

2
0
1
6

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS



ERSARA

Entidade Reguladora dos Serviços
de Águas e Resíduos dos Açores

Índice

Enquadramento	2
Missão e atribuições.....	2
1. Regulação.....	4
1.1 Necessidade de Regulação.....	4
1.2 Objetivos e Princípios da Regulação.....	4
1.3 Modelo de Regulação.....	5
1.4 Regulação estrutural	6
1.5 Regulação comportamental.....	7
1.6 Atividades regulatórias complementares.....	9
2. Organização da ERSARA.....	10
2.1 Conselho de Administração.....	10
2.2 Conselho de Parceiros	14
2.3 Conselho Fiscal	18
3. Recursos.....	20
3.1 Recursos humanos.....	20
3.2 Recursos físicos	20
3.3 Recursos tecnológicos	20
3.4 Recursos financeiros	21
4. Atividades desenvolvidas	23
5. Execução orçamental e demonstrações financeiras	40
5.1 Conta de Gerência	40
5.2 Execução de Despesas.....	41
5.3 Execução de Receita.....	42
5.4 Contas de Balanço e Demonstração de Resultados.....	42
6. Avaliação Final	45

Enquadramento

A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA) é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de personalidade jurídica e autonomia administrativa e financeira, que tem por missão a regulação dos setores de água e dos resíduos, incumbindo-lhe exercer funções reguladoras e orientadoras nos setores de abastecimento público de água para consumo humano, das águas residuais urbanas e dos resíduos e, complementarmente, funções de fiscalização e controlo da qualidade da água para consumo humano, nos termos previstos no Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 de Março.

No âmbito da orientação e gestão desta pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira e de património próprio, a ERSARA elabora e envia anualmente ao Governo Regional um relatório sobre a respetiva atividade regulatória, conforme disposto no diploma legal acima referido, mais concretamente no artigo 12.º, n.º 2, alínea b).

De referir ainda a necessidade imposta pelo mesmo diploma legal, de consulta do Conselho de Parceiros, que deverá emitir parecer sobre o documento, conforme o disposto no n.º 1 do artigo 20º.

O presente relatório foi elaborado com uma estrutura semelhante à do Plano de Atividades para 2016, por forma a facilitar a comparação entre os dois documentos, não obstante as alterações efetuadas conducentes a uma melhor compreensão do documento.

Missão e atribuições

A ERSARA possui duas missões distintas, embora naturalmente complementares:

- a missão de “regulador” dos setores de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos;
- a missão de “autoridade competente” para a qualidade da água para consumo humano.

Quanto à primeira missão, a ERSARA visa assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos sistemas de água de abastecimento público, de águas residuais urbanas e de resíduos, supervisionando a conceção, a execução, a gestão e a

exploração dos sistemas, bem como garantir o equilíbrio do setor e a sustentabilidade económica desses sistemas.

Neste âmbito da missão de regulador, a ERSARA relaciona-se com todas as entidades gestoras de serviços de águas e resíduos.

Enquanto autoridade competente para a qualidade de água para consumo humano, a ERSARA, relaciona-se com todas as entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água para consumo humano.





1. Regulação

1.1 Necessidade de Regulação

As atividades de abastecimento público de água às populações, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos constituem serviços públicos de carácter estrutural, essenciais ao bem-estar geral, à saúde pública e à segurança coletiva das populações, às atividades económicas e à proteção do ambiente. Estes serviços devem pautar-se por princípios de universalidade no acesso, de continuidade e qualidade de serviço, e de eficiência e equidade dos preços.

Tendo os mercados de monopólio natural características que requerem uma forma de regulação que ultrapassa a inexistência de mecanismos de autorregulação, que caracterizam os mercados concorrenciais, é consensual de que sem regulação, aumenta naturalmente o risco de prevalência das entidades gestoras sobre os utilizadores, tirando partido da sua posição dominante ou poder de mercado, arriscando-se estes últimos a receber serviços de menor qualidade e de preço mais elevado.

Podendo ser explicada a regulação como um mecanismo que procura reproduzir, num mercado de monopólio natural, os resultados de eficiência que se tenderiam a obter naturalmente num mercado competitivo, procura-se desta forma criar como que um “mercado de competição virtual” e induzir o operador a agir em função do interesse público, sem pôr em causa a sua viabilidade. Constitui, desta forma, um mecanismo de intervenção do Estado.

1.2 Objetivos e Princípios da Regulação

A regulação tem como principal objetivo a proteção dos interesses dos utilizadores, através da promoção da qualidade de serviço prestado pelas entidades gestoras e da garantia de tarifários socialmente aceitáveis, materializada nos princípios de essencialidade, indispensabilidade, universalidade, equidade, fiabilidade e de custo-eficácia associada à qualidade de serviço e 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 ao controlo dos preços praticados, que se revela essencial por se estar perante situações de monopólio natural ou legal. Os direitos dos consumidores serão defendidos promovendo

a qualidade dos serviços prestados pelas entidades gestoras num quadro de sustentabilidade económica do sistema.

Assim deverão ser preconizados a criação, sempre que possíveis, de mercados abertos e concorrenciais, com benefício para os consumidores, e promovendo por outro lado a inovação e o investimento em infraestruturas.

Tal objetivo será atingido através da emissão de pareceres e recomendações, mas também através da apresentação de propostas, da recolha e divulgação de informação relativas aos níveis de serviço.

A este propósito, realça-se o papel de medição da ERSARA, desde o início da sua criação, no âmbito das reclamações apresentadas nos serviços próprios das Entidades Gestoras.

Assim, a atuação da ERSARA deverá ser pautada pelos princípios de competência, isenção, imparcialidade e transparência e deverá ter em conta, de uma forma integrada, as vertentes económica, jurídica, ambiental, técnica no âmbito da engenharia, de saúde pública, social e ética que devem caracterizar estes serviços.

A ERSARA terá ainda por incumbência assegurar as condições de igualdade e transparência no acesso e no exercício da atividade dos serviços de águas e resíduos e nas respetivas relações contratuais, bem como consolidar um efetivo direito público à informação geral sobre o setor e sobre cada uma das entidades gestoras.

1.3 Modelo de Regulação

Conforme preconizada desde a criação da ERSARA em 2010, tem sido aplicada na Região Autónoma dos Açores uma estrutura de regulação baseadas em dois níveis principais designadas como **regulação estrutural** e **regulação comportamental**, à imagem do modelo utilizado a nível nacional e internacional, e que no entender desta entidade é aquele que, para além da sua elevada fiabilidade, melhor se adapta à realidade regional.

Outra das vantagens, pela escolha deste modelo de regulação, é possibilidade de ser possível obter uma linha de equiparação com as realidades nacionais, em setores como o dos resíduos onde a definição de barreiras e limites geográficas de atuação são cada vez mais inexistentes.



Ilustração 1 - Modelo regulatório

1.4 Regulação estrutural

A regulação estrutural do setor deve contribuir para a sua melhor organização e para a clarificação de aspetos como as restrições à entrada das entidades gestoras e operadores no mercado e estabelece medidas de separação funcional, o que permite definir que entidades ou que tipos de entidades podem participar na atividade. Esta regulação é uma forma de controlo direto sobre o contexto envolvente e indireto sobre as entidades gestoras, reduzindo ou eliminando a possibilidade de comportamentos indesejáveis. Condiciona fortemente a forma, o conteúdo e a natureza da regulação dos comportamentos, pelo que lhe deve ser complementar. Cabe também na regulação estrutural todo um conjunto de medidas tendentes a consolidar e a modernizar o tecido empresarial do setor

Como exemplos contributivos para esta regulação está a emissão de recomendações, mas também a preparação e revisão de legislação relevante.

Neste quadro, destacamos o contributo dado pela ERSARA, ao longo dos anos, na elaboração de relevantes Decretos Legislativos Regionais, bem como de Portarias, tanto nos setores das águas, bem como no dos resíduos.

De sublinhar, ainda, o contributo da ERSARA para a definição de regulamentos de serviço, fundamentais na regulação, em concreto, das relações entre o prestador de um determinado serviço e os utilizadores. Com a divulgação destes modelos, a ERSARA procurou disponibilizar uma ferramenta que contivesse todas as disposições legais em matéria de distribuição de água, recolha de resíduos e de água residuais, mas que também fosse ao encontro dos princípios de proteção que usufruem os utilizadores dos serviços públicos de carácter estrutural.

1.5 Regulação comportamental

Ao nível da regulação comportamental das entidades gestoras prestadoras dos serviços de águas e resíduos, esta será feita ao nível económico, dos aspetos legais e contratuais, da qualidade de serviços prestados e da qualidade da água para consumo humano e de interface com os consumidores, impedindo explicitamente eventuais comportamentos indesejáveis.

A regulação económica, designadamente em situações de monopólio, assume particular importância, visto que os preços neste tipo de mercado apresentam tendência para serem mais altos que os preços resultantes de mercados concorrenciais. No entanto esta regulação, e a capacidade de obter preços mais baixos, não deverão condicionar a viabilidade económica e financeira das entidades gestoras. Esta forma de regulação incluirá ainda a avaliação dos investimentos das entidades gestoras, na medida em que eles afetam diretamente o bem-estar social. Pretende-se desta forma que os interesses dos utilizadores sejam melhor garantidos através de uma adequada política de investimentos, importante para assegurar a continuidade do serviço a longo prazo e a manutenção a curto, médio e longo prazo dos níveis de serviço.

A monitorização legal e contratual consiste no acompanhamento das entidades gestoras ao longo do seu ciclo de vida, nas fases de criação, de processos de concurso,



de contratualização, de cumprimento contratual, de eventuais alterações contratuais e de cessações de serviço, e ainda a resolução de conflitos, através de processos de conciliação entre entidades gestoras.

A regulação de qualidade de serviço é uma forma de regulação dos comportamentos associada à regulação económica, condicionando os comportamentos permitidos às entidades gestoras relativamente à qualidade de serviço que prestam aos utilizadores. Reforça-se a este nível de regulação, a necessidade da obtenção de indicadores de desempenho fiáveis, e sejam obtidos de uma forma participativa, que constituirão um instrumento de avaliação da eficiência e da eficácia do operador relativamente a aspetos específicos da atividade desenvolvida ou do comportamento dos sistemas.

O modelo de regulação praticado pela ERSARA será sempre complementado com a utilização de mecanismos de autocontrolo pelo operador dos resultados do seu desempenho, validados com mecanismos de avaliação desses resultados pela entidade reguladora e sua comparação com os resultados das outras entidades gestoras similares atuando em zonas geográficas distintas (através de benchmarking).

A regulação da qualidade da água passa essencialmente pela definição de um conjunto de procedimentos, onde se inclui a apreciação do Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA), o acompanhamento da monitorização feita pelas entidades gestoras, a supervisão aos laboratórios de análises, o acompanhamento dos incumprimentos e a receção, validação, processamento, interpretação, publicação e divulgação dos resultados do controlo da qualidade da água, bem como a instauração de processos de contraordenação.

A regulação da interface com os consumidores passa essencialmente pela análise de reclamações de consumidores sobre o serviço que lhe é prestado, algo que já se vem realizando desde a criação desta Entidade.

1.6 Atividades regulatórias complementares

O apoio técnico às entidades gestoras, através da promoção direta ou indireta de seminários e conferências, a exemplo dos Seminários Técnicos promovidos de dois em dois anos pela ERSARA, são um exemplo desta estratégia.

Ainda neste âmbito tem vindo a ERSARA a desenvolver anualmente um quadro de formação para a capacitação das entidades reguladas e seus recursos humanos nos diversos sectores intervenção desta Entidade Reguladora, por meios próprios ou por recurso a outras entidades formadoras.

De igual modo, tem contribuído para esta forma de regulação as parcerias estabelecidas com outras entidades, como é o caso da Academia das Águas Livres, tendo sido celebrado um protocolo para a elaboração e publicação de um manual de boas práticas dedicadas ao tema da higienização de reservatórios de água para consumo humano.

Neste nível de regulação, tem vindo ser a criado um conjunto de sistemas de cofinanciamento, por via das receitas próprias, que tem permitindo corrigir disfunções de mercado ou dos próprios sistemas, enquadrados pelo diploma de criação da ERSARA.



2. Organização da ERSARA

O modelo organizacional e funcional da ERSARA definido no essencial pelo Decreto Legislativo Regional 8/2010/A, que cria a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores, estipula uma estrutura organizativa simples, compreendendo a administração (Conselho Administração), complementada pelos restantes órgãos previstos na legislação, nomeadamente Conselho de Parceiros e Conselho Fiscal.



Ilustração 2 - Modelo organizacional da ERSARA

2.1 Conselho de Administração

O Conselho de Administração é constituído por um presidente e por dois vogais, sendo estes nomeados por resolução do Conselho do Governo Regional, sob proposta do membro do Governo Regional competente em matéria de ambiente.

As nomeações são feitas por um período de quatro anos, renovável por igual período.

Compete ao Conselho de Administração da ERSARA:

- a) Propor normas regulamentares, a aprovar por portaria do membro do Governo Regional competente em matéria de ambiente, nomeadamente sobre a qualidade do serviço prestado no âmbito dos sistemas multimunicipais e municipais de águas, para consumo humano, de disposição de águas residuais e de resíduos e da captação de água para consumo humano;
- b) Emitir recomendações sobre os processos de concurso de adjudicação de concessões de sistemas multimunicipais ou municipais, bem como sobre as minutas dos respetivos contratos;
- c) Pronunciar-se sobre as minutas dos contratos de fornecimento de serviços aos utentes dos sistemas multimunicipais e municipais e respetivas modificações;

- d) Pronunciar-se sobre o valor das tarifas nas concessões dos sistemas multimunicipais e municipais, acompanhar a sua evolução e elaborar os regulamentos necessários que assegurem a aplicação das tarifas segundo critérios de equidade;
- e) Propor a suspensão ou eliminação de cláusulas contratuais que prevejam ou fixem tarifas que representem uma violação dos direitos dos consumidores, ou um risco grave para o equilíbrio dos setores respetivos ou para a sustentabilidade económica dos sistemas multimunicipais e municipais;
- f) Solicitar informações e documentos relevantes para a prossecução das suas atribuições às entidades gestoras de captações e de sistemas multimunicipais e municipais, nos termos do artigo 5.º do presente diploma;
- g) Promover a avaliação dos níveis de serviço das entidades gestoras, bem como estimular o aperfeiçoamento das respetivas metodologias de medição e recolher e divulgar informações relativas aos níveis de serviço das entidades gestoras dos sistemas multimunicipais e municipais, bem como elaborar e publicitar sínteses comparativas dos mesmos;
- h) Emitir recomendações, de carácter genérico ou de aplicação específica a casos concretos, relativas a aspetos essenciais da qualidade na conceção, execução, gestão e exploração dos sistemas multimunicipais e municipais, em conformidade com códigos de prática, previamente estabelecidos;
- i) Divulgar informações sobre casos concretos que constituam referências de qualidade na conceção, execução, gestão e exploração de sistemas multimunicipais e municipais;
- j) Sensibilizar as entidades gestoras e os autarcas em geral para as questões da qualidade na conceção, execução, gestão e exploração dos sistemas multimunicipais e municipais;
- k) Apreciar reclamações ou queixas que lhe sejam submetidas por qualquer utente dos sistemas multimunicipais ou municipais;
- l) Colaborar com as entidades públicas e privadas de defesa dos direitos e interesses dos consumidores;



- m) Analisar os relatórios e as contas de exercício das entidades sujeitas à sua supervisão, que, para o efeito, lhe serão remetidas 15 dias após a sua aprovação;
- n) Requerer quaisquer providências cautelares ou por qualquer forma agir em juízo para garantir o equilíbrio do setor e para assegurar a defesa dos direitos dos consumidores; incluindo requerer ou intervir nos processos de falência das entidades sujeitas à sua supervisão;
- o) Realizar auditorias à atividade das entidades gestoras e divulgar, pelas formas adequadas, os respetivos resultados;
- p) Assegurar o cumprimento da legislação específica aplicável às concessões de sistemas municipais;
- q) Realizar inspeções e auditorias à atividade das entidades gestoras concessionárias e divulgar, pelas formas adequadas, os respetivos resultados;
- r) Emitir instruções vinculativas para que sejam sanadas as irregularidades de que tenha conhecimento na conceção, execução, gestão e exploração dos sistemas multimunicipais e municipais concessionados, bem como na atividade das respetivas entidades gestoras;
- s) Promover a conciliação sempre que para tal solicitado pelas partes em eventuais conflitos emergentes de contratos de concessão e fomentar o recurso a sistemas de arbitragem.

Compete ainda ao Conselho de Administração, no âmbito da organização e funcionamento dos serviços da ERSARA, bem como da sua gestão corrente:

- a) Definir e acompanhar a orientação geral e as políticas de gestão da ERSARA;
- b) Elaborar e submeter à aprovação do membro do Governo Regional competente em matéria de ambiente o plano anual de atividades e orçamento, o relatório de atividades e os documentos plurianuais de planeamento;
- c) Aprovar e fazer cumprir as normas e os regulamentos internos necessários à organização e funcionamento da ERSARA;
- d) Arrecadar receitas e autorizar a realização das despesas;

e) Gerir e deliberar sobre a afetação dos recursos humanos, materiais e financeiros da ERSARA, de modo a assegurar a realização do seu objeto e o cumprimento do seu plano anual de atividades e respetivo orçamento;

f) Gerir o património afeto à ERSARA, podendo adquirir, alienar ou onerar bens móveis e imóveis, nos termos da legislação aplicável;

g) Solicitar ao membro do Governo Regional competente em matéria de ambiente a convocação do Conselho Regional de Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável para apreciação dos assuntos que entender convenientes;

h) Aprovar as minutas de contratos e contratar com terceiros a prestação de serviços, os estudos, as aquisições e os fornecimentos à ERSARA com vista ao adequado desempenho das suas atribuições e acompanhar a execução destes contratos, nos termos da legislação em vigor.

Em 2014, por proposta do Secretário Regional dos Recursos Naturais, foi aprovado pelo Conselho do Governo Regional a nomeação do Conselho de Administração da ERSARA, através da Resolução N.º 118/2014, de 14 de julho de 2014, tendo a seguinte composição:

Presidente – Hugo Miguel Ferreira Teixeira Pacheco

Vogal – António Fernando da Silva Goulart Costa

Vogal – Marta Cristina Vaz Vieira

Conforme o estipulado pelo diploma de constituição da ERSARA, em 2016, foram realizadas mensalmente reuniões ordinárias do Conselho de Administração.

Em representação da Região Autónoma dos Açores, esteve o Conselho de Administração presente nas reuniões do Conselho Consultivo da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, nos dias 15 de abril e 16 de outubro, tendo igualmente participado na reunião promovida por esta Entidade, sobre o Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Água e Drenagem.

Por inerência de funções, a ERSARA participou nas reuniões do Conselho Regional do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável (CRADS), que se realizaram a 19 de abril, em São Roque do Pico, e a 12 de dezembro, em Ponta Delgada.



No âmbito da Comissão Técnica para a implementação dos Planos de Segurança da Água (PSA) em Portugal, participou a ERSARA na reunião realizada a 30 de junho.

De sublinhar ainda que a ERSARA foi a anfitriã da 8ª Assembleia Geral da Rede Europeia de Reguladores dos Serviços de Águas (WAREG), que se realizou no dia 31 de maio, na ilha do Faial, e em que participaram reguladores de diversos países, designadamente Bélgica, Bulgária, Croácia, Dinamarca, Escócia, Geórgia, Hungria, Itália, Malta, Roménia, para discutirem temas fundamentais, tais como acessibilidade económica dos serviços, indicadores de qualidade e uso eficiente da água.

O Conselho de Administração da ERSARA esteve também representado na 9ª e 10ª reuniões da Assembleia Geral da WAREG que se realizaram, respetivamente, a 27 de setembro, em Malta, e a 7 de dezembro, na Estónia.

2.2 Conselho de Parceiros

O Conselho de Parceiros é o órgão com competência para emitir pareceres sobre todas as matérias constantes das atribuições da ERSARA e ainda sobre outras que lhe sejam submetidas pelo Conselho de Administração, sendo obrigatoriamente ouvido sobre o plano e o relatório anuais de atividades e sobre as deliberações que visem fixar tarifas, taxas ou níveis de serviço.

O Conselho de Parceiros é constituído pelo presidente do Conselho de Administração, que preside, pelo Inspetor Regional do Ambiente, e por um representante de cada uma das entidades sujeitas à regulação da ERSARA, para além de um representante de cada uma das associações de consumidores com sede na Região Autónoma dos Açores que comprovem deter mais de 100 associados.

Em 2016 realizaram-se duas reuniões do Conselho de Parceiros, nomeadamente nos dias 30 de maio e 30 de novembro, tendo sido em ambas as reuniões discutidos aspetos relevantes da atividade e estratégia da ERSARA, como é o caso do Relatório de Atividades e Contas de 2015 e Plano de Atividades e Orçamento para o ano 2017.

Conforme eleição realizada, nos termos dos números 4, 5 e 6 do artigo 20.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 março, pelo Conselho de Parceiros de 20 de novembro de 2014, foi este Conselho assessorado pelos vogais:

Vogal – Carlos Manuel Nunes Raposo Moniz

Vogal – Marco Paulo Pereira Pessoa Lopes

Para além do presidente do Conselho de Administração da ERSARA, o Conselho de Parceiros tinha em 2016 a seguinte composição:



Municípios, Associações de Municípios e Empresas Municipais

Câmara Municipal de Calheta

Câmara Municipal de Corvo

Câmara Municipal de Horta

Câmara Municipal de Lagoa

Câmara Municipal de Lajes das Flores

Câmara Municipal de Lajes do Pico

Câmara Municipal de Madalena

Câmara Municipal de Povoação

Câmara Municipal de Ribeira Grande

Câmara Municipal de Santa Cruz da Graciosa

Câmara Municipal de Santa Cruz das Flores

Câmara Municipal de São Roque

Câmara Municipal de Velas

Câmara Municipal de Vila do Porto

Câmara Municipal de Vila Franca do Campo

Serviços Municipalizados de Angra do Heroísmo

Serviços Municipalizados de Ponta Delgada

MUSAMI – Operações Municipais de Ambiente, EIM

Teramb - Empresa Municipal de Gestão e Valorização Ambiental, EEM

Associação de Municípios da Ilha do Pico

Nordeste Ativo, E.M.

Praia Ambiente, E.M.

Laboratórios

INOVA - Instituto de Inovação Tecnológica dos Açores

Agroleico - Laboratório de Análises Químicas e Bacteriológicas, Lda.

Operadores de gestão de resíduos



9 Resíduos - Valorização, Tratamento e Gestão de Resíduos, Lda.

Açorbuilt - Indústria e Engenharia, Lda.

Agraçor – Sociedade Agropecuária, Lda.

Albano Vieira, S.A.

Almeida & Filhos - Comércio de Sucatas, Lda.

André Domingos Costa Oliveira

Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda.

Bencom - Armazenamento e Com. de Combustíveis, S.A

Bioaçores – Biocombustíveis, Energias Alternativas, Lda.

Carlos Alberto de Sousa Teodoro da Fábrica de Blocos Teodoro, Lda.

Centro de Processamento de Resíduos da Graciosa

Centro de Processamento de Resíduos das Flores

Centro de Processamento de Resíduos do Corvo

Centro de Processamento de Resíduos de São Jorge

Centro de Processamento de Resíduos do Faial

Centro de Processamento de Resíduos do Pico

Centro de Processamento de Resíduos de Santa Maria

Equiambi - Equipamento, Serv. e Gestão Ambiental, Soc. Unip. Lda.

Esfaltobritas – Construção Civil & Produção de Inertes, Lda.

Fácil - Fornecedores Açoreanos de Comércio e Indústria, Lda.

Higiaçores - Comércio e Serviços, Lda.

Ilha Limpa - Alternativa

InforPereira, Soluções Informáticas Lda.

Javisluma, Lda.

João de Freitas Cardoso

José Almerindo Ramos Freitas

José do Couto, Lda.

José Miguel Pedroso Nunes & Filhos, Lda.

Mais 18" - Comércio e Indústria Materiais de Construção, Lda.

Mário Jorge Aguiar Batista

Marques Ambiente, Lda.



Norma-Açores, Sociedade de Estudos e Apoio ao Desenvolvimento Regional S.A.

Peral.Eng, Unipessoal, Lda

Print Fácil, Lda.

Reciclaçores - Comércio de Metais de Hildeberto Leal Medeiros

Reciclagem e Comércio Fagundes, Lda.

Recolte – Serviços e Meio Ambiente, S.A.

Resiaçores - Gestão de Resíduos dos Açores Lda.

Serralharia do Outeiro, Lda.

SIGA - Sistema Integrado de Gestão Ambiental, S.A.

Silveira & Silveira, Unipessoal, Lda.

SIMOSIL, Comércio Indústria e Equipamentos de Construção Civil, Lda.

Sociedade Comercial de Ferragens do Boqueirão

Somague - Ediçor, Engenharia, S.A.

Sucatas Brum, de Maria Isaura Furtado Brum

Tecnovia Ambiente, Lda.

Transportes Marco e Silva, Lda.

Varela e C^a, Lda.

Victor Manuel Dias Fernandes

Vivaclorofila, Gestão de Resíduos, Lda.

Entidades Gestoras de Fluxos Específicos de Resíduos

Amb3E - Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos, Lda.

ECOPILHAS - Sociedade Gestora de Resíduos e Pilhas e Acumuladores, Lda.

ERP Portugal - Associação Gestora de Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos, Lda.

GVB - Gestão e Valorização de Baterias, Lda.

SOGILUB - Sociedade de Gestão Integrada de Óleos Lubrificantes Usados, Lda.

SPV - Sociedade Ponto Verde, S.A.

VALORCAR - Sociedade de Gestão de Veículos em Fim de Vida, Lda.



VALORFITO - Sistema Integrado de Gestão de Embalagens e Resíduos em Agricultura, Lda.

VALORMED - Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens e Medicamentos, Lda.

VALORPNEU - Sociedade de Gestão de Pneus, Lda.

Associações de consumidores

ACRA - Associação dos Consumidores da Região Açores

Inspeção Regional do Ambiente

IRA

Tabela 1 - Composição do Conselho de Parceiros em 2016

Comparativamente ao ano anterior, verificou-se apenas uma ligeira diminuição das entidades reguladas com o estatuto de “operador de gestão de resíduos”, mantendo-se as restantes categorias iguais ao ano de 2015. O gráfico seguinte, apresenta as variações ocorridas em cada uma das categorias.

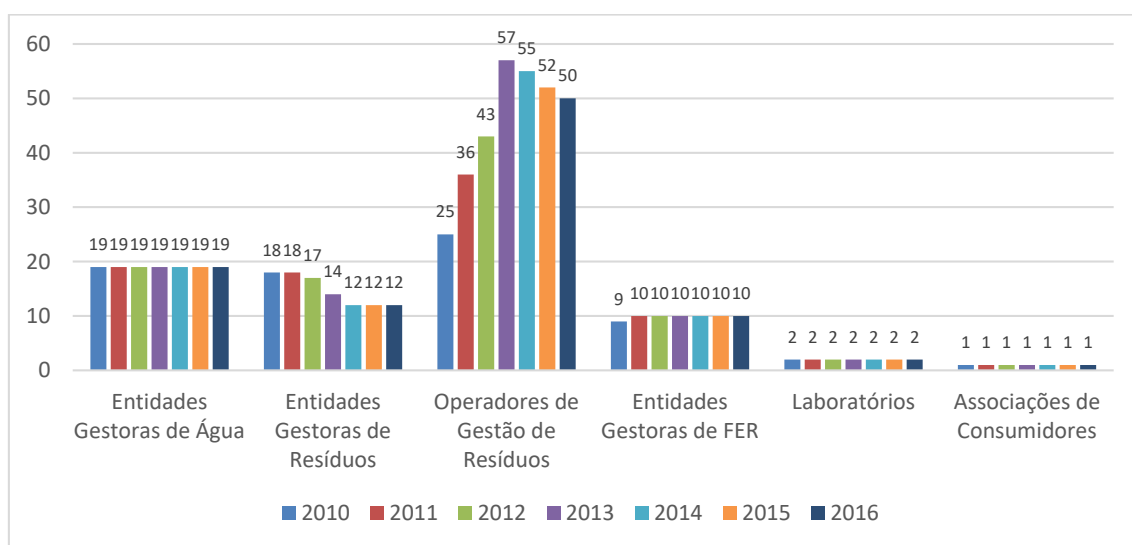


Gráfico 1 – Membros do Conselho de Parceiros 2010-2016

2.3 Conselho Fiscal

Os membros do Conselho Fiscal são nomeados por resolução do Conselho do Governo Regional, sob proposta do membro do Governo Regional competente em matéria de ambiente, de entre trabalhadores com funções públicas que não tenham vínculo à

ERSARA, podendo o mesmo ser substituído por uma entidade revisora de contas legalmente habilitada para o efeito.

Neste pressuposto, manteve-se a contratação dos serviços de um Revisor Oficial de Contas, Isabel Paiva, Miguel Galvão & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. para suportar estas funções.



3. Recursos

3.1 Recursos humanos

No final de ano de 2016, para além dos 3 membros do Conselho de Administração, os recursos humanos da ERSARA eram compostos por:

- 1 Assistente Técnica;
- 2 Técnicas Superiores na área de Ambiente;
- 1 Técnica Superior na área de Economia;
- 1 Técnico Superior na área de Direito.

Ainda durante o ano de 2016, foi celebrado acordo no âmbito do Programa RECUPERAR para 2 recursos humanos nas áreas de gestão e multimédia.

3.2 Recursos físicos

Durante o ano de 2016, a ERSARA procedeu à adaptação das suas instalações, sitas na Rua Filipe de Carvalho, cujo edifício é propriedade do Governo Regional dos Açores, por forma a acolher os funcionários que iniciaram funções nesse ano.

Não obstante, e perante o aumento dos Recursos Humanos da ERSARA, é fundamental equacionar a mudança de instalações, de modo a permitir dotar a ERSARA de melhores condições de trabalho para os seus funcionários.

3.3 Recursos tecnológicos



Durante o ano de 2016, deu-se continuidade à melhoria e atualização da informação disponibilizada no Portal ERSARA.

Destaca-se a disponibilização de informação relativa aos tarifários aplicados pelas entidades gestoras de água, bem como os acessos a sistemas de incentivo, ao balcão virtual e ao portal da qualidade da água.

De sublinhar ainda a disponibilização de novos conteúdos, designadamente a publicação mensal dos resultados atualizados dos incumprimentos aos parâmetros microbiológicos, verificados na implementação dos PCQA.

De igual modo, e na plataforma Do.It, procedeu-se à atualização dos diversos conteúdos disponíveis, bem como à criação de novos formulários.

Por forma a melhorar a interface com entidades reguladas e consumidores foi mantida a atualização de uma aplicação móvel, nas plataformas Android, IOS e Windows, permitindo desta forma a consulta de um conjunto de informação relevantes dos sectores regulados bem como a realização de reclamações.

3.4 Recursos financeiros

As entidades que operem no âmbito dos serviços da água para consumo humano, recolha e tratamento de águas residuais e as entidades gestoras, operadores de gestão e as entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos, contribuem para suportar os encargos resultantes do funcionamento da ERSARA, constituindo essa contribuição, quando aplicável, critério para a fixação das respetivas tarifas.

Constituem receitas próprias e exclusivas da ERSARA:

- a) O produto das taxas de regulação de resíduos;
- b) As quantias cobradas pelas taxas de controlo de qualidade da água e de disposição de águas residuais;
- c) Os valores transferidos por conta de contratos-programa e de contratos celebrados com a administração regional autónoma ou com as entidades reguladas;
- d) As dotações do orçamento regional que sejam inscritas a seu favor;
- e) As quantias cobradas por trabalhos e serviços prestados, bem como de estudos, publicações e outras edições;
- f) Subsídios, doações ou participações atribuídas por quaisquer entidades regionais, nacionais ou estrangeiras;
- g) Os rendimentos provenientes de bens próprios, sua alienação ou oneração, ou resultantes de aplicações financeiras;



h) O produto das coimas e multas aplicadas que resultem de autos por si levantados;

i) Outras que lhe sejam atribuídas por lei ou regulamento.

4. Atividades desenvolvidas

O relatório agora apresentado refletirá as atividades desenvolvidas ao longo do ano de 2016 pela ERSARA, no âmbito da missão que reveste a natureza desta entidade reguladora.

As mesmas encontram-se divididas em Projetos, Iniciativas/Ações e Rotinas.

Projeto 1 – Definição e aplicação de indicadores de desempenho

Em 2016, a ERSARA publicou o “Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos dos Açores”, na sequência de um processo aberto e colaborativo, em que se procurou envolver todas as entidades reguladas, através da instituição de um período consulta pública e elaboração de sugestões e da realização de sessões de esclarecimento, nas diversas ilhas. O sistema de indicadores de qualidade dos serviços, nele apresentado pela ERSARA, visa promover a eficiência e a eficácia das entidades reguladas, bem como a melhoria dos níveis de serviço prestado aos utilizadores.

Esta é uma ferramenta fundamental do modelo de regulação da ERSARA, nomeadamente no que respeita à componente da regulação da qualidade do serviço, de forma a tornar possível a avaliação quantificada, com base na recolha de dados, posterior análise de indicadores e divulgação de um relatório de síntese.

Os indicadores expressarão o nível efetivo da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, simplificando e tornando direta e transparente a comparação entre objetivos de gestão e resultados obtidos, bem como entre entidades reguladas.

A avaliação da qualidade de serviços terá efetivamente início no ano de 2018, referente ao ano civil anterior, sendo que, em 2017, será feita uma primeira recolha de dados, com o intuito de permitir afinar rotinas e procedimentos.

Projeto 2 – Atribuição de Selos de Qualidade da Água para Consumo Humano

Em 2016, a ERSARA procedeu, pela primeira vez, à atribuição dos “Selos de Qualidade da Água para Consumo Humano”, em cerimónia pública, no Auditório da Biblioteca



Pública e Arquivo Regional João José da Graça, na cidade da Horta, ilha do Faial, dando assim início a uma nova rotina.

Este galardão visa premiar as entidades gestoras de sistemas de abastecimento público de água que, no ano anterior, se tenham distinguido em matéria da qualidade da água disponibilizada na torneira do consumidor.

As entidades distinguidas com o “Selo de Qualidade da Água para Consumo Humano - 2015” e que cumpriram os requisitos de qualidade da água definidos foram as seguintes:

- Câmara Municipal da Lagoa
- Câmara Municipal da Madalena
- Câmara Municipal da Ribeira Grande
- Câmara Municipal das Lajes das Flores
- Câmara Municipal das Lajes do Pico
- Câmara Municipal das Velas
- Câmara Municipal de São Roque do Pico
- Câmara Municipal do Corvo
- Nordeste Ativo
- Serviços Municipalizados de Angra do Heroísmo



O “Selo de Qualidade da Água para Consumo Humano” assegura que a água disponibilizada pelas entidades contempladas seja de qualidade exemplar. Uma água segura, objeto de rigoroso controlo de qualidade e sujeita a análises laboratoriais regulares, cumprindo os mais exigentes requisitos legais nacionais e europeus.

Projeto 3 – Orientação e cofinanciamento dos sistemas públicos de abastecimento de água, de águas residuais e de resíduos

Sendo esta uma das competências previstas no diploma de criação da ERSARA, em 2016, deu-se continuidade aos sistemas de apoio ao transporte marítimo de resíduos, apoio à gestão patrimonial de infraestruturas e de apoio à comunicação sobre a qualidade da água para consumo humano.

Relativamente ao sistema de apoio ao transporte marítimo de resíduos, este tem permitido apoiar operadores de gestão de resíduos, promovendo a operacionalização de uma rede regional de tecnossistemas destinados ao tratamento, valorização ou eliminação de resíduos, maximizando a valorização dos resíduos na Região, otimizando as infraestruturas de gestão e removendo o passivo ambiental.



Regulamentado pela Portaria n.º 14/2016 de 26 de fevereiro, no ano de 2016, foi publicado o Despacho n.º 2064/2016, de 29 de agosto, concedendo 61.146,56€ em apoios, num total de 9 operadores de gestão apoiados, conforme a Tabela 2.

Entidades	Valor do Apoio
Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda.	6.236,22 €
Higiaçores - Comércio e Serviços, Lda.	1.297,97 €
José Miguel Pedroso Nunes & Filhos, Lda.	3.631,83 €
Musami – Operações Municipais do Ambiente, E.I.M.	3.909,67 €
Resiaçores - Gestão de Resíduos dos Açores Lda.	5.138,03 €
Serralharia do Outeiro, Lda.	20.000,00 €
Silveira & Silveira, Unipessoal, Lda.	1.645,01 €
Sucatas Brum de Maria Isaura Furtado Brum	2.497,50 €
Varela & C ^a , Lda.	16.790,33 €

Tabela 2 - Apoio ao Transporte Marítimo de Resíduos 2016

No que concerne ao Programa de Apoio à Gestão Patrimonial de Infraestruturas, regulamentado pela Portaria n.º 95/2015, de 13 de julho, em 2016 foram apoiadas 3 entidades gestoras, num total de 20.702,00 €.

Na Tabela 3, apresenta-se um resumo dos apoios concedidos no âmbito do Programa de Apoio à Gestão Patrimonial de Infraestruturas, conforme Despacho n.º 2063/2016 de 29 de agosto e Deliberação n.º 1/2017 de 11 de janeiro.

Entidades	Valor do Apoio
Câmara Municipal da Lagoa	3.920,00 €
Câmara Municipal de Velas	10.782,00 €
Nordeste Ativo, E.M.	6.000,00 €

Tabela 3 - Programa de Apoio à Gestão Patrimonial de Infraestruturas 2016



Relativamente ao Programa de Apoio à Comunicação sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano, regulamentado pela Portaria n.º 1852/2015, de 21 de dezembro, em 2016 foram apoiadas 2 entidades gestoras, num total de 13.434,01 €.

Na Tabela 4, apresenta-se um resumo dos apoios concedidos no âmbito do Programa de Apoio à Comunicação sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano, conforme Despacho n.º 2062/2016 de 29 de agosto.

Entidades	Valor do Apoio
Câmara Municipal da Ribeira Grande	3.320,00 €
Praia Ambiente, E.M.	10.114,01 €

Tabela 4 - Programa de Apoio à Comunicação sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano 2016

Projeto 4 – Estudo de soluções para a remoção de Fluoretos e Cloretos da Água destinada ao consumo humano

Durante o ano de 2016, não foi possível concluir este projeto, tendo-se verificado que uma parte do âmbito do estudo nele previsto, se encontrava incluído num estudo que em desenvolvimento pela Direção Regional do Ambiente (DRA).

Neste contexto, procedeu-se à reformulação do âmbito do estudo e seleção da equipa técnica para a realização do mesmo.

Projeto 5 – Planos de Segurança da Água

A Organização Mundial de Saúde preconiza desde 2003 uma abordagem de avaliação e gestão do risco nos sistemas públicos de abastecimento de água denominada Planos de Segurança da Água. Decorrida uma década de implementação desta abordagem em diversos países com diferentes estados de desenvolvimento, são internacionalmente reconhecidas as suas vantagens designadamente no incremento da segurança da água da torneira.

De igual modo, é necessário ter em conta a publicação da Diretiva (EU) 2015/1787 de 6 de outubro de 2015, que veio substituir a atual redação dos Anexos II e III da Diretiva 98/83/CE, do Conselho de 3 de novembro, relativa à qualidade da água destinada ao consumo humano, cuja transposição para o direito interno deverá ocorrer até 27 de

outubro de 2017 e que prevê a incorporação de aspetos relativos à avaliação de risco, na legislação nacional.

Neste contexto, a ERSARA manteve uma participação ativa no grupo nacional de trabalho CT-PSA, criado para o desenvolvimento de uma estratégia nacional para a implementação dos planos de segurança da água em Portugal.

Iniciativa 1 – Formação Externa

Em 2016, dando continuidade ao processo de apoio à formação que vem caracterizando a atividade regulatória da ERSARA desde a sua criação, foi possível promover um conjunto de ações de formação destinadas às diversas entidades reguladas pela ERSARA, visando o enriquecimento dos recursos humanos de cada uma dessas entidades.



Neste sentido, procurou-se que as referidas ações se realizassem de acordo com a dispersão geográfica e abrangência do âmbito de regulação desta Entidade, mas tendo igualmente em consideração a maximização das entidades a envolver e a minimização dos custos de participação dos interessados.

Desta forma, decorreu entre os dias 9 e 10 de março, no Centro de Processamento de Resíduos da ilha do Faial, uma ação de formação sobre compostagem industrial, em parceria com a Academia Lipor.

De igual modo, a ERSARA promoveu a realização de uma ação de formação na área de “Elaboração, manutenção e uso de informação sobre os sistemas de águas – Gestão patrimonial de infraestruturas”, entre os dias 14 e 15 de março, na cidade da Horta, ilha do Faial, e com transmissão em direto por videoconferência para Ponta Delgada, na ilha de São Miguel, bem como, nos dias 17 e 18 de março, em Angra do Heroísmo, na ilha da Terceira.

Foram ainda desenvolvidas em conjunto com o LNEC - Laboratório Nacional de Engenharia Civil, um conjunto de ferramentas de formação que passaram pela realização de *webinars*, e que culminará na publicação de documentação técnica.



Entre os dias 10 e 13 de outubro, teve lugar na cidade da Ribeira Grande, ilha de São Miguel, uma ação de formação na área de “Metodologias de lavagem e desinfecção de reservatórios e condutas de água para consumo humano”, pela Academia das Águas Livres.

Iniciativa 2 – Investigação e Desenvolvimento

Durante o ano de 2016, não foi possível atingir os objetivos a que se tinha proposto o Conselho de Administração da ERSARA, neste capítulo, nomeadamente quanto à elaboração e publicação de estudos que permitam fornecer informações específicas sobre cada um dos setores, de modo a contribuir para promover a qualidade e a eficiência dos sistemas.

Iniciativa 3 – Seminário, Eventos e Publicações

Na sequência da publicação do Decreto Legislativo Regional n.º 10/2014/A, de 3 de julho e da Portaria n.º 36/2015, de 31 de março, relativos às medidas para a redução do consumo de sacos de plástico, a ERSARA promoveu uma nova campanha de sensibilização, durante os meses de fevereiro a março de 2016, sob o tema 'Não meta os Açores num saco', com recurso a diversos meios, como televisão, rádios e jornais.

A legislação aprovada, que determinou a cobrança de uma taxa de 4 cêntimos por cada saco de plástico a partir de abril de 2016, nas grandes superfícies comerciais, e a partir de abril de 2017, no caso do comércio tradicional, atribui ainda à ERSARA, a competência para receber a declaração anual da qual consta a quantidade de sacos de plástico adquiridos e a quantidade de sacos de plástico distribuídos aos consumidores finais no ano civil anterior, para fins de cálculo da contribuição a liquidar.

Neste contexto, a ERSARA desenvolveu uma plataforma informática que irá permitir aos comerciantes, de forma simples e intuitiva, proceder anualmente à liquidação da taxa sobre os sacos de plástico cobrada aos consumidores, tendo realizado sessões de esclarecimento nas diversas ilhas, a este propósito.

No dia 4 de maio, teve lugar na Unidade de Saúde de São Miguel - Centro de Saúde de Ponta Delgada, uma sessão de esclarecimento, sobre “O Papel da Autoridade de Saúde na Qualidade da Água para Consumo Humano – Novas Exigências”, com o intuito de dar apoio às autoridades de saúde da Região, nas temáticas da avaliação e gestão de

risco na água para consumo humano e da responsabilidade da autoridade de saúde, na componente da saúde pública, face às novas revisões legislativas.

A sessão promovida pela ERSARA contou com a presença da Coordenadora do Departamento de Saúde Ambiental do Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge, Dra. Maria Helena Rebelo e da Coordenadora Regional de Saúde Pública Dra. Ana Eusébio Pacheco.



Nos dias 31 de maio e 1 de junho, realizou-se o 4º Seminário Técnico ERSARA, no Teatro Faialense na cidade da Horta, que teve por tema “Águas e Resíduos dos Açores – Progressos e Desafios”.

A iniciativa bienal promovida pela ERSARA proporcionou uma oportunidade de debate e intercâmbio de conhecimentos e experiências, tendo contado com intervenções de oradores com competências em matéria de gestão de sistemas e de regulação dos setores das águas e resíduos, a nível nacional e internacional, nomeadamente do Brasil, Hungria e Itália.

De sublinhar ainda as participações, enquanto oradores, de Nuno Lacasta, presidente da Agência Portuguesa do Ambiente (APA), João Lobo Ferreira, investigador do Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC) e membro do Conselho Geral da Associação Portuguesa de Recursos Hídricos (APRH) e de Rui Cunha Marques, Professor do Instituto Superior Técnico (IST), entre outros.

A apresentação e moderação do 4º Seminário Técnico ERSARA estiveram a cargo de Jaime Melo Baptista, membro do Conselho de Administração e do Conselho Estratégico da Associação Internacional da Água, e que, entre 2003 e 2015, foi presidente da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR).

A ERSARA participou na Feira Agrícola Açores 2016, que decorreu entre os dias 8 e 10 de julho, na ilha do Pico, com a distribuição de material informativo diverso sobre a atividade de regulação dos setores das águas e dos resíduos nos Açores, bem como com a realização do II Fórum: “Água e Resíduos: Um desafio para a sustentabilidade na RAA”, uma iniciativa que permitiu, pelo segundo ano consecutivo, o debate ativo, a participação e o envolvimento do público nas temáticas da água e dos resíduos. A presença da ERSARA no evento ficou ainda marcada pela atribuição, através de votação do público, do prémio de melhor stand da Feira Agrícola Açores 2016.



Na qualidade de autoridade competente para a qualidade da água para consumo humano, a ERSARA e a Direção Regional do Turismo (DRT) promoveram uma campanha de informação sobre o consumo sustentável de água da torneira, junto dos empreendimentos turísticos da Região.

Esta iniciativa, materializada na publicação da brochura “Água da torneira, água de qualidade”, visou informar os turistas, da elevada qualidade da água para consumo humano nos Açores, bem como dos benefícios ambientais associados a um consumo sustentável de água da torneira.

No entender da ERSARA, a promoção do consumo sustentável de água da torneira, para além de constituir uma medida com benefícios para o ambiente, tendo em conta a necessidade de gestão integrada dos recursos hídricos, de preservação dos recursos naturais em geral e de prevenção da produção de resíduos, contribui para reforçar a imagem de marca dos açores, enquanto destino turístico “certificado pela natureza”.

Iniciativa 4 – Desenvolvimento de plataforma integrada da qualidade da água e regulação de serviços

Durante o ano de 2016, iniciou-se o desenvolvimento de uma nova plataforma informática, que permita, de forma integrada, manter a missão de autoridade competente para a qualidade da água e as novas funções inerentes à regulação dos sectores na área económica e da qualidade de serviços.

Rotina 1 – Receção, tratamento e resposta a reclamações

A análise e mediação de conflitos entre reclamantes e entidades reguladas são competências previstas no Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 de março, que se constituem, igualmente, como ferramentas de avaliação do desempenho das entidades.

No ano em análise, foram rececionadas 29 reclamações, contribuindo para um total de 186 reclamações já analisadas desde 2010.

Das reclamações rececionadas em 2016, constata-se que as mesmas são maioritariamente relacionadas com o serviço de fornecimento de água (86,21%).

No **Gráfico 2**, é possível observar o número de reclamações analisadas, por tema, durante o ano de 2016, verificando-se que a grande maioria (16) são relativas a “Leituras, Faturação e Cobrança”.

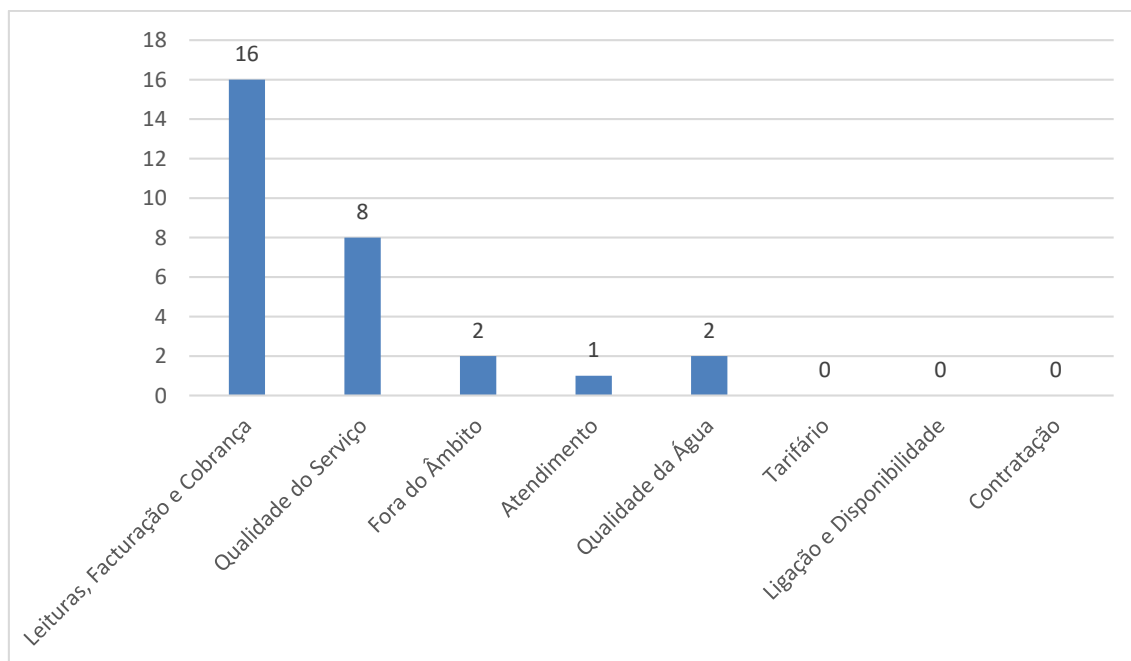


Gráfico 2 - Número de reclamações analisadas por tema, 2016

Pela análise do **Gráfico 3**, relativo aos temas das reclamações analisadas desde o início da rotina em 2010, constata-se que é no âmbito de “Leituras, Faturação e Cobrança” e de “Qualidade do Serviço” que são registadas reclamações em maior proporção, respetivamente 49,46% e 19,35%.

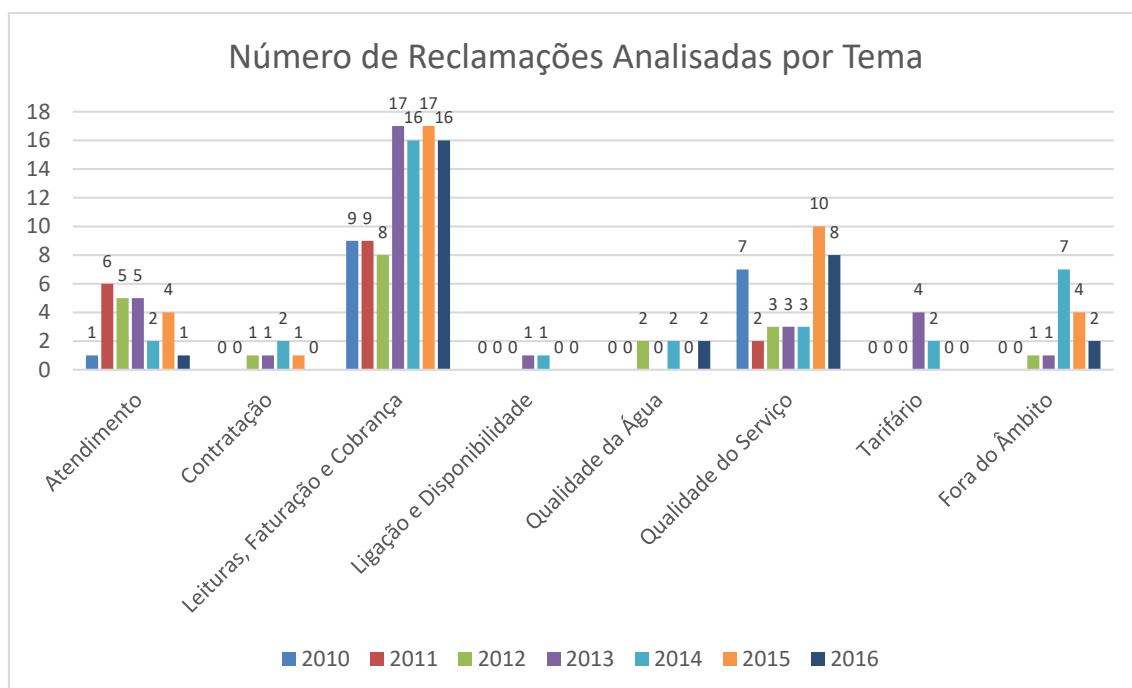


Gráfico 3 - Número de reclamações analisadas por tema (2010 - 2016)

Das reclamações apresentadas, todas foram arquivadas, uma vez que os utentes consideraram razoáveis as alegações dos prestadores, abstendo-se de apresentar contestação, não tendo também a ERSARA considerado versarem sobre matéria grave e carecendo de diligências suplementares da sua parte.

Em alguns casos as reclamações foram terminadas porque, entretanto, a situação foi resolvida, seja porque a situação que deu origem à reclamação foi ultrapassada, ou porque a pretensão do reclamante foi atendida, ou porque se concluiu que a reclamação não tinha qualquer fundamento.

Numa análise às entidades reclamadas (**Gráfico 4**), verifica-se que o número de reclamações possui relação com as entidades gestoras que servem um maior número de utilizadores, sendo o SMAS de Ponta Delgada, a entidade que regista o maior número de reclamações.

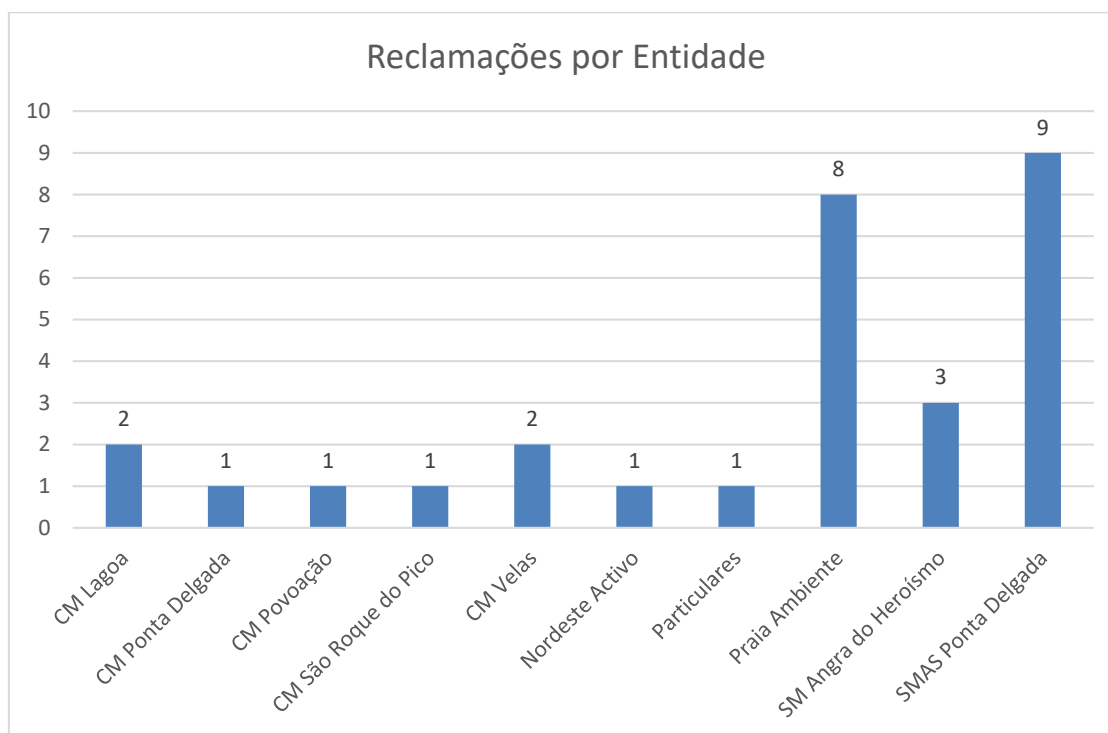


Gráfico 4 - Número de reclamações por entidade (2016)

Reclamações online

A ERSARA continua a dispor de um sistema próprio destinado ao processamento das reclamações e exposições relativamente aos prestadores dos serviços regulados, através do Portal da ERSARA, bem como através de uma aplicação para dispositivos móveis, onde os utilizadores destes serviços poderão apresentar reclamações à apreciação da Entidade Reguladora.

Rotina 2 – Análise do IDQA

Decorrente das funções de autoridade competente para a qualidade da água, a ERSARA realizou a análise dos dados da qualidade da água, tendo em vista a elaboração pelo terceiro ano consecutivo, do Relatório Anual do Controlo da Qualidade da Água para Consumo Humano, com referência ao ano de 2015, tendo o mesmo sido divulgado publicamente e disponibilizado no Portal da ERSARA.

Da validação das 21094 análises realizadas, verifica-se que são os parâmetros microbiológicos os que têm maior predominância de incumprimentos. Tais situações

estão ligadas sobretudo às origens das águas, à ausência de proteção às captações e desinfecção ineficiente.

Da análise dos dados, importa referir o aumento do indicador cumprimento do valor paramétrico nos Açores, tendo atingido no ano de 2015 uma média de 99,00%, um valor superior aos 98,67% alcançados no ano de 2014 e aos 95,35% do ano 20110, mantendo desta forma a tendência de crescimento iniciada desde o início da atividade regulatória exercida pela ERSARA.

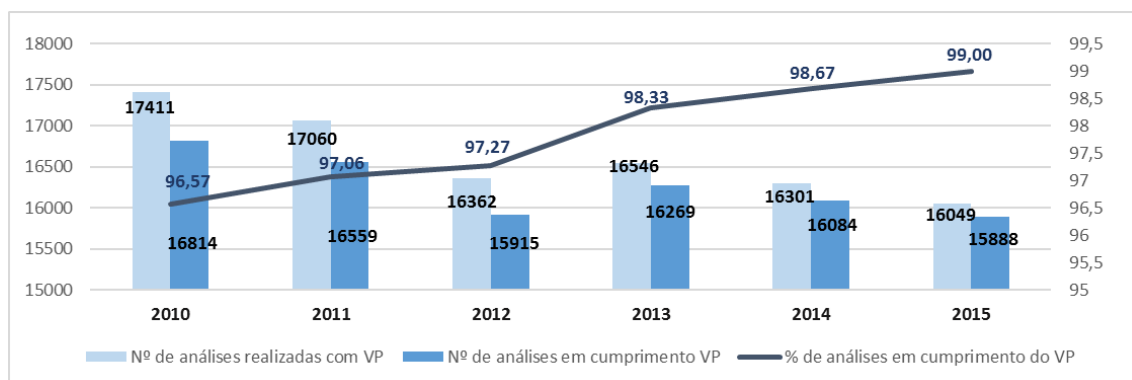


Gráfico 5 – Cumprimento do Valor Paramétrico, nos Açores (2010 - 2015)

No que concerne ao indicador cumprimento da frequência de amostragem, no ano de 2015, foi de 99,88 %, verificando-se o cumprimento quase integral de todas as amostras planeadas, registando-se apenas análises em falta em, no concelho de Santa Cruz das Flores.

Tomando como 99%, a meta apontada pela ERSARA em termos de qualidade da água, medida através do indicador “água segura”, verificou-se que, no ano de 2015, manteve-se a tendência de crescimento deste indicador verificada desde 2009, atingindo-se o valor de 98,88%.

Dos 19 concelhos existentes nos Açores, 14 apresentaram um bom desempenho, ou seja, obtiveram valores superiores a 99%, nomeadamente: Angra do Heroísmo, Corvo, Horta, Lagoa, Lajes das Flores, Lajes do Pico, Madalena, Nordeste, Ponta Delgada, Praia da Vitória, Ribeira Grande, São Roque do Pico, Velas, Vila do Porto e Vila Franca do Campo.

De destacar a qualidade de água distribuída nos concelhos de Corvo, Lagoa, Lajes das Flores e Nordeste, onde foram atingidos 100% no indicador “água segura”.

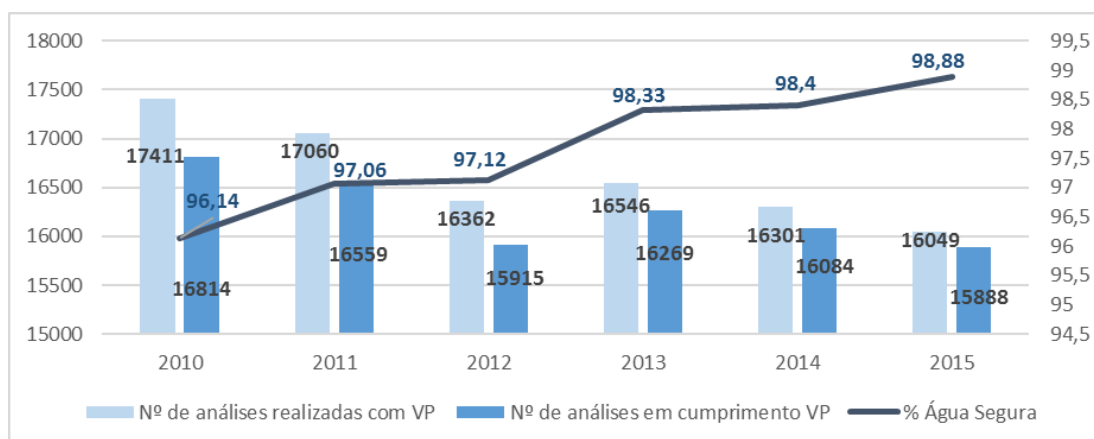


Gráfico 6 – Água Segura nos Açores (2010 - 2015)

Rotina 3 – Análise e aprovação do PCQA

Em 2016, procedeu a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores à análise e aprovação dos Planos de Controlo de Qualidade da Água (PCQA) para o ano de 2017, conforme o estipulado no Decreto-Lei 306/2007 de 27 de Agosto, que estabelece o regime da qualidade da água destinada ao consumo humano, revendo o Decreto-Lei n.º 243/2001, de 5 de Setembro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 98/83/CE, do Conselho, de 3 de Novembro.

De referir a submissão por parte de todas as entidades gestoras do PCQA, num total de 19 entidades, responsáveis pelo abastecimento em baixa, tendo igualmente sido apresentados neste âmbito 3 PCQA referentes aos sistemas em alta, nomeadamente da Praia Ambiente, E.M., SMAS de Angra do Heroísmo e SMAS de Ponta Delgada.

Constata-se, e pela análise do Gráfico 7, que desde o ano de 2007, todas as entidades gestoras têm visto o PCQA ser aprovado, o que não acontecia anteriormente.

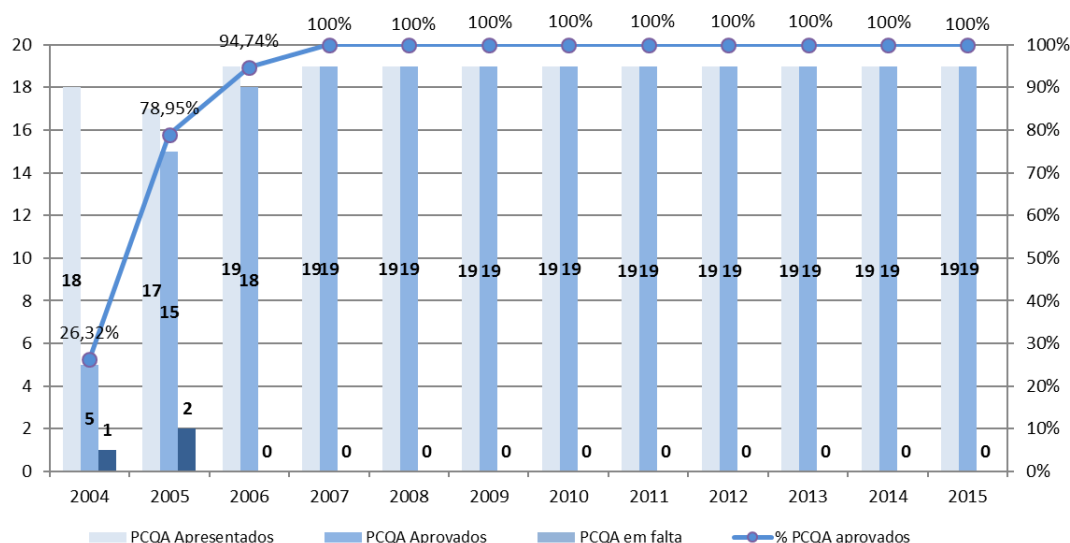


Gráfico 7 - Evolução do número de PCQA submetidos e aprovados (2004 - 2016)

Rotina 4 – Realização de ações de fiscalização às entidades reguladas

Sendo competência prevista no diploma de criação da ERSARA, procedeu-se durante o ano de 2016 a um conjunto de visitas às entidades gestoras de água e resíduos, bem como a alguns dos operadores de gestão de resíduos existentes nas diversas ilhas.

Para além da fiscalização e análise dos dados da qualidade da água, pretendeu-se obter dados que permitam apoiar a regulação comportamental.

Foram efetuadas as seguintes visitas:

Data	Entidades	Data	Entidades
17 – Nov.	Praia Ambiente	15 – Nov.	Silveira & Silveira
16 – Nov.	CM de Santa Cruz da Graciosa	15 – Nov.	SM de Angra do Heroísmo
15 – Nov.	Resiaçores	20 – Out.	Azormed
19 – Out.	Centro de Processamento de Resíduos de Santa Maria	20 – Out.	Ilha Limpa –Alternativa
20 – Out.	InforPereira, Soluções Informáticas	19 – Out.	CM de Vila do Porto

18 – Out.	Higiaçores - Comércio e Serviços	18 – Out.	Recolte - Serviços e Meio Ambiente
18 – Out.	Simosil, Comércio Indústria e Equipamentos de Construção civil	17 – Out.	Bioaçores - Biocombustíveis, Energias Alternativas
29 – Set.	Agraçor, Suínos dos Açores	29 – Set.	SMAS de Ponta Delgada
28 – Set.	Nordeste Activo	28 – Set.	CM de Povoação
27 – Set.	CM de Vila Franca do Campo	27 – Set.	CM de Ribeira Grande
26 – Set.	CM de Lagoa	19 – Set.	Câmara Municipal da Horta - Estação de Triagem
14 – Set.	CM de Horta	29 – Jul.	Tecnovia Ambiente
29 – Jul.	Almeida & Filhos - Comércio de Sucatas	29 – Jul.	Transporte Marco e Silva
27 – Jul.	CM de Corvo	22 – Jul.	Varela & C ^a
19 – Jul.	CM de São Roque do Pico	18 – Jul.	CM de Velas
18 – Jul.	CM de Calheta	14 – Jul.	CM de Madalena
14 – Jul.	CM de Lajes do Pico	5 – Jul.	Centro de Processamento de Resíduos das Flores
5 – Jul.	CM de Lajes das Flores	5 – Jul.	CM de Santa Cruz das Flores

Tabela 5 - Fiscalizações às EG e Operadores Gestão de Resíduos, 2016

Comparativamente ao ano anterior, é visível no Gráfico 8, uma ligeira diminuição apenas no número de operadores de gestão de resíduos fiscalizados.

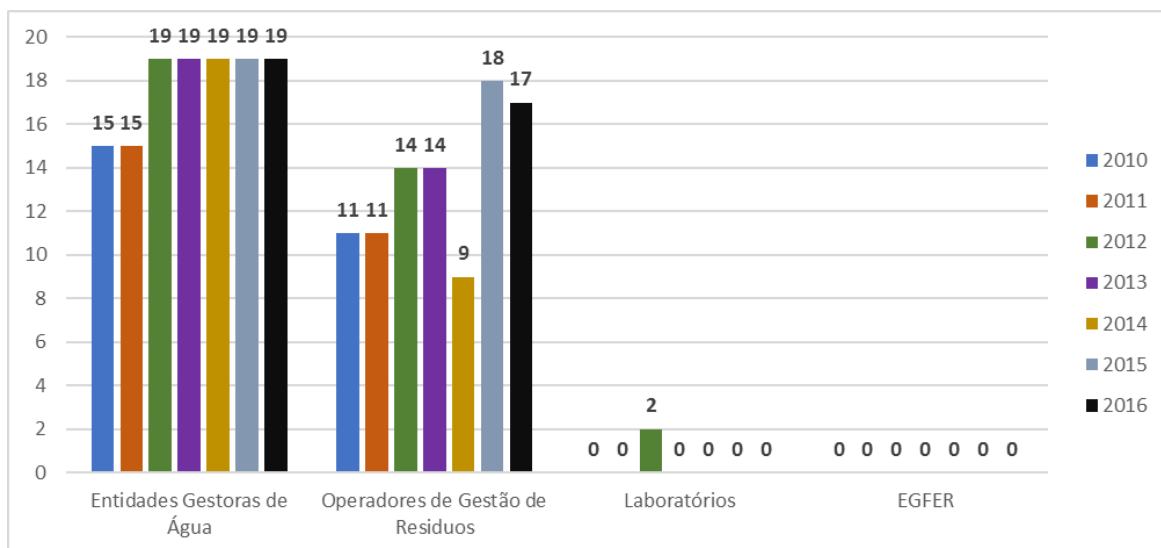


Gráfico 8 - Comparativo de fiscalizações (2010 - 2016)

No caso das entidades gestoras de água, e no cumprimento da missão de autoridade competente em matéria de qualidade da água, a ERSARA realizou a fiscalização a todas as entidades gestoras de água.

Rotina 5 – Regulação tarifária

Com a publicação da Recomendação Tarifária foram igualmente criados os mecanismos harmonizados para a comunicação dos dados financeiros das entidades reguladas pela ERSARA, nomeadamente no que se refere ao Reporte de Contas e à Formação de Tarifários.

Nos termos da alínea m), do n.º1 do artigo 12.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 de março, no âmbito das suas competências e intervenção são atribuições gerais da ERSARA, analisar os relatórios e as contas do exercício das entidades sujeitas à sua supervisão, que, para o efeito, lhe serão remetidas 15 dias após a sua aprovação. De salientar que no decorrer de 2016, foi solicitada a informação contabilística relativa a 2015, tendo a mesma sido submetida por todas as entidades gestoras à exceção da Câmara Municipal da Horta.

Nos termos da alínea g), do n.º1 do artigo 6.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 de março, no âmbito da respetiva missão são atribuições gerais da ERSARA, regular o regime tarifário dos serviços públicos de abastecimento de água

para consumo humano, de disposição de águas residuais urbanas e de resíduos. Relativamente à formação de tarifários, foi remetida a informação para apreciação pelas seguintes entidades gestoras: Praia Ambiente, E.M., Nordeste Ativo, E.M., Câmara Municipal das Velas e Serviços Municipalizados de Angra do Heroísmo.



Rotina 6 – Legislação

A ERSARA manteve, durante o ano de 2016, o acompanhamento da legislação produzida na Região Autónoma dos Açores, bem como a nível nacional e europeu, em matéria de águas e resíduos, tendo, designadamente, emitido parecer no âmbito da revisão do Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Água e Drenagem.

Compete igualmente à ERSARA, pronunciar-se sobre as propostas de regulamento de serviços, por solicitação das entidades titulares, durante o período de consulta pública, legalmente previsto. Neste contexto, em 2016, foram emitidos os pareceres solicitados aos projetos de Regulamentos Municipais, nomeadamente ao Regulamento de Serviços Abastecimento Público da Água do Concelho Praia Vitória, ao Regulamento do Sistema de Abastecimento Público de Água do Município da Madalena, ao Regulamento de abastecimento de água da Câmara Municipal de Santa Cruz da Graciosa e ao Regulamento de Serviço de Gestão de Resíduos da Câmara Municipal da Madalena.

Ainda no quadro das competências da ERSARA foram emitidos os Pareceres exigidos pelo Programa Operacional “Açores 2020”, na área do abastecimento de água, solicitados pelas entidades gestoras, designadamente Nordeste Ativo, Serviços Municipalizados de Angra do Heroísmo, Praia Ambiente, Câmara Municipal da Ribeira Grande, bem como Câmara Municipal de Calheta.

5. Execução orçamental e demonstrações financeiras

5.1 Conta de Gerência

O relatório agora apresentado incide sobre a análise da execução orçamental e sobre a análise às demonstrações financeiras (balanço e demonstração dos resultados) previstas no POCP relativas o ano de 2016.

O ano de 2016, apresenta o seu Saldo Gerência com um volume Global gerado de 1.252.517,35 € e sintetiza-se no seguinte quadro:

1. Saldo da gerência anterior:

De dotações orçamentais (OE)	
De receitas próprias	
Na posse do serviço	623.414,64 €
De operações de tesouraria	

2. Recebimentos na gerência:

De dotações orçamentais (OE)	
De receitas de fundos próprios	568.319,79 €
Recebido do Tesouro em c/ rec. próprias	0,00 €
De operações de tesouraria	60.782,92 €
TOTAL (1. + 2.)	1.252.517,35 €

3. Pagamentos na gerência:

De dotações orçamentais (OE)	
Despesa c/ receita própria	636.983,56 €
Entregue ao Tesouro em c/ rec próprias	0,00 €
De operações de tesouraria	60.782,92 €

4. Saldo para a gerência seguinte:

Total Saldo na posse do Serviço	554.750,87 €
TOTAL (3. + 4.)	1.252.517,35 €

Em 31 de Dezembro de 2016, o saldo resultante da execução orçamental foi de 554.750,87 € (quinhentos e cinquenta e quatro mil, setecentos e cinquenta euros e oitenta e sete centimos) proveniente do saldo da gerência anterior e de receitas próprias

na posse do serviço, pois conforme o Decreto Regulamentar Regional nº 4/2013/A, de 22 de Maio, em que são revogados o nº 1 e nº 2 do artigo 3º do Decreto Regulamentar nº 1/84/A de 16 de Janeiro, deixaram de ser entregues na Tesouraria Pública da Região as receitas próprias da Entidade.



(ver Fluxos de Caixa no documento de Prestação de Contas em anexo).

5.2 Execução de Despesas

Em 2016 o Total de Despesas apresenta o valor de 636.983,56€ (seiscentos e trinta e seis mil, novecentos e oitenta e três euros e cinquenta e seis cêntimos), numa despesa orçamental corrigida no valor de 1.169.000,00€ (um milhão, cento e sessenta e nove mil euros), o que se traduziu num grau de execução orçamental global de 55,39%.

Na despesa executada por subagrupamento, verificaram-se os seguintes graus de execução orçamental:

- Despesas com pessoal com um grau de execução de 88,79%, que correspondeu o valor de 248.341,46 € (duzentos e quarenta e oito mil, trezentos e quarenta e um euros e quarenta e seis cêntimos);
- Aquisição de bens e serviços no valor de 249.735,23 € (duzentos e quarenta e nove mil, setecentos e trinta e cinco euros e vinte e três cêntimos) correspondente a um grau de execução de 76,44%;
- Transferências correntes no montante de 4.559,75 € (quatro mil, quinhentos e cinquenta e nove euros e setenta e cinco cêntimos), com um grau de execução de 86,03% respeitantes aos encargos com o Programa Recuperar;
- Aquisição de bens de capital, atingiram o valor 39.064,55 € (trinta e nove mil, sessenta e quatro euros e cinquenta e cinco cêntimos), relacionados com a aquisição de material de escritório e informático, bem como a plataforma informática para a liquidação da taxa sobre os sacos de plástico, para uma execução de 90,22%;
- Transferências de capital, corresponde o valor de 95.282,57 € (noventa e cinco mil, duzentos e oitenta e dois euros e cinquenta e sete cêntimos), onde estão incluídos os Apoios ao Transporte Marítimo de Resíduos (61.146,56 €), o Apoio à Gestão Patrimonial de Infraestruturas (20.702,00€) e o Apoio à Comunicação sobre a



Qualidade da Água para Consumo Humano (13.434,01 €), o que correspondeu a um grau de execução orçamental de 19,25% valor este relativamente baixo e que influenciou o total do grau de execução da despesa.

(ver Controlo Orçamental da Despesa no documento de Prestação de Contas em anexo).

5.3 Execução de Receita

Em 2016, o total de receita cobrada atingiu o valor de 568.319,79 € (quinhentos e sessenta e oito mil, trezentos e dezanove euros e setenta e nove cêntimos), acrescido do valor do saldo transitado na posse do serviço no valor de 623.414,64 € (seiscentos e vinte e três mil, quatrocentos e catorze euros e sessenta e quatro cêntimos), o que perfaz com que o Valor Total da Receita fosse de 1.191.734,43 € (um milhão cento e noventa e um mil, setecentos e trinta e quatro euros e quarenta e três cêntimos).

A receita compunha-se no subagrupamentos de Taxas, multas e outras penalidades, correspondendo ao valor de 568.319,79 € (quinhentos e sessenta e oito mil, trezentos e dezanove euros e setenta e nove cêntimos), discriminada por Taxa de controlo de qualidade da água (461.641,87 €), taxa de resíduos/habitante (12.338,66 €) e taxa de resíduos/tonelada (94.339,26 €).

(ver Controlo Orçamental da Receita no documento de Prestação de Contas em anexo).

5.4 Contas de Balanço e Demonstração de Resultados

O Balanço final de 2016, apresenta um total de Ativo Líquido, no valor 852.379,51 € (oitocentos e cinquenta e dois mil, trezentos e setenta e nove euros e cinquenta e um cêntimos), constituído pelo saldo de depósitos em instituições financeiras no valor de 554.750,87 € (quinhentos e cinquenta e quatro mil, setecentos e cinquenta euros e oitenta e sete cêntimos) e pelas Dívidas de Terceiros de Curto Prazo, referente aos Contribuintes/Entidades Gestoras em dívida no valor bruto de 211.484,64 € (duzentos e onze mil, quatrocentos e oitenta e quatro euros e sessenta e quatro cêntimos), tendo sido constituídas provisões no exercício no montante de 27.135,53 € (vinte e sete mil, cento e trinta e cinco euros e cinquenta e três cêntimos) para clientes/contribuintes

relacionados com operadores de gestão de resíduos insolventes ou em processos de recuperação/revitalização bem como aqueles que deixaram de ser entidades devidamente licenciadas para a realização de operações de gestão de resíduos.

Estão igualmente incluídos o valor de imobilizações incorpóreas, com obtenção de propriedade industrial e outros direitos no valor de 46.352,61 € (quarenta e seis mil, trezentos e cinquenta e dois euros e sessenta e um centimos) e imobilizações corpóreas no valor de 30.404,72 € (trinta mil, quatrocentos e quatro euros e setenta e dois centimos).

De referir que também foram efetuados movimentos nas rubricas de Acréscimos e Diferimentos no montante de 36.392, 09€ (trinta e seis mil, trezentos e noventa e dois euros e nove centimos), referentes à taxa de controlo de qualidade da água de dezembro de 2016 e do seguro do programa Recuperar (130,11 €) relativo a 2017, tendo sido igualmente regularizados no início do ano de 2016 os movimentos que haviam sido efetuados no final de 2015.

Ao nível dos Fundos Próprios e Passivo, o balanço era composto pelo montante de 817.130,28 € (oitocentos e dezassete mil, cento e trinta euros e vinte e oito centimos) no primeiro caso e no segundo pelo valor de 35.249,23 € (trinta e cinco mil, duzentos e quarenta e nove euros e vinte e três centimos) na rubrica de Acréscimos e Diferimentos referente ao reconhecimento das férias e subsídio de férias a pagar em 2017, mas que se referem ao exercício de 2016, bem como dos valores relativos a comunicações de dezembro de 2016.

De salientar que à data de encerramento das contas a ERSARA, não possuía qualquer valor em dívida a fornecedores e a outros credores, tendo efetuado todos os pagamentos no decorrer do próprio exercício ou no período complementar referente a 2016.

(ver Balanço no documento de Prestação de Contas em anexo).

Assim, a nível contabilístico no ano de 2016, apurou-se a um resultado líquido do período negativo no valor de 85.949,25 € (oitenta e cinco mil, novecentos e quarenta e nove euros e vinte e centimos).



O apuramento deste resultado negativo deve-se na sua grande maioria a algumas situações que ocorreram no corrente exercício e que influenciaram o mesmo, nomeadamente, a constituição de provisões do exercício no montante de 27.135,53 € (vinte e sete mil, cento e trinta e cinco euros e cinquenta e três cêntimos) para clientes/contribuintes relacionados com operadores de gestão de resíduos insolventes ou em processos de recuperação/revitalização bem como aqueles que deixaram de ser entidades devidamente licenciadas para a realização de operações de gestão de resíduos na RAA, bem como outros custos diretamente relacionados com a Plataforma para a liquidação da taxa sobre os sacos de plástico e respetiva campanha de sensibilização, nos montantes de 30.090,00 € (trinta mil e noventa euros) e 26.550,00 € (vinte e seis mil, quinhentos e cinquenta euros), respetivamente. Ainda a influenciar este resultado encontra-se os valores dados no âmbito dos programas de apoio em vigor que foram superiores a 2015, no montante de 15.501,24 € (quinze mil, quinhentos e um euros e vinte e quatro cêntimos).

(ver Demonstração de Resultados no documento de Prestação de Contas em anexo).

6. Avaliação Final

O ano de 2016 fica marcado pelos resultados apurados da qualidade da água distribuída para consumo humano. Os dados publicados pela ERSARA indicam que a qualidade da água para consumo humano, medida através do indicador “água segura”, alcançou em 2015 um valor de 99% (98,88%). Um valor superior à média nacional e que permite aferir que a água da torneira nos Açores é de elevada qualidade.

Estes resultados indicam a consecução em 2015 dos mais elevados níveis de qualidade da água da torneira nos Açores, o que para além de refletir o esforço realizado pelas diversas entidades gestoras, e pelos seus técnicos, tem igualmente explicação no trabalho desenvolvido pela ERSARA na fiscalização aos sistemas, bem como no acompanhamento e apoio às entidades na resolução de disfunções.

O ano fica, igualmente, marcado pela publicação do “Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos dos Açores”, uma ferramenta fundamental do modelo de regulação da ERSARA, nomeadamente no que respeita à componente da regulação da qualidade do serviço.

De igual modo, se destacam a consolidação das rotinas inerentes à missão da ERSARA, nomeadamente, ao nível do reforço da regulação económica, bem como enquanto autoridade competente para a qualidade da água para consumo humano, com a atribuição, pela primeira vez, do galardão “Selos de Qualidade da Água para consumo humano”.

Em 2016, realizou-se o 4º Seminário Técnico ERSARA, no Teatro Faialense na cidade da Horta, que teve por tema “Águas e Resíduos dos Açores – Progressos e Desafios”.

A iniciativa bienal promovida pela ERSARA proporcionou uma oportunidade de debate e intercâmbio de conhecimentos e experiências, tendo contado com intervenções de oradores com competências em matéria de gestão de sistemas e de regulação dos setores das águas e resíduos, a nível nacional e internacional.

Ao nível da formação, destaque para as parcerias com a Academia das Águas Livres – EPAL e com o LNEC que permitiram o reforço de competências dos recursos humanos das entidades reguladas, em áreas fundamentais, nomeadamente a higienização de reservatórios e condutas de água para consumo humano e a gestão patrimonial de infraestruturas.





Destaque ainda para o desenvolvimento de uma plataforma informática para a liquidação da taxa sobre os sacos de plástico, bem como para a disponibilização de novos conteúdos, designadamente a publicação mensal dos resultados atualizados dos incumprimentos aos parâmetros microbiológicos, verificados na implementação dos PCQA.

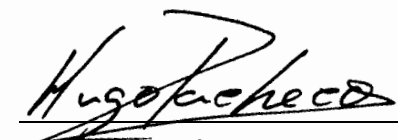
Novamente, e no âmbito da parceria existente com o SREA - Serviço Regional de Estatística dos Açores, foi realizada a recolha de informação estatística junto das entidades reguladas, minimizando o esforço das diversas entidades na cedência avulsa de informação às diversas entidades públicas, mas também a nível privado e académico.

Por último, merece realce a continuidade dos sistemas de cofinanciamento, que no ano de 2016 atingiram o montante total de 95.282,57€. No que se refere ao sistema de apoio ao transporte marítimo de resíduos, através da atribuição 61.146,56€ em apoios, num total de 9 operadores, foi possível continuar a promover uma redução do passivo ambiental ainda existente e fomentar a atividade dos operadores de gestão de resíduos.

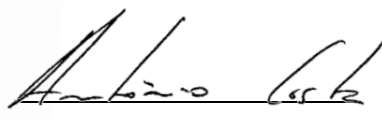
Ao nível do Programa de Apoio à Gestão Patrimonial de Infraestruturas, foi possível apoiar 3 entidades gestoras, num montante de 20.702,00 €, sendo que esta gestão constitui cada vez mais uma atividade determinante para a garantia do cumprimento dos requisitos de desempenho dos sistemas, ao nível do aumento das exigências em termos de eficiência e de qualidade do serviço prestado aos utilizadores. Relativamente ao Programa de Apoio à Comunicação sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano, em 2016, foram apoiadas 2 entidades gestoras, num total de 13.434,01 €.

O Conselho de Administração da ERSARA

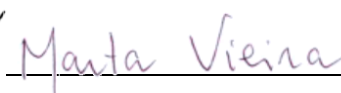
O PRESIDENTE DO
CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO


Hugo Pacheco

O VOGAL DO CONSELHO
DE ADMINISTRAÇÃO


António Costa

A VOGAL DO CONSELHO
DE ADMINISTRAÇÃO


Marta Vieira



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores
Rua Filipe de Carvalho, n.º 6 - Apartado 3, 9900-052 Horta
Tel.: 292 240 541 Fax: 292 240 882
ersara@azores.gov.pt
www.azores.gov.pt/GRA/srm-ersara