



ERSAR

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2016

março de 2017



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2016

1. NOTA INTRODUTÓRIA.....	5
2. A ERSAR	6
2.1. Missão.....	6
2.2. Atribuições e instrumentos de atuação	6
2.2.1. Atribuições.....	6
2.2.2. Modelo de regulação	7
2.2.3. Instrumentos de atuação	10
2.3. Instrumentos de divulgação da atividade	11
3. CARACTERIZAÇÃO DO ANO DE 2016 DA ERSAR.....	12
3.1. Autoavaliação da ERSAR.....	12
3.2. Relatório de gestão	17
3.3. Balanço social.....	19
3.4. Resumo das atividades da ERSAR em 2016.....	19
3.4.1. Regulação estrutural do setor.....	20
3.4.2. Regulação comportamental das entidades gestoras	21
3.4.3. Monitorização e controlo do setor	29
3.4.4. Outras atividades	31
4. CONCLUSÃO.....	37
ANEXOS.....	41
ANEXO I – AUTOAVALIACAO 2016	43
ANEXO II - RELATÓRIO DE GESTÃO	55
ANEXO III – BALANÇO SOCIAL DE 2016.....	119
ANEXO IV – RELATÓRIO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL 2016	135



1. NOTA INTRODUTÓRIA

Compete ao Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) elaborar o relatório anual de atividades e contas, nos termos da alínea e) do n.º 2 do artigo 24.º dos Estatutos da ERSAR, publicados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, em conjugação com a alínea e) do n.º 1 do artigo 21.º da Lei-quadro das entidades administrativas independentes (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto), e tendo em conta as orientações constantes do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro.

Atendendo a essas disposições, a ERSAR apresenta neste documento, o relatório anual de atividades de 2016, a enviar ao Ministério das Finanças, Ministério do Ambiente, Fiscal Único da ERSAR e ao Conselho Consultivo.

Tendo em conta a evolução do quadro de intervenção regulatória da ERSAR nos últimos anos, bem como do alargamento da regulação a todo o universo de entidades gestoras no setor das águas e resíduos e a crescente necessidade de transparência na divulgação de informação que lhe deve estar associada, considerou-se conveniente elaborar este relatório com maior detalhe do que o previsto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, e na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro (quanto à autoavaliação do desempenho da ERSAR), sem prejuízo de integrar todos os aspetos de conteúdo que tais diplomas exigem.

Foi assegurada a participação dos colaboradores da ERSAR na elaboração deste relatório, e serão ouvidos o Fiscal Único e o Conselho Consultivo da ERSAR, para efeitos de emissão dos seus pareceres, no âmbito das respetivas competências, designadamente nos termos do artigo 34.º e 35.º dos Estatutos da ERSAR, e da alínea c) do n.º 1 do artigo 29.º da Lei-quadro das entidades administrativas independentes.

A participação dos utentes, prevista no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, é assegurada através da consulta às entidades representativas dos utilizadores que integram o referido Conselho Consultivo.

Na elaboração deste relatório sumariou-se o enquadramento geral da ERSAR - em termos de missão, atribuições e instrumentos de atuação – prosseguindo-se com a caracterização das atividades da ERSAR, nas quais se inclui a autoavaliação do desempenho da ERSAR em 2016, o relatório de gestão, o balanço social e as atividades de formação desenvolvidas pela ERSAR.

Constituem anexos principais do presente relatório de atividades da ERSAR em 2016, com os resultados finais, o Relatório de Gestão, o Balanço Social e o Relatório de Formação Profissional.

2. A ERSAR

2.1. MISSÃO

A ERSAR tem por missão a regulação e supervisão dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, promovendo o aumento da eficiência e da eficácia na sua prestação, considerando a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores, assegurando a existência de condições que permitam a obtenção do equilíbrio económico e financeiro por parte das atividades dos setores regulados exercidos em regime de serviço público, bem como o exercício das funções de autoridade competente para a qualidade da água para consumo humano junto de todas as entidades gestoras de abastecimento de água.

A ERSAR visa assegurar a sustentabilidade global do setor, intervindo a três níveis:

1. Sustentabilidade social dos serviços, garantindo a proteção dos interesses dos utilizadores através do acesso ao serviço, da sua adequada qualidade e da razoabilidade do preço.
2. Sustentabilidade económica, infraestrutural e de recursos humanos das entidades gestoras.
3. Sustentabilidade ambiental na utilização de recursos ambientais e na prevenção da poluição, a nível dos impactos dos serviços na água, no ar e no solo.

O enquadramento institucional da ERSAR é fornecido pela Lei-quadro das Entidades Reguladoras Independentes (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto) que a veio qualificar como entidade administrativa independente com funções de regulação e pelos seus estatutos aprovados e publicados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março.

De acordo com este enquadramento, a ERSAR está adstrita ao ministério com atribuições na área do ambiente, é dotada de autonomia de gestão, administrativa e financeira, bem como de património próprio, não estando sujeita a superintendência ou tutela governamental no âmbito do exercício das suas funções de regulação e de supervisão. Os membros do Governo não podem dirigir recomendações ou emitir diretivas aos órgãos dirigentes da ERSAR sobre a sua atividade reguladora nem sobre as prioridades a adotar na respetiva prossecução. Sempre que tal lhe seja solicitado, os membros do conselho de administração (órgão dirigente da entidade, responsável pela definição e implementação da atividade da entidade, bem como pela direção dos respetivos serviços) devem apresentar-se perante a comissão parlamentar competente, para prestar informações ou esclarecimentos sobre a respetiva atividade. O mandato dos membros do órgão de direção é de seis anos, não renovável.

2.2. ATRIBUIÇÕES E INSTRUMENTOS DE ATUAÇÃO

2.2.1. Atribuições

As atribuições da ERSAR incluem diferentes níveis de intervenção, identificando-se os seguintes:

- a) A regulação estrutural do setor dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos que está focada na organização e criação de regras e instrumentos para o bom funcionamento do setor;
- b) A regulação comportamental das entidades gestoras que abrange as áreas económica, da qualidade do serviço, da interface com os utilizadores e de regulação legal e contratual, e inclui ainda o exercício das funções de autoridade competente para a qualidade da água para consumo humano junto de todas as entidades gestoras de abastecimento de água.
- c) As atividades complementares de regulação onde se incluem designadamente as de divulgação regular de informação e o apoio técnico às entidades gestoras.

As funções de autoridade competente para a qualidade de água para consumo humano foram inicialmente atribuídas pelo Decreto-Lei n.º 243/2001, de 5 de setembro, que transpõe a Diretiva 98/83/CE, do Conselho, de 3 de novembro, e que entrou em aplicação plena a 25 de dezembro de 2003, tendo sido mais tarde revogado pelo Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto. No âmbito desta vertente da sua missão, compete à ERSAR prosseguir o objetivo definido na lei, de assegurar a disponibilização tendencialmente universal de água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada na sua composição, incidindo a intervenção da ERSAR num universo de cerca de quatro centenas de entidades.

Evolução do âmbito de atuação

A regulação dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos em Portugal surgiu limitada ao universo das concessões. A evolução da legislação conduziu ao progressivo alargamento do âmbito de atuação e dos poderes do regulador. O Decreto-Lei n.º 277/2009, de 2 de outubro, alargou a regulação a todas as entidades gestoras destes serviços, independentemente do modelo de gestão, passando desde então a existir maior uniformidade de procedimentos por parte do organismo regulador junto de todas elas.

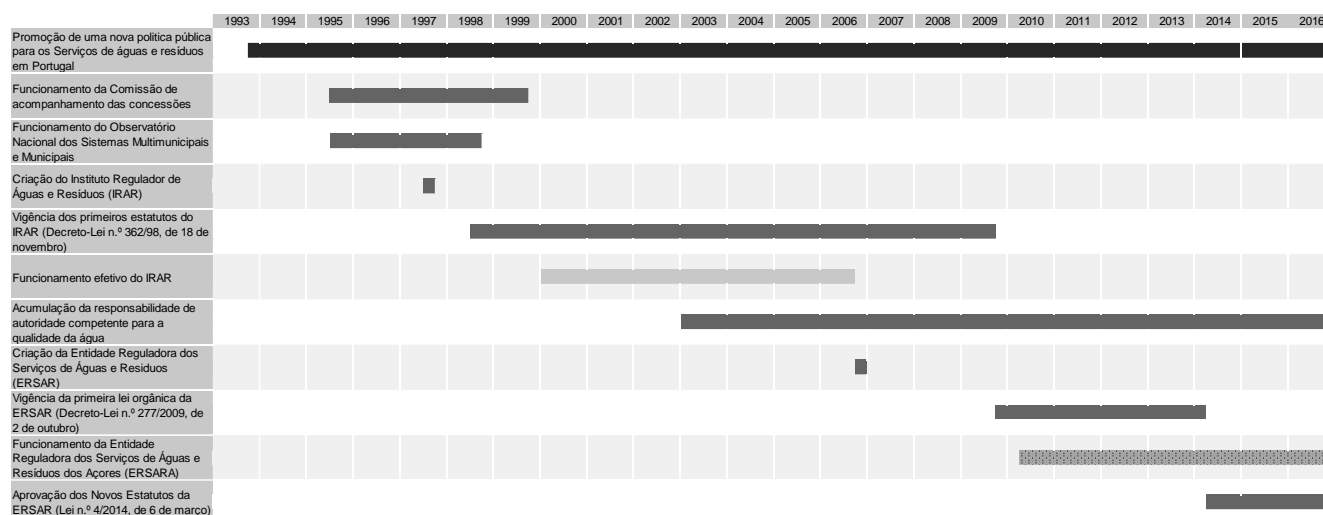


Figura 1. Principais marcos da evolução institucional da regulação dos serviços de águas e resíduos em Portugal

2.2.2. Modelo de regulação

O modelo de regulação, agora em pleno funcionamento, observou um processo de consolidação a partir de 2003, sendo atualmente a sua estratégia definida por dois grandes planos de intervenção, um incidente sobre a regulação estrutural do setor e o outro sobre a regulação dos comportamentos das entidades gestoras, (Figura 2)¹.

¹ O modelo de regulação seguido pela ERSAR é descrito em detalhe na publicação “Uma abordagem regulatória integrada (ARIT-ERSAR) para os serviços de águas e resíduos”, da autoria de Jaime Melo Baptista, publicado pela ERSAR em setembro de 2014 e disponível em www.ersar.pt.

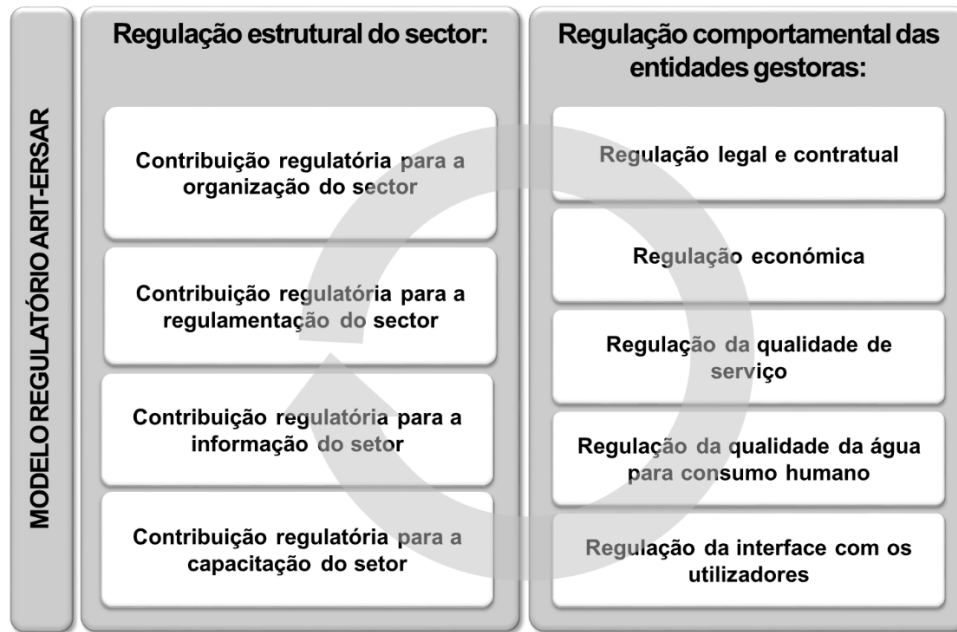


Figura 2. Modelo de regulação ARIT-ERSAR

2.2.2.1. Regulação estrutural do setor

A regulação estrutural, dirigida genericamente aos setores na sua globalidade, consiste na contribuição para uma melhor organização do setor, para a clarificação das suas regras de funcionamento, para a elaboração e divulgação regular de informação e para a capacitação e inovação dos setores. Este plano de intervenção corresponde, portanto, a uma macro intervenção regulatória, uma vez que a entidade reguladora não está focada numa entidade gestora em particular, mas no conjunto do setor.

Na componente de contribuição regulatória para a organização do setor, a ERSAR coopera com a Assembleia da República e o Governo para a formulação de melhores políticas públicas, para a racionalização e resolução de disfunções respeitantes aos serviços regulados e para a organização do setor promovendo, por exemplo, o aumento da eficiência e eficácia dos serviços de águas e resíduos e a procura de economias de escala, de gama e de processo. Complementarmente, monitoriza as estratégias nacionais adotadas para os setores de águas e resíduos acompanhando a sua implementação e reportando com periodicidade as evoluções e condicionamentos.

Na componente de contribuição regulatória para a regulamentação do setor, a ERSAR elabora propostas de nova legislação ou de alteração da legislação existente, por exemplo, a nível dos regimes jurídicos dos sistemas de águas e resíduos, da legislação técnica sobre estes serviços e do regime jurídico da regulação, contribuindo, assim, para a clarificação das regras de funcionamento destes serviços. Esta contribuição passa também pela emissão de regulamentos e recomendações e pelo acompanhamento da aplicação do edifício normativo do setor, avaliando a sua eficácia e a eventual necessidade de melhorias ou de substituição.

Na componente de contribuição regulatória para a informação do setor, a ERSAR disponibiliza e divulga regularmente informação rigorosa e acessível a todos os intervenientes, através da coordenação e realização da recolha, validação, processamento e divulgação da informação relativa ao setor e às entidades gestoras, facilitando e promovendo a sua consulta por todos os interessados. A ERSAR contribui, desta forma, para consolidar uma cultura de informação concisa, credível e de fácil interpretação por todos, garantindo o direito fundamental de acesso à informação que assiste a todos os utilizadores e à sociedade em geral.

Finalmente, na componente de contribuição regulatória para a capacitação dos setores, a ERSAR apoia tecnicamente as entidades gestoras através da elaboração de publicações técnicas em parceria com centros de investigação e de conhecimento, da promoção direta e indireta de seminários e conferências, do apoio a

eventos de terceiros, da realização de estudos de opinião e promoção da investigação e do desenvolvimento no setor. A ERSAR, ainda, neste âmbito, colabora com os intervenientes do setor respondendo às questões que lhe são apresentadas e fornecendo a informação disponível sobre os assuntos que lhe são trazidos pelos mesmos, contribuindo, também deste modo, para a melhoria da capacitação técnica das entidades gestoras e para incentivar a consolidação do tecido empresarial nacional.

2.2.2.2. Regulação comportamental das entidades gestoras

A regulação comportamental das entidades gestoras é complementar à regulação estrutural e consiste nas vertentes de monitorização legal e contratual ao longo do ciclo de vida, na regulação económica, da qualidade do serviço e da qualidade da água para consumo humano, e na interface com os utilizadores. Este plano de intervenção corresponde a uma operação regulatória ao nível micro, uma vez que, ao contrário da regulação estrutural, a entidade reguladora está focada em cada uma das entidades gestoras a atuar neste setor.

Na componente de regulação legal e contratual a ERSAR assegura a monitorização das entidades gestoras através da análise de processos de concurso e contratualizações, modificação e resolução dos contratos, fazendo o acompanhamento da sua execução e intervindo quando necessário na conciliação entre as partes. Intervém, ainda, nas reconfigurações e fusões de sistemas. Esta componente da intervenção da ERSAR tem em vista a salvaguarda do interesse público e da legalidade dos atos.

Na componente de regulação económica das entidades gestoras, a ERSAR promove a regulação de preços para garantir tarifas eficientes e socialmente aceitáveis para os utilizadores sem prejuízo da necessária sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras, num ambiente de eficiência e eficácia na prestação do serviço. A regulação económica também inclui a avaliação dos investimentos a realizar pelas entidades gestoras. Na medida em que os preços de monopólio tendem a ser mais elevados do que os resultantes de mercados concorrenciais, a obtenção dos preços mais baixos que permitam a viabilidade económica e financeira das entidades gestoras e correspondam à situação mais justa para os utilizadores exige uma forte intervenção da entidade reguladora. Assim, a regulação económica deve contribuir para promover a sustentabilidade económica e financeira dessas entidades, sem prejuízo da necessária acessibilidade económica aos serviços pelos utilizadores.

Na componente de regulação da qualidade do serviço, a ERSAR assegura a regulação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores pelas entidades gestoras avaliando o seu desempenho e comparando-as entre si através da aplicação de um sistema de indicadores adequadamente selecionados, de forma a promover a eficácia e a eficiência, ou seja, a melhoria dos seus níveis de serviço. Em 2004 foi dado um passo importante na regulação da qualidade do serviço com a implementação de um sistema de avaliação de desempenho das entidades gestoras concessionárias, o qual evoluiu para um processo de avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores dos serviços de águas e resíduos. Os mecanismos de avaliação adotados pela ERSAR e a sua comparação com os resultados das outras entidades gestoras similares atuando em zonas geográficas distintas constituem uma medida objetiva de *benchmarking* que reflete uma lógica de pedagogia e valorização.

Face ao alargamento da intervenção regulatória a todas as entidades gestoras de sistemas municipais e em resultado da experiência acumulada ao longo da 1.ª geração do sistema de avaliação, entre 2004 e 2010, e que era focalizada nas entidades gestoras a operar em regime de concessão, tornou-se indispensável evoluir no sentido do estabelecimento de um instrumento mais adequado à avaliação de todas as entidades gestoras reguladas. Foi assim lançada uma 2.ª geração de indicadores da qualidade do serviço, na qual foram introduzidas algumas melhorias e corrigidos alguns aspetos no sentido de conferir maior funcionalidade e rigor técnico ao sistema de avaliação, bem como uma maior aplicabilidade a todo o universo de entidades gestoras, sem, no entanto, alterar o seu conteúdo e o seu sentido. Enquanto a 1.ª geração assentava em 20 indicadores para cada um dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, a 2.ª geração assenta em apenas 16 indicadores de qualidade para cada um destes três serviços

A regulação da qualidade do serviço é uma forma de regulação dos comportamentos indissociável da regulação económica, condicionando os comportamentos permitidos às entidades gestoras em relação à qualidade do serviço que prestam aos utilizadores, direcionando as entidades gestoras no sentido da eficácia e eficiência e assim materializando um direito fundamental que assiste a todos os utilizadores. Deve, portanto, contribuir para promover a melhoria dos níveis de serviço aos utilizadores.

Saliente-se que após cinco anos de aplicação da 2.ª geração de indicadores da qualidade do serviço, a ERSAR iniciou em 2016 uma reflexão profunda dos indicadores que a constituem de forma a proceder à sua melhoria e adequação aos planos estratégicos entretanto aprovados, quer para o setor da água (PENSAAR2020) quer para o setor dos resíduos (PERSU2020).

Na componente da regulação da qualidade da água para consumo humano a ERSAR avalia, junto de todas as entidades gestoras de abastecimento de água em Portugal continental, a qualidade da água fornecida aos utilizadores, comparando as entidades gestoras entre si e acompanhando os incumprimentos em tempo real. Esta competência constitui um caso particular da qualidade do serviço que contribui para promover a melhoria da qualidade da água da torneira e a proteção da saúde humana, sendo a informação mais relevante apresentada anualmente no Volume 2 do Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP).

Finalmente, na componente da regulação da interface com os utilizadores dos serviços, a ERSAR verifica o cumprimento pelas entidades gestoras da legislação de defesa dos utilizadores realizando, designadamente, a análise das reclamações e promovendo a resolução dos litígios entre utilizadores e entidades gestoras prestadoras do serviço. A ERSAR promove, ainda, a participação dos utilizadores dos serviços criando mecanismos de aconselhamento e divulgação de informação.

Todos estes componentes do modelo de regulação devem ter uma articulação perfeita entre si, constituindo um modelo coerente e integrado cuja eficácia beneficia das sinergias entre esses componentes.

Em síntese, a consolidação da regulação deste mercado em Portugal surge como instrumento imprescindível ao seu desenvolvimento harmonioso. É, assim, indispensável que a ERSAR disponha do enquadramento, dos meios, das capacidades e das competências necessários para o exercício da sua atividade com isenção e transparência.

A existência de uma entidade reguladora efetivamente atuante é um verdadeiro sinal da evolução do País passando-se de uma fase em que predomina o desenvolvimento infraestrutural para uma nova fase de estabilização e de elevação qualidade do serviço do setor.

2.2.3. Instrumentos de atuação

Com vista à prossecução das suas atribuições, os Estatutos da ERSAR conferem-lhe diferentes poderes e instrumentos de atuação.

A emissão de regulamentos com eficácia externa permite a definição de regras para o setor. Nos termos dos respetivos Estatutos compete à ERSAR elaborar e aprovar regulamentos no quadro das respetivas atribuições, nomeadamente no que respeita a:

- Tarifários, estabelecendo, designadamente regras de definição, fixação, revisão e atualização dos tarifários, de contabilidade analítica e de reporte de informação;
- Qualidade do serviço, designadamente através da definição de níveis mínimos de qualidade e das compensações devidas em caso de incumprimento;
- Relações comerciais, através da definição de regras de relacionamento entre as entidades gestoras em alta e em baixa e entre estas últimas e os respetivos utilizadores, nomeadamente no que respeita às condições de acesso e contratação do serviço, medição, faturação, pagamento e cobrança e prestação de informação e resolução de litígios, regulamentando os respetivos regimes jurídicos e a

proteção dos utilizadores de serviços públicos essenciais (foi elaborado projeto de regulamento que se encontra em consulta pública até 31 de maio de 2017);

- Procedimentos regulatórios inerentes ao seu relacionamento com as entidades sujeitas à sua intervenção, no âmbito das respetivas atribuições, concretizando a forma e o prazo para exercício das competências da ERSAR em matéria de regulação (foi elaborado projeto de regulamento que se encontra em consulta pública até 31 de maio de 2017);
- Procedimentos de aprovação dos produtos em contacto com a água para consumo humano, nos termos previstos no artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

A emissão de pareceres, nomeadamente sobre contratos relativos à gestão de sistemas, e de recomendações gerais sobre diferentes aspetos da atividade regulada constitui uma forma de atuação chamada de *soft law*. Importa, de todo o modo, notar que apesar de os pareceres e recomendações não serem vinculativos, os respetivos destinatários estão obrigados a fundamentar as opções que tomem e que sejam desconformes ao recomendado pela ERSAR. Tanto o parecer da ERSAR como a fundamentação do respetivo destinatário estão sujeitas a publicitação no sítio da Internet da ERSAR.

A ERSAR dispõe ainda de poderes de autoridade necessários à prossecução das suas atribuições, designadamente através da realização de ações de inspeção, fiscalização e auditoria, assim como do processamento das contraordenações e da aplicação das coimas correspondentes e ainda as demais sanções aplicáveis às infrações das leis e regulamentos cuja implementação ou supervisão lhe esteja cometida, bem como as resultantes do incumprimento das suas próprias determinações, nos termos previstos na lei.

No caso particular de incumprimentos dos regulamentos tarifários que ponham em causa a sustentabilidade económico-financeira do serviço ou a acessibilidade económica ao mesmo por parte dos utilizadores finais, onerando-o injustificadamente, a ERSAR poderá, após um procedimento de investigação e contraditório emitir instruções vinculativas com vista a corrigir os incumprimentos detetados.

A ERSAR dispõe ainda de competências em matéria de resolução de conflitos entre as entidades reguladas, efetuando ações de conciliação por solicitação dos interessados, ou entre estas e os respetivos utilizadores, recebendo as reclamações dos utilizadores relativas a matérias que estejam sujeitas à sua supervisão e que sejam apresentadas nos livros de reclamações das entidades gestoras, bem como as respostas que mereceram, avaliando a adequação da atuação das entidades gestoras reclamadas.

2.3. INSTRUMENTOS DE DIVULGAÇÃO DA ATIVIDADE

A ERSAR tem como atribuição específica a coordenação, recolha e divulgação da informação relativa ao setor dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos e às respetivas entidades titulares e gestoras, garantindo o direito de acesso à informação a todos os utilizadores. Para esse efeito, a ERSAR, para cada uma das áreas do seu modelo de regulação, divulga um conjunto significativo de informação que, após recolha junto das entidades, é validada, auditada e publicada para uso de todos os interessados.

A ERSAR dispõe de vários instrumentos onde efetua a divulgação da sua atividade, que se distinguem pelos meios de divulgação (online, física, presencial, entre outros). Entre os principais instrumentos, destacam-se os seguintes:

- Sítio na internet: www.ersar.pt;
- Portal ERSAR: <http://portal.ersar.pt>;
- Aplicação para dispositivos móveis: App ERSAR
- Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP);
- Linha editorial da ERSAR;

- Plano de atividades e orçamento;
- Relatório de atividades e contas;
- Folhetos e cadernos de sensibilização;
- Consultas públicas;
- Audiências com os órgãos de soberania;
- Reuniões com entidades do setor e outros interessados;
- Eventos do setor;
- Formação diversa às entidades do setor;
- Intervenções junto da comunicação social.

Como concretização da aposta estratégica de maior visibilidade e aproximação aos consumidores dos serviços de águas e resíduos, a ERSAR lançou um novo *website* institucional no qual disponibiliza mais informação relevante para os consumidores e entidades gestoras, de forma simples e acessível, inclusive através dos dispositivos de comunicação móvel. Através de um mapa de Portugal é possível, por exemplo, conhecer a qualidade da água para consumo humano de cada concelho de Portugal continental. É também possível consultar os encargos tarifários mensais por concelho com os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos. Foi ainda desenvolvida uma infografia interativa que explica campo-a-campo o modelo de fatura recomendado pelo regulador e uma área de Perguntas frequentes, onde se encontra resposta às questões mais relevantes para os consumidores.

A divulgação de informação através destes instrumentos, para além de dar cumprimento a uma obrigação estatutária da ERSAR em muitos deles, é uma importante forma de sensibilização e proteção dos consumidores, dado que estes passam a estar mais informados dos seus direitos e deveres, levando a maior exigência nos serviços que lhes são prestados. Por outro lado, esta maior divulgação conduz a uma maior responsabilização de todos os intervenientes nas operações de reporte e validação de informação, contribuindo, desse modo, para a promoção da transparência e fiabilidade de todos os dados disponibilizados e permitindo uma mais segura reutilização dos mesmos por todas os interessados.

3. CARATERIZAÇÃO DO ANO DE 2016 DA ERSAR

3.1. AUTOAVALIAÇÃO DA ERSAR

Em conformidade com o artigo 39.º da Lei-Quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto), as entidades reguladoras devem utilizar um sistema coerente de indicadores de desempenho – eficiência, eficácia e qualidade - que reflita o conjunto das atividades prosseguidas e dos resultados obtidos pelas mesmas.

Nos termos da legislação anteriormente mencionada, compete à comissão de fiscalização ou ao fiscal único aferir a qualidade do referido sistema de indicadores de desempenho, bem como avaliar, anualmente, os resultados obtidos pela entidade reguladora em função dos meios disponíveis, reportando as conclusões aos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e pela principal área de atividade económica sobre a qual incide a atuação da entidade reguladora.

Nessa mesma linha, os Estatutos da ERSAR aprovados em anexo à Lei n.º 10/2014, de 6 de março, referem no n.º 2 do artigo 34.º a competência do fiscal único sobre a matéria em análise.

Em face do exposto e não sendo aplicável a esta Entidade Reguladora o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública, designado por SIADAP (Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua versão atualizada), o qual integra o SIADAP 1 (Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública), o SIADAP 2 (Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Dirigentes da Administração Pública) e o SIADAP 3 (Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Trabalhadores da Administração Pública), decidiu a ERSAR desenvolver a elaboração de um novo sistema de avaliação de desempenho, integrado, baseado na confrontação entre objetivos fixados e resultados obtidos e, no caso dos dirigentes e trabalhadores, também nas competências demonstradas, permitindo a diferenciação de desempenhos.

Assim, foi aprovada a 14 de abril de 2016, a nova estrutura e organização do sistema de avaliação de desempenho desta Entidade Reguladora, dos seus dirigentes e dos seus trabalhadores, consagrados no respetivo Regulamento de Avaliação de Desempenho, o qual foi já aplicado à avaliação de 2016, da ERSAR enquanto organização.

Nestes termos, os objetivos organizacionais estipulados para 2016 decorrem do plano de atividades anual e foram estabelecidos em função da sua importância para a concretização da missão da ERSAR, sendo igualmente o reflexo dos seus valores enquanto entidade reguladora, conforme se poderá constatar pela enumeração infra dos referidos objetivos estratégicos:

1. Proteger os direitos dos utilizadores garantindo a eficiência e eficácia dos serviços de águas e resíduos;
2. Garantir níveis de excelência na vertente da qualidade da água para consumo humano;
3. Promover a melhoria e sustentabilidade dos setores regulados, em especial dos serviços em baixa;
4. Garantir a legalidade e qualidade dos serviços prestados pelas entidades gestoras.

Nesta concordância, foram definidos 6 objetivos operacionais distribuídos pelos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade. No vetor eficácia, os objetivos definidos foram: O1 - Estudar e propor alterações fundamentadas nos principais instrumentos legislativos do setor e O2 - Aprovar os regulamentos de eficácia externa previstos na Lei. No âmbito do parâmetro eficiência os objetivos estipulados foram: O3 - Fiscalizar o cumprimento da lei e instaurar oportunamente os processos sancionatórios e O4 - Cumprir os prazos legais na emissão de pareceres. Relativamente ao parâmetro qualidade, foram formulados os seguintes objetivos: O5 - Promover a sustentabilidade e qualidade dos serviços prestados e O6 - Reforçar a capacidade operativa através da organização, qualidade e motivação dos recursos humanos.

Na sequência da monitorização final efetuada a 31.12.2016, apuraram-se os seguintes resultados:

Classificação		Número de Objetivos	Identificação dos objetivos
Quantitativa	Qualitativa		
1	Muito aquém do objetivo	0 Objetivos	-
2	Aquém do objetivo	0 Objetivos	-
3	Cumpe o objetivo	4 Objetivos	Objetivos de Eficácia: 1 e 2 Objetivos de Eficiência: 4 Objetivos de Qualidade: 6
4	Excede o objetivo	2 Objetivos	Objetivo de Eficiência: 3 Objetivo de Qualidade: 5
5	Excede amplamente o objetivo	0 Objetivos	-

Classificação		Número de Indicadores	Identificação dos indicadores
Quantitativa	Qualitativa		
1	Muito aquém do objetivo	0 Indicadores	-
2	Aquém do objetivo	0 Indicadores	-
3	Cumprir o objetivo	5 Indicadores	Indicadores de Eficácia: 1 e 2 Indicador de Eficiência: 4 Indicador de Qualidade: 6 e 7
4	Excede o objetivo	1 Indicador	Indicador de Eficiência: 3
5	Excede amplamente o objetivo	1 Indicador	Indicador de Qualidade: 5

Os quadros supra demonstram, por um lado, o nível de atingimento dos objetivos e, por outro lado, o nível de atingimento dos indicadores de cada objetivo, permitindo concluir que não existem objetivos que tenham ficado aquém ou muito aquém do seu cumprimento. Permitem, ainda, constatar que existem indicadores cumpridos, excedidos e excedidos amplamente. De facto, ainda que tenha existido um indicador excedido amplamente, tal não foi suficiente para que o objetivo correspondente fosse, igualmente, excedido amplamente, por este resultar da concretização de dois indicadores.

O quadro infra congrega, em pormenor, os resultados alcançados:

Parâmetros	Objectivos	Indicadores	Classificação	Classificação Indicador	Classificação Objetivo	Classificação Parâmetro	Classificação Global
Eficácia	OB 1	Ind 1	3,0	3,0	0,6	1,1	3,4
	OB 2	Ind 2	3,0	3,0	0,5		
Eficiência	OB 3	Ind 3	4,0	4,0	0,6	1,1	
	OB 4	Ind 4	3,0	3,0	0,5		
Qualidade	OB 5	Ind 5	5,0	2,5	0,8	1,3	
		Ind 6	3,0	1,5			
	OB 6	Ind 7	3,0	3,0	0,5		

As classificações obtidas nos diversos indicadores, ponderadas pelos pesos relativos atribuídos a cada um deles, repercutiram-se num resultado final global do desempenho da ERSAR durante o ano de 2016, de 3,4 valores, cujo posicionamento na escala global de apuramento se traduz qualitativamente num cumprimento de expectativas da ERSAR face às atividades planeadas na prossecução da sua missão organizacional.

Pese embora o resultado obtido ser satisfatório verificou-se, em sede de avaliação do cumprimento, que a definição das metas, prévia ao período de avaliação, não teve em conta a possibilidade abstrata de superação do objetivo, conduzindo, em quase todas as situações, a uma avaliação de "cumprimento do objetivo", com pontuação de nível 3, sem possibilidade de superação do mesmo, excedendo-o ou excedendo-o amplamente.

Este facto ficou a dever-se à inexperiência na aplicação deste novo modelo de avaliação, que entrou em vigor apenas em 2016. Este lapso já foi tido em consideração e corrigido na definição dos objetivos para o ano de 2017. Na aplicação da metodologia de gestão por objetivos, para o ano de 2017, foi utilizado todo o espectro possível da métrica de molde a permitir que os objetivos fixados possam, em termos abstratos, ser superados, situação que não foi possível em 2016.

Assim, a avaliação de desempenho da ERSAR relativa ao ano de 2016, partindo de uma situação em que a classificação máxima possível era o "cumprimento do objetivo" (nível 3), e impossibilitando a superação de quase todos os objetivos, conduziu a uma classificação de "cumprimento do objetivo" (nível 3) em quase todos eles sendo certo, no entanto, que tal classificação equivaleria qualitativamente, não fossem os problemas já referidos da sua aplicação, a "excede o objetivo (4) ou a exceder amplamente" (nível 5).

Assim, e se a metodologia tivesse sido corretamente aplicada, em substituição aos 3,4 apurados, a ERSAR deveria ter tido, na verdade, uma classificação final de 4,5 que equivale qualitativamente a um desempenho Muito Acima das Expectativas, conforme se poderá constatar através da análise do quadro infra:

Parâmetros	Objectivos	Indicadores	Classificação	Classificação Indicador	Classificação Objetivo	Classificação Parâmetro	Classificação Global
Eficácia	OB 1	Ind 1	4,0	4,0	0,8	1,4	4,5
	OB 2	Ind 2	4,0	4,0	0,6		
Eficiência	OB 3	Ind 3	5,0	5,0	0,8	1,5	
	OB 4	Ind 4	5,0	5,0	0,8		
Qualidade	OB 5	Ind 5	5,0	2,5	1,0	1,6	
		Ind 6	5,0	2,5			
	OB 6	Ind 7	4,0	4,0	0,6		

Acresce, ainda, que a definição dos objetivos da ERSAR para o ano de 2016 teve como base, ao nível dos recursos humanos, o número de trabalhadores correspondente ao pleno preenchimento do seu quadro de pessoal, ou seja, a ERSAR definiu os seus objetivos com base na disponibilidade de 95 efetivos, totalidade do seu quadro de pessoal, sustentada na intenção de recrutamento de 20 trabalhadores a realizar em 2016.

No entanto, e por vicissitudes várias, os novos trabalhadores apenas iniciaram funções no decurso do primeiro trimestre de 2017, com evidentes consequências ao nível do esforço exigido aos trabalhadores da ERSAR no ano de 2016.

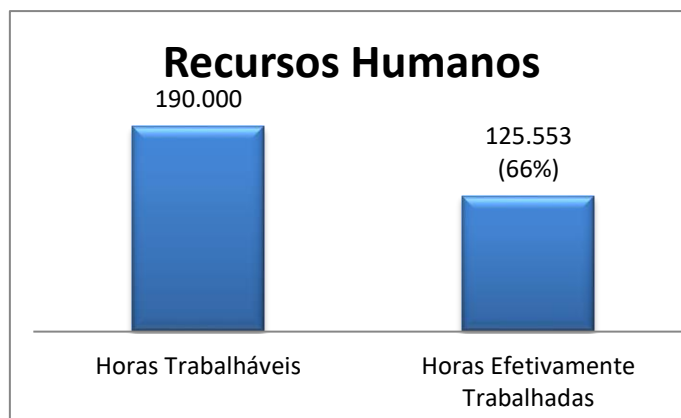
Na verdade, e tendo os objetivos sido fixados com base numa expectativa de existência de 95 efetivos verifica-se que foram concretizados e devidamente cumpridos com apenas 70 efetivos, ou seja, com menos 26,32% dos trabalhadores.

No quadro infra, que contém as horas trabalháveis, que suportaram a definição de objetivos da ERSAR, é bem visível a diferença entre o cenário estimado e o cenário verificado cifrando-se a diferença em 33% a menos nas horas trabalhadas.

Esse desvio, fundamenta-se não só no elevado número de ausências prolongadas, quer seja devido a integração no regime de mobilidade, licenças parentais ou baixas por doença, mas também, e essencialmente, no número mais baixo de efetivos que integraram o quadro da ERSAR no ano 2016, face ao número previsto aquando da elaboração do orçamento para o referido ano.

Se a avaliação dos objetivos definidos para 2016 for ajustada em função dos recursos efetivamente disponíveis (66% dos previstos em sede de definição de objetivos), a ERSAR teria, como resultado da avaliação global, uma classificação final equivalente a um desempenho de Muito Acima das Expectativas.

Atento o exposto verifica-se que só o esforço adicional exigido aos trabalhadores que integraram o quadro em 2016 permitiu o cumprimento dos objetivos da ERSAR devendo, por isso, e com os fundamentos acima referidos, este facto ser devidamente refletido na avaliação da organização nos termos que constam da sua autoavaliação.



Em complemento da análise efetuada procede-se, em seguida, à apresentação dos dados relativos aos recursos financeiros e à respetiva execução no ano de 2016.



No que respeita aos recursos financeiros previstos no orçamento, verifica-se uma execução abaixo do projetado que se justifica, conforme já referido, pelo menor número de efetivos que integravam o quadro da ERSAR, a 31/12/2016, face ao número previsto aquando da elaboração do orçamento para o referido ano.

Na verdade, projetou-se para 2016 um reforço dos recursos humanos da ERSAR através de novos recrutamentos que permitissem colmatar os lugares disponíveis no seu quadro de pessoal, mas, e por razões várias que se prendem com a obtenção das necessárias autorizações e a duração dos próprios processos de recrutamento, verificou-se que os referidos novos trabalhadores recrutados só iniciaram funções no primeiro trimestre de 2017.

Na perspetiva de recursos financeiros constata-se que a execução orçamental ascendeu a 76% o que corresponde, em face do orçamento aprovado, a um desvio na ordem dos 24%. Em termos absolutos, o orçamento inicial de despesa proposto pela ERSAR e aprovado ascendeu a 8.725 mil euros, tendo sido executado em 6.655 mil euros, apurando-se um desvio global de 2.070 mil euros. Esta situação resulta, essencialmente, da diferença apurada ao nível do pessoal, na medida em que os processos de recrutamento, após a devida autorização, ocorreram no último trimestre do ano concretizando-se os referidos recrutamentos apenas no ano de 2017. Assim, os recursos financeiros relativos a pessoal previstos em sede de elaboração do orçamento encontram-se acima do realizado e executado no ano de 2016, uma vez que o mapa de pessoal previa um total de 95 trabalhadores versus os 70 efetivos à data de 2016-12-31.

Importa referir que os devios verificados nas restantes rubricas foram residuais refletindo, por um lado, o trabalho desenvolvido ao longo do ano de 2016 em termos das atividades previstas e desenvolvidas e dos projetos encetados e realizados no referido ano e, por outro, uma gestão cuidada e rigorosa em termos dos recursos financeiros disponíveis e em face das restrições orçamentais impostas pela Lei do Orçamento de Estado para 2016 e respetivo Decreto-Lei de Execução Orçamental.

Compulsada toda a informação, em sede de autoavaliação, ainda que os resultados alcançados apontem para uma avaliação de 3,4 valores, certo é que, face aos recursos humanos efetivamente disponíveis no ano de 2016 em contraponto com os recursos humanos projetados para esse ano e que foram tidos em linha de conta para a definição dos objetivos da ERSAR, ainda, face à referida desadequação das métricas adoptadas, a ERSAR apresentou um desempenho altamente satisfatório, com efeitos positivos na concretização da sua missão enquanto entidade administrativa independente, auto-sustentável e reguladora do setor, pelo que, em sede de autoavaliação se propôs a classificação final de 4,5, ou seja, o equivalente qualitativamente a um desempenho Muito Acima das Expetativas, em conformidade com o quadro supra demonstrativo da referida avaliação e da exposição constante no Anexo I – Autoavaliação 2016.

De salientar que não existiram objetivos não atingidos, apresentando a ERSAR uma elevada rentabilidade do capital humano e financeiro, maximizando a eficiência na atividade que desempenha rumo à excelência no serviço que presta aos utilizadores e demais intervenientes no setor que regula.

De facto, pese embora a ERSAR tenha terminado o ano em análise com menos 25 efetivos e um diferencial de 64.447 horas efetivamente trabalhadas (33% de desvio face ao orçamentado), certo é que os objetivos foram todos alcançados.

3.2. RELATÓRIO DE GESTÃO

Quanto à gestão financeira e patrimonial, a ERSAR dispõe de autonomia própria prevista nos seus estatutos (Lei n.º 10/2014, de 6 de março) e na Lei-quadro das entidades reguladoras (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto), aplicando-se-lhe o Sistema de Normalização Contabilística (*vide* n.º 1 do artigo 48.º do anexo da Lei n.º 10/2014), não lhe sendo aplicável as regras da contabilidade pública, o regime dos fundos e serviços autónomos, nomeadamente, as normas relativas à autorização de despesas, à transição e utilização dos resultados líquidos de exercício e às cativações de verbas na parte que não dependam de dotações do orçamento do Estado (artigo 45.º dos estatutos publicados com a Lei n.º 10/2014).

Desta forma, a prestação de contas anuais de 2016, a que se refere o presente relatório de atividades, é efetuada de acordo com as regras do Sistema de Normalização Contabilística.

As contas da ERSAR demonstram um resultado líquido positivo no montante de € 710.252,21, o qual transita para o ano seguinte, devendo ser aplicado na constituição de outras reservas, em conformidade com o Sistema de Normalização Contabilística (SNC) em conjugação com o disposto no n.º 5 do artigo 48.º do anexo à Lei n.º 10/2014, de 6 de março, que aprova os estatutos desta entidade reguladora e com o disposto no n.º 5 do artigo 38.º do anexo à Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, que aprova a Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo.

A aplicação de resultados globalmente proposta destina-se ao desenvolvimento de ações específicas em benefício do setor, nomeadamente ações de capacitação técnica das entidades gestoras e outros agentes.

O Balanço da ERSAR reflete os ativos e passivos desta entidade a 31 de dezembro de 2016 e a análise à demonstração de resultados, para o referido ano, permite verificar que os réditos e os outros rendimentos e ganhos ascendem a € 7.220.734,86 e os gastos e perdas ascendem a € 6.510.482,65, originando o resultado líquido supramencionado.

O resultado líquido positivo reflete:

- A aprovação do orçamento de despesa para 2016 no montante de 8.725 mil euros e, conseqüente, execução inferior ao previsto;

- As reduções remuneratórias aplicadas de acordo com a legislação em vigor, quer quanto às remunerações dos trabalhadores da ERSAR, quer quanto às aquisições de serviços, neste caso, desde que verificados determinados pressupostos e ainda que tenham sido gradualmente eliminadas ao longo do ano para os trabalhadores;
- A escassez de recursos humanos com que a ERSAR se deparou ao longo de todo o ano, não tendo sido possível recrutar os novos trabalhadores conforme previsto no orçamento proposto e aprovado para o ano em referência;
- A variação em termos globais dos rendimentos e ganhos da ERSAR decorrentes dos fatores referenciados com maior detalhe no Anexo II – Relatório de Gestão e Contas 2016, sendo que o orçamento de receita proposto e aprovado ascendeu a 8.725 mil euros;
- O facto de a ERSAR ter efetuado ao longo de todo o ano uma gestão prudente e rigorosa em termos de recursos financeiros, com reflexos positivos nos gastos desta Entidade Reguladora.

Para uma melhor compreensão e análise das demonstrações financeiras procedeu-se, por um lado à elaboração do anexo às mesmas, onde se divulga as bases de preparação e políticas contabilísticas adotadas pela ERSAR e, por outro, à elaboração do relatório de gestão e do presente relatório de atividades para o ano objeto de análise.

Ao nível da execução orçamental, como resulta da análise dos mapas de controlo orçamental reportados a 31 de dezembro, no final do ano os registos apresentavam, no lado das despesas, um total de compromissos efetivos no montante de € 6.655.288,24, sendo as despesas pagas de igual valor, e do lado das receitas, um total de receitas liquidadas e de liquidações anuladas no valor de € 7.215.251,41 e de € 138.658,23, respetivamente. Estes montantes, associados, por um lado, ao saldo de receitas por cobrar no início do ano no valor de € 1.657.621,07, e por outro, às receitas líquidas cobradas ao longo do ano objeto de análise (€ 7.269.524,75) originou que a ERSAR terminasse o ano com um saldo de receitas por cobrar no valor de € 1.464.689,50 e cujo saldo se encontra devidamente explicado na nota 7/17 do anexo 6 – notas às demonstrações financeiras.

De acordo com a análise efetuada à execução orçamental das despesas e tendo em consideração o mencionado no relatório de gestão no que concerne aos fornecedores, designadamente o exposto na nota 10 do anexo 6 suprarreferido, a ERSAR não tem, a 31 de dezembro de 2016, compromissos assumidos por pagar em conformidade com os conceitos aplicáveis às entidades públicas, porquanto o saldo constante na conta de terceiros (fornecedores) é nulo.

Ainda no que concerne à execução orçamental desta Entidade Reguladora, como resulta da análise dos mapas de controlo orçamental reportados a 31 de dezembro, no final do ano os registos apresentavam, no lado das despesas, um total de pagamentos no montante de € 6.655.288,24, e do lado das receitas um total de cobranças líquidas de € 7.269.524,75, resultando um saldo de gerência que, associado à integração do saldo de gerência acumulado e gerado até 2015, no valor de € 11.625.860,80, permitiu à Entidade Reguladora terminar o ano com um excedente de receitas próprias na posse da entidade de € 12.240.097,31, o qual se traduz no saldo global de tesouraria refletido na demonstração de fluxos de caixa correspondente ao anexo n.º 4 da prestação de contas da ERSAR.

Mais se refere que foram aprovadas as contas relativas ao exercício de 2016, as quais são submetidas ao Fiscal Único para parecer e emissão de relatório, bem como ao Conselho Consultivo para emissão de parecer, sendo subsequentemente enviadas, para a devida aprovação, os membros do Governo responsáveis pela área das finanças e pela área do ambiente.

3.3. BALANÇO SOCIAL

O Balanço Social apresenta o lado humano de uma organização e deve fornecer um conjunto de informações essenciais sobre a situação social da entidade, colocando em evidência os pontos fortes e pontos fracos da gestão social dos recursos humanos, o grau de eficiência dos investimentos sociais e os programas de ação que visem a realização pessoal dos trabalhadores e a sua identificação com a organização.

Neste sentido, o Balanço Social da ERSAR visa demonstrar, recorrendo a um conjunto de indicadores, quadros e gráficos, a realidade desta Entidade Reguladora, na perspetiva do seu capital humano e dos recursos financeiros a este afeto, pretendendo ser um importante instrumento de apoio à definição da estratégia de gestão destes recursos bem como à subsequente tomada de decisões.

A informação constante do Balanço Social reveste-se de particular importância no momento presente atendendo a que a aprovação e a implementação, no decurso de 2016, de vários regulamentos internos, com implicações na organização e recursos humanos da ERSAR, designadamente o Regulamento de Recrutamento e Seleção de Pessoal, o Regulamento de Carreiras e Remunerações, o Regulamento de Avaliação de Desempenho, o Regulamento de Organização Interna e dos Cargos Dirigentes e o Regulamento de Organização e Disciplina no Trabalho (a aprovar em breve) introduzem, necessariamente, uma mudança de paradigma exigindo a toda a organização um esforço adicional de ajustamento e adaptação tendo em vista a plena eficácia da regulamentação adotada.

O Balanço Social 2016 foi realizado tendo por base de referência os dados reportados a 31 de dezembro de 2016, e a análise efetuada faz referência aos grupos funcionais existentes na ERSAR ao longo de todo o ano de 2016.

A ERSAR contava em 31 de dezembro de 2016 com 70 efetivos, abaixo do verificado nos anos transatos, sendo 3 membros do Conselho de Administração, 10 cargos de direção e coordenação, 44 técnicos e 13 assistentes. No ano em referência a taxa de feminização situa-se nos 68,57%.

A estrutura de recursos humanos apresenta-se com um nível etário relativamente jovem (50% dos efetivos situam-se nas faixas etárias até aos 44 anos) e com habilitações literárias elevadas (82,86% dos efetivos tem Bacharelato/Licenciatura ou nível superior), evidenciando-se, por isso, o elevando grau de competências dos recursos humanos da ERSAR.

No que respeita ao horário de trabalho, predomina na ERSAR o regime de horário flexível e em termos de ausências ao serviço verifica-se que o maior número de ausências está relacionado com motivos de saúde e proteção da parentalidade.

Em termos de formação profissional, dos 70 efetivos, 57 trabalhadores participaram em ações de formação, pelo que a taxa de participação atingiu os 81,43%, revelando o interesse e empenhamento dos efetivos da ERSAR. Importa referir que a este nível a distribuição foi equilibrada, tendo subjacente os vários parâmetros de análise (género, tipo de formação, temporal, unidade orgânica, entre outros).

As despesas com formação em 2016 ascenderam a € 24.150,95 e as despesas com pessoal cifraram-se em € 3.630.214,59.

O ano de 2016 foi, à semelhança dos anos transatos, marcado pela escassez de recursos humanos, tendo a ERSAR encetado, no ano em análise, 19 processos de recrutamento para ocupação de 20 postos de trabalho do seu mapa de pessoal, repartidos por 3 fases, 11 em outubro, 1 em novembro e os restantes em dezembro, tendo culminado com a contratação de 18 novos trabalhadores que iniciaram ou vão iniciar funções em janeiro, fevereiro, março e abril do presente ano.

3.4. RESUMO DAS ATIVIDADES DA ERSAR EM 2016

Apresenta-se, de seguida, uma análise mais aprofundada das atividades desenvolvidas ao longo do ano de 2016 pela ERSAR, previstas e não previstas no Plano de Atividades.

No quadro de análise das atividades consideradas comuns optou-se por estabelecer uma sistematização das principais atividades em função dos pilares estruturais da intervenção regulatória da ERSAR, ou seja, atividades no âmbito da regulação estrutural, da regulação comportamental e das atividades regulatórias complementares.

3.4.1. Regulação estrutural do setor

Atividades
Apresentação ao Governo de um projeto de diploma relativo ao regime sancionatório dos serviços públicos de abastecimento e saneamento de águas e tratamento de resíduos urbanos.
Apresentação ao Governo de projeto de revisão do regime jurídico dos serviços municipais (Decreto-Lei n.º 194/2009 e Decreto-Lei n.º 90/2009)
Apresentação ao Governo de projeto de revisão do Decreto-Regulamentar nº 23/95 de 23 de agosto – Componente pública – Regulamentos ERSAR para sistemas públicos de abastecimento e saneamento
Apresentação ao Governo de projeto de revisão do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, para transposição da Diretiva 2015/1787, da Comissão de 6 de outubro
Preparação de projeto de portaria que estabelece os critérios para cálculo das taxas relativas à atividade de regulação da ERSAR devidas por entidades gestoras em modelos de gestão direta e delegada para apresentação ao Governo
Elaboração de projeto de Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (que se encontra em consulta pública até 31 de maio de 2017)
Elaboração de projeto de Regulamento de Procedimentos Regulatórios (que se encontra em consulta pública até 31 de maio de 2017)
Continuação dos trabalhos sobre o regulamento tarifário dos serviços de águas, com a análise das propostas apresentadas pelos diferentes stakeholders (incluindo o Conselho Tarifário) sobre os diferentes temas do documento em apreço.
Conclusão da proposta de recomendação ERSAR referente à "Gestão de fossas sépticas no âmbito de soluções individuais de saneamento de águas residuais" para posterior consulta pública
Participação no processo de acompanhamento dos planos estratégicos para o setor (PENSAAR 2020 e PERSU 2020)
Participação no processo de avaliação ambiental estratégica do PENSAAR 2020
Acompanhamento dos trabalhos do Grupo de Apoio à Gestão (GAG) do PERSU 2020, criado pelo Despacho n.º 12571/2014, 14 de outubro
Contribuição para a execução do PERSU 2020 através de medidas cometidas por este Plano à ERSAR, enquanto entidade responsável ou entidade envolvida, e sistematização de aspetos necessários ao seu acompanhamento e monitorização
Monitorização da evolução dos principais indicadores definidos nos planos estratégicos e publicação no âmbito do Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP)
Participação nos trabalhos da Comissão de Acompanhamento do PO SEUR e envio de contributos solicitados pela Estrutura de Gestão do PO SEUR
Proposta de atuação para a ERSAR relativa à gestão patrimonial de infraestruturas e equipamentos (gestão de ativos físicos) aplicada ao setor de gestão de resíduos

Atividades
Reformulação do índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e elaboração de Guia Técnico ERSAR relativo à implementação de sistemas de GPI
Acompanhamento da elaboração da documentação relativa ao curso sobre “Tratamento de Águas Residuais”
Realização de Workshops para discussão dos temas: gestão de sistemas de águas pluviais, reutilização de águas residuais tratadas e gestão do serviço de recolha de lamas de fossas sépticas
Parecer sobre o processo de licenciamento de entidades gestoras do sistema integrado de resíduos de embalagem (SIGRE) em fase de audiência de interessados
Acompanhamento de fluxos específicos de resíduos com interface com os resíduos urbanos, nas matérias de competência da ERSAR, designadamente, através de emissão de pareceres no âmbito dos sistemas de gestão de embalagens e resíduos de embalagens
Preparação de termos de referência tendo em vista a elaboração de um estudo para avaliação de sinergias da integração da recolha seletiva com a indiferenciada e a partilha de infraestruturas e serviços.
Elaboração de inquérito realizado às entidades gestoras relativo às eventuais sinergias da integração da recolha seletiva com a indiferenciada e a partilha de infraestruturas e serviços e elaboração de respetivo relatório
Elaboração de um plano de atuação com vista ao reforço da aplicação de sistemas “pay-as-you-throw” (PAYT)
Preparação de termos de referência tendo em vista a elaboração de um guia técnico de implementação de sistemas PAYT e consulta ao setor relativamente aos mesmos.
Colaboração na elaboração dos estudos para a tipificação de custos de referência de investimento por infraestrutura e de custos de referência das atividades de exploração, para os serviços de águas
Continuação da implementação de um projeto piloto nacional para a implementação dos planos de segurança da água nas pequenas zonas de abastecimento
Desenvolvimento, em conjunto com o Instituto Superior Técnico, de um estudo sobre os mecanismos usados pelas entidades gestoras para minimizar as suspensões do serviço de abastecimento de água por não pagamento de faturas, com vista a salvaguardar o direito humano à água e ao saneamento

3.4.2. Regulação comportamental das entidades gestoras

3.4.2.1. Regulação legal e contratual

Atividades
Parecer para a Autoridade da Concorrência sobre a operação de concentração de empresas pela FINERTEC – Energia e Ambiente, SGPS, S.A. relativa à aquisição de controlo exclusivo sobre a EGEO, SGPS, S.A. e 49% da EGEO OIL, S.A.
Parecer para a Autoridade da Concorrência sobre a operação de concentração de empresas pela Saica Natur, S.L. relativa à aquisição do controlo exclusivo sobre a Baluarte, Sociedade de Recolha e Recuperação de Desperdícios, Limitada SAICA/ Baluarte

Atividades
Parecer para a Autoridade da Concorrência sobre a operação de concentração de empresas pela Firion Investments, S.L.U. (“Firion”), relativa à aquisição do controlo exclusivo sobre a Urbaser, S.A. (“Urbaser”), atualmente controlada pela ACS Serviços y Concesiones, S.L.
Elaboração de pareceres (11) sobre a autorização do exercício de atividades complementares - Ponto 2 da Cláusula 7 do Contrato de Concessão celebrado entre o Estado Português e os sistemas multimunicipais do grupo EGF, S.A., em 30 de setembro de 2015

Decisões

Competindo à ERSAR a aprovação dos projetos de construção das infraestruturas de sistemas multimunicipais, conforme previsto nas bases das concessões multimunicipais, foram analisados 27 projetos durante o ano de 2016.

No quadro do novo modelo de regulação económica, definido pelo Regulamento Tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos e aplicável às concessionárias de sistemas multimunicipais de gestão de resíduos de capitais maioritariamente públicos, a ERSAR procedeu à apreciação preliminar dos Planos de Investimentos 2016-2018 das empresas ALGAR, AMARSUL, ERSUC, RESIESTRELA, RESINORTE, RESULTIMA, SULDOURO, VALNOR, VALORLIS, VALORMINHO e VALORSUL, tendo procedido à emissão da decisão em sede de definição dos respetivos proveitos permitidos.

Pareceres

A ERSAR acompanha as fases mais importantes do ciclo de vida das entidades gestoras que atuam ao abrigo de contratos (de concessão ou de gestão delegada) emitindo parecer prévio à sua celebração, modificação ou extinção, assim como outras questões relacionadas com a execução desses contratos.

Durante o ano de 2016 destacam-se os pareceres sobre a constituição dos três novos sistemas multimunicipais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais resultantes da agregação dos sistemas existentes e sobre as modificações dos contratos de concessão dos sistemas multimunicipais de gestão de resíduos urbanos detidos pela Empresa Geral de Fomento, na sequência da privatização desta empresa. Na tabela abaixo são melhor discriminados os pareceres emitidos pela ERSAR durante 2016:

Objeto do parecer	N.º de pareceres
Criação de sistemas multimunicipais	7
Atribuição de concessões de serviços municipais	1
Celebração de contratos de gestão delegada	4
Modificação de contratos de concessão de sistemas multimunicipais	1 ⁽¹⁾
Revisão de contratos de concessão de sistemas municipais	11
Revisão de contratos relativos a parcerias Estado-Municípios	1
Autorização do exercício de atividades complementares por concessionárias de sistemas multimunicipais	16

Objeto do parecer	N.º de pareceres
Aprovação de projetos de engenharia	13
Aceitação dos planos de investimento dos sistemas multimunicipais	11
Outros pedidos sobre assuntos diversos	27

(1) Parecer incidente sobre a revisão dos 11 contratos de concessão das entidades gestoras participadas pela EGF

A ERSAR analisa e emite parecer sobre os regulamentos de serviço dos sistemas multimunicipais e municipais, que constituem o principal instrumento que regula as relações entre a entidade gestora e os utilizadores. Os projetos de regulamento são elaborados pela entidade gestora e a sua aprovação compete à entidade titular (Estado no caso dos sistemas multimunicipais e município no caso de sistemas municipais). No ano de 2016 foram analisados 52 regulamentos relativos a um ou mais serviços regulados, conforme apresentado na tabela seguinte:

Objeto dos regulamentos analisados	N.º de regulamentos analisados
Serviço de abastecimento de água	3
Serviço de saneamento de águas residuais	1
Serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais	16
Serviço de gestão de resíduos urbanos	25
Serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos	7

3.4.2.2. Regulação económica

A ERSAR assegura a regulação económica das entidades gestoras, promovendo a regulação de preços para garantir tarifas eficientes e socialmente aceitáveis sem prejuízo da sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras, designadamente através da:

- Fixação das tarifas para os sistemas de titularidade estatal;
- Avaliação da aplicação de tarifas nos sistemas de titularidade municipal, qualquer que seja o modelo de gestão, bem como fiscalização e sancionamento do incumprimento da legislação e demais regulamentos aplicáveis;
- Emissão de instruções vinculativas quanto às tarifas praticadas pelos sistemas de titularidade municipal que não se conformem com as disposições legais e regulamentares em vigor.

No âmbito das atividades de regulação económica, a ERSAR aplica vários modelos distintos, consoante a titularidade do serviço e o modelo de gestão, englobando um universo de 354 entidades gestoras de águas e resíduos em Portugal Continental.

Para efeitos de avaliação de tarifas eficientes, sustentáveis e acessíveis economicamente, é necessário proceder anualmente à recolha, análise e tratamento de informação económica e financeira histórica das entidades gestoras.

Para 7 entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, 6 nos serviços de águas e 1 no serviço de gestão de resíduos urbanos, a recolha é feita de forma normalizada, tendo por base os quadros da Portaria n.º 269/2013, de 19 de setembro. Para 11 entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e com capitais maioritariamente privados, entidades prestadoras do serviço de gestão de resíduos urbanos, a recolha de informação é feita de acordo com as normas previstas no Regulamento Tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos, através de um modelo de contas reguladas aprovado no 1º Documento Complementar de 9 de agosto de 2016.

Os dados das 356 entidades gestoras de sistemas municipais e intermunicipais são recolhidos através do Módulo de Regulação Económica – reporte de contas – no portal da ERSAR, assim como os tarifários aprovados. Em 2016, a ERSAR procedeu à validação de 340 reportes de contas (relativos ao ano de 2015) e de 744 tarifários ao utilizador final (relativos, na sua maioria, a 2015 e 2016).

Esta informação reveste-se da maior importância a nível da regulação económica e entronca-se nos indicadores de desempenho do foro económico e financeiro da avaliação da qualidade de serviço pela ERSAR.

Decisões

A ERSAR tem a atribuição de fixar as tarifas para os sistemas de titularidade estatal, conforme resulta da Lei n.º 10/2014, de 6 de março, que aprovou os respetivos Estatutos.

As tarifas destes sistemas de titularidade estatal são fixadas, no âmbito de um ciclo de análise designado de “orçamentos e projetos tarifários” (“OPT”).

Estas propostas são sujeitas a uma análise preliminar, de onde resulta um “projeto de decisão”, objeto de contraditório pelas entidades gestoras num prazo de 10 dias úteis. Decorrido este período, a ERSAR procede à elaboração das decisões finais das tarifas a aplicar.

No que respeita aos serviços de águas, e concretamente para os sistemas resultantes das agregações, o processo de análise dos OPT 2017 envolve dois momentos: um de ratificação da tarifa proposta, de acordo com o contrato de concessão, que ocorre anualmente e durante o período de convergência tarifária em setembro, e um outro de avaliação do respetivo orçamento com a definição das métricas que limitam os desvios de recuperação de gastos. Nos três sistemas agregados, o ciclo de análise dos OPT 2017 ficou apenas concluído no início de 2017, com a decisão da ERSAR sobre os orçamentos propostos pelas entidades, em virtude do atraso ocorrido ao longo do ano com a atribuição de dois períodos de contraditório em cada processo.

Nos demais sistemas de águas não agregados, a Águas de Santo André e a Águas do Algarve submeteram os seus OPT 2017 à ERSAR no final de outubro, sendo que, no caso da Águas do Algarve o prazo estabelecido contratualmente seria 30 de setembro, embora a entidade gestora tenha solicitado à ERSAR a prorrogação do prazo, em virtude dos atrasos que estavam a ocorrer nos sistemas agregados. Por esta razão, as decisões finais da ERSAR sobre as tarifas da Águas de Santo André e da Águas do Algarve para 2017 foram já tomadas em janeiro de 2017.

No caso do serviço de gestão de resíduos urbanos, concretamente a entidade gestora de capitais maioritariamente públicos (BRAVAL), o ciclo regulatório decorreu de forma regular e de acordo com as mesmas regras estabelecidas para os sistemas de águas não agregados.

Relativamente às entidades gestoras de capitais maioritariamente privados (11), decorreu durante o ano de 2016 o processo de definição dos proveitos permitidos e respetivas tarifas para o primeiro período regulatório 2016-2018, nos termos do Regulamento Tarifário do serviço de gestão de resíduos (RTR), dado os atrasos verificados no processo de aprovação do modelo das contas reguladas, consubstanciado no 1º Documento Complementar aprovado pela ERSAR e publicado em agosto de 2016.

Neste sentido, os proveitos permitidos e tarifas das entidades gestoras de gestão de resíduos urbanos do grupo EGF foram definidos apenas em dezembro de 2016, prevendo um mecanismo de acertos relativamente ao primeiro ano do período regulatório.

Pareceres

Relativamente às tarifas a praticar pelas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal a ERSAR pronuncia-se através de um parecer, cabendo a respetiva aprovação ao município titular. Consoante o modelo de gestão da entidade gestora são seguidos procedimentos distintos.

Assim, as entidades geridas por contrato (concessões municipais e empresas municipais) submetem à ERSAR propostas de revisão tarifária, que a ERSAR aprecia com vista a verificar a sua conformidade com o respetivo contrato e com a legislação em vigor.

Das 41 entidades gestoras concessionárias e delegatárias com contrato, foram submetidas para apreciação da ERSAR 33 propostas de atualização dos tarifários, sendo 25 de entidades concessionárias e 8 de entidades delegatárias. No âmbito deste ciclo de revisão tarifária das entidades gestoras municipais para 2017 (CRT 2017), os pareceres foram emitidos até fevereiro de 2017.

No que respeita às entidades gestoras que operam em regime de gestão direta, foi atribuída a partir de 2014, pela Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, a responsabilidade à ERSAR de emitir para cada tarifário um parecer no que respeita à conformidade dos tarifários com as disposições legais e regulamentares em vigor. No mesmo âmbito, a ERSAR tem vindo a apreciar também as propostas de atualização tarifária das empresas municipais que ainda não têm contrato de gestão delegada ou que, existindo um contrato, não o estão a seguir.

Destas entidades gestoras, foram submetidas em 2016, através do Módulo de Regulação Económica do Portal da ERSAR, 212 propostas tarifárias para 2017, das quais foram validadas 195 (17 propostas não validadas por motivos de insuficiência de fiabilidade dos dados reportados) e emitidos os respetivos pareceres até março de 2017 dado os atrasos na submissão das propostas tarifárias. Note-se que o prazo para envio das propostas é 15 de outubro e até essa data apenas foram submetidas 71 propostas.

Outras atividades

Durante o ano de 2016 foram ainda analisados e emitidos pareceres, no âmbito da regulação económica, sobre os estudos de viabilidade económica e financeira (EVEF) subjacentes às propostas de cisão dos ex-sistemas de Águas do Douro e Paiva e SIMDOURO do atual sistema agregado gerido pela Águas do Norte e ainda sobre os EVEF subjacentes às propostas de cisão dos ex-sistemas SIMARSUL, SANEST, SIMTEJO e Águas do Oeste (saneamento) do atual sistema gerido pela Águas de Lisboa e Vale do Tejo.

No que respeita aos sistemas municipais, concretamente nas concessões municipais, foram analisados processos de reequilíbrio económico-financeiro das seguintes concessões: Abrantaqua, Águas da Teja, Águas de Barcelos, Águas de Carrazeda, Águas de Mafra, Águas de Paços de Ferreira, Águas do Vouga, Aquaelvas e Luságua Alcanena.

Manteve-se em 2016 o desenvolvimento do projeto de Regulamento Tarifário dos serviços de águas, com a análise dos diversos contributos dos diferentes stakeholders e do Conselho Tarifário.

Ainda neste âmbito, a ERSAR colaborou nos trabalhos relativos à aprovação de candidaturas do Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (PO SEUR).

3.4.2.3. Regulação da qualidade de serviço

Em 2016 verificou-se mais uma vez a implementação do ciclo de avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores promovendo a melhoria dos níveis de serviço praticados. Este ciclo decorreu com as fases previstas no sistema de avaliação da qualidade de serviço.

De modo a facilitar a recolha e reporte de informação pelas entidades gestoras no âmbito da avaliação da qualidade do serviço foram realizadas duas sessões de esclarecimento sobre o sistema de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos, nas instalações da ERSAR.

Adicionalmente, foram realizadas ações de capacitação em reporte de contas e avaliação da qualidade do serviço envolvendo 12 Comunidades Intermunicipais (CIM). Desta forma, promoveu-se a aproximação com as

entidades gestoras e as CIM, tendo contado com 1248 participantes aos quais foram posteriormente enviados inquéritos de satisfação sobre as ações de capacitação em que estiveram presentes, bem como sobre as ações de auditoria no âmbito da avaliação da qualidade do serviço e no âmbito do reporte de contas.

Para apoio à atividade de validação e auditoria da informação reportada foram contratualizadas equipas de auditores para a validação dos dados submetidos no âmbito do sistema de indicadores da avaliação da qualidade do serviço, continuando a ERSAR com a responsabilidade pela coordenação desse processo.

No total foram realizadas cerca de 276 auditorias, repartidas de acordo com a seguinte distribuição:

Tipo de entidade auditada	Presenciais	Não presenciais	Realizadas por
Entidades gestoras em alta	27	8	ERSAR
Entidades gestoras em baixa	8	109	ERSAR
Entidades gestoras em baixa	124		Auditores externos (1 das auditorias foi acompanhada por técnicos da ERSAR)

Os auditores externos receberam formação específica (2 dias) de modo a capacitar os auditores na metodologia de validação da informação, que tem especificidades face a outras tipologias de auditorias.

Em 2016, procedeu-se também à revisão do sistema de avaliação da qualidade do serviço de gestão de resíduos urbanos, designadamente, ao nível dos indicadores de acessibilidade do serviço e de sustentabilidade infraestrutural aplicáveis às entidades gestoras com serviço em alta, tendo em conta o plano estratégico para o setor. Efetuaram-se ainda ajustes em definições de alguns indicadores e dados e em alguns valores de referência.

A parceria em vigor com o INE possibilitou a revisão dos procedimentos usados para o cálculo dos indicadores de acessibilidade física ao serviço em baixa e da acessibilidade do serviço de recolha seletiva em alta e em baixa, tornando-os mais automatizados, com base na informação reportada através de sistemas de informação geográfica. Esta nova metodologia contribuiu para um aumento da fiabilidade da informação reportada e maior facilidade na sua interpretação e validação. Uma metodologia semelhante está a ser ponderada para outros indicadores da qualidade do serviço.

No que respeita aos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas, o número de indicadores a ser avaliado foi reduzido de 16 para 14 em ambos os serviços. Procedeu-se à alteração do Índice de Conhecimento Infraestrutural e de Gestão Patrimonial (ICIGP), à revisão do Índice de Medição de Caudais (IMC) e ao desenvolvimento do Índice de Valor da Infraestrutura (IVI). No caso do abastecimento de água procedeu-se igualmente ao aprofundamento do cálculo do balanço hídrico através do reporte com caráter obrigatório de algumas parcelas, que contituem novos dados da 3.ª geração do sistema de avaliação da qualidade do serviço, com o objetivo de avaliar a fiabilidade da informação que integra o referido balanço.

Por fim, importa referir que foi otimizado o formulário de reporte de dados, tendo o processo de revisão envolvido a consulta do setor e culminou na 3.ª geração de indicadores de avaliação da qualidade do serviço e ao correspondente guia técnico, cuja aplicação terá início em 2017 relativamente ao serviço prestado em 2016.

3.4.2.4. Regulação da qualidade da água

Ao longo do ano a ERSAR realiza as principais atividades de regulação da qualidade da água nas seguintes etapas:

Etapa 1: Monitorização da implementação dos PCQA de 2016

Os 383 PCQA, aprovados em 2015 pela ERSAR, foram implementados no ano de 2016 por 334 entidades gestoras, tendo sido acompanhados e monitorizados pela ERSAR através das seguintes atividades:

- Acompanhamento dos cerca de 5000 incumprimentos dos valores paramétricos comunicados pelas entidades gestoras via Portal ERSAR, logo que tido conhecimento da sua ocorrência;
- Apreciação e aprovação das alterações ocorridas nos PCQA aprovados, comunicadas pelas entidades gestoras via Portal ERSAR;
- Realização de 50 ações de fiscalização junto das entidades gestoras.

Etapa 2: Validação, tratamento e publicação dos dados da qualidade da água, referentes ao ano de 2015

Os cerca de 600 mil resultados da verificação da qualidade da água obtidos no ano de 2015, comunicados pelas entidades gestoras via Portal ERSAR até 31 de março de 2016, foram validados e tratados pela ERSAR por forma a elaborar e publicar, até 30 de setembro de 2016, o relatório anual do volume 2 do RASARP 2016.

Etapa 3: Aprovação dos PCQA para 2017:

Apreciação e aprovação pela ERSAR, até 31 de dezembro, dos 382 PCQA para 2017, submetidos por 333 entidades gestoras em setembro e outubro de 2016 via plataforma informática “PCQA *on-line*” no Portal ERSAR.

Para efeitos de aplicação nos PCQA 2017, foram apreciados e aprovados pela ERSAR os diversos pedidos de dispensa, isenção ou redução de controlo analítico, bem como de atualização das credenciais dos 89 laboratórios de ensaios de águas para consumo humano considerados aptos pela ERSAR.

3.4.2.5. Regulação da interface com o consumidor

Análise de reclamações

A ERSAR realiza a análise de reclamações de consumidores e promove a sua resolução entre consumidores e entidades gestoras. A intervenção ao nível das reclamações recebidas consiste na procura de uma resolução voluntária dos conflitos entre os utilizadores e as respetivas entidades gestoras, através da emissão de pareceres ou recomendações, que são dirigidos a ambas as partes, no caso de se considerar necessária a alteração da posição inicialmente assumida pela entidade gestora reclamada, ou apenas para o reclamante, caso se conclua que a reclamação não tem fundamento.

Em 2016 registou-se um aumento do número de reclamações recebidas, mas também da taxa de resposta, evitando, assim, que o crescimento das reclamações recebidas se refletisse na mesma proporção em termos de reclamações pendentes no final do ano.

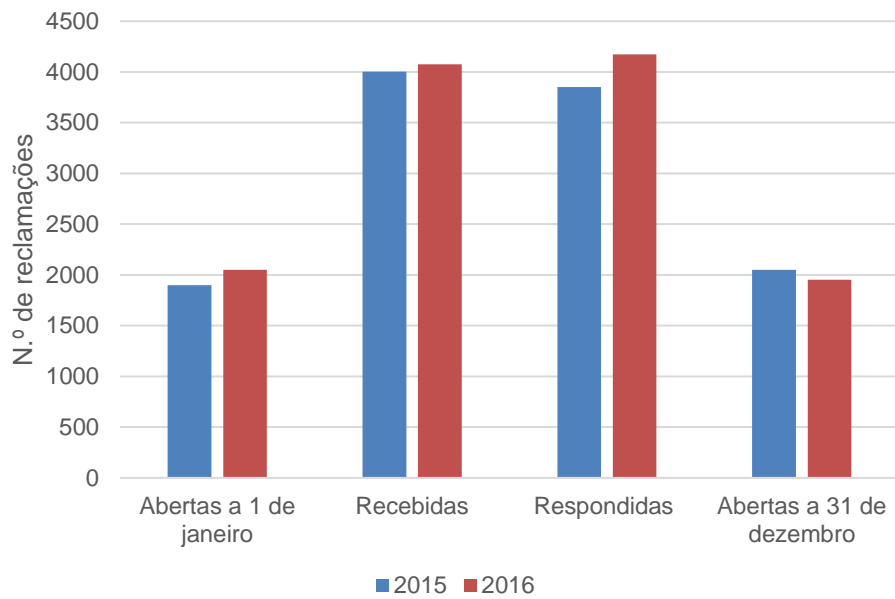


Figura 3. Evolução das reclamações recebidas e respondidas (2015 e 2016)

No que respeita à apreciação das reclamações respondidas em 2016, a percentagem de reclamações em que a ERSAR considerou assistir razão aos reclamantes (38%) é próxima daquelas que se apresentaram desprovidas de fundamento (47%). Importa ainda referir que, de entre as reclamações com fundamento, mais de metade (54%) foram resolvidas pela entidade gestora após a apresentação da reclamação e antes da intervenção da ERSAR.

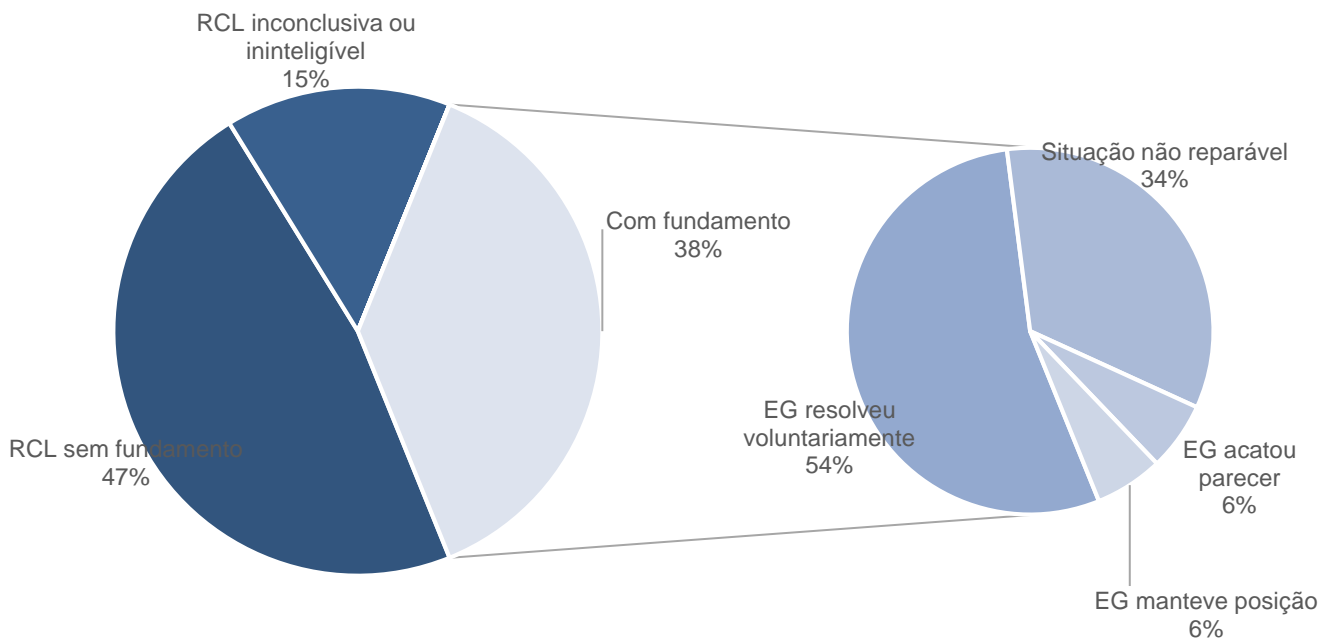


Figura 4. Apreciação das reclamações com análise concluída durante o ano de 2016

Em função do grau de complexidade das questões objeto de reclamação e da eventual necessidade de solicitar esclarecimentos das entidades gestoras reclamadas, o tempo médio de resposta pela ERSAR às reclamações recebidas foi de 61 dias. De todo o modo, cerca de metade das reclamações foram respondidas num prazo inferior a 30 dias úteis.

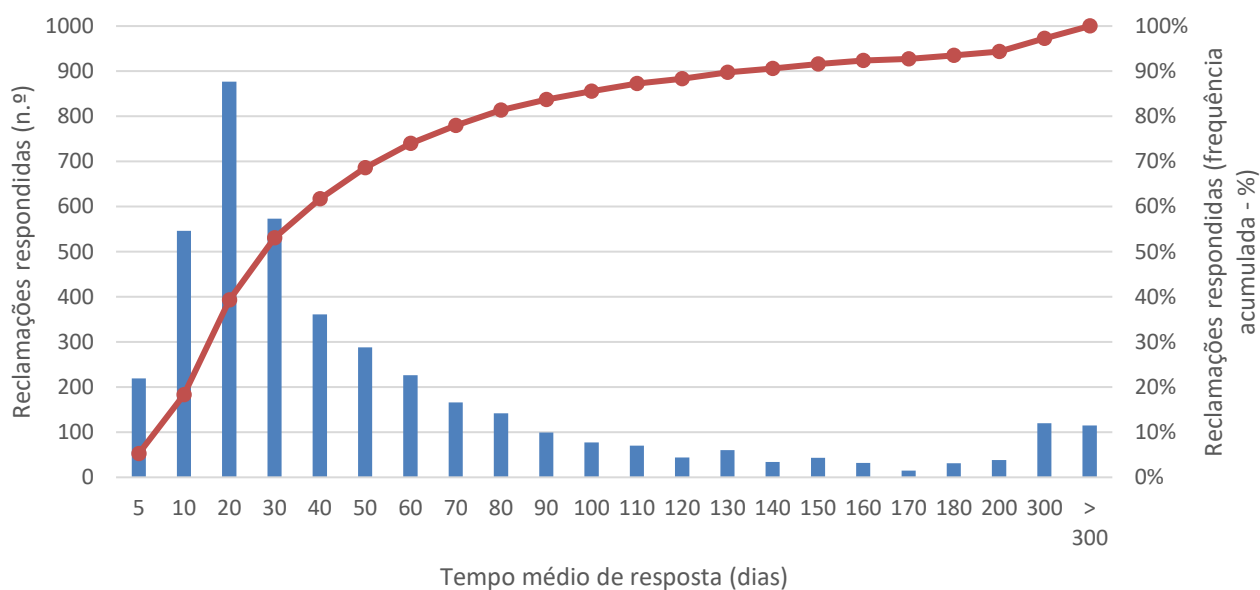


Figura 5. Tempo médio de resposta para as reclamações com análise concluída em 2016

Por fim, e neste âmbito da regulação da interface com o consumidor, importa referir a nova plataforma de reclamações digital, a ERSAR em colaboração com a Direção Geral do Consumidor e as restantes entidades reguladoras no que respeita aos serviços públicos essenciais de águas e resíduos (conforme definidos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho), adaptou os seus sistemas de informação, designadamente o Portal ERSAR, para que os consumidores deste serviços possam apresentar reclamações e submeter pedidos de informação de forma mais simples e intuitiva por via eletrónica. Com este novo sistema visa-se, por um lado, agilizar o tratamento de reclamações e, por outro lado, assegurar o pleno exercício do direito de queixa por parte dos consumidores.

3.4.3. Monitorização e controlo do setor

3.4.3.1. Auditorias

A realização de auditorias às entidades gestoras inclui-se no exercício dos poderes de autoridade previstos no artigo 9.º dos Estatutos da ERSAR e visam identificar e avaliar o cumprimento dos contratos relativos à gestão dos sistemas multimunicipais e municipais e das obrigações legais conexas por qualquer das partes envolvidas, numa lógica de melhoria contínua do serviço e de promoção da sustentabilidade da entidade gestora, bem como da salvaguarda dos direitos e interesses legalmente protegidos dos utilizadores. As ações de auditoria incluem a realização de trabalho de campo junto da entidade gestora e da respetiva entidade titular, a elaboração de um relatório preliminar que é sujeito a contraditório das partes e de um relatório final.

Em 2016 foi concluída a auditoria ao apuramento de custos e proveitos dos serviços regulados prestados pela Câmara Municipal de Lisboa, com o envio do respetivo relatório final. No âmbito de processos em curso, foram elaborados e submetidos a contraditório os relatórios finais relativos às auditorias realizadas à Águas de Valongo e à Infralobo.

3.4.3.2. Fiscalização e supervisão

Uma das principais atribuições da ERSAR, consagradas no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, é a realização de ações de fiscalização às entidades gestoras sobre a aplicação do diploma legal em todos os sistemas de abastecimento público a operar em Portugal continental, complementada pela realização de ações de supervisão aos laboratórios que realizam as análises previstas nos PCQA aprovados pela ERSAR.

No âmbito da supervisão, os laboratórios submetem à apreciação da ERSAR as suas credenciais, com a cópia do documento comprovativo da sua acreditação, emitido por um organismo de acreditação reconhecido, bem como a informação sobre a intenção de subcontratação de ensaios. Complementarmente, para dar transparência e credibilidade a todo este processo resultante da supervisão efetuada, é divulgada no sítio da ERSAR na *internet* (www.ersar.pt) a lista de laboratórios considerados aptos pela ERSAR, constituída, em 2016, pelo total de 89 laboratórios, dos quais 72 são nacionais e 17 são estrangeiros.

No âmbito da fiscalização, a ERSAR realiza visitas às infraestruturas dos sistemas de abastecimento público de água (captações, estações de tratamento, estações elevatórias e reservatórios), fazendo chegar às entidades gestoras fiscalizadas um conjunto de recomendações direcionadas para a sua realidade e com o objetivo de ajudar a melhorar o seu desempenho global. Esta estratégia tem-se verificado acertada, podendo concluir-se que as recomendações feitas têm contribuído para corrigir problemas ou incentivar boas práticas, com reflexos na melhoria da qualidade da água distribuída.

No estabelecimento das ações de fiscalização a realizar às entidades gestoras há que racionalizar os recursos disponíveis estabelecendo critérios de prioridade, baseados estes no histórico das últimas fiscalizações, no conhecimento que a ERSAR vai adquirindo sobre as entidades gestoras e nos resultados do controlo da qualidade da água, designadamente as percentagens de análises em falta e de incumprimento dos valores paramétricos. Desde 2011 que a eficiência de utilização dos recursos existentes para as ações de fiscalização foi melhorada com a adoção de uma abordagem de análise e gestão do risco, tendo em conta os aspetos já mencionados e outros como a existência de problemas contratuais (delegação de competências ou relação alta/baixa, por exemplo), as reclamações relativas à qualidade da água e a população servida.

Seguindo esta abordagem, em 2016 foram realizadas 50 ações de fiscalização no local. A Figura 6 evidencia a distribuição por região do número de ações de fiscalização realizadas em 2016, focalizadas em sistemas públicos de abastecimento em baixa, das quais 12 % na região Alentejo, 4 % na região Lisboa, 40 % na região Centro e 44 % na região Norte, não tendo sido realizada nenhuma fiscalização na região Algarve.

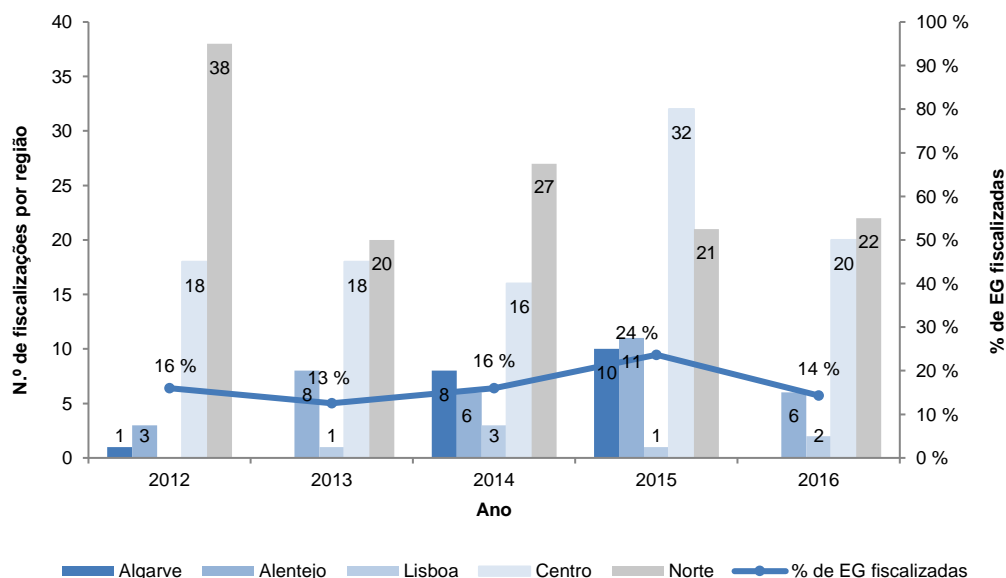


Figura 6. Evolução do número de fiscalizações por região realizadas entre 2012 e 2016

3.4.3.3. Contraordenações

A ERSAR é responsável pela aplicação de sanções no caso de incumprimento das obrigações legais a que as entidades gestoras estão sujeitas e que compete a esta entidade fiscalizar. Neste quadro, durante 2016 a ERSAR promoveu a aplicação de 221 decisões, divididas entre sanções pecuniárias (48 aplicação de coimas) e sanções não pecuniárias (151 aplicação de admoestações) e ainda 22 arquivamentos. Durante o ano de 2016

foram igualmente abertos 81 processos de contraordenação, os quais serão objeto de decisão no decorrer do ano de 2017. A quase totalidade destes processos respeita ao regime do controlo da qualidade da água para consumo humano (Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, mas foram igualmente processadas contraordenações por violação das regras constantes do do regime jurídico dos serviços municipais (Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto).

Este acréscimo significativo do número de processos de contraordenação resulta de uma aposta estratégica da ERSAR, em cumprimento da lei, de aplicação rigorosa dos regimes legais específicos do setor inclusive com aplicação de coimas pecuniárias às situações mais graves ou de reincidência às entidades infratoras sujeitas à ação fiscalizadora da ERSAR.

3.4.4. Outras atividades

Atividades principais
Publicação do Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal – RASARP 2015 (dados definitivos de 2014) e RASARP 2016 (com dados de 2015), que contém a informação mais relevante sobre o setor
Publicação de relatório sobre o projeto piloto do Estudo de Satisfação aos Utilizadores dos Serviços de Águas e Resíduos (ESUAR)
Colaboração e representação em diversos grupos de trabalho ou comissões técnicas no âmbito do controlo da qualidade da água para consumo humano, designadamente: Comité do artigo 12.º da Diretiva 98/83/CE; ENDWARE; IPAC; RELACRE; INSA; APA; WSG
Coordenação do Grupo de Trabalho nacional para a implementação dos planos de segurança da água em Portugal
Elaboração do ficheiro de apoio ao cálculo do valor dos sistemas nos casos de transferência de Juntas de Freguesia para a Câmara Municipal
Organização do evento “ Seminário Águas & Resíduos”, para discussão com o setor dos principais desafios para os próximos anos e de novas metodologias e práticas regulatórias
Participação no Júri Nacional da ECO XXI, procedendo à avaliação dos indicadores 14, relativo à qualidade da água para consumo humano, 15, relativo à qualidade dos serviços de águas prestados aos utilizadores e 16 relativa à gestão de resíduos urbanos.
Acompanhamento das atividades da Parceria Portuguesa para a Água (PPA) enquanto entidade representada na administração
Acompanhamento e participação nos trabalhos da Associação Smart Waste Portugal (ASWP) – Cluster dos Resíduos.
Participação na atividade de normalização da Comissão Técnica 90 – Sistemas de Saneamento Básico
Participação na atividade de normalização da Comissão Técnica 94 – Manutenção industrial (WG3 – Gestão de ativos)
Participação na atividade de normalização da Comissão Técnica 224 – “Service activities relating to drinking water supply systems and wastewater systems – Quality criteria of the service and performance indicators”
Participação na atividade de normalização da Comissão Técnica 282 – “Water reuse”

Atividades principais
Participação na atividade da Comissão Especializada de Serviços de Águas (CESA) da Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos
Participação na Comissão Setorial para a Água (CS04), promovida pelo IPQ
Desenvolvimento de trabalhos para a alteração da nova imagem institucional da ERSAR
Publicação do 4º volume da Série Estudos sobre a História dos Serviços de Águas em Portugal
Publicação digital da versão portuguesa do manual da Organização Mundial de Saúde sobre Planos de Segurança do Saneamento
Desenvolvimento de trabalhos com vista à tradução para português inglês do Manual prático da International Water Association sobre o direito humano à água e saneamento
Revisão da tradução para língua inglesa do texto dos estatutos da ERSAR (Lei n.º 10/2014, de 6 de março)
Início da revisão da tradução para língua inglesa do Guia técnico n.º 19 – Avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores (2ª geração do sistema de avaliação)
Participação nas reuniões de diversas redes de reguladores das quais a ERSAR é membro (WAREG, NER – OCDE, ADERASA)
Participação no Programme Committee do 3.º Fórum Internacional de Reguladores dos Serviços de Águas
Colaboração com o Instituto Nacional de Estatística (INE) no âmbito do protocolo celebrado, onde é reconhecida a ERSAR como fonte oficial das estatísticas nacionais sobre o setor dos serviços de águas e resíduos e que prevê a partilha de informação e de conhecimento entre as duas entidades
Colaboração com várias entidades no domínio da defesa do consumidor (Direção Geral do Consumidor, DECO, entre outras)
Apoio a diversas teses de mestrado e doutoramento de diferentes universidades no âmbito de protocolos de cooperação com o meio académico
Celebração de protocolos de cooperação com a ANAS – Agência Nacional de Água e Saneamento (Cabo Verde) e com a ARIS – Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (Brasil)
Desenvolvimento de contactos com entidades reguladoras de outros países com as quais a ERSAR celebrou protocolos de cooperação
Acolhimento de visitas de diferentes instituições e empresas estrangeiras: Banco Europeu de Investimento, Motorola Solutions (EUA/Espanha), Agência de Regulação Económica (Cabo Verde), Águas de Santiago (Cabo Verde), Agência Nacional de Água e Saneamento (Water Sector Regulatory Council (Palestina), Miya Water (Israel/Espanha), bem como da delegação brasileira no âmbito do 1ª Edição do "Benchmarking internacional – Resíduos sólidos Portugal" organizado pela "Lavoro Consulting"
Consolidação da utilização de sistemas servidores totalmente virtualizados
Otimização da configuração das redes internas sem fios

Atividades principais
Reformulação da alimentação energética no centro de dados e modernização da cablagem estruturada
Otimização do sistema de digitalização
Consolidação do sistema de backup local
Apresentação de proposta de implementação de um projeto de Business Intelligence
Implementação do novo website institucional, assegurando a gestão operacional do correspondente projeto
Produção das infografias interativas do novo website
Preparação e apresentação de duas candidaturas a fundos comunitários, no âmbito do programa da modernização e capacitação administrativa da Administração Pública (SAMA)
Acompanhamento das candidaturas a fundos comunitários, no âmbito do programa da modernização e capacitação administrativa da Administração Pública (SAMA)
Consolidação do plano de transição dos trabalhadores da ERSAR para as novas carreiras, categorias e níveis de progressão.
Aprovação e implementação dos regulamentos internos previstos na Lei-Quadro das Entidades Reguladoras e dos Estatutos ERSAR, designadamente do Regulamento de Recrutamento e Seleção de Pessoal, do Regulamento de Carreiras e Remunerações, do Regulamento de Avaliação de Desempenho, do Regulamento de Organização Interna e dos Cargos Dirigentes e do Regulamento de Organização e Disciplina no Trabalho, indispensáveis ao funcionamento e à reorganização da ERSAR
Renovação do pedido de autorização para recrutamento de novos trabalhadores durante o ano de 2016
Preparação, desenvolvimento e acompanhamento de 19 processos de recrutamento para ocupação de 20 postos de trabalho do mapa de pessoal da ERSAR, os quais foram repartidos em 3 fases.
Acompanhamento e preparação de todos os processos relativos a pessoal, bem como de todos os assuntos relacionados com o mesmo
Encerramento das contas de 2015 e seu reporte de acordo e em respeito pela legislação em vigor
Elaboração do orçamento para 2017 e submissão do mesmo de acordo com a legislação em vigor
Execução de todos os trabalhos relativos à área financeira, incluindo contabilidade, tesouraria, contribuintes, fornecedores, pagamentos, recebimentos, vencimentos, estado e outros entes públicos, bem como acompanhamento da execução orçamental e seu reporte em cumprimento das regras em vigor
Preparação, desenvolvimento e acompanhamento de todos os processos de aquisição de bens e serviços encetados pela ERSAR, desde a sua abertura até ao termo do respetivo contrato
Execução e acompanhamento de todos os trabalhos relativos ao bom funcionamento das instalações da ERSAR, da sua frota automóvel, do economato e dos bens pertencentes ao seu ativo
Início dos trabalhos de análise e acompanhamento do processo de readaptação das instalações da ERSAR <i>versus</i> o número de efetivos após conclusão dos processos de recrutamento <i>versus</i> a

Atividades principais

impossibilidade de aquisição de uma nova sede com recurso ao saldo de gerência gerado e acumulado até 2015

Transposição de todos os bens pertencentes ao ativo da ERSAR para o E_pública Financeira em resultado da identificação e codificação efetuada no ano transato

Durante o ano de 2016 foram realizadas, por elementos de vários departamentos, apresentações públicas externas, das quais se destacam as seguintes:

Tema da apresentação	Departamentos da ERSAR envolvidos	Local
Características generales del sector de agua y saneamiento en cada país invitado – Banco Mundial	CA	Lima, Perú
Financiamiento de las inversiones – Banco Mundial	CA	Lima, Perú
Co-financiamiento de las Inversiones – Banco Mundial	CA	Lima, Perú
Tarifas y subsidios al consumo – Banco Mundial	CA	Lima, Perú
Presentation at Technical Session “Institutional Policy and Regulatory Incentives: Unlocking Sector Performance” - Banco Mundial, Water Week	CA	Washington, EUA
Water Benchmarking – The Experience Within and Beyond the Bank - Banco Mundial, Water Week	CA	Washington, EUA
Las transformaciones necesarias para lograr el ods 6 - FIAR	CA	Salta - Argentina
La regulación de los servicios públicos y los desafíos de la sostenibilidad - FIAR	CA	Salta - Argentina
Portugal: Como se integraron incentivos IPR para impulsar la reforma en Portugal – Banco Mundial	CA	Salta - Argentina
Safeguarding Regulators from 'Undue' Influence - NER	CA	Paris, França
A ERSAR e a política de cooperação - ARIS	CA	Florianópolis, Brasil
Regulação em serviços de Águas e Resíduos - A experiencia de Portugal - SILUBESA	CA	Florianópolis, Brasil
A ERSAR e a política de cooperação - ARSESP	CA	Florianópolis, Brasil
Desafios regulatórios no setor dos resíduos - Conferência Tratolixo	CA	Lisboa
Regulação de serviços de água: Especificidades e Desafios - Conferência na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa	CA	Lisboa
Government Policy, Regulation and the Economics of Integrating Action on Water, Energy and Waste - WEX GLOBAL Conference 2016	CA	Lisboa
Better water governance: the role of regulators - 3rd International Water Regulators Forum	CA	Brisbane, Austrália

Regulamento tarifário e recuperação de custos, ExpoÁgua	DEF	Lisboa
Gestão de águas pluviais e controlo de afluências, 11.ª Expo Água	DEN-A	Lisboa
Participação no Painel: Águas Pluviais, 17.º ENASB	DEN-A	Guimarães
Indicadores de avaliação da qualidade dos serviços de AA e AR: propostas de alteração e debate, Seminário Águas & Resíduos	DEN-A e DEF	Lisboa
Participação em mesa redonda no encontro técnico "GERA 2017 - Gestão Eficiente das Redes de Águas"	DEN-A	Beja
Participação em mesa redonda no colóquio subordinado ao tema "Água e Saneamento em Portugal – O Mercado e os Preços"	DEN-A	Palmela
Evolução dos indicadores de cobertura da população com rede de saneamento e de tratamento em Portugal, seminário Saneamento em pequenos agregados populacionais - soluções individuais de tratamento, da APDA	DEN-A	Oeiras
Novo enquadramento regulatório e legislativo, Fórum IGPI	DEN-A	Lisboa
Sistemas PAYT: potencialidades e desafios. 10.º Fórum Nacional de Resíduos	DEN-R	Lisboa
Sinergias da integração da recolha seletiva com a indiferenciada e a partilha de infraestruturas e serviços de gestão de resíduos urbanos. Seminário Águas & Resíduos	DEN-R	Lisboa
A qualidade do serviço: a avaliação técnica e a perceção do consumidor, Evento "A qualidade dos serviços de água na óptica do utente", IPQ	DEP	Almada
Portuguese experience in benchmarking, Bucharest Water Forum	DEP	Bucareste, Roménia
The regulation of water and waste services: the Portuguese experience – Meeting with Serbian delegation, reunião promovida pela Secretaria Geral do Ministério do Ambiente	DEP	Lisboa
A nova abordagem para a promoção da excelência nos serviços de águas e resíduos, 11.ª ExpoÁgua	DEP	Lisboa
A ERSAR e a política de cooperação – Reunião com delegação de S. Tomé e Príncipe no âmbito do Projeto P3LP, promovida pela PPA	DEP	Lisboa
A mudança de paradigma no controlo da qualidade da água para consumo humano	DQA	Lisboa
Regulação de micropoluentes emergentes em sistemas de abastecimento de água e de saneamento	DQA	Lisboa

Portuguese approach to materials in contact with drinking-water: past, present and future	DQA	Kista - Suécia
A cooperação ERSAR/ASAE – balanço e perspetivas futuras	DQA	Lisboa

4. CONCLUSÃO

Durante o ano de 2016, foi dada continuidade ao processo de aprofundamento do modelo regulatório e de desenvolvimento da atividade de regulação, num contexto pleno de desafios e novas realidades.

Note-se que o setor dos serviços de águas e de resíduos se encontra numa fase de novas alterações, estruturais e orgânicas, designadamente:

- A cisão dos sistemas multimunicipais de serviços de águas anteriormente agregados, nomeadamente nos sistemas geridos pela Águas do Norte e pela Águas de Lisboa e Vale do Tejo;
- A possibilidade de desenvolvimento de processos de verticalização, através da integração de sistemas municipais de águas e de resíduos nos sistemas multimunicipais que atuam na mesma zona geográfica.

Tais alterações exigem do regulador uma adequada capacidade de intervenção, com base num quadro regulatório reajustado às características do universo regulado, que garanta, simultaneamente, clareza e transparência das regras de regulação e a salvaguarda dos interesses e direitos dos operadores e dos utilizadores.

Em cumprimento da estratégia definida pelo Conselho de Administração de aproximação da ERSAR aos consumidores dos serviços públicos essenciais regulados, foram concretizadas iniciativas neste âmbito, designadamente:

Foi lançado um novo *website* institucional com informação relevante para os consumidores e entidades gestoras, disponível de forma simples e acessível, com possibilidade de acesso através dispositivos de comunicação móvel.

Em termos de avaliação final, considera o Conselho de Administração da ERSAR que os aspetos mais marcantes durante o ano em apreço podem ser resumidos da seguinte forma:

- Fortalecimento da atividade no âmbito da regulação estrutural:
 - Participação no processo de monitorização e acompanhamento dos novos planos estratégicos para o setor (PENSAAR 2020 e PERSU 2020).
 - Finalização do projeto de revisão do regime jurídico dos serviços municipais (Decreto-Lei n.º 194/2009 e Decreto-Lei n.º 90/2009) para apresentação ao Governo.
 - Participação em projetos legislativos de base do setor, promovendo a revisão de aspetos estruturais para o bom funcionamento do setor.
 - Desenvolvimento de estudos e análises tendo em vista facilitar e promover a reorganização dos serviços em baixa, com o objetivo de obtenção de economias de escala.
 - Promoção de um acompanhamento mais próximo das concessões dos serviços de águas e resíduos, de modo a assegurar a proteção dos utilizadores e salvaguardar a sustentabilidade e qualidade dos serviços prestados.
- Intensificação da atividade na regulação comportamental das entidades gestoras:

- Aumento do esforço na monitorização do cumprimento legal e contratual por parte das entidades gestoras, através da emissão de pareceres, acções de auditoria e fiscalização e aumento dos processos de contraordenação por infrações cometidas
 - Grande esforço e empenho na implementação do Regulamento Tarifário para o serviço de gestão de resíduos urbanos, no âmbito do processo de definição de tarifas para os sistemas de titularidade estatal, nomeadamente no que respeita à definição dos parâmetros específicos e proveitos permitidos para o período regulatório 2016-2018.
 - Continuidade dos trabalhos de elaboração e discussão com o setor do projeto de Regulamento Tarifário para os serviços de águas;
 - Grande rigor na análise dos regulamentos de serviço referentes à prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos aos utilizadores
 - Consolidação da regulação da qualidade de serviço, com a continuação da aplicação do sistema de avaliação da qualidade dos serviços prestados por todas as entidades gestoras, com a aplicação pela quinta vez da 2ª geração do sistema de indicadores a 372 entidades gestoras, instrumento essencial da intervenção regulatória que implicou a realização de auditorias às entidades gestoras com vista a assegurar a qualidade da informação regulatória e a maior fiabilidade na sua divulgação pública
 - Consolidação do processo de universalização da regulação económica, com o aprofundamento do modelo de intervenção relativamente aos sistemas multimunicipais e municipais de serviços de águas e de resíduos, consubstanciado nos respetivos ciclos de análise de orçamentos e projetos tarifários dos sistemas multimunicipais e no ciclo de revisão tarifária dos sistemas municipais. Foram ainda analisados processos de reequilíbrio económico e financeiro, realizadas auditorias e elaborados pareceres diversos em matéria económica.
 - Colocação de grande exigência na apreciação de projetos de engenharia face ao seu elevado impacto na sustentabilidade infraestrutural e económico-financeira dos sistemas.
 - Elevado investimento na regulação da qualidade da água para consumo humano, de que se destaca o relevante esforço de aprovação e acompanhamento da implementação de 383 PCQA relativos a 334 entidades gestoras, de realização de 50 fiscalizações, de apreciação e atualização das credenciais de 89 laboratórios de análises de água, de análise de 73 reclamações relativas à qualidade da água, de elaboração do relatório anual do controlo da qualidade da água para consumo humano e de continuidade do desenvolvimento do Projeto “Esquema de aprovação dos produtos em contacto com a água”.
 - Elaboração do projeto de regulamento que estabelece as condições do esquema de aprovação em Portugal para os produtos em contacto com a água destinada ao consumo humano e realização da respetiva consulta pública.
 - Reforço da gestão da interface com os consumidores através da apreciação de reclamações dos utilizadores pela utilização generalizada pelas entidades gestoras do módulo das reclamações, tendo-se verificado um acréscimo do número de reclamações submetidas para análise da ERSAR em 2016 quando comparado com o ano anterior.
- Consolidação das atividades regulatórias complementares:
 - Reforço do reporte e da divulgação de informação do setor, nomeadamente através da publicação do Relatório Anual do Setor de Águas e Resíduos em Portugal, do sítio na internet da ERSAR e da recente aplicação para dispositivos móveis, permitindo disponibilizar informação sobre o setor e a sua evolução, quer para apoio à definição de políticas do Governo ou de estratégias

empresariais, quer para a melhoria da gestão dos serviços, quer ainda para a avaliação do serviço que é efetivamente prestado aos utilizadores.

- Continuação do esforço de capacitação técnica das entidades gestoras e similares através da realização de doze ações de apoio técnico ao reporte de contas e de dados de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos.
- Realização do Seminário “Águas e Resíduos” que visou discutir com o setor os principais desafios relacionados com o aumento da eficiência da prestação dos serviços, recorrendo à escala ótima de operação e com a nova geração de indicadores de avaliação da qualidade de serviço.
- Elevado empenho na dinamização da atividade editorial e de comunicação da ERSAR através da produção de documentos técnicos e de outro material de comunicação.
- Desenvolvimento da atividade de estudos e trabalhos relevantes sobre os serviços de águas e resíduos, internamente ou em colaboração com outras entidades de investigação.
- Reforço da atividade de divulgação do conhecimento através da presença e organização de eventos, destando-se, as crescentes solicitações nacionais e internacionais, referindo-se, nestas últimas:
 - o Apresentação da estratégia portuguesa em termos de regulação dos serviços de águas nomeadamente através da presença em reuniões com entidades de relevância a nível internacional (OCDE, IWA, Instituições Europeias, Nações Unidas).
 - o Participação em diversas redes de reguladores (ENDWARE, WAREG, RegNet, NER-OCDE) e através de reuniões bilaterais com outros reguladores.
 - o Participação ativa no âmbito do Protocolo Água e Saúde da UNECE/WHO.
 - o Participação em grupos de trabalho internacionais para normalização a nível europeu dos procedimentos relativos à qualidade da água para consumo humano: Comité do artigo 12.º da Diretiva 98/83/CE; JMC-4MS.
 - o Ao nível da regulação é também de destacar a presença no 3.º Fórum Internacional de Regulação dos Serviços de Águas.
- Destaca-se, ainda, o permanente esforço de aperfeiçoamento do Portal ERSAR, enquanto ferramenta estrutural do funcionamento da organização;
- Aprofundamento de medidas de modernização e reforço das infraestruturas de suporte informático, sendo de destacar a aquisição de equipamento e a continuidade da implementação do plano *Data Center*.
- Aposta na promoção da modernização administrativa e da capacitação do setor, através da apresentação de duas candidaturas ao Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA), recorrendo a financiamento para aumentar a capacidade de realização de iniciativas da ERSAR neste âmbito.

Para finalizar, o Conselho de Administração manifesta o seu apreço pelo grande empenho e dedicação dos colaboradores internos da ERSAR em resposta ao grande aumento de atividade sentido ao longo do ano, bem como pela continuada reação maioritariamente positiva dos operadores do setor ao modelo regulatório e aos requisitos de reporte de informação para o efeito, no espírito do desenvolvimento gradual de uma cultura de regulação que a todos cabe.

Quer, ainda, o Conselho de Administração salientar o relevo e a importância do Conselho Consultivo, do Conselho Tarifário e do Fiscal Único que têm sido imprescindíveis para o funcionamento da ERSAR.

Lisboa, março de 2017

O Conselho de Administração

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "P. Lopes Marcelo".

Paulo Lopes Marcelo
(Vogal)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ana Barreto Albuquerque".

Ana Barreto Albuquerque
(Vogal)

ANEXOS

ANEXO I – AUTOAVALIAÇÃO 2016

ANO: 2016

Designação da Entidade

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

MISSÃO:

A ERSAR tem por missão a regulação dos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos e o exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano, abrangendo todo o território de Portugal continental.

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS E INDICADORES QUE CONCORREM PARA OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
OE 1: Proteger os direitos dos utilizadores garantindo a eficiência e eficácia dos serviços de águas e resíduos	O1-Ind 1; O2-Ind 2; O5-Ind 5; O6-Ind 7
OE 2: Garantir níveis de excelência na vertente da qualidade da água para consumo humano	O3-Ind 3
OE 3: Promover a melhoria e sustentabilidade dos setores regulados, em especial dos serviços em baixa.	O4-Ind 4
OE 4: Garantir a legalidade e qualidade dos serviços prestados pelas entidades gestoras	O2-Ind 2; O5-Ind 6

Objectivos Operacionais

Eficácia

O1: Estudar e propor alterações fundamentadas nos principais instrumentos legislativos do setor

35%

Peso: 20

OBJETIVOS/INDICADORES DOS DEPARTAMENTOS QUE CONCORREM PARA	INDICADORES	Métrica	2014 (valores executados)	2015 (valores executados)	META 2016	Tolerância	Valor referência	PESO	Métrica	RESULTADO A 31.12.2016	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
O1_Ind 1 e Ind 2_DAJ O3_Ind 2_DEP	Ind 1: Propostas legislativas preparadas e enviadas para o Ministério do Ambiente, com a respetiva fundamentação (revisão do DL 194/2009, revisão do DL 23/95 e Regime Sancionatório)	#			3	0	3	100%		3	100%	3

O2: Aprovar os regulamentos de eficácia externa previstos na Lei

Peso: 15

OBJETIVOS/INDICADORES DOS DEPARTAMENTOS QUE CONCORREM PARA	INDICADORES	Métrica	2014 (valores executados)	2015 (valores executados)	META 2016	Tolerância	Valor referência	PESO	Métrica	RESULTADO A 31.12.2016	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
O2_Ind 1 e Ind 2_DAJ O2_Ind 1_DEF	Ind 2: Regulamentos com eficácia externa preparados para discussão pública (Regulamento de Procedimentos Regulatórios e Regulamento de Relações Comerciais)	#			2	0	2	100%		2	100%	3

Eficiência 30%

O3: Fiscalizar o cumprimento da lei e instaurar oportunamente os processos sancionatórios Peso: 15

OBJETIVOS/INDICADORES DOS DEPARTAMENTOS QUE CONCORREM PARA	INDICADORES	Métrica	2014 (valores executados)	2015 (valores executados)	META 2016	Tolerância	Valor referência	PESO	Métrica	RESULTADO A 31.12.2016	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
O2_Ind 1_DQA	Ind 3: Prazo de apresentação ao Conselho de Administração do relatório de fiscalização e da informação com proposta de instauração de processo	#			25	10%	25	100%		24	87%	4

O4: Cumprir os prazos legais na emissão de pareceres Peso: 15

OBJETIVOS/INDICADORES DOS DEPARTAMENTOS QUE CONCORREM PARA	INDICADORES	Métrica	2014 (valores executados)	2015 (valores executados)	META 2016	Tolerância	Valor referência	PESO	Métrica	RESULTADO A 31.12.2016	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
O1_Ind 1e Ind 2_DAJ O4_Ind 1e Ind 2_DEN-A O1_Ind 1e Ind 2_DEN-R	Ind 4: Percentagem de processos concluídos dentro do prazo legal	%			100%	10%	100%	100%		87%	96%	3

Qualidade 35%

O5: Promover a sustentabilidade e qualidade dos serviços prestados Peso: 20

OBJETIVOS/INDICADORES DOS DEPARTAMENTOS QUE CONCORREM PARA	INDICADORES	Métrica	2014 (valores executados)	2015 (valores executados)	META 2016	Tolerância	Valor referência	PESO	Métrica	RESULTADO A 31.12.2016	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
O1_Ind 1_DEP	Ind 5: Percentagem de redução de pedidos relativos ao Portal a aguardar resolução	%			30%	0	30%	50%		51%	170%	5
O1_Ind 1_DQA	Ind 6: N.º de auditorias realizadas e de ações de fiscalização e supervisão realizadas	#			401		371	50%		403	100%	3

O6: Reforçar a capacidade operativa através da organização, qualidade e motivação dos recursos humanos Peso: 15

OBJETIVOS/INDICADORES DOS DEPARTAMENTOS QUE CONCORREM PARA	INDICADORES	Métrica	2014 (valores executados)	2015 (valores executados)	META 2016	Tolerância	Valor referência	PESO	Métrica	RESULTADO A 31.12.2016	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
O1_Ind 1_DAF	Ind 7: Aprovar e aplicar os regulamentos internos previstos nos Estatutos da ERSAR	#			5	0	5	100%		5	100%	3

AVALIAÇÃO FINAL

Eficácia: Não aplicável nesta fase

Eficiência: Não aplicável nesta fase

Qualidade: Não aplicável nesta fase

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	HORAS TRABALHÁVEIS/EFETIVOS ORÇAMENTADOS	HORAS EFETIVAMENTE TRABALHADAS/EFETIVOS REAIS	DESVIO
Conselho de Administração	6.000	6.000	0
Diretores e Coordenadores	30.000	20.000	-10.000
Técnico Especialista	124.000	75.542	-48.458
Assistente	30.000	24.011	-5.989
Total	190.000	125.553	-64.447
	100%	66%	

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	ORÇAMENTADO	EXECUTADO	DESVIO
Orçamento de funcionamento	8.725.000,00 €	6.655.288,24 €	-2.069.711,76 €
Despesas c/Pessoal	5.687.632,00 €	3.630.214,59 €	-2.057.417,41 €
Aquisições de Bens e Serviços	2.590.658,00 €	2.586.551,63 €	-4.106,37 €
Outras despesas correntes	319.865,00 €	336.893,58 €	17.028,58 €
PIDDAC			0,00 €
Outros valores	126.845,00 €	101.628,44 €	-25.216,56 €
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	8.725.000,00 €	6.655.288,24 €	-2.069.711,76 €

Indicadores Fonte de Verificação

- Ind 1: Número e data dos ofícios com propostas legislativas enviadas para o MAMB
- Ind 2: Publicação no website da ERSAR dos regulamentos com eficácia externa para efeitos de discussão pública
- Ind 3: Quadro Excel de Controlo dos PCO (DAJ)/Processo das Fiscalizações no Portal (DQA)
- Ind 4: Quadro Excel de Controlo dos Processos p/Departamento
- Ind 5: No módulo de gestão do Portal ERSAR
- Ind 6: Portal da ERSAR - registo das deslocações em serviço/Ficheiro de Excel (DQA)/Processo das Fiscalizações no Portal
- Ind 7: Publicação no website da ERSAR dos regulamentos internos aprovados/Ata de reunião do CA

Em conformidade com o artigo 39.º da Lei-Quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto), as entidades reguladoras devem utilizar um sistema coerente de indicadores de desempenho – eficiência, eficácia e qualidade - que reflita o conjunto das atividades prosseguidas e dos resultados obtidos pelas mesmas.

Nos termos da legislação anteriormente mencionada, compete à comissão de fiscalização ou ao fiscal único aferir a qualidade do referido sistema de indicadores de desempenho, bem como avaliar, anualmente, os resultados obtidos pela entidade reguladora em função dos meios disponíveis, reportando as conclusões aos

membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e pela principal área de atividade económica sobre a qual incide a atuação da entidade reguladora.

Nessa mesma linha, os Estatutos da ERSAR aprovados em anexo à Lei n.º 10/2014, de 6 de março, referem no n.º 2 do artigo 34.º a competência do fiscal único sobre a matéria em análise.

Em face do exposto e não sendo aplicável a esta Entidade Reguladora o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública, designado por SIADAP (Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua versão atualizada), o qual integra o SIADAP 1 (Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública), o SIADAP 2 (Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Dirigentes da Administração Pública) e o SIADAP 3 (Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Trabalhadores da Administração Pública), decidiu a ERSAR, ainda no ano de 2014, com recurso a consultores externos na área dos recursos humanos, desenvolver a elaboração de um novo sistema de avaliação de desempenho, integrado, baseado na confrontação entre objetivos fixados e resultados obtidos e, no caso dos dirigentes e trabalhadores, também nas competências demonstradas, permitindo a diferenciação de desempenhos.

Assim, tendo por base as novas carreiras e níveis de progressão, aplicáveis ao pessoal da ERSAR, consagrados no Regulamento de Carreiras e Remunerações, foi aprovada a 14 de abril de 2016, pelo Conselho de Administração, a nova estrutura e organização do sistema de avaliação de desempenho desta Entidade Reguladora e dos seus dirigentes e trabalhadores, consagrados no respetivo Regulamento de Avaliação de Desempenho.

O documento referenciado estipula que o sistema de avaliação de desempenho integra os objetivos do serviço como único fator de avaliação da ERSAR, enquanto organização, sendo o mesmo constituído pelos seguintes parâmetros de avaliação:

- a) Objetivos de eficácia, refletem em que medida o serviço atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados;
- b) Objetivos de eficiência, medem a relação entre os serviços prestados e os recursos empregues;
- c) Objetivos de qualidade, consubstanciam o conjunto de propriedades e características que conferem aos serviços prestados aptidão para satisfazer as necessidades dos seus utilizadores.

Cada parâmetro é mensurado pelo mínimo de um e por um máximo de dois objetivos, definidos anualmente pelo Conselho de Administração e validados pelo Fiscal Único, em conformidade com o estabelecido no Manual do Sistema de Avaliação de Desempenho, anexo ao referido regulamento. Acresce mencionar que a cada objetivo dos parâmetros anteriormente mencionados corresponde um ou dois indicadores de desempenho.

Os objetivos organizacionais estipulados para 2016 decorrem do plano de actividades anual e da avaliação da sua criticidade para a concretização da missão e visão da ERSAR, sendo igualmente o reflexo dos seus valores enquanto entidade reguladora, conforme se poderá constatar pela enumeração infra dos objetivos estratégicos:

5. Proteger os direitos dos utilizadores garantindo a eficiência e eficácia dos serviços de águas e resíduos;
6. Garantir níveis de excelência na vertente da qualidade da água para consumo humano;
7. Promover a melhoria e sustentabilidade dos setores regulados, em especial dos serviços em baixa;
8. Garantir a legalidade e qualidade dos serviços prestados pelas entidades gestoras.

Nesta concordância, foram definidos 6 objetivos operacionais distribuídos pelos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade. No vetor eficácia, os objetivos definidos foram: O1 - Estudar e propor alterações fundamentadas nos principais instrumentos legislativos do setor e O2 - Aprovar os regulamentos de eficácia externa previstos na Lei. No âmbito do parâmetro eficiência os objetivos estipulados foram: O3 - Fiscalizar o cumprimento da lei e instaurar oportunamente os processos sancionatórios e O4 - Cumprir os prazos legais

na emissão de pareceres. Relativamente ao parâmetro qualidade, foram formulados os seguintes objetivos: O5 - Promover a sustentabilidade e qualidade dos serviços prestados e O6 - Reforçar a capacidade operativa através da organização, qualidade e motivação dos recursos humanos.

Cada objetivo operacional contribui para o parâmetro respetivo com um determinado peso, o qual foi calculado com base na importância do mesmo para a sua concretização. Mais se refere que a cada um dos parâmetros foi igualmente atribuída uma ponderação definindo-se de que forma é que o suprarreferido contribui e influi na avaliação final da ERSAR, enquanto organização.

PARÂMETROS VS OBJETIVOS VS INDICADORES			
	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada indicador no respetivo objetivo
Eficácia	35%		
O1. Ind. 1		20%	100%
O2. Ind. 2		15%	100%
Eficiência	30%		
O3. Ind. 3		15%	100%
O4. Ind. 4		15%	100%
Qualidade	35%		
O5. Ind. 5 Ind. 6		20%	50% 50%
O6. Ind. 7		15%	100%
Avaliação final	100%	100%	

De acordo com o quadro supra, para cada objetivo operacional foi definido um indicador, à exceção do objetivo 5 que é medido por 2 indicadores com ponderação igual para a determinação do resultado do objetivo visado. Contabilizam-se assim um total de 7 indicadores, cujas metas, tolerâncias, valores de referência, pesos e fontes de verificação se encontram devidamente estipulados.

Na sequência da monitorização final efetuada a 31.12.2016, apuraram-se os seguintes resultados:

Classificação		Número de Objetivos	Identificação dos objetivos
Quantitativa	Qualitativa		
1	Muito aquém do objetivo	0 Objetivos	-
2	Aquém do objetivo	0 Objetivos	-
3	Cumprir o objetivo	4 Objetivos	Objetivos de Eficácia: 1 e 2 Objetivos de Eficiência: 4 Objetivos de Qualidade: 6
4	Excede o objetivo	2 Objetivos	Objetivo de Eficiência: 3 Objetivo de Qualidade: 5
5	Excede amplamente o objetivo	0 Objetivos	-

Classificação		Número de Indicadores	Identificação dos indicadores
Quantitativa	Qualitativa		
1	Muito aquém do objetivo	0 Indicadores	-
2	Aquém do objetivo	0 Indicadores	-
3	Cumprir o objetivo	5 Indicadores	Indicadores de Eficácia: 1 e 2 Indicador de Eficiência: 4 Indicador de Qualidade: 6 e 7
4	Excede o objetivo	1 Indicador	Indicador de Eficiência: 3
5	Excede amplamente o objetivo	1 Indicador	Indicador de Qualidade: 5

Os quadros supra demonstram, por um lado, o nível de atingimento dos objetivos e, por outro, o nível de atingimento dos indicadores de cada objetivo.

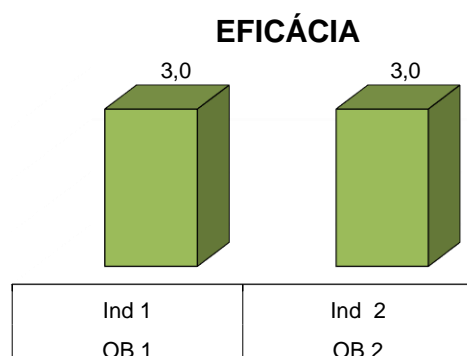
Da análise efetuada, apesar de se constatar a existência de um indicador com classificação 5, isto é, Excede amplamente o objetivo, referente ao objetivo nº 5, dado que este é monitorizado por dois indicadores, cada um dos quais com um peso de 50% na classificação e uma vez que no segundo indicador a classificação obtida foi de 3, o objetivo referenciado é enquadrado numa classificação de 4, correspondente a Excede o objetivo, não existindo objetivos excedidos amplamente, pese embora tal se verifique nos respetivos indicadores.

Atenta esta informação importa analisar, em pormenor, cada um dos objetivos e os resultados alcançados:

Parâmetros	Objectivos	Indicadores	Classificação	Classificação Indicador	Classificação Objetivo	Classificação Parâmetro	Classificação Global
Eficácia	OB 1	Ind 1	3,0	3,0	0,6	1,1	3,4
	OB 2	Ind 2	3,0	3,0	0,5		
Eficiência	OB 3	Ind 3	4,0	4,0	0,6	1,1	
	OB 4	Ind 4	3,0	3,0	0,5		
Qualidade	OB 5	Ind 5	5,0	2,5	0,8	1,3	
		Ind 6	3,0	1,5			
	OB 6	Ind 7	3,0	3,0	0,5		

No que respeita ao parâmetro Eficácia, com ponderação de 35% na avaliação global de desempenho da ERSAR, ambos os objetivos foram cumpridos, ou seja, foram preparadas e enviadas ao Ministério do Ambiente as 3 propostas legislativas preconizadas, nomeadamente: a revisão do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a revisão do Decreto-Lei n.º 23/95, de 23 de agosto e o Regime Geral Sancionatório dos Serviços de Águas e Resíduos. Ambas as revisões referidas anteriormente foram remetidas por email, a 30 de novembro, e encontram-se a aguardar os contributos do Ministério do Ambiente. O Regime Geral Sancionatório dos Serviços de Águas e Resíduos foi remetido para o MAMB por ofício com a referência O-006075/2016, datado de 18/07/2016.

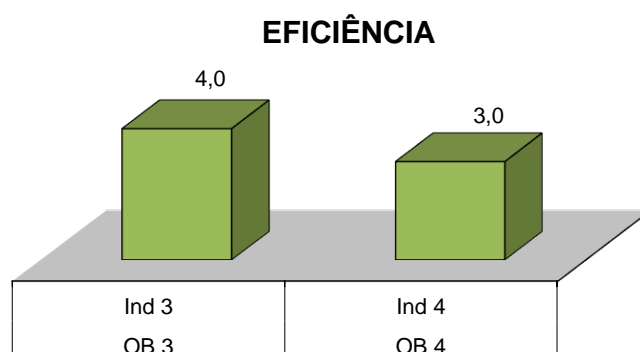
Concorreu também para este parâmetro a preparação para discussão pública do Regulamento de Procedimentos Regulatórios e do Regulamento de Relações Comerciais, ambos publicados no website da ERSAR, a 30/12/2016, correspondendo às Consultas públicas n.º 3/2016 e 4/2016, respetivamente. Foi eliminado do parâmetro em referência e, conseqüentemente, do indicador o Regulamento Tarifário das Águas, uma vez que a sua elaboração por parte da ERSAR dependia de alterações legislativas a efetuar pelo Ministério do Ambiente e sem as quais não seria possível avançar com os trabalhos em causa, transitando por isso esta tarefa para o plano de atividades de 2017. O gráfico abaixo consubstancia o acima descrito.



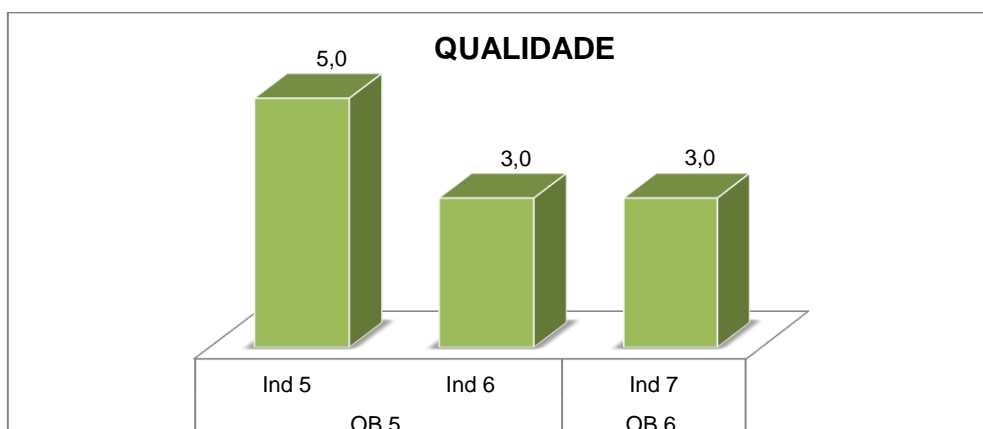
Relativamente ao vetor Eficiência, com ponderação de 30% no resultado final da avaliação de desempenho da organização, excedeu-se o objetivo respeitante à apresentação ao Conselho de Administração dos relatórios de fiscalização e da informação com proposta de instauração de processo, tendo sido verificado um resultado de 24 dias que, com a tolerância de 10% estipulada (2,5 dias) se refletiu numa classificação de 4 no indicador.

O segundo objetivo deste parâmetro, nomeadamente o indicador 4, que contribuiu para a classificação obtida neste parâmetro traduziu-se numa percentagem de 87% de processos concluídos dentro do prazo legal que, com uma tolerância de 10%, se consubstanciou no cumprimento do objetivo, apesar da escassez de recursos humanos nos departamentos envolvidos, que se viram igualmente confrontados com ausências prolongadas de alguns dos seus trabalhadores, por licença, baixas por doença ou integração no regime de mobilidade.

A figura infra ilustra o supramencionado:



Para o parâmetro qualidade, com uma ponderação de 35% na avaliação global da ERSAR, concorrem dois objetivos, o primeiro dos quais com dois indicadores, conforme gráfico apresentado de seguida:



O indicador 5 refere-se à percentagem de redução de pedidos relativos ao portal a aguardar resolução, tendo sido obtido um resultado de 51% que, face a uma meta de 30%, correspondeu a uma classificação de 5, isto é, excede amplamente o objetivo. De facto, dos 449 pedidos pendentes a 30/06/2016, foram resolvidos 228 até ao final do ano, o que constitui uma redução substancial.

No indicador 6 foi obtida uma classificação de 3, ou seja, cumpre o objetivo, refletindo o número de auditorias, ações de fiscalização e supervisão realizadas, que totalizaram 403, conforme discriminado na tabela infra:

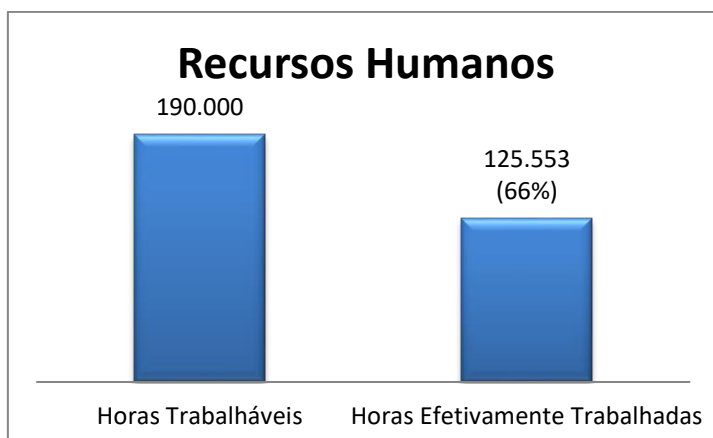
Designação	Nº de ações
Ações de Fiscalização	50
Auditorias Técnicas	124
Auditorias Financeiras	183
Auditorias Departamento de Engenharia - Águas	10
Auditorias Departamento de Engenharia - Resíduos	24
CIMs – Ações de Capacitação	12

O objetivo 6, também pertencente ao parâmetro em análise, tem associada uma classificação de 3, por isso, cumpre-se o objetivo, uma vez que foram aprovados pelo Conselho de Administração os 5 regulamentos internos preconizados, a saber:

- Regulamento de Recrutamento e Seleção de Pessoal (aprovado a 25 de janeiro de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Carreiras e Remunerações (aprovado a 14 de abril de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Avaliação de Desempenho (aprovado a 14 de abril de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Organização Interna e dos Cargos Dirigentes (aprovado a 30 de maio de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Organização e Disciplina no Trabalho (aprovado a 23 de dezembro em ata do Conselho de Administração, sujeito a pronúncia da Comissão de Trabalhadores, na medida em que esta veio solicitar o adiamento do prazo para emissão de parecer).

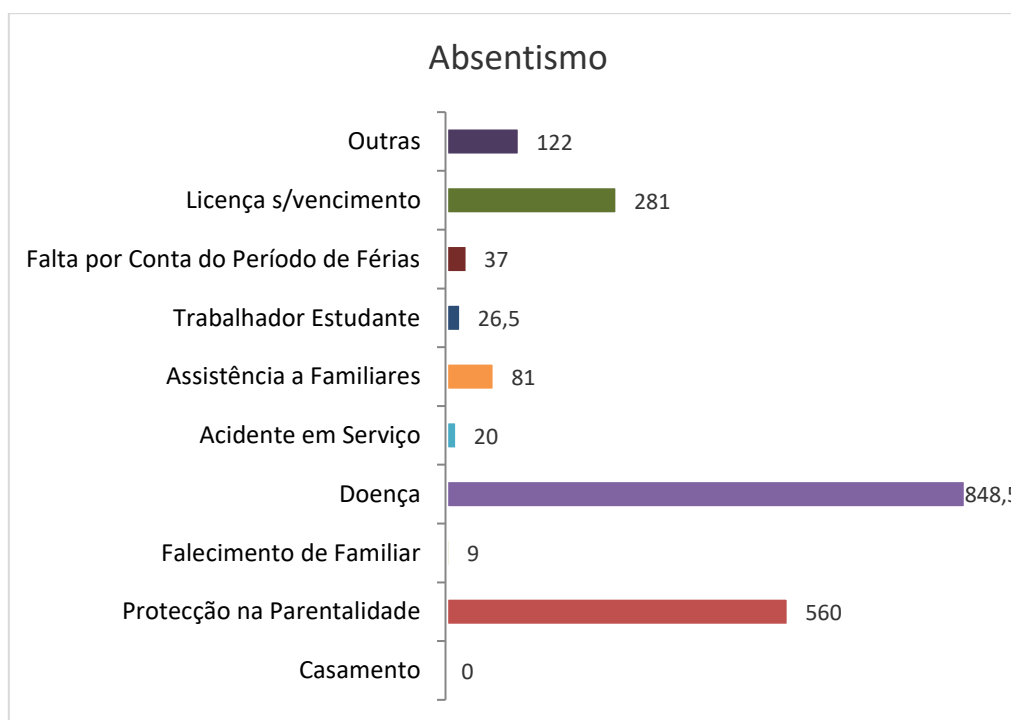
Em complemento da análise efetuada procede-se, em seguida, à apresentação dos dados relativos aos recursos humanos e financeiros e à respetiva execução no ano de 2016.

No que respeita aos recursos humanos, comparando o potencial de horas trabalháveis por referência aos recursos humanos previstos em sede de elaboração do orçamento para 2016 e o número de horas efetivamente trabalhadas pelos trabalhadores durante o ano em análise, constata-se um desvio de 33% que se fundamenta, não só no elevado número de ausências prolongadas, quer seja devido a integração no regime de mobilidade, licenças parentais ou baixas por doença, mas também no número mais baixo de efetivos que integravam o quadro da ERSAR, a 31/12/2016, face ao número previsto aquando da elaboração do orçamento para o referido ano.



A diferença de efetivos revela-se maioritariamente ao nível dos técnicos inseridos nas diferentes categorias da carreira técnica especialista, seguidos pelos cargos dirigentes e pelos assistentes.

Para o desvio supra evidenciado contribuiu não só o diferencial apurado no número de efetivos por carreira/grupo funcional, mas também o nível de absentismo verificado ao longo do ano objeto de análise, cujo gráfico infra espelha os vários motivos que estão na sua origem.



Na sequência da renovação da autorização excecional para o recrutamento externo, datada de 26-01-2016 e 23-05-2016 e, posteriormente, confirmada em 04-08-2016, pelo Gabinete do Senhor Ministro das Finanças, a ERSAR encetou no ano em análise 19 processos de recrutamento para ocupação de 20 postos de trabalho do seu mapa de pessoal, repartidos por 3 fases, 11 em outubro, 1 em novembro e os restantes em dezembro, tendo culminado com a contratação de 18 novos trabalhadores que iniciaram ou vão iniciar funções em janeiro, fevereiro, março e abril do presente ano.

Importa referir que a ERSAR espera poder vir a recrutar em 2017 os restantes 2 trabalhadores para preenchimento do seu mapa de pessoal, tendo dado seguimento ao respetivo pedido de autorização em conformidade com o disposto na LOE 2017 e no DLEO para o referido ano.

Os processos de recrutamento desencadeados no último trimestre do ano objeto de análise foram subdivididos pelas seguintes áreas funcionais:

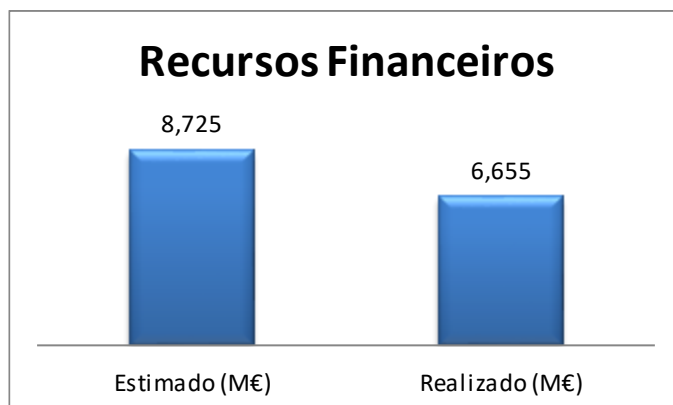
Área Funcional	Nº de Processos de Recrutamento	Nº de Trabalhadores a Recrutar	Nº de Trabalhadores Recrutados
Assessor do Conselho de Administração	1	1	1
Departamento de Administrativo e Financeiro	2	2	2
Departamento de Análise Jurídica	5	4	4
Departamento de Análise Económica e Financeira	4	6	4
Departamento de Engenharia - Águas	1	1	1
Departamento de Engenharia - Resíduos	2	2	2
Departamento de Estudos e Projetos	2	2	2
Departamento da Qualidade da Água	1	1	1
Secretariado	1	1	1

De salientar que a escassez de recursos humanos com que a ERSAR se deparou ao longo de 2016, situação recorrente nos últimos anos, se afigurou de sobejá importância no cumprimento dos seus objetivos e, conseqüentemente, nos resultados alcançados porquanto o alargamento das competências da ERSAR exigiu uma capacidade de resposta mais eficiente e eficaz por parte desta entidade atento o universo de regulação que passou a abranger um total de cerca de 400 entidades gestoras (entidades em gestão direta, gestão delegada e gestão concessionada dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos).

É expectável e desejável que durante o ano de 2017, a partir do II trimestre, com os recursos humanos especializados entretanto contratados, se garanta um serviço de excelência com impacto na satisfação dos utilizadores e dos demais intervenientes no sector de atividade que a ERSAR regula e, conseqüentemente, no atingimento dos objetivos e na melhoria dos resultados alcançados.

Na perspetiva de recursos financeiros constata-se que a execução orçamental ascendeu a 76% o que corresponde, em face do orçamento aprovado, a um desvio na ordem dos 24%. Em termos absolutos, o orçamento inicial de despesa proposto pela ERSAR e aprovado ascendeu a 8.725 mil euros, tendo sido executado em 6.655 mil euros, apurando-se um desvio global de 2.070 mil euros. Esta situação resulta, essencialmente, da diferença apurada ao nível do pessoal, uma vez que os processos de recrutamento ocorreram no último trimestre do ano concretizando-se os referidos recrutamentos apenas no ano de 2017. Assim, os recursos financeiros relativos a pessoal previstos em sede de elaboração do orçamento encontram-se acima do realizado e executado no ano de 2016, uma vez que o mapa de pessoal previa um total de 95 trabalhadores e a 2016-12-31 o mapa de pessoal contava com 70 efetivos apenas.

Importa referir que os devios verificados nas restantes rubricas foram residuais refletindo, por um lado, o trabalho desenvolvido ao longo do ano de 2016 em termos das atividades previstas e desenvolvidas e dos projetos encetados e realizados no referido ano e, por outro, uma gestão cuidada e rigorosa em termos dos recursos financeiros disponíveis e em face das restrições orçamentais impostas pela LOE 2016 e respetivo DLEO.



Em suma, as classificações obtidas nos diversos indicadores, ponderadas pelos pesos relativos atribuídos a cada um deles, repercutiram-se num resultado final global do desempenho da ERSAR durante o ano de 2016, de 3,4 valores, cujo posicionamento na escala global de apuramento se traduz qualitativamente num cumprimento de expectativas da ERSAR face às atividades planeadas na prossecução da sua missão organizacional.

Pese embora, o resultado obtido ser satisfatório e por ainda se tratar de um processo embrionário no seio da organização foi detetado um erro na definição das metas aquando da avaliação do seu cumprimento no final do ano, chegando-se à conclusão que, na maior parte dos casos, não podiam ser superadas, contrariando assim um dos princípios base da metodologia da gestão por objetivos.

Assim, tendo presente o quanto exposto neste documento relativo a recursos humanos e à escassez dos mesmos no ano em análise, em conjugação com o referido no parágrafo anterior, pode-se afirmar que as classificações que indiciam um cumprimento do objetivo (nível 3) equivalem qualitativamente a exceder o objetivo (4) ou a exceder amplamente o objetivo (nível 5), o que prejudicou amplamente o resultado global da avaliação de desempenho da ERSAR enquanto organização que, em substituição aos 3,4 apurados deveria ter tido, na verdade, uma classificação final de 4,5 que equivale qualitativamente a um desempenho Muito Acima das Expectativas, conforme se poderá constatar através da análise do quadro infra:

Parâmetros	Objectivos	Indicadores	Classificação	Classificação Indicador	Classificação Objetivo	Classificação Parâmetro	Classificação Global
Eficácia	OB 1	Ind 1	4,0	4,0	0,8	1,4	4,5
	OB 2	Ind 2	4,0	4,0	0,6		
Eficiência	OB 3	Ind 3	5,0	5,0	0,8	1,5	
	OB 4	Ind 4	5,0	5,0	0,8		
Qualidade	OB 5	Ind 5	5,0	2,5	1,0	1,6	
		Ind 6	5,0	2,5			
	OB 6	Ind 7	4,0	4,0	0,6		

Efetivamente da análise efetuada ao mapa supra, no objetivo 1, ao qual corresponde o indicador 1, pode-se afirmar que se a ERSAR em vez dos 66% dos recursos humanos orçamentados tivesse tido a totalidade dos mesmos, o número de propostas legislativas preparadas e enviadas para o Ministério do Ambiente seriam 4, resultando daí uma notação também ela de 4.

De igual forma, no objetivo 2, indicador 2, a classificação deveria ter sido 4 e não 3, já que a ERSAR teria tido a possibilidade de fazer 3 regulamentos com eficácia externa se dispusesse de todos os efetivos previstos em orçamento.

Também no parâmetro de eficiência, o indicador 3/objetivo 3 carece da devida correção, na medida em que o prazo de apresentação ao Conselho de Administração do relatório de fiscalização e da informação com proposta de instauração de processo poderia ser equivalente a 12 dias em função de um maior número de efetivos e, conseqüentemente, de um número de horas trabalhadas superiores. Assim, considera-se que face

às limitações ocorridas no ano de 2016, o indicador em causa e respetivo objetivo ficou prejudicado, devendo a classificação corresponder a um 5 e não a um 4.

Ainda no parâmetro em referência, o indicador 4/objetivo 4 teria um resultado diferente se o número de efetivos correspondesse à totalidade dos trabalhadores previstos em sede de elaboração do orçamento. De facto, a ERSAR teria conseguido realizar a totalidade (100%) dos pareceres dentro do prazo legal, pelo que a nota a atribuir não poderia ser outra que não o 5.

No parâmetro da qualidade, objetivo 5, apenas se considera que o indicador 6 careça de correção para uma classificação equivalente a 5, uma vez que o indicador 5 já apresenta um resultado com a notação máxima. Conforme se pode constatar, o número de auditorias e fiscalizações ascendeu a 403, sendo que com a totalidade dos recursos humanos teria sido possível realizar 610 auditorias/fiscalizações e, com isso, um resultado com a notação máxima.

Por fim, importa analisar o indicador 7 do objetivo 6 e também se pode afirmar que o resultado alcançado corresponde a um 4 e não um 3, já que seriam elaborados 7 regulamentos internos considerando a totalidade dos efetivos e não apenas os 66% efetivamente existentes.

Compulsada a informação, o resultado global da ERSAR é o que consta de forma sistematizada do quadro supra.

Importa referir que a ERSAR com base na experiência obtida com o processo de avaliação de 2016, preocupou-se em transpor para o ano de 2017 as melhorias necessárias ao correto desenvolvimento do processo de avaliação.

De salientar que, em qualquer das análises apresentadas não existiram objetivos não atingidos, apresentando a ERSAR uma elevada rentabilidade do capital humano e financeiro, maximizando a eficiência na atividade que desempenha rumo à excelência no serviço que presta aos utilizadores e demais intervenientes no sector que regula.

De facto, pese embora a ERSAR tenha terminado o ano em análise com menos 25 efetivos e um diferencial de 64.447 horas efetivamente trabalhadas (33% de desvio face ao orçamentado), certo é que os objetivos foram todos alcançados.

Face aos condicionalismos de recursos humanos e de alargamento do universo de entidades sujeitas à sua atividade regulatória, a ERSAR apresentou um desempenho altamente satisfatório, com efeitos positivos na concretização da sua missão enquanto entidade administrativa independente, auto-sustentável e reguladora do sector, pelo que se propõe que a classificação final a atribuir a esta entidade reguladora seja de 4,5, ou seja, o equivalente qualitativamente a um desempenho Muito Acima das Expectativas.



ANEXO II - RELATÓRIO DE GESTÃO

EXERCÍCIO DE 2016

1. Enquadramento Geral

O presente relatório descreve a evolução da situação patrimonial, financeira e orçamental da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) em 2016, devendo ser analisado em articulação com o respetivo Relatório de Atividades e restantes documentos de prestação de contas.

A Lei-quadro das Entidades Reguladoras Independentes (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto) qualifica a ERSAR como entidade administrativa independente com funções de regulação, situação esta consagrada nos seus estatutos aprovados e publicados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março.

De acordo com os seus Estatutos, a ERSAR, pessoa coletiva de direito público, é uma entidade administrativa independente com funções de regulação e de supervisão, dotada de autonomia de gestão, administrativa e financeira e de património próprio e que se encontra adstrita ao ministério com atribuições na área do ambiente, tendo por missão a regulação e a supervisão dos sectores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, incluindo o exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e a fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano, não se encontrando sujeita a superintendência ou tutela governamental no exercício das suas funções.

A ERSAR rege-se pelo disposto no direito internacional e europeu, pelos seus estatutos, pelos regulamentos internos e disposições que lhe sejam especificamente aplicáveis e, em matéria de gestão financeira e patrimonial, no que por aqueles não for previsto ou com aqueles não for incompatível, pelas normas aplicáveis às entidades públicas empresariais.

A ERSAR tem jurisdição sobre o território nacional, sem prejuízo do disposto nos estatutos político-administrativos das regiões autónomas.

Quanto à gestão financeira e patrimonial, a ERSAR dispõe de autonomia própria prevista nos seus estatutos (Lei n.º 10/2014, de 6 de março) e na Lei-quadro das Entidades Reguladoras Independentes (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto), aplicando-se-lhe o Sistema de Normalização Contabilística (*vide* n.º 1 do artigo 48.º do anexo da Lei n.º 10/2014), não lhe sendo aplicável as regras da contabilidade pública, o regime dos fundos e serviços autónomos, nomeadamente, as normas relativas à autorização de despesas, à transição e utilização dos resultados líquidos de exercício e às cativações de verbas na parte que não dependam de dotações do orçamento do Estado (artigo 45.º dos estatutos publicados com a Lei n.º 10/2014).

Assim, a prestação de contas anuais de 2016, a que se refere o presente relatório de gestão, é efetuada de acordo com as regras do Sistema de Normalização Contabilística.

O pessoal da ERSAR está sujeito ao regime jurídico do contrato individual de trabalho, com as ressalvas previstas nos estatutos e na Lei-quadro das Entidades Reguladoras, sendo a organização interna, o regime de carreiras, os cargos dirigentes, o estatuto remuneratório e o sistema de avaliação de desempenho, o processo de recrutamento e seleção e a organização e disciplina no trabalho definidos em regulamentos internos aprovados pelo Conselho de Administração.

A este respeito, importa salientar que foram aprovados, em 2016, pelo Conselho de Administração 5 regulamentos internos, a saber:

- Regulamento de Recrutamento e Seleção de Pessoal (aprovado a 25 de janeiro de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Carreiras e Remunerações (aprovado a 14 de abril de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Avaliação de Desempenho (aprovado a 14 de abril de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Organização Interna e dos Cargos Dirigentes (aprovado a 30 de maio de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Organização e Disciplina no Trabalho (aprovado a 23 de dezembro em ata do Conselho de Administração, sujeito a pronúncia da Comissão de Trabalhadores, na medida em que esta veio solicitar o adiamento do prazo para emissão de parecer).

São atribuições genéricas da ERSAR assegurar a regulação e a supervisão dos serviços de águas, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, promovendo o aumento da eficiência e da eficácia na sua prestação, considerando a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores, assegurando a existência de condições que permitam a obtenção do equilíbrio económico e financeiro por parte das atividades dos setores regulados exercidos em regime de serviço público, bem como o exercício das funções de autoridade competente para a qualidade da água para consumo humano junto de todas as entidades gestoras de abastecimento de água.

Neste quadro, é responsabilidade da Entidade Reguladora:

- A regulação geral e estrutural do sector, através da contribuição para a sua melhor organização e para a clarificação das suas regras de funcionamento, da elaboração e divulgação regular de informação sobre o setor e de ações de apoio técnico à capacitação das entidades gestoras;

- A regulação comportamental das entidades gestoras, através da sua monitorização legal e contratual ao longo do ciclo de vida, da regulação económica, da regulação da qualidade de serviço, da regulação da qualidade da água para consumo humano - exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano - e da análise das reclamações dos consumidores.

No exercício das suas funções, a ERSAR assume os direitos e as obrigações atribuídos ao Estado nas disposições legais e regulamentares aplicáveis, designadamente quanto à cobrança coerciva de contribuições, taxas, rendimentos do serviço e outros créditos.

A atividade da ERSAR é única e exclusivamente financiada por receitas próprias provenientes, até à presente data, das taxas de controlo de qualidade da água (aplicável a todas as entidades gestoras de abastecimento de água) e de regulação (aplicável apenas às entidades gestoras concessionárias dos serviços de águas e resíduos) - Portaria n.º 175/2010, de 23 de março e n.º 160/2010, de 15 de março.

Contudo, tendo presente que a universalização da missão de regulação, bem como o seu alargamento a novas entidades reguladas - em gestão direta e em gestão delegada -, requer novas abordagens de intervenção regulatória e uma intensificação da sua atuação, a ERSAR, preparou um projeto de portaria que define os critérios de aplicação de taxas de regulação a essas mesmas entidades, visando dotar esta Entidade Reguladora das receitas próprias decorrentes do acréscimo da sua atividade. Mais se refere que em 2016, no âmbito da revisão encetada do referido projeto de portaria, foi o mesmo novamente submetido ao Ministério do Ambiente, mantendo-se, até à presente data, por aprovar e publicar. A ausência da publicação de uma nova portaria sobre taxa de regulação implica duas preocupações, uma relativa à equidade de tratamento entre entidades reguladas pela ERSAR e, outra, pela mobilização dos recursos humanos e financeiros necessários para o reforço da capacidade operativa da entidade reguladora com reflexo sobre o desenvolvimento da atividade de regulação, atentas as restrições financeiras daqui decorrentes.

2. Atividade desenvolvida

O ano de 2016 correspondeu ao décimo sétimo exercício completo de atividade da ERSAR, sendo o terceiro exercício encerrado como entidade administrativa independente com funções de regulação. Pode-se afirmar que o ano objeto de análise constituiu mais um ano de intensificação da atividade regulatória, correspondendo, por um lado, ao alargamento da regulação a um universo complexo e heterogéneo de entidades gestoras, e por outro, um novo processo de reestruturação do setor em curso face às alterações entretanto ocorridas por via das diretivas governamentais, colocando desafios relevantes à entidade reguladora quanto às condições de satisfação das obrigações de serviço público inerentes à atividade desenvolvida no setor e em matéria de definição de regras de qualidade de serviço, de gestão das infraestruturas existentes, da eficiência produtiva e de fixação de preços.

É globalmente reconhecido que a estratégia de desenvolvimento que tem vindo a ser seguida nos serviços de águas e resíduos em Portugal revelou-se genericamente bem-sucedida, permitindo, nestas últimas duas décadas, avanços significativos ao nível do atendimento das populações e da gradual melhoria na qualidade dos serviços, com mecanismos de avaliação regular e de *benchmarking*, da melhoria da gestão operacional com aproveitamento de economias de escala e alguma melhoria nos níveis de eficiência, da clarificação dos papéis do setor empresarial estatal, municipal e privado e da existência de um número aceitável de concorrentes no setor municipal, do maior cumprimento dos normativos nacionais e comunitários, dos avanços na abordagem integrada na prevenção e no controlo da poluição e da melhoria da produtividade e competitividade do sector através de soluções ambientalmente adequadas.

Com efeito, a execução dos investimentos previstos no Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais para o período 2007 a 2013 (PEAASAR II) e no Plano Estratégico para os Resíduos Sólidos Urbanos para o período 2009 a 2016 (PERSU II), ambos revistos e substituídos recentemente pelo PENSAAR 2020 e pelo PERSU 2020 respetivamente, possibilitaram uma cobertura de 95% da população com serviço público de abastecimento de água, ainda que com necessidades importantes de reabilitação, e de 83% da população com serviço público de saneamento de águas residuais, embora apenas 82% com tratamento adequado e de 100% com gestão de resíduos urbanos.

De facto, os investimentos realizados nas últimas décadas permitiram uma evolução notável nos serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, quer ao nível da extensão da rede e da disponibilização de infraestruturas, com o conseqüente aumento significativo da percentagem de população com acesso a serviços de águas e de resíduos, quer no que respeita à evolução das soluções tecnológicas adotadas com benefícios ambientais óbvios, existindo agora novos desafios para o setor que exigem uma gestão eficiente dos recursos, pretendendo-se com esta nova estratégia, promover junto das populações o acesso a um serviço público de água e saneamento de qualidade e adequado às suas necessidades, com custos socialmente aceitáveis, conduzindo simultaneamente à evolução do setor para um patamar de excelência.

Relativamente ao sector dos resíduos, o Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos (PERSU 2020) é o novo instrumento de referência da política de resíduos urbanos em Portugal continental, para o período de 2014 a 2020, fundamental para que o setor disponha de orientações e objetivos claros.

Este Plano define os objetivos a atingir e as ações a implementar ao longo do seu período de vigência, mas também os eixos de atuação conducentes à concretização das linhas orientadoras estratégicas definidas.

As principais medidas constantes no PERSU 2020 consubstanciam princípios de eficiência e de valorização dos resíduos como recursos, privilegiando a atuação a montante da cadeia de valor e a integração do Programa de Prevenção de Resíduos Urbanos. De igual modo, apoiam o aumento significativo da recolha seletiva e da

reciclagem, promovendo a eliminação progressiva da deposição direta em aterro e apoiam o aumento da eficiência dos sistemas e das infraestruturas de gestão de resíduos urbanos, com conseqüente racionalização, redução e recuperação sustentável de custos.

Os resultados alcançados e referidos anteriormente derivam, em boa medida, da implementação desde 1993 de uma política integrada para o setor, que passou pela definição de uma estratégia clara, pela clarificação das responsabilidades institucionais, pela criação de um novo quadro legal, pela criação de novos modelos de gestão, pela agregação territorial das entidades gestoras, pela promoção gradual da recuperação dos custos, pela promoção da qualidade de serviço, pela promoção da qualidade da água para consumo humano, pela promoção da proteção do consumidor, pela disponibilização pública de informação e finalmente pela criação de um modelo regulatório.

Pese embora os enormes avanços efetuados, subsistem ainda problemas, nomeadamente a nível da sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras estatais e municipais, de que são exemplos a insuficiência de capitais próprios em algumas entidades gestoras estatais de serviços de águas, a disparidade de tarifas que ainda persiste e o insuficiente grau de cobertura dos custos da provisão dos serviços por parte de entidades gestoras municipais, sobretudo nos serviços de saneamento e de resíduos. É assim reconhecida a necessidade de serem implementadas medidas suscetíveis de melhorar, por um lado, os níveis globais de eficiência produtiva e infraestrutural, e por outro, as condições de sustentabilidade económica e financeira do setor, a par da salvaguarda da acessibilidade física e económica das populações.

Simultaneamente com o alargamento do universo de entidades reguladas, a diversidade de modelos de gestão e condições de exploração existentes, os constrangimentos de natureza económica e financeira que afetaram algumas entidades gestoras e o maior acesso a informação por parte das populações, vieram conferir maior complexidade às relações entre as partes interessadas, traduzindo-se em níveis de exigência na capacidade de resposta do regulador cada vez mais elevados e envolvendo um permanente esforço de inovação e atualização técnica.

Neste sentido, no quadro dos contributos da ERSAR para as soluções preconizadas para uma reorganização do setor, salientam-se como medidas relevantes:

- a elaboração de projetos legislativos e regulamentares relativos ao sector dos serviços de águas e resíduos, designadamente o projeto de Regime geral sancionatório dos serviços de águas e resíduos concluído em 2016 apresentado ao Governo, o Regime dos serviços municipais de águas e resíduos, o Regime dos serviços de titularidade estatal, o Regulamento Geral dos sistemas públicos e prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais (Decreto Regulamentar 23/95), o Regime da qualidade da água destinada ao consumo humano e os Regulamentos com eficácia externa

(qualidade de serviço, relações comerciais e procedimentos regulatórios, revisão do regulamento tarifário dos resíduos);

- a análise dos atuais modelos de gestão e exploração dos serviços municipais e consequente identificação de novos modelos de gestão e exploração dos serviços municipais que potenciem maiores níveis de eficiência;
- a apresentação de modelos de gestão dos sistemas de águas pluviais, bem como a análise do seu enquadramento no âmbito regulatório.

A par do acompanhamento e dos contributos da ERSAR para a reorganização do setor, manteve-se o processo de consolidação da atividade de regulação dos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, nomeadamente com o desenvolvimento das seguintes atividades:

- Implementação do novo modelo de regulação económica para o serviço de gestão de resíduos urbanos, consubstanciado no respetivo Regulamento Tarifário, já em vigor, com a definição dos proveitos permitidos para as entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal com capitais maioritariamente privados, para o período 2016-2018;
- Desenvolvimento do Regulamento Tarifário dos Serviços de Águas, prevendo-se que seja apresentado ao Conselho Tarifário da ERSAR e submetido a consulta pública, até ao final de 2017, para que os trabalhos preparatórios do primeiro período regulatório se possam verificar em 2018, no quadro das atribuições e competências desta entidade;
- Análise e emissão de parecer sobre as propostas de desagregação dos sistemas multimunicipais de abastecimento e de saneamento de águas residuais;
- Análise de diversos processos de reequilíbrio económico-financeiro de concessões municipais;
- Foram também objeto de parecer as propostas de atualização dos tarifários das entidades municipais, em modelo de gestão direta, delegada e concessionada;
- Ações de promoção da qualidade de serviço prestado pelas entidades gestoras e do tendencial equilíbrio dos tarifários praticados;
- Neste enquadramento, a ERSAR monitorizou a aplicação dos tarifários de todas as entidades gestoras de sistemas municipais e intermunicipais, através da funcionalidade "Tarifários ao utilizador final" do módulo de regulação económica. Tal permitiu o apuramento dos respetivos encargos para o utilizador final doméstico e a verificação da conformidade dos tarifários com as recomendações tarifárias da ERSAR;

- Na vertente de regulação dos serviços, pelo quinto ano o sistema de “Avaliação da Qualidade do Serviço Prestado aos Utilizadores” (2ª geração de indicadores) foi aplicado a todo o universo de entidades gestoras de águas e resíduos em Portugal Continental (372 entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e municipal, atuando em gestão direta, ou através de delegação em empresa municipal, intermunicipal ou estatal, ou ainda por concessão em empresas de capitais privados). De entre as entidades sujeitas ao sistema de avaliação em 2016, 263 desenvolvem atividade de abastecimento público de água, 266 atividade de saneamento de águas residuais urbanas, e 281 atividades de gestão de resíduos urbanos. Tendo em vista a correta continuidade do sistema de avaliação da qualidade do serviço e de forma a permitir a capacitação das entidades gestoras, realizaram-se sessões de esclarecimento (12 sessões) tendo como destinatários os técnicos das entidades gestoras de águas e resíduos, num total de 1248 participantes, manteve-se a disponibilização do fórum “Qualidade de serviço” no Portal da ERSAR (<http://portal.ersar.pt>), disponibilizou-se apoio permanente através de contacto telefónico entre os técnicos das entidades gestoras e os da ERSAR e deu-se formação a 44 auditores externos sobre o sistema de avaliação da qualidade de serviço;
- Ainda nesta matéria, a ERSAR iniciou em 2016 uma reflexão profunda dos indicadores de forma a proceder à sua melhoria e adequação aos planos estratégicos entretanto aprovados, quer para o setor da água (PENSAAR2020) quer para o setor dos resíduos (PERSU2020);
- Importa referir também, no domínio das atividades desenvolvidas pela ERSAR ao longo do exercício de 2016, o acompanhamento dos trabalhos inerentes ao Programa Operacional da Sustentabilidade e Eficiência no Uso dos Recursos (POSEUR), designadamente os relativos à aprovação de candidaturas;
- A ERSAR procedeu à recolha e tratamento de informação sobre custos e proveitos de todas as entidades gestoras de sistemas municipais e intermunicipais para efeito de avaliação do grau de cobertura de custos no setor das águas e dos resíduos, utilizando-se para tal a funcionalidade do módulo de regulação económica designada por “Reporte de contas”. O reporte desta informação processou-se num período mais curto do que em anos anteriores, mas subsistiu ainda uma grande necessidade de apoio técnico por parte da ERSAR, uma vez que a maioria destas entidades não utiliza ainda sistemas de custeio que lhes permita obter a informação separada por atividade. Mesmo assim, apenas 14 entidades gestoras, não submeteram o reporte de contas em condições de ser validado;
- Durante o ano de 2016 mantiveram-se as atividades no âmbito da missão de “Autoridade Competente para a Qualidade da Água para Consumo Humano”, designadamente através da consolidação do modelo de intervenção como autoridade competente instituída, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, que entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2008 e revoga

o Decreto-Lei n.º 243/2001, de 5 de setembro (transposição da Diretiva n.º 98/83/CE, do Conselho, de 3 de novembro).

Nesse sentido, manteve-se o desafio da ação da ERSAR no sentido de que todos os portugueses tivessem acesso a água na torneira de boa qualidade para consumo humano, estendendo-se a sua atividade a todas as entidades gestoras, prosseguindo-se com o acompanhamento anual da implementação dos programas de controlo da qualidade da água para consumo humano (PCQA) bem como com a apreciação dos PCQA para 2017, das ações de fiscalização e instrução dos respetivos processos de contraordenação, quando aplicável, de monitorização das análises efetuadas e de apreciação e atualização das credenciais dos laboratórios de análises de água.

Durante o ano de 2016 procedeu-se ao acompanhamento da implementação de 383 programas de controlo da qualidade da água para consumo humano (PCQA) por parte de 334 entidades gestoras de sistemas públicos de abastecimento de água e realizaram-se 50 fiscalizações.

Nesta matéria continuaram a desenvolver-se vários trabalhos, designadamente a coordenação do Grupo de Trabalho nacional para a sua implementação em Portugal, bem como a coordenação do processo de revisão dos Anexos II e III da Diretiva 98/83/CE, relativa ao regime de controlo da qualidade da água para consumo humano. É de referir ainda que no ano de 2016 foram apreciadas e atualizadas as credenciais de cerca de 89 laboratórios de análises de água, dos quais 72 são nacionais e 17 são estrangeiros, foram apreciados 382 PCQA relativos ao ano de 2017 e procedeu-se ao acompanhamento, em articulação com as autoridades de saúde concelhias, de cerca de 5000 situações de incumprimento dos valores paramétricos comunicadas à ERSAR ao longo do ano de 2016.

Como concretização da aposta estratégica maior visibilidade e aproximação aos consumidores dos serviços de águas e resíduos, a ERSAR lançou recentemente (janeiro de 2017) um novo *website* institucional. Com um *design* atraente e uma navegação mais intuitiva, o novo website disponibiliza mais informação relevante para os consumidores e entidades gestoras, de forma simples e acessível, inclusive através dos dispositivos de comunicação móvel. Através de um mapa de Portugal é possível, por exemplo, conhecer a qualidade da água para consumo humano de cada concelho de Portugal continental. É também possível consultar os encargos tarifários mensais por concelho com os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos. Foi ainda desenvolvida uma infografia interativa que explica campo-a-campo o modelo de fatura recomendado pelo regulador e uma área de Perguntas frequentes, onde se encontra resposta às questões mais relevantes para os consumidores.

Em paralelo com o novo website foi lançada a nova página da ERSAR no *LinkedIn*, que visa informar e aproximar o regulador e os seus serviços dos profissionais dos serviços regulados.

Em 2016 a ERSAR manteve a sua atividade de preparação e realização de conferências e seminários e similares no âmbito da missão ERSAR.

Importa também referir as parcerias desenvolvidas com universidades e entidades/especialistas de reconhecida competência para o desenvolvimento de alguns estudos e projetos de relevante interesse para o setor.

Contrariamente ao sucedido nos anos transatos, a ERSAR, realizou menos trabalhos tipográficos associados às suas diferentes publicações.

Ainda no âmbito da regulação comportamental foi dada especial atenção à análise e resposta a reclamações de consumidores que, beneficiando da disponibilidade de canais cada vez mais acessíveis, têm vindo a crescer.

A disponibilização de informação aos utilizadores, operadores e outros agentes do setor, bem como o desenvolvimento de estudos de cariz técnico-científico que possam contribuir para o enriquecimento e modernização do setor.

Foram ainda desenvolvidas durante o ano outras atividades de carácter estratégico e operacional, designadamente de apoio técnico às entidades gestoras, de articulação com o exterior e de comunicação e imagem, para além das atividades específicas de gestão de recursos humanos, de recursos físicos e tecnológicos, as quais podem ser analisadas com maior detalhe no Relatório de Atividades relativo ao ano de 2016.

3. Recursos financeiros

Como atrás se referiu, a atividade da ERSAR é financiada exclusivamente por receitas próprias decorrentes da aplicação da taxa de regulação sobre as entidades gestoras concessionárias (TR), nos termos da Portaria n.º 160/2010, de 15 de março e da taxa de controlo de qualidade da água para consumo humano aplicável às entidades gestoras de sistemas públicos de abastecimento de água (TCQA), de acordo com a Portaria n.º 175/2010, de 23 de março.

Em 2016, os réditos registados pela ERSAR ascenderam a 7.070 mil euros, valor ligeiramente superior ao registado no ano transato.

Tal como já havia acontecido nos anos anteriores, ao nível da cobrança da taxa de controlo de qualidade da água continuam a registar-se alguns atrasos. Em 2016, do universo de 266 entidades gestoras sujeitas a faturação dessa taxa e de um total de 1.769 mil euros faturado, ao qual acresce a receita por cobrar no início do ano no montante de 187 mil euros, ficou em dívida, no final do exercício, um valor correspondente à taxa de controlo de qualidade da água para consumo humano de 32 entidades, no montante de 75 mil euros, isto é, cerca 3,83% do montante global anteriormente referido (em 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015 essa percentagem foi de 11,24%, 13,16%, 15,39%, 9,13%, 10,85% e 9,81% respetivamente).

No que respeita à cobrança da taxa de regulação salienta-se que no ano objeto de análise, o valor por cobrar relativo à taxa de regulação aplicável ao universo das entidades gestoras concessionárias ascendeu a 1.386 mil euros, dos quais 972 mil euros correspondiam à faturação das entidades EPAL, Lisboa e Vale do Tejo, Centro Litoral, Águas do Norte, Valorsul e Águas do Algarve objeto de agregação. Desta forma, conclui-se que o valor por cobrar relativo às demais entidades gestoras concessionárias é de 414 mil euros, o que demonstra apesar de tudo o esforço de cobrança efetuado ao longo de 2016.

Em 2017 irão continuar a ser encetados todos os esforços de redução da dívida provisionada, no montante de 73 mil euros, pretendendo a ERSAR continuar com os processos de execução fiscal, em colaboração com um escritório de advogados contratado para esse fim, com vista à recuperação das dívidas em causa. Em fase do exposto, no final de 2016 reconheceu-se a perda por imparidade dessas dívidas.

Ao nível da despesa, importa referir que o orçamento aprovado para 2016 no valor de 8.725 mil euros correspondeu ao orçamento proposto pela ERSAR, não se tendo verificado no ano em causa, por força do regime aplicável às entidades reguladoras, a aplicação de cativos.

Em face das alterações decorrentes da Lei-quadro das Entidades Reguladoras, bem como da aprovação dos Estatutos da ERSAR, em conjugação com disposto no Decreto-Lei de Execução Orçamental para 2016, procedeu-se à transição do saldo de gerência acumulado até 2015, inclusive, no montante de € 11 625 860,80, no orçamento de 2016 e bem assim dos resultados líquidos do exercício, conforme resulta da Lei-quadro das Entidades Reguladoras e dos Estatutos da ERSAR. A este respeito refere-se que o referido pedido de transição do saldo de gerência foi efetuado nos serviços *online* da Direção Geral do Orçamento, tendo sido o mesmo validado pela 3.ª Delegação da DGO.

A ERSAR submeteu, em julho de 2016, uma candidatura a fundos comunitários no âmbito do Portugal 2020, no valor de 1.095 mil euros e, em setembro, submeteu a segunda candidatura no montante de 1.133 mil euros. As candidaturas em causa inserem-se no sistema de apoio à modernização e capacitação da administração pública e visam dotar a ERSAR de meios para a melhoria das condições de funcionamento interno e eficácia externa, esta última, com particular ênfase no que ao consumidor final diz respeito.

Sem comprometer o cumprimento da sua missão, a ERSAR, manteve ao longo de 2016 uma gestão rigorosa dos recursos financeiros disponíveis, pese embora o contexto de maior intervenção por parte desta entidade reguladora.

De salientar a escassez de recursos humanos com que a ERSAR se deparou ao longo de 2016, a que corresponde uma diferença de 64.447 horas trabalhadas face às perspetivadas aquando da elaboração do orçamento, isto é, ao desvio de 33%, situação esta que tem sido recorrente nos últimos anos. Contudo, na sequência da renovação da autorização excecional para o recrutamento externo, datada de 26-01-2016 e 23-05-2016 e, posteriormente, confirmada em 04-08-2016, pelo Gabinete do Senhor Ministro das Finanças, a

ERSAR encetou no ano em análise 19 processos de recrutamento para ocupação de 20 postos de trabalho do seu mapa de pessoal, repartidos por 3 fases, 11 em outubro, 1 em novembro e os restantes em dezembro, tendo culminado com a contratação de 18 novos trabalhadores que iniciaram ou vão iniciar funções em janeiro, fevereiro, março e abril do presente ano.

Tendo em conta as características da atividade regulatória, o elevado número de entidades que integram o universo regulado e a escassez de recursos humanos da ERSAR anteriormente mencionada, assume particular acuidade a necessidade de recurso à contratação de serviços externos para a realização de estudos, pareceres, projetos, consultadoria e trabalhos especializados, que visam, essencialmente, contribuir para a melhoria da organização do setor, apoiar a capacitação do mesmo, monitorizar o cumprimento da legalidade e qualidade de serviço das entidades gestoras, recolher informação fiável e relevante para efeitos de regulação e disponibilizar informação ao setor e ao público em geral, no âmbito do cumprimento das suas atividades em cada uma das vertentes da sua missão. Tal como havia sucedido no ano transato, a maior autonomia da ERSAR por força da publicação da Lei-Quadro das entidades reguladoras e dos seus Estatutos, permitiu uma maior agilização dos processos de aquisição de serviços face ao passado, porquanto não é aplicável a esta Entidade o regime dos serviços e fundos autónomos, nomeadamente as normas relativas à autorização de despesas, à transição e utilização dos resultados líquidos de exercício e às cativações de verbas na parte que não dependam de dotações do orçamento do Estado.

Foram encetados, acompanhados e/ou concluídos, ao longo de 2016, os procedimentos aquisitivos e respetivos contratos relativos às aquisições de bens e de serviços, bem como todos os trâmites relativos à renovação, ou não, de contratos existentes à data, considerados necessários e indispensáveis ao cumprimento da missão da ERSAR, sendo de destacar os seguintes:

- Seguro de acidentes de trabalho, em conformidade com a legislação em vigor;
- Serviços de manutenção corretiva (e evolutiva) do sistema de gestão documental (Portal), instrumento fundamental de organização interna e de interação com as entidades do setor e com os cidadãos em geral, particularmente nos domínios da recolha de dados, tratamento e divulgação de informação essencial para a atividade regulatória e necessária para a comunicação e esclarecimento de todos os interessados;
- Serviços relativos à manutenção do *software* de suporte à plataforma *Outsystems*, onde assenta o Portal ERSAR;
- Conceção, revisão, tradução e produção de algumas publicações destinadas ao setor;
- Serviços de apoio técnico e administrativo, *outsourcing* relativo a serviços de vigilância e segurança, medicina higiene e segurança no trabalho (obrigatórios de acordo com a Lei n.º 59/2008, de 11 de setembro revogada pela Lei n.º 35/2014, de 20.06.2014), serviços de viagens e alojamentos, serviços

de assessoria de imprensa, serviços técnicos especializados de apoio ao processo de resposta a reclamações de utilizadores dos serviços de águas e resíduos em Portugal Continental, publicidade, exposições, conferências e seminários, formação, comunicações, conservação e reparação de bens, serviços de aluguer operacional de veículos, serviços de manutenção e de assistência técnica de instalações, equipamentos (administrativos e informáticos) e software, alojamento de plataforma eletrónica de contratação pública, subscrição de plataforma eletrónica para a elaboração de inquéritos, serviços de apoio jurídico e de contencioso, serviços jurídicos de apoio à tramitação de processos de contraordenação, serviços de apoio nas áreas de tratamento de dados estatísticos relativos ao sector dos resíduos, serviços de consultadoria jurídica na área da contratação pública, entre outros;

- Aquisição de material de escritório (consumíveis de impressão, papel, economato, estacionário), de produtos de limpeza e higiene e combustíveis;
- Serviços inerentes à avaliação da qualidade de serviço (2.ª geração de indicadores) no âmbito da missão ERSAR;
- Serviços técnicos especializados para a análise de dados, realização de estudos e gestão de projetos sobre o sector de águas e resíduos e de apoio à regulação;
- Serviços para elaboração de estudo de definição de custos de investimento e de exploração de referência para tecnologias de gestão de resíduos urbanos;
- Serviços de consultoria com vista à elaboração dos regulamentos internos da ERSAR decorrentes da publicação da Lei-Quadro das entidades reguladoras e dos Estatutos da ERSAR;
- Serviços de revisão do Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais publicado como Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto;
- Serviços de consultoria para a realização de um estudo de definição dos valores dos parâmetros específicos do Regulamento Tarifário do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos;
- Serviços de consultoria para assessoria nas respostas aos comentários das entidades gestoras durante a fase de contraditório da proposta de parâmetros comuns de regulação, publicada pela ERSAR nos termos do Regulamento Tarifário do serviço de gestão de resíduos e outros serviços de assessoria financeira no âmbito das funções desenvolvidas por esta entidade reguladora;
- Serviços de assessoria financeira no âmbito das funções do Departamento de Análise Económica e Financeira;

- Serviços e aquisições referentes ao plano de reestruturação das infraestruturas tecnológicas, designado por Plano *Data Center*, o qual visa mitigar os problemas ou estrangulamentos existentes resultantes, essencialmente, do crescimento da atividade e do volume dos dados armazenados;
- Serviços de apoio à ERSAR na reformulação do índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial de infraestruturas;
- Serviços de configuração e migração do cadastro de inventário de bens móveis da ERSAR para o *software* E-publica;
- Serviços de conceção e desenvolvimento do novo *website* da ERSAR;
- Serviços de desenvolvimento de nova identidade visual, novo logotipo e suas aplicações para a ERSAR;
- Aquisição de serviços de consultoria de análise e otimização de soluções alternativas sustentáveis de agregação de sistemas de abastecimento de água e saneamento, de revisão do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto (Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais) e de análise da integração da atividade de gestão de águas residuais pluviais nas atribuições genéricas da ERSAR, no âmbito da criação da Unidade Técnica de Apoio às EG's dos sistemas em baixa;
- Aquisição de serviços de elaboração, submissão, contratação de apoios financeiros acompanhamento e gestão do projeto de duas candidaturas ao Portugal 2020;
- Aquisição de serviços para elaboração de estudo de determinação de custos de investimentos para as infraestruturas associadas ao ciclo urbano da água;
- Aquisição de serviços de consultoria para apoio na elaboração de projetos legislativos e regulamentares relativos ao setor dos serviços de águas e resíduos;
- Aquisição de serviços de consultoria de análise dos contratos de concessões atuais RTA;
- Aquisição de serviços de consultoria de análise dos contratos de concessão atuais e desenho de novo modelo de concessão e identificação de modelos de gestão para a baixa (UTA);
- Aquisição de serviços de consultoria de gestão de sistemas municipais de abastecimento de águas e saneamento, e na criação e funcionamento de sistemas de parceria pública, no âmbito da criação da Unidade Técnica de Apoio às EGs dos sistemas em baixa;

- Aquisição de serviços de consultoria técnico científica para acompanhamento dos contratos de concessão municipais atuais, definição de um novo modelo para as novas concessões e elaboração do Regulamento Tarifário das Águas (RTA);
- Aquisição de serviços para a realização de um ficheiro de contas reais, assim como o respetivo documento de relato da reconciliação nas contas societárias e documento complementar ao RTR;
- Elaboração de um parecer jurídico relativo à Lei do Orçamento de Estado para 2016;
- Aquisição de serviços de assessoria de imprensa para assegurar a gestão de comunicação da ERSAR.

O ano de 2016 continuou a ser para a ERSAR um ano de grandes mudanças, com impacto sobre os seus recursos humanos e sobre a organização em si, designadamente no que respeita a uma mudança de gestão, fruto da tomada de posse do atual Conselho de Administração. É de salientar a alteração na estratégia prosseguida pela Entidade Reguladora, quer a nível interno quer a nível externo, consubstanciada não só na alteração da sua imagem institucional, mas também na mudança de paradigma no que concerne ao posicionamento desta Entidade Reguladora face ao setor de mercado que visa regular.

4. Recursos Humanos

O reforço dos recursos humanos para fazer face ao cumprimento da missão ERSAR, previsto no Plano de Atividades para 2016, não se concretizou conforme planeado, pese embora a renovação da autorização concedida para o recrutamento externo de novos trabalhadores. Conforme referido oportunamente ao longo deste documento, foram encetados no último trimestre do ano os processos de recrutamento com vista ao reforço do mapa de pessoal da ERSAR. Neste sentido, o Conselho de Administração e a área de recursos humanos deu especial prioridade e enfoque aos processos de recrutamento em causa, tendo daqui resultado o recrutamento de 18 novos trabalhadores, os quais iniciaram ou vão iniciar funções no corrente ano. Note-se que dos processos de recrutamento encetados, em 2016, ficaram por ocupar 2 postos de trabalho do mapa de pessoal da ERSAR, tendo sido, a esta data, solicitado novo pedido de autorização para o recrutamento de novos trabalhadores, cujos processos se perspectivam encetar no decurso do presente ano,

A aprovação e implementação dos regulamentos internos (Regulamento de Carreiras e Remunerações, Regulamento de Avaliação de Desempenho, Regulamento de Recrutamento e Seleção de Pessoal e Regulamento de Organização Interna e Cargos Dirigentes), durante o ano de 2016, permitiu colmatar a lacuna existente a este nível no seio da organização perspectivando-se uma maior estabilidade e equidade interna. De facto, foi possível, à ERSAR, implementar o novo sistema de avaliação de desempenho no referido ano, bem como proceder aos recrutamentos supramencionados, ambos em sintonia com a regras e as normas vigentes nos respetivos regulamentos.

Foi igualmente aprovado, pelo Conselho de Administração, o Regulamento de Organização e Disciplina no Trabalho, ainda que sujeito a parecer da respetiva Comissão de Trabalhadores. O referido regulamento tem como objetivo promover uma maior autonomia, flexibilidade, equidade e responsabilidade na prestação do trabalho por parte dos trabalhadores da ERSAR.

A ERSAR encerrou o ano de 2016 com um total de 70 trabalhadores, nos quais se inclui o Conselho de Administração, pese embora o número total previsto no mapa de pessoal aprovado, anexo ao Plano de Atividades e Orçamento para o referido ano, tenha sido de 95 trabalhadores.

Nos 70 trabalhadores está considerado um efetivo que embora estando fora da ERSAR, em exercício de funções como assessor em gabinete de membro do Governo, continua a ser remunerado pela ERSAR

Ainda assim, apesar de não ter sido possível reforçar os efetivos da ERSAR de acordo com as necessidades diagnosticadas e em consonância com o preconizado no Plano de Atividades para 2016, verificou-se, ao longo do ano, a entrada de 2 trabalhadores por regresso à ERSAR, um no âmbito da licença sem vencimento e outro por mobilidade interna.

Paralelamente, verificou-se a saída de 3 trabalhadores, dois por mobilidade interna para outro organismo e um por aposentação.

Assim, pode-se afirmar que foram encetados todos os procedimentos administrativos relativos ao início e à cessação de funções de todos os trabalhadores que no decurso de 2016 entraram e saíram da ERSAR.

Pese embora o quanto referido relativamente aos recrutamentos já efetuados e às movimentações de trabalhadores entre organismos da Administração Pública e às quais a ERSAR não pode ser totalmente alheia, perspetiva-se que esta Entidade Reguladora tenha de encetar novos processos de recrutamento de forma a preencher a totalidade do seu mapa de pessoal, pelo que se conclui que o reforço dos recursos humanos continua a constituir um dos aspetos prioritários para assegurar o normal funcionamento da Organização.

Compulsada toda a informação, durante o ano de 2016, recorreu-se face à disponibilidade orçamental e financeira existente, à contratação em regime de prestação de serviços de empresas e pessoal qualificado para prestarem apoio à ERSAR no desenvolvimento de estudos, pareceres, projetos, consultadoria e outros trabalhos especializados nas diversas valências técnicas no âmbito da sua atuação.

5. Análise Económica, Financeira e Orçamental

Com a entrada em vigor, em 2014, dos atuais estatutos da ERSAR, a contabilidade passou a estar sujeita ao Sistema de Normalização Contabilística, não estando, nos termos do artigo 45.º dos respetivos estatutos, sujeita às regras da contabilidade pública.

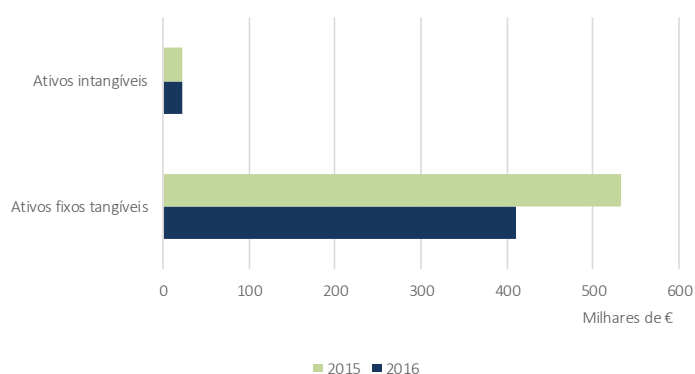
As contas da Entidade Reguladora relativas ao exercício de 2016 espelham o resultado das atividades desenvolvidas pela ERSAR acima mencionadas.

A evolução da situação patrimonial da ERSAR caracterizou-se por um decréscimo dos ativos tangíveis e por um acréscimo, ainda que ligeiro, dos ativos intangíveis, conforme consta do quadro infra.

Quadro n.º 1 - ATIVO TANGÍVEIS e INTANGÍVEIS

ATIVO NÃO CORRENTE	Nota	2016	2015	Un: €	
				VALOR	%
Ativos fixos tangíveis	5	410.982	532.453	-121.471	-23%
Ativos intangíveis	6	22.783	22.181	602	3%
Total de ativo não corrente		433.764	554.634	-120.870	-22%

Figura 1 - Ativo não corrente



O ativo fixo tangível da ERSAR ascendia, no final do ano, a 411 mil euros, líquido das respetivas depreciações, sendo que o equipamento administrativo e o equipamento básico representavam 99,93% do valor global constante da referida rubrica do balanço.

A conta de equipamento administrativo representava, *per si*, 40,83% do valor total do ativo fixo tangível, resultando esta situação das aquisições de mobiliário e artigos de decoração, de equipamento de escritório e de equipamento social efetuadas nos anos transatos. No ano objeto de análise, destaca-se, a conclusão do processo de aquisição de equipamentos de impressão e cópia e a aquisição de um teclado e de um microgravador.

Quanto à conta de equipamento básico, a qual representava 59,10% do total da rubrica do ativo fixo tangível, pode-se afirmar que a mesma é resultado, por um lado, das benfeitorias realizadas nos anos transatos nas instalações com as consequentes adaptações e readaptações de salas e espaços às necessidades desta Entidade Reguladora, em especial daquelas que resultaram da preparação e adaptação do espaço inicialmente arrendado.

A conta de equipamento de transporte reflete a completa depreciação da frota automóvel da ERSAR, a qual é composta por 7 veículos, um adquirido em 2000, 4 adquiridos em 2006 e 2 adquiridos em 2007. É de salientar

que no ano objeto de análise se alienou os 3 veículos adquiridos em 1999 pelo montante de 3,2 mil euros atento o elevado grau de desgaste que apresentavam relativamente aos seus consumos de combustível, sendo, igualmente, os gastos inerentes à sua manutenção e reparação substancialmente elevados. Refira-se ainda que, de acordo com a legislação em vigor, tendo em conta os índices de emissão de CO₂ dos veículos em causa, os mesmos encontravam-se impossibilitados de circular em algumas zonas do centro de Lisboa.

Por fim, a conta de outros ativos fixos tangíveis representava 0,07% do total constante na rubrica objeto de análise, não tendo expressão no valor global em causa.

Comparativamente com o ano transato verifica-se que o valor do ativo fixo tangível em 2016, líquido das respetivas depreciações, sofre um decréscimo global de 23%, em resultado do decréscimo verificado em todas as suas contas, sendo que a conta de equipamento administrativo foi aquela que mais decresceu (33,97%), seguida da conta de outros ativos fixos tangíveis com um decréscimo de 22,28% e por fim da conta de equipamento básico com uma diminuição de 10,40%.

Salienta-se que o valor global do ativo fixo tangível sem considerar as respetivas depreciações diminuiu 11,31% quando comparado com o ano de 2015, pese embora as alienações e os abates tenham sofrido igualmente um decréscimo de 21,96%. Para a diminuição global do referido ativo fixo contribuiu a variação negativa de 83,25% verificada ao nível das aquisições.

Importa ainda referir que as depreciações acumuladas e perdas por imparidade apresentam uma diminuição (6,76%) face a igual período do ano anterior, por força da diminuição do valor do ativo conforme referido anteriormente.

Tendo em consideração a retoma de diverso equipamento informático, resultado da continuidade do plano *Data Center* encetado nos anos transatos e da aquisição do equipamento de cópia e impressão já referido anteriormente, bem como de outros ativos fixos tangíveis, procedeu-se em 2016 ao registo do abate e alienação do mesmo no valor de 70 mil euros.

O ativo fixo intangível da ERSAR ascendia, no final do ano, a 23 mil euros, líquido das respetivas amortizações, correspondendo às licenças (*software*) adquiridas ao longo dos vários anos de atividade e cuja utilização ainda se mantinha no final de 2016, sendo de realçar que no ano em apreço foram adquiridas várias licenças de *software Microsoft* e do *software* da ConduSiv para a virtualização.

A rubrica em análise referida no parágrafo anterior apresenta um acréscimo de 3% quando comparada com o ano de 2015, sendo que o ativo intangível, sem considerar as respetivas depreciações, aumenta 13,64% face ao ano transato.

O trabalho realizado de identificação de todo o ativo fixo tangível da ERSAR, existente a 31.12.2016, em funcionamento ou em utilização, foi extensível ao ativo intangível desta entidade, pelo que em resultado do

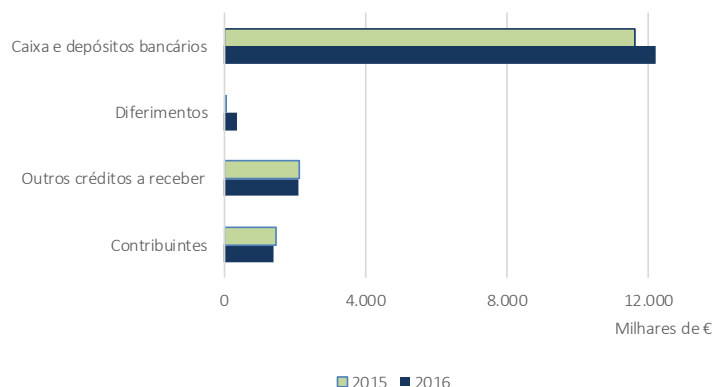
mesmo, à semelhança do que havia sucedido para a rubrica supra analisada, procedeu-se ao abate de 21 mil euros em *software*, ao qual correspondia igual valor amortizado e acumulado, resultando por isso um impacto líquido nulo.

Por fim, pode-se concluir que o ativo não corrente sofre um decréscimo, de 2015 para 2016, correspondente a 22%, representando a rubrica de ativos fixos tangíveis, à data do balanço, 95 % do valor global do ativo não corrente em contraposição com os 5% da rubrica de ativos fixos intangíveis.

Quadro n.º 2- ATIVO CORRENTE

ATIVO CORRENTE	Nota	2016	2015	VAR 16/15	
				VALOR	%
Contribuintes	7	1.391.855	1.457.891	-66.036	-5%
Outros créditos a receber	8	2.106.231	2.115.841	-9.610	0%
Diferimentos	9	359.018	78.813	280.205	356%
Caixa e depósitos bancários	4	12.240.097	11.625.861	614.236	5%
Total de ativo corrente		16.097.201	15.278.406	818.795	5%

Figura 2 - Ativo corrente



O ativo corrente da ERSAR ascendeu, no final de 2016, a 16.097 mil euros apresentando um acréscimo de 5% face a 2015.

Relativamente à rubrica de contribuintes, a análise efetuada aos balancetes e ao balanço da ERSAR, à data de 31.12.2016, permitem concluir que a rubrica em causa apresenta um decréscimo de 5% quando comparada com o ano de 2015, passando a mesma de 1.458 mil euros para 1.392 mil euros, tendo sido reconhecida uma imparidade de 73 mil euros, conforme se poderá verificar mais adiante aquando da explicação da rubrica de perdas por imparidade dívidas a receber.

Atento o exposto, neste documento e no Anexo às Demonstrações Financeiras (Anexo 6), algumas dessas dívidas, por já terem largamente ultrapassado os prazos legais de pagamento, foram encaminhadas para o escritório de advogados para instrução de processo de execução fiscal junto das entidades competentes de forma a fazer cumprir o pagamento da referida dívida.

Apesar da escassez de recursos humanos e das crescentes solicitações de reporte e comunicação de informação económica e financeira para as diversas entidades da administração pública, designadamente para

o Ministério do Ambiente e a Direção-Geral do Orçamento, entre outras, foi possível avaliar todas as situações de informação (divergência ao nível da população a considerar para efeitos de faturação, verificação dos dados reportados pelas EGs versus os dados constantes dos indicadores de qualidade de serviço, atualização dos elementos referentes às atividades acessórias, confrontação entre valores estimados versus os valores reportados, à posteriori, pelas EGs e versus os valores constantes nos programas de controlo de qualidade da água para consumo humano) subjacente à faturação das taxas de regulação e de controlo de qualidade da água que, numa primeira abordagem, foram sendo detetadas pela ERSAR ou que, de alguma forma, foram sendo levantadas pelas próprias entidades gestoras, tendo sido possível ao departamento administrativo e financeiro, com a colaboração dos vários departamentos operativos verticais e com a colaboração do departamento de estudos e projetos, resolver e solucionar a totalidade dos problemas identificados.

Relativamente à rubrica outros créditos a receber, a mesma resulta do cumprimento do princípio do acréscimo em consonância com os princípios do SNC. Assim, foi reconhecido um acréscimo de rendimentos no montante global de 2.106 mil euros, distribuídos pelas entidades sujeitas à taxa de regulação (311 mil euros) e pelas entidades sujeitas à taxa de controlo da qualidade da água (1.795 mil euros).

A rubrica de diferimentos reflete os gastos pagos e/ou faturados por terceiros e que correspondem a gastos de períodos seguintes incluindo, por isso, os seguros, as rendas e outros gastos, designadamente economato. Esta rubrica apresenta um acréscimo global de 356% relativamente a 2015 passando de 79 mil euros para 359 mil euros. O acréscimo deste valor é explicado pelo pagamento antecipado de 12 meses de arrendamento das instalações à Flitptrel,12 S.A., no montante de 328 mil euros e, sucintamente, explicado no anexo às demonstrações financeiras (anexo 6).

No que respeita à rubrica de caixa e depósitos bancários, conforme se pode verificar, o saldo a 31.12.2016 ascende a 12.240 mil euros contra os 11.626 mil euros refletidos no balanço de 2015, sendo tal diferença (614 mil euros) resultante do saldo de gerência gerado no ano em análise. Salienta-se que o saldo desta rubrica corresponde à integração do saldo de gerência acumulado até 2015 no orçamento de 2016 sem que tenha sido autorizada a aplicação em despesa e a dispensa da regra do equilíbrio financeiro.

O mapa de fluxos de caixa anexo à prestação de contas da ERSAR permite confirmar e analisar com maior detalhe o saldo ora apurado. Para efeitos da prestação pública de contas e, bem assim, do apuramento do saldo de gerência a 31.12.016, refere-se que a ERSAR não utilizou o “período complementar” em face das regras aplicáveis por força do SNC, pelo que o valor suprarreferido constitui igualmente o saldo de gerência acumulado desta Entidade Reguladora no final do ano em causa.

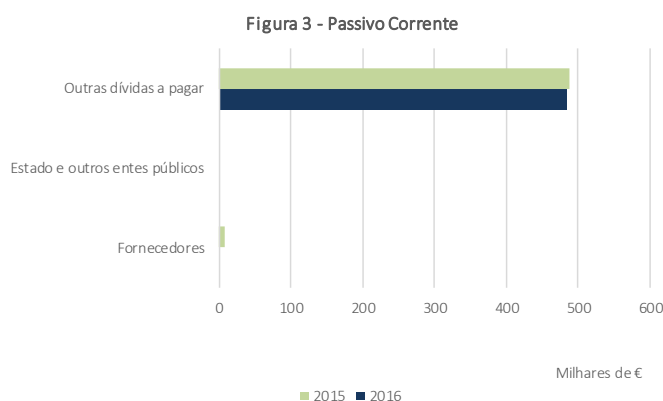
Acresce referir que o valor constante da referida rubrica se reparte pela caixa (€ 7) e pelos depósitos na conta do tesouro (€ 12.240.090), conforme se pode confirmar pela análise do anexo às demonstrações financeiras incluído na respetiva prestação de contas.

Quanto ao capital próprio, este, regista um acréscimo de 5% totalizando no final de 2016 o valor de 16.047 mil euros. A demonstração do capital próprio pode ser analisada em maior detalhe no anexo próprio dos documentos de prestação de contas (nota 12), sendo importante referir que a ERSAR, como entidade pública que é, apresenta um capital próprio constituído pelos resultados transitados gerados nos anos anteriores a 2014, por reservas legais e outras reservas. De facto, a partir de 2015, inclusive, face à mudança do referencial contabilístico aplicável à ERSAR até 2014, em conjugação com o disposto nos Estatutos e na Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo, o resultado líquido apurado em cada exercício económico transita para o ano seguinte devendo ser aplicado na constituição de reservas, cujo fim se destina ao desenvolvimento de ações específicas em benefício do sector, nomeadamente ações de capacitação técnica das entidades gestoras e outros agentes.

Quadro n.º 3- PASSIVO CORRENTE

PASSIVO CORRENTE	Nota	2016	2015	VAR 16/15	
				VALOR	%
Fornecedores	10	0	7.354	-7.354	-100%
Estado e outros entes públicos	13	0	0	0	0%
Outras dívidas a pagar	11	483.952	488.924	-4.972	-1%
Total de passivo corrente		483.952	496.278	-12.326	-2%

Un: €



O passivo apresenta no final de 2016 um total de 484 mil euros registando um decréscimo de 2% face a 2015, em resultado da não existência de dívidas a fornecedores.

No que concerne à rubrica Estado e outros entes públicos verifica-se que o valor constante na referida rubrica é nulo, igual ao sucedido no ano anterior, uma vez que os encargos da entidade patronal, bem como as retenções efetuadas aos trabalhadores, ambos relativos a vencimentos, foram entregues/pagos ainda em 2016.

Por fim, na rubrica de outras dívidas a pagar, cujo detalhe consta do ponto 11. do anexo 6 da prestação de contas, há que analisar a conta de credores por acréscimos de gastos, a qual reflete os gastos que devem ser reconhecidos no exercício económico objeto de análise, mas que ainda não têm documentação vinculativa e cuja despesa só irá ocorrer em exercício económico futuro. Desta forma, encontra-se espelhado nesta conta

o acréscimo efetuado para efeitos de férias e subsídio de férias a pagar em 2017 e cujo gasto corresponde ao ano de 2016. O valor em causa ascende 473 mil euros, representando um acréscimo de 0,24% face ao ano anterior.

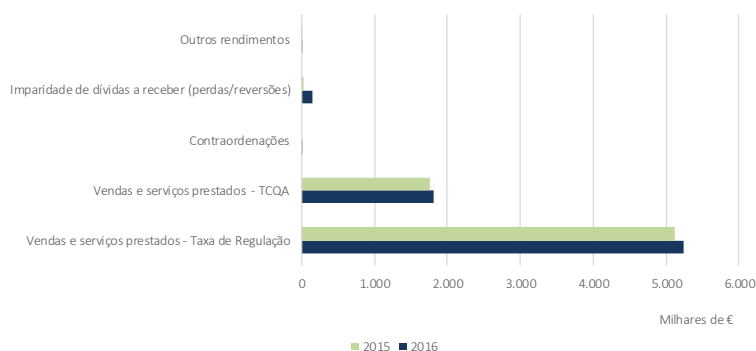
O quadro seguinte apresenta a evolução das principais rubricas de rendimentos.

Quadro n.º 4 - RENDIMENTOS

RENDIMENTOS	Nota	2016	2015	Un: €	
				VALOR	%
Vendas e serviços prestados - Taxa de Regulação	14	5.244.983	5.117.869	127.114	2%
Vendas e serviços prestados -TCQA	14	1.808.722	1.755.798	52.924	3%
Contraordenações	14	16.262		16.262	NA
Sub Total		7.069.968	6.873.667	196.301	3%
Imparidade de dívidas a receber	17	140.257	35.083	105.174	300%
Outros rendimentos	18	10.511	1.499	9.011	601%
Total dos rendimentos		7.220.734	6.910.249	310.484	4%

O total dos rendimentos registou, em 2016, um acréscimo de 4% face ao ano anterior.

Figura 4 - Rendimentos



A rubrica vendas apresentou um acréscimo de 3% no ano em análise, passando de 6.874 mil euros para 7.070 mil euros, em resultado, por um lado do cumprimento da Portaria n.º 966/2006, de 8 de junho, revogada pela Portaria n.º 175/2010, de 23 de março, relativa à aplicação da taxa às entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água para consumo humano (TCQA), cuja entrada em vigor corresponde a 1 de janeiro de 2007 e que permitiu à ERSAR a faturação de 1.809 mil euros, e, por outro, do cumprimento da Portaria n.º 993/2003, de 30 de julho, revogada pela Portaria n.º 160/2010, de 15 de março, relativa à atividade das entidades gestoras concessionárias no âmbito da aplicação da taxa de regulação e que permitiu à ERSAR uma faturação de 5.245 mil euros.

Contrariamente ao verificado no ano de 2015, foi faturado um montante de aproximadamente 16 mil euros relativo a coimas e penalidades por contraordenações. Este acréscimo resulta de uma aposta estratégica do novo Conselho de Administração da ERSAR, em cumprimento da lei, de aplicação rigorosa dos regimes contraordenacionais específicos do setor, inclusive com aplicação de coimas pecuniárias às situações mais graves ou de reincidência às entidades infratoras sujeitas à ação fiscalizadora da ERSAR.

O trabalho relativo ao controlo de contínuo das contas correntes, os contactos com as entidades gestoras em falta para com a ERSAR, bem como o controlo verificado nos anos transatos, permitiu obter bons resultados em termos de cobrança, já que, a receita líquida cobrada se situou a níveis superiores aos de 2015.

A rubrica de outros rendimentos apresenta uma variação global positiva face a igual período do ano transato, sendo o seu valor resultado das alienações do ativo fixo tangível e de outros rendimentos e ganhos.

Em conformidade com o referido aquando da análise da conta de clientes/contribuintes, a ERSAR no ano de 2016 reconheceu a imparidade de dívidas a receber no valor global de 127 mil euros, conforme nota 17 do anexo 6 às demonstrações financeiras.

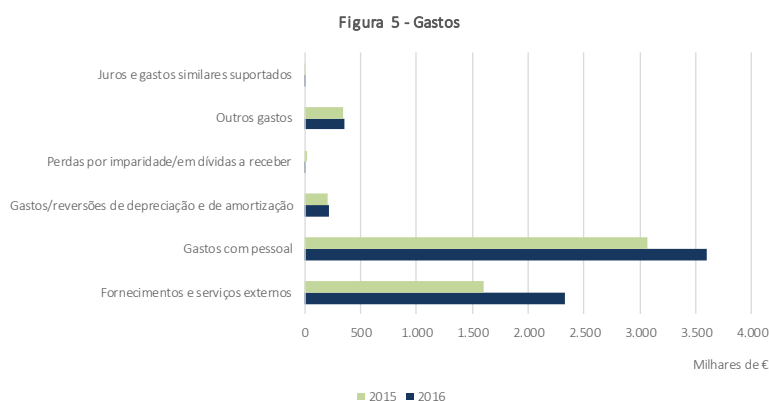
Relativamente à evolução dos Gastos, a mesma pode ser apresentada no quadro seguinte:

Quadro n.º 5 -GASTOS

Un: €

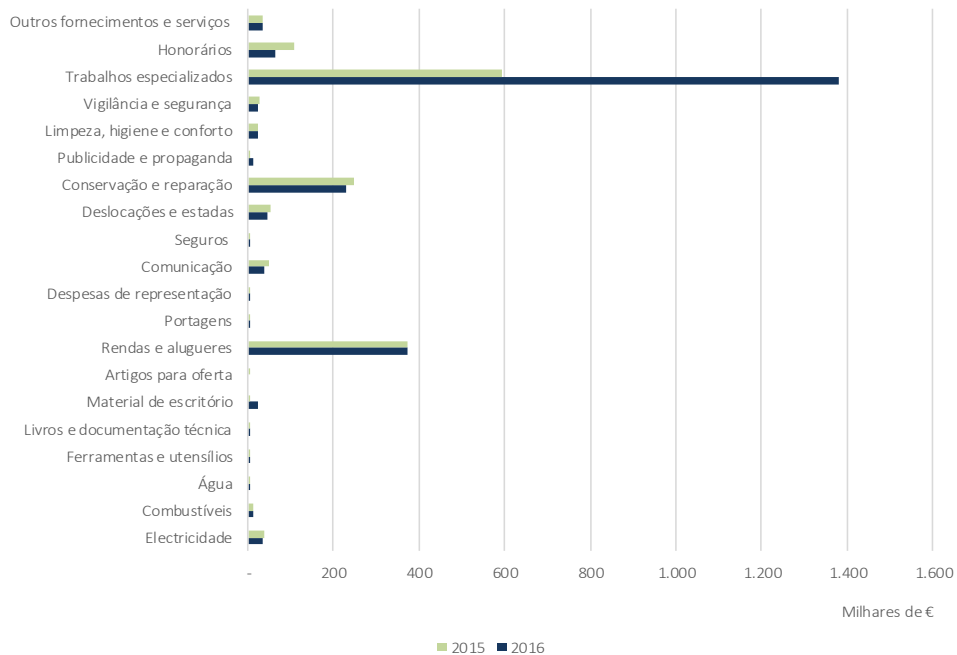
GASTOS	Nota	2016	2015	VAR 16/15	
				VALOR	%
Fornecimentos e serviços externos	15	2.324.191	1.599.318	724.873	45%
Gastos com pessoal	16	3.596.791	3.069.586	527.205	17%
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	20	215.228	209.248	5.980	3%
Perdas por imparidade/em dívidas a receber	17	13.361	18.791	-5.429	-29%
Outros gastos	19	355.635	346.945	8.690	3%
Juros e gastos similares suportados	21	5.277	789	4.488	569%
Total dos gastos		6.510.482	5.244.677	1.265.805	24%

O acréscimo de 24% registado no total dos gastos em 2016 explica-se pela variação nas seguintes contas.



Os fornecimentos e serviços externos ascenderam a 2.324 mil euros em 2016, sendo o seu valor no ano anterior de 1.599 mil euros, o que equivale a um acréscimo de 45%.

Figura 6 - FSE

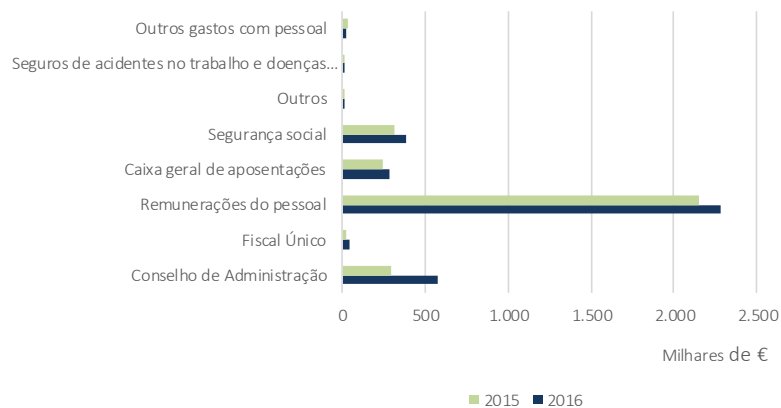


Sugere-se para um maior e melhor entendimento da rubrica em causa, a análise mais detalhada constante do ponto 15. do anexo às demonstrações financeiras. Em termos gerais verifica-se que as contas relativas a eletricidade, honorários, combustíveis, livros e documentação técnica, portagens, despesas de representação, comunicação, limpeza higiene e conforto, vigilância e segurança, deslocações e estadas, conservação e reparação e outros fornecimentos e serviços, apresentam um decréscimo face ao ano transato. Esta variação é o reflexo da renegociação de alguns contratos e de uma gestão cuidada e rigorosa. Por seu turno, as contas relativas a água, ferramentas e utensílios, rendas e alugueres, material de escritório, seguros, publicidade e propaganda e trabalhos especializados, apresentam um acréscimo face ao ano anterior.

A conta de trabalhos especializados aumentou 132% em relação a 2015 e corresponde aos gastos incorridos com a realização de estudos, pareceres, projetos, consultadoria, auditorias técnicas e financeiras no âmbito da qualidade de serviço e outras prestações de serviços de natureza especializada, indispensáveis ao suporte da atividade da Entidade Reguladora, em complemento das competências e do know-how existente na ERSAR face à escassez dos recursos humanos existentes.

A rubrica de gastos com o pessoal passou de 3.070 mil euros para 3.597 mil euros, o que equivale a um aumento global de 17%, resultado do acréscimo verificado na conta relativa a remunerações (18%), encargos sobre remunerações (18%) e seguros de acidentes de trabalho e doenças profissionais (794%). Relativamente à conta outros gastos com pessoal, esta apresenta uma diminuição correspondente a 29%, como se pode verificar na figura 7.

Figura 7 - Gastos com pessoal



De facto, a conta de:

- Remunerações apresenta um acréscimo, principalmente, em resultado do aumento verificado nas contas de remunerações dos órgãos sociais, uma vez que a Comissão de Vencimentos, em outubro de 2015, definiu a remuneração do Conselho de Administração da ERSAR em cumprimento das normas e regras em vigor. Consequentemente, a remuneração do Fiscal Único foi alterada com base nos atuais Estatutos da ERSAR, pelo que se considerou que a remuneração é paga 12 vezes ao ano correspondendo a mesma a 1/4 do vencimento mensal fixado para o presidente do Conselho de Administração. Para o acréscimo global desta conta contribuiu também a conta de remunerações do pessoal, resultante da aplicação da legislação em vigor, designadamente das regras relativas à redução remuneratória, que foi totalmente eliminada no ano em análise e da transição dos trabalhadores da ERSAR I.P. para o novo mapa de pessoal da ERSAR, bem como ao seu reposicionamento face às carreiras e remunerações vertidas no Regulamento de Carreiras e Remunerações e no Regulamento de Organização Interna e Cargos Dirigentes, ambos aprovado em 2016;
- O acréscimo verificado nas subcontas de encargos sobre remunerações CGA e SS foram resultado das alterações suprarreferidas. Por fim, a subconta de encargos sobre remunerações – outros apresenta um acréscimo face ao ano transato, por força do aumento do número de beneficiários considerados para efeitos de cálculo da referida subconta;
- A conta de seguros de acidentes de trabalho e doenças profissionais apresenta um saldo superior ao do ano transato, uma vez que este correspondeu à totalidade do ano enquanto que em 2015 apenas correspondeu a parte do ano;
- Outros gastos com o pessoal apresenta uma diminuição (29%) resultado do decréscimo verificado na subconta de formação profissional e na subconta de serviços de saúde. Pese embora a ERSAR mantenha,

à semelhança dos anos transatos, a linha de orientação definida relativamente à formação do seu pessoal, certo é que no ano objeto de análise esta foi inferior.

Os gastos/reversões do exercício de depreciação e de amortização aumentam de 2015 para 2016 em cerca de 3%, passando de 209 mil euros para 215 mil euros. Para melhor compreensão desta rubrica *vide* nota 20 que remete, por sua vez, para a nota 5 e 6.

No ano de 2016, a rubrica de outros gastos apresenta um saldo de 356 mil euros, representando um acréscimo de 3% em relação a 2015. O valor a transferir para a Autoridade da Concorrência sofreu um decréscimo de 4% relativamente ao ano de 2015, decorrendo esta transferência da aplicação do disposto no n.º 3 e n.º 5 do artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 125/2014, de 18 de agosto (Estatutos da AdC) e nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 7.º dos Estatutos da ERSAR, respetivamente. A diferença de valor, nesta subconta, quando comparada com o ano de 2015, é explicada pela forma de cálculo a aplicar aquando da determinação do montante a transferir para a AdC, uma vez que o mesmo incide sobre as receitas cobradas pela ERSAR no último ano com contas fechadas, tendo incidido neste caso sobre o ano de 2014.

De igual forma, a conta de outros gastos apresenta um acréscimo face a 2015, resultado dos emolumentos relacionados com a auditoria à regulação das Parcerias Pública ou Privadas no sector das águas realizada pelo Tribunal de Contas e do reconhecimento das perdas relativas a coimas de anos transatos, à data, prescritas.

Ainda no que concerne à rubrica em causa, refere-se que a conta de gastos e perdas em investimentos não financeiros, aumentou, sendo o seu saldo resultante, por um lado, da perda verificada na alienação de uma das viaturas da frota automóvel da ERSAR que havia sofrido uma grande reparação no ano de 2011 e, por outro, do abate de bens do ativo fixo tangível, uma vez que os mesmos não estavam totalmente depreciados.

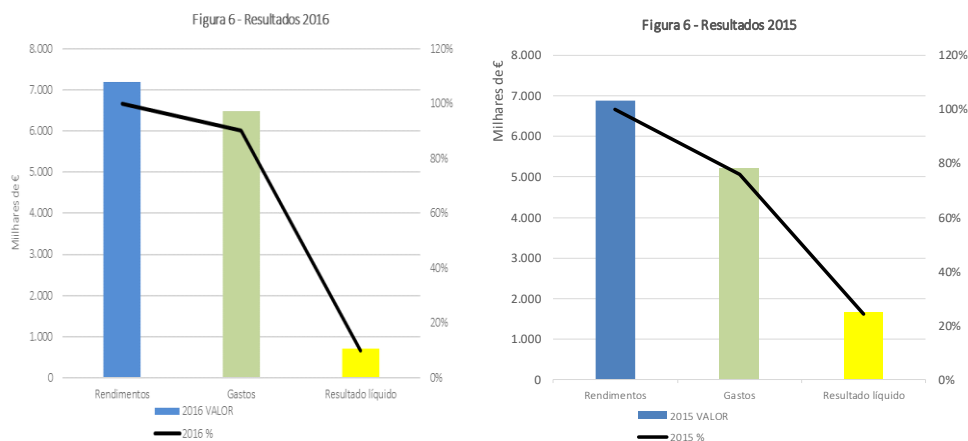
A rubrica de juros e gastos similares suportados apresenta em 2016 o valor de 5 mil euros e, consequentemente, um acréscimo sendo a mesma pouco expressiva no valor global dos gastos da ERSAR. Este acréscimo é devido aos juros provenientes da locação operacional de veículos em conformidade com as regras do SNC. Será ainda de salientar que a ERSAR na sequência da legislação em vigor obedece ao princípio da Unidade de Tesouraria do Estado, pelo que os gastos com os serviços bancários aqui refletidos referem-se, apenas, às comissões provenientes da conta sediada na Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E., sempre que aplicáveis.

Quadro n.º 6 - RESULTADOS

RESULTADOS	Nota	2016		2015		VAR 16/15	
		VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%
Rendimentos		7.220.735	100%	6.910.249	100%	310.485	4%
Gastos		6.510.483	90%	5.244.677	76%	1.265.806	24%
Resultado Líquido		710.252	10%	1.665.573	24%	-955.321	-57%

Un: €

A ERSAR terminou o ano de 2016 com um resultado positivo de 710 mil euros, registando uma variação negativa de 57%, face ao resultado apurado no ano anterior que foi de 1.666 mil euros.



O resultado líquido no final de 2016 reflete:

- A aprovação do orçamento de despesa para 2016 no montante de 8.725 mil euros e, conseqüente, execução inferior ao previsto;
- As reduções remuneratórias aplicadas de acordo com a legislação em vigor, quer quanto às remunerações dos trabalhadores da ERSAR, quer quanto às aquisições de serviços, neste caso, desde que verificados determinados pressupostos e ainda que tenham sido gradualmente eliminadas ao longo do ano para os trabalhadores;
- A escassez de recursos humanos com que a ERSAR se deparou ao longo de todo o ano, não tendo sido possível recrutar os novos trabalhadores conforme previsto no orçamento proposto e aprovado para o ano em referência;
- A variação em termos globais dos rendimentos e ganhos da Entidade Reguladora decorrentes dos fatores já referenciados anteriormente, sendo que o orçamento de receita proposto e aprovado ascendeu a 8.725 mil euros;
- O facto de a ERSAR ter efetuado ao longo de todo o ano uma gestão prudente e rigorosa em termos de recursos financeiros, com reflexos positivos nos gastos desta Entidade Reguladora.

De acordo com a legislação em vigor (Estatutos da ERSAR e Lei-Quadro das Entidades Reguladoras), o resultado líquido do exercício deverá ser aplicado na constituição de reservas a utilizar em benefício do sector regulado.

6. Execução Orçamental

Ao nível da execução orçamental desta Entidade Reguladora, como resulta da análise dos mapas de execução orçamental reportados a 31 de dezembro, no final do ano os registos apresentavam:

- No lado das despesas, um total de pagamentos no montante de 6.655 mil euros, valor substancialmente inferior ao orçamentado por força das normas e regras constantes da legislação em vigor e aplicáveis a esta Entidade Reguladora, da ausência de recrutamento de novos trabalhadores para completar o mapa de pessoal da ERSAR, pelas razões já descritas anteriormente e, ainda, por uma gestão cuidada e prudente face à realidade existente;
- Do lado das receitas, um total de cobranças líquidas de 7.270 mil euros, montante que, associado ao saldo de gerência transitado do ano anterior, no valor de 11.626 mil euros, cuja transição e integração no orçamento de 2016 permitiu a esta Entidade Reguladora terminar o ano com um saldo de gerência acumulado de 12.240 mil euros, o qual se encontra refletido na demonstração de fluxos de caixa correspondente ao anexo n.º 4 da prestação de contas da ERSAR.

Não será demais referenciar que a ERSAR apenas dispôs de receitas próprias, única fonte de financiamento, não recorrendo a verbas do Orçamento de Estado.

7. Perspetivas futuras

A ERSAR irá concretizar as orientações definidas no Plano de Atividades para 2017, sendo de destacar os seguintes aspetos, que terão consequências na ação a desenvolver durante o referido ano:

- A continuidade da aplicação do modelo de regulação a todo o universo de entidades gestoras de serviços de águas e de resíduos, independentemente do modelo de gestão, de acordo com a legislação aplicável, bem como o aperfeiçoamento do mesmo, promovendo o aprofundamento e a adaptação, quer ao novo regime legal, quer às atuais atribuições da ERSAR;
- A monitorização da implementação pelas entidades gestoras em baixa dos regulamentos tarifários (de modo a assegurar a recuperação sustentável dos gastos dos serviços e a harmonização tarifária) e o desenvolvimento de uma metodologia com vista à sistematização do ciclo de regulação económica dos sistemas de titularidade estatal;
- O aprofundamento dos procedimentos correntes de regulação, como por exemplo na apreciação de orçamentos e projetos tarifários, na apreciação de projetos de engenharia e na apreciação de contratos no sentido de criar mecanismos mais efetivos e expeditos, que serão materializados no Regulamento de Procedimentos Regulatórios;
- A aplicação de mecanismos potenciadores de ganhos de eficiência, de critérios de limitação de custos para efeitos de regulação, e de regras de determinação de preços com base em contas reguladas no serviço de gestão de resíduos urbanos;

- A definição e aplicação de uma metodologia com vista à certificação de contas reguladas das entidades gestoras de sistemas municipais, envolvendo Revisores Oficiais de Contas;
- O aumento da eficácia nas ações de promoção da qualidade de serviço prestado pelas entidades gestoras e na promoção do equilíbrio dos tarifários praticados e de sustentabilidade económico-financeira das entidades gestoras, materializada nos princípios de essencialidade, indispensabilidade, universalidade, equidade, fiabilidade e de custo-eficácia associada à qualidade de serviço;
- Ações de capacitação técnica das entidades gestoras através da realização de auditorias, da disponibilização de formação via Portal ERSAR e apoio na implementação de sistemas de contabilidade analítica adaptado ao sector de águas e resíduos, de forma a garantir maior fiabilidade no reporte de dados económico-financeiros;
- A aprovação de diversos regulamentos com eficácia externa: Regulamento de Relações Comerciais (já apresentado ao Conselho Consultivo e presentemente em consulta pública), Regulamento de Procedimentos Regulatórios (já apresentado ao Conselho Consultivo e atualmente em consulta pública) e Regulamento de Qualidade de Serviço, Regulamento Tarifário dos Serviços de Águas;
- O aprofundamento dos instrumentos de obtenção de dados relevantes da atividade do setor e a disponibilização de informação aos utilizadores, operadores e outros agentes do setor, bem como o desenvolvimento de estudos de cariz técnico-científico que possam contribuir para o enriquecimento e modernização do setor;
- A conclusão dos trabalhos relativos aos estudos para a tipificação dos custos de referência operacionais para os serviços de águas e atualização e consolidação do estudo dos serviços de gestão de resíduos urbanos;
- A contribuição para a definição do modelo de ordenamento do setor, nomeadamente através do acompanhamento, da preparação e da implementação de estratégias ou componentes dessas estratégias para o setor;
- A promoção da implementação de metodologias de gestão e avaliação do risco em sistemas de abastecimento de água e a promoção da implementação de Planos de Segurança da Água e Planos de Segurança do Saneamento;
- A monitorização, acompanhamento e reporte da implementação dos Planos Estratégicos dos setores das águas e dos resíduos (PENSAAR 2020 e PERSU 2020) e de outros documentos de enquadramento estratégico (Compromisso para o Crescimento Verde; PNUEA – Programa Nacional para o Uso eficiente da Água);

- A colaboração na definição estratégica, de licenciamento de entidades gestoras de fluxos específicos e de definição e revisão dos valores de contrapartida;
- A contribuição para a clarificação das regras de funcionamento do setor, através de contributos para a revisão legislativa, nomeadamente dos seguintes diplomas:
 - Regime jurídico dos serviços municipais de águas e resíduos (194/2009);
 - Regime jurídico dos serviços multimunicipais de águas e resíduos (195/2009);
 - Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais (Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 27 de agosto);
 - Regime da qualidade da água destinada ao consumo humano (Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, pela transposição da Diretiva 2015/1787, da Comissão de 6 de outubro);
- O acompanhamento do processo legislativo relativo à aprovação do Regime Sancionatório dos Serviços de Águas e Resíduos, na sequência do anteprojeto elaborado pela ERSAR e submetido ao Governo;
- O acompanhamento e apreciação dos processos relativos à constituição/reconfiguração de novas entidades gestoras de sistemas, quer multimunicipais, quer municipais, e as respetivas pronúncias;
- A elaboração de contributos para apoiar a estruturação dos modelos de organização e gestão nas entidades gestoras de titularidade municipal e dar prosseguimento ao acompanhamento de processos de reequilíbrio económico-financeiro de concessões municipais;
- O acompanhamento da implementação do novo enquadramento das águas pluviais e sua interação com o setor regulado;
- O desenvolvimento e coordenação de estudos para a tipificação dos custos de referência por infraestrutura para investimento nos serviços de águas e resíduos;
- A promoção da melhoria da articulação do setor de serviços de águas e resíduos com os outros setores relevantes, como o ambiente, a saúde pública ou a concorrência, através da cooperação com outras entidades e autoridades;
- A participação em diversas redes internacionais de reguladores (WAREG; OCDE: NER e WGI; UNECE; ADERASA; IWA; ISWA; OMS), o reforço dos mecanismos de cooperação e o estabelecimento de protocolos com diversos reguladores no contexto dos países de língua oficial portuguesa;
- A preparação, análise e reporte, interno e externo, de toda a informação necessária à prestação de contas, e de informação diversa, aos intervenientes mais relevantes no setor, incluindo a obrigação estatutária de prestação de contas à Assembleia da República e ao Governo;

- A gestão das candidaturas a fundos comunitários no âmbito do programa da modernização administrativa (Portugal 2020) e enquadrado com o objetivo de prestar melhores serviços e informação aos utilizadores finais dos serviços e na maior capacitação das entidades gestoras;
- Preparação de uma terceira candidatura a fundos comunitários no âmbito do programa da modernização administrativa (Portugal 2020);
- A resolução de reclamações de utilizadores e de conflitos entre operadores, através de processos de conciliação entre entidades gestoras e pela celebração de protocolos com centros de arbitragem institucionalizada existentes;
- A promoção de instrumentos de apoio às entidades gestoras, de que são exemplo as séries editoriais da ERSAR e os cursos organizados para técnicos dessas entidades, bem como a elaboração de recomendações e de Guias Técnicos ERSAR;
- Entrada em funcionamento do novo sítio eletrónico da ERSAR, com novas funcionalidades e mais informação relevante e apelativa para a generalidade dos consumidores de serviços de águas e resíduos, e atualização do Portal ERSAR e como forma de comunicação interativa *online* com os operadores.

A ERSAR terá ainda de dar cumprimento às funções de autoridade competente em matéria de qualidade da água destinada ao consumo humano dando continuidade ao desenvolvimento da missão de autoridade competente nessa área.

É objetivo da ERSAR o reforço dos processos de colaboração em regime de prestação de serviços com universidades, laboratórios e especialistas, nomeadamente com o objetivo de ser criado um grupo de colaboradores, licenciados ou finalistas, para participar num conjunto de estudos e projetos específicos desenvolvidos nesta entidade.

A redefinição da estrutura organizacional, com consequências diretas sobre as funções e atividades desenvolvidas pelos trabalhadores, constitui-se muito importante, na medida em que se pretende uma melhor e maior capacidade de resposta por parte desta Entidade Reguladora às exigências e competências a si cometidas pela Lei-Quadro e pelos Estatutos.

A implementação de regulamentos específicos de funcionamento da organização, e.g. ajudas de custo, horário de trabalho, utilização de veículos, entre outros, constituem-se como atividades fundamentais a concretizar em 2017. A implementação dos referidos regulamentos, permite desenvolver e manter uma estabilidade interna indispensável ao bom e correto funcionamento da Entidade Reguladora e, conseqüentemente, a focalização em outros aspetos relativos a recursos humanos e não menos importantes, como por e.g. a formação, o desempenho, a motivação, a retenção do capital humano, entre outros.

Terá ainda de continuar o processo de renovação e expansão do seu ativo fixo tangível e intangível, de acordo com o inevitável crescimento das atividades de regulador e de autoridade competente.

Deverá dar continuidade ao processo de desenvolvimento do sistema de informação, com os correspondentes investimentos em *hardware*, *software* e recursos humanos.

Terá de continuar a melhorar a eficiência dos processos de *back-office* com reflexos significativos na atividade geral, designadamente na eficiência da capacidade de resposta e de atuação em termos globais da ERSAR, bem como na segurança do acesso à informação.

O cumprimento das atividades decorrentes da função de autoridade competente em matéria de qualidade da água para consumo humano e da função de regulação, atento o exposto anteriormente, requererá a afetação de recursos humanos e materiais. Por essa razão, a capacidade financeira da Entidade Reguladora para realizar os investimentos necessários e dar cumprimento às suas atribuições e responsabilidades, neste domínio, depende da aprovação de novas taxas de regulação – alargando o âmbito subjetivo de incidência às entidades já legalmente sujeitas à ação regulatória da ERSAR – o que irá assegurar que a totalidade das receitas geradas pela cobrança de taxas às entidades gestoras reverte em prol do desenvolvimento da sua atividade.

Em 2016, a ERSAR cumpriu com todos os seus deveres legais de informação a remeter aos diferentes órgãos de soberania e da Administração Pública.

Lisboa, 31 de março de 2017

O Conselho de Administração

Paulo Lopes Marcelo
(Vogal)

Ana Barreto Albuquerque
(Vogal)

ANEXOS AO RELATÓRIO DE GESTÃO

BALANÇO

SNC \ ANEXO N.º 1

ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

BALANÇOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015

(Montantes expressos em Euros)

ATIVO	Notas	31.12.2016	31.12.2015
<u>ATIVO NÃO CORRENTE:</u>			
Ativos fixos tangíveis	5	410.982	532.453
Ativos intangíveis	6	<u>22.783</u>	<u>22.181</u>
Total de ativo não corrente		<u>433.764</u>	<u>554.634</u>
<u>ATIVO CORRENTE:</u>			
Clientes/Contribuintes	7	1.391.855	1.457.891
Outros créditos a receber	8	2.106.231	2.115.841
Diferimentos	9	359.018	78.813
Caixa e depósitos bancários	4	<u>12.240.097</u>	<u>11.625.861</u>
Total de ativo corrente		<u>16.097.201</u>	<u>15.278.405</u>
TOTAL DO ATIVO		<u>16.530.965</u>	<u>15.833.039</u>
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO	Notas	31.12.2016	31.12.2015
<u>CAPITAL PRÓPRIO:</u>			
Reserva legal	12		101.204
Outras reservas	12	15.336.761	1.922.883
Resultados transitados	12	0	11.647.100
		15.336.761	13.671.188
Resultado líquido do exercício		<u>710.252</u>	<u>1.665.573</u>
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO		<u>16.047.013</u>	<u>15.336.761</u>
<u>PASSIVO:</u>			
<u>PASSIVO CORRENTE:</u>			
Fornecedores	10	0	7.354
Outras dívidas a pagar	11	<u>483.952</u>	<u>488.924</u>
Total de passivo corrente		<u>483.952</u>	<u>496.278</u>
TOTAL DO PASSIVO		<u>483.952</u>	<u>496.278</u>
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E DO PASSIVO		<u>16.530.965</u>	<u>15.833.039</u>

O anexo faz parte integrante do balanço em 31 de dezembro de 2016.

O CONTABILISTA CERTIFICADO

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZAS

SNC \ ANEXO N.º 2

ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015

(Montantes expressos em Euros)

	Notas	2016	2015
Vendas e serviços prestados	14	7.069.968	6.873.667
Fornecimentos e serviços externos	15	-2.324.191	-1.599.318
Gastos com o pessoal	16	-3.596.791	-3.069.586
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	17	126.895	16.292
Outros rendimentos	18	10.511	1.499
Outros gastos	19	-355.635	-346.945
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		930.757	1.875.609
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	20	-215.228	-209.248
Imparidade de investimentos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)			
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		715.529	1.666.361
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados	21	-5.277	-789
Resultado antes de impostos		710.252	1.665.573
Imposto sobre o rendimento do exercício			
Resultado líquido do exercício		710.252	1.665.573
Resultado das atividades descontinuadas (líquido de impostos) incluído no resultado líquido do exercício		-	-
Resultado por ação básico		-	-

O anexo faz parte integrante da demonstração dos resultados por naturezas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

O CONTABILISTA CERTIFICADO

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR FUNÇÕES

SNC \ ANEXO N.º 3

ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015

(Montantes expressos em Euros)

	Notas	2016	2015
Vendas e serviços prestados	14	7.069.968	6.873.667
Custo das vendas e dos serviços prestados		0	0
Resultado bruto		7.069.968	6.873.667
Outros rendimentos		150.767	36.582
Gastos de distribuição		0	0
Gastos administrativos	16	-3.596.791	-3.069.586
Gastos de investigação e desenvolvimento		0	0
Outros gastos		-2.908.415	-2.174.302
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		715.529	1.666.361
Gastos de financiamento (líquidos)	21	-5.277	-789
Resultados antes de impostos		710.252	1.665.573
Imposto sobre o rendimento do exercício		0	0
Resultado líquido do exercício		710.252	1.665.573

Resultado das atividades descontinuadas (líquido de impostos) incluído no resultado líquido do exercício

Resultado por ação básico

O anexo faz parte integrante da demonstração consolidada dos resultados por funções para o exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

O CONTABILISTA CERTIFICADO

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

SNC \ ANEXO N.º 4

ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA PARA OS EXERCÍCIOS

FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015

(Montantes expressos em Euros)

	Notas	2016	2015
Fluxos de caixa das atividades operacionais			
Recebimentos de clientes		7.263.916	6.236.088
Pagamentos a fornecedores		-2.899.841	-1.981.353
Pagamentos ao pessoal		-3.630.215	-3.081.868
Caixa gerada pelas operações		<u>733.860</u>	<u>1.172.867</u>
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		0	0
Outros recebimentos/pagamentos		-15.919	236
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		<u>717.941</u>	<u>1.173.103</u>
Fluxos de caixa das atividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis	5	-11.455	-67.733
Ativos intangíveis	6	-90.174	-71.934
Investimentos financeiros			
Outros ativos			
		<u>-101.628</u>	<u>-139.667</u>
Recebimentos provenientes de:			
Ativos fixos tangíveis		3.200	0
Ativos intangíveis		0	0
Investimentos financeiros		0	0
Outros ativos		0	0
Subsídios ao investimento		0	0
Juros e rendimentos similares		0	0
Dividendos		0	0
		<u>3.200</u>	<u>0</u>
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		<u>-98.428</u>	<u>-139.667</u>
Fluxos de caixa das atividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos			
Realizações de capital e de outros instrumentos de capital próprio		0	0
Cobertura de prejuízos		0	0
Doações		0	0
Outras operações de financiamento		0	0
		<u>0</u>	<u>0</u>
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		0	0
Juros e gastos similares	21	-5.277	-789
Dividendos			
Reduções de capital e de outros instrumentos de capital próprio		0	0
Outras operações de financiamento		0	0
		<u>-5.277</u>	<u>-789</u>
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)		<u>-5.277</u>	<u>-789</u>
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		614.236	1.032.648
Efeito de diferenças de câmbio		0	0
Caixa e seus equivalentes no início do exercício		11.625.861	10.593.213
Caixa e seus equivalentes no fim do exercício	4	12.240.097	11.625.861

O anexo faz parte integrante da demonstração dos fluxos de caixa para o exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

O CONTABILISTA CERTIFICADO

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DEMONSTRAÇÕES DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO

SNC \ ANEXO N.º 5

ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

DEMONSTRAÇÕES DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO

PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO 2016 E 2015

	Notas às DF Anexo 6	Capital realizado	Ações (quotas) próprias	Outros instrumentos de capital próprio	Prémios de emissão	Reservas legais	Outras reservas	Excedentes de revalorização	Ajustamentos em ativos financeiros	Outras variações no capital próprio	Resultados		Total do capital próprio
											Transitados	Resultado líquido do exercício	
Posição no início do período 2015	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.538.620	2.024.088	11.562.707
Alterações do exercício:													
Primeira adoção de novo referencial contabilístico		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alterações de políticas contabilísticas		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Realização do excedente de revalorização		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Excedentes de revalorização		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajustamentos por impostos diferidos		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferência dos resultados aprovados no período anterior		-	-	-	-	101.204	1.922.884	-	-	-	-	(2.024.088)	-
Outras alterações reconhecidas no capital próprio		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2	-	-	-	-	101.204	1.922.884	-	-	-	2.108.480	(2.024.088)	2.108.480
Resultado líquido do exercício	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.665.573	1.665.573
Resultado integral	4+3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(358.515)	3.774.053
Operações com detentores de capital no exercício:													
Realizações de capital		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Realizações de prémios de emissão		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribuições		-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
Entradas para cobertura de perdas		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras operações		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Posição no fim do período 2015	6=1+2+3+5	-	-	-	-	101.204	1.922.884	-	-	-	11.647.100	1.665.573	15.336.761
Posição no início do período 2016	6	-	-	-	-	101.204	1.922.884	-	-	-	11.647.100	1.665.573	15.336.761
Alterações do exercício:													
Primeira adoção de novo referencial contabilístico		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alterações de políticas contabilísticas		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Realização do excedente de revalorização		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Excedentes de revalorização		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajustamentos por impostos diferidos		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferência dos resultados aprovados no período anterior		-	-	-	-	(101.204)	1.665.573	-	-	-	(11.647.100)	(1.665.573)	-
Outras alterações reconhecidas no capital próprio		-	-	-	-	(101.204)	13.413.877	-	-	-	(11.647.100)	(1.665.573)	-
	7	-	-	-	-	(101.204)	13.413.877	-	-	-	(11.647.100)	(1.665.573)	-
Resultado líquido do exercício	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	710.252	710.252
Resultado integral	9=7+8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(955.321)	(955.321)
Operações com detentores de capital no exercício:													
Realizações de capital		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Realizações de prémios de emissão		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribuições		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entradas para cobertura de perdas		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras operações		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Posição no fim do período de 2016	6+7+8+10	-	-	-	-	-	15.336.761	-	-	-	-	710.252	16.047.013



[]

NOTA ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(valores expressos em euros)

31 de dezembro de 2016 e 2015

1. Identificação da entidade:

1.1 Designação

A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, anterior IRAR I.P./ERSAR I.P., foi criada pelo Decreto-lei n.º 230/97, de 30 de agosto, nos termos do seu artigo 21.º, tendo iniciado a atividade em setembro de 1999. Regeu-se até novembro de 2009, pelo seu Estatuto que constava do Decreto-Lei n.º 362/98, de 18 de novembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 151/2002, de 23 de maio, pela demais legislação aplicável, pelos seus regulamentos internos e, subsidiariamente, pelo regime jurídico aplicável às entidades que revestiam natureza, forma e designação de empresa pública.

Nos termos da Lei Orgânica do MAOTDR (Decreto-Lei n.º 207/2006, de 27 de outubro), foi decidida a reestruturação do IRAR, I.P. bem como a sua redenominação para Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, I.P. (ERSAR, I.P.), instituto público na esfera da administração indireta do Estado, cuja Lei Orgânica e Estatutos, vieram a ser consagrados com a publicação do Decreto-Lei n.º 277/2009, de 2 de outubro e da Portaria n.º 174/2011, de 28 de abril, mantendo-se a natureza administrativa da Entidade Reguladora, enquanto pessoa coletiva de direito público, dotada de personalidade jurídica, com autonomia administrativa e financeira e património próprio.

A Lei-quadro das Entidades Reguladoras Independentes (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto) veio qualificar a ERSAR como entidade administrativa independente com funções de regulação, situação de alguma forma já consagrada com a publicação do Decreto-Lei n.º 7/2012, de 17 de janeiro, que aprovou a Lei Orgânica do ex-Ministério da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território sendo os seus Estatutos publicados a 6 de março (Lei n.º 10/2014, de

6 de março).

A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, adiante designada ERSAR, pessoa coletiva de direito público, é, à data das presentes demonstrações financeiras, uma entidade administrativa independente com funções de regulação e de supervisão, dotada de autonomia de gestão, administrativa e financeira e de património próprio e que se encontra adstrita ao ministério com atribuições na área do ambiente, tendo por missão a regulação e a supervisão dos sectores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, incluindo o exercício de funções de autoridade

competente para a coordenação e a fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano, não se encontrando sujeita a superintendência ou tutela governamental no exercício das suas funções.

A ERSAR continua a personalidade jurídica da ERSAR, I.P., mantendo todos os direitos e obrigações, legais e contratuais, que integram a respetiva esfera jurídica.

A ERSAR tem jurisdição sobre o território nacional, sem prejuízo do disposto nos estatutos político-administrativos das regiões autónomas e rege-se pelo disposto no direito internacional e europeu, pelos seus estatutos, pelos regulamentos internos e disposições que lhe sejam especificamente aplicáveis e, em matéria de gestão financeira e patrimonial, no que por aqueles não for previsto ou com aqueles não for incompatível, pelas normas aplicáveis às entidades públicas empresariais.

Quanto à gestão financeira e patrimonial, a ERSAR passou a dispor de autonomia própria prevista nos seus estatutos (Lei n.º 10/2014, de 6 de março) e na Lei-quadro das Entidades Reguladoras Independentes (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto), aplicando-se-lhe o Sistema de Normalização Contabilística (*vide* n.º 1 do artigo 48.º do anexo da Lei n.º 10/2014).

As entidades reguladoras dispõem, quanto à gestão financeira e patrimonial, da autonomia própria prevista na Lei-quadro das entidades reguladoras, no que se refere ao seu orçamento, não lhe sendo aplicáveis as regras da contabilidade pública, o regime dos fundos e serviços autónomos, nomeadamente, as normas relativas à autorização de despesas, à transição e utilização dos resultados líquidos de exercício e às cativações de verbas na parte que não dependam de dotações do orçamento do Estado (artigo 45.º dos estatutos publicados com a Lei n.º 10/2014).

Os funcionários da ERSAR estão sujeitos ao regime jurídico do contrato individual de trabalho, com as ressalvas previstas nos estatutos e na Lei-quadro das Entidades Reguladoras, sendo a organização interna, o regime de carreiras, os cargos dirigentes, o estatuto remuneratório e o sistema de avaliação de desempenho definidos em regulamentos internos aprovados pelo Conselho de Administração.

Conforme referido anteriormente, a ERSAR encontra-se, à data das presentes demonstrações financeiras, adstrita ao Ministério do Ambiente. A classificação orgânica da ERSAR durante o ano de 2016 correspondeu a 15 1 03 03 00 Ambiente - MA – Atividades – SFA - Serviços na Área do Ambiente e do Ordenamento do Território – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, correspondendo esta à classificação orgânica à data das demonstrações financeiras.

A classificação funcional da ERSAR manteve-se inalterada em 2016, sendo 2.04.6 – Habitação e Serviços Coletivos – Proteção do Meio Ambiente e Conservação da Natureza. As suas atividades, 213 “Proteção e Direitos do Consumidor” para a missão de Regulação e 116 “Proteção do Ambiente e Gestão de Recursos Naturais Ar, Água e Solos” para a missão de Autoridade Competente, estão, à data das respetivas

demonstrações financeiras, integradas no Programa 016 “Ambiente” e na medida 033 “Habitação e Serviços Coletivos – Proteção do Meio Ambiente e Conservação da Natureza”.

1.2 Sede

A ERSAR tem a sua sede no Centro Empresarial Torres de Lisboa, Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 8º Piso, 1600-209 LISBOA.

1.3 Natureza da Atividade

Esta Entidade Reguladora encontra-se registada com o CAE 84123 – Administração Pública – Atividades da Cultura, Desporto, Recreativas, Ambiente, Habitação e de Outras Atividades Sociais, exceto Segurança Social obrigatória e possui o número de identificação de pessoa coletiva n.º 504706322.

A ERSAR tem por missão a regulação dos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos e o exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano, abrangendo todo o território de Portugal continental.

O cumprimento da sua missão, em cada uma das duas vertentes referidas – regulação e autoridade –, comporta atividades de elevada complexidade técnica e envolvem a interação sistemática com um universo de entidades de natureza diversa e geograficamente dispersas, com repercussão no número e nas qualificações dos recursos humanos necessários. Por essa razão, as duas vertentes da missão foram tratadas ao longo de 2016, tanto quanto possível, de forma autónoma, o mesmo acontecendo com os respetivos orçamentos, sem prejuízo da forte interação entre elas.

No âmbito da vertente de regulação, a atividade da ERSAR visa assegurar a regulação estrutural do setor dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, assegurar a regulação comportamental das entidades gestoras, bem como atividades complementares de regulação, designadamente a divulgação regular de informação e o apoio técnico às entidades gestoras.

A ERSAR atua também, como atrás referido, como autoridade competente para a qualidade de água para consumo humano, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 243/2001, de 5 de setembro, que transpõe a Diretiva n.º 98/83/CE, do Conselho, de 3 de novembro, e que entrou em aplicação plena a 25 de dezembro de 2003. Este diploma foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto. No âmbito desta vertente da sua missão, compete à ERSAR prosseguir o objetivo definido na lei, de assegurar a disponibilização tendencialmente universal de água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada na sua composição.

Em matéria de autoridade para a qualidade da água destinada ao consumo humano, mantém-se o desafio de continuar a garantir aos portugueses uma água da torneira segura, estendendo-se a sua atividade a todas as entidades gestoras e, recorrendo a uma abordagem de análise e gestão do risco, continuar a sua atividade fiscalizadora e de apoio técnico com a definição de planos de ação individualizados.

Enquanto autoridade competente para a qualidade de água para consumo humano a ERSAR já se relacionava com todas as entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água para consumo humano, representando um universo de cerca de quatro centenas de interlocutores, que desde agosto de 2011 passou a estar também abrangido pela regulação dos serviços prestados sendo, assim, responsabilidade da ERSAR a regulação da totalidade das entidades gestoras de gestão direta, delegada e concessionada destes serviços no território continental português.

Apesar das ações desenvolvidas e das medidas adotadas no decurso dos anos de 2003 a 2016 terem representado um claro avanço na consolidação das duas vertentes da missão cometidas à ERSAR, o alargamento em cerca de 700% do universo das entidades abrangidas pela regulação, bem como a sua heterogeneidade e, ainda, as alterações observadas no setor conduzem, por um lado, a um elevado grau de complexidade, e, por outro, à necessidade de reforço da capacidade operativa desta Entidade Reguladora, pela via da redefinição da sua estrutura organizativa e do reforço dos recursos tendo em vista a satisfação dos objetivos.

A ERSAR dispôs, a partir de 2007 e até 2011, dos mecanismos que asseguraram as receitas necessárias às duas vertentes da sua missão, através das Portarias n.ºs 160/2010, de 15 de março e 175/2010, de 23 de março, que estabelecem a taxa de regulação e a taxa de controlo da qualidade da água, respetivamente.

Tendo presente que a atividade da ERSAR é única e exclusivamente financiada por receitas próprias e que a universalização da missão de regulação, bem como o seu alargamento a novas entidades reguladas, requer novas abordagens de intervenção regulatória e uma intensificação da sua atuação junto das entidades que passaram a ser reguladas, com impacto nos custos da atividade regulatória, a ERSAR, no decurso de 2011, preparou o projeto de Portaria que define os critérios de aplicação da Taxa de Regulação aplicável a essas mesmas entidades, visando dotar esta Entidade Reguladora das receitas próprias decorrentes do acréscimo da sua atividade. Mais se refere que em 2016, no âmbito da revisão encetada do referido projeto de Portaria, foi o mesmo novamente submetido ao Ministério do Ambiente. A ausência da publicação da nova Portaria da Taxa de Regulação implica duas preocupações, uma relativa à equidade de tratamento entre entidades reguladas pela ERSAR e, outra, pela mobilização dos recursos humanos e financeiros necessários para o reforço da capacidade operativa da entidade reguladora com reflexo sobre o desenvolvimento da atividade de regulação atentas as restrições financeiras daqui decorrentes.

O Relatório de Atividades da ERSAR descreve de forma mais detalhada o trabalho desenvolvido pela Entidade Reguladora na prossecução das mesmas ao longo do exercício económico de 2016.

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

2.1 Enquadramento

De acordo com o disposto no artigo 48.º dos Estatutos da ERSAR (Lei n.º 10/2014, de 6 de março) em conjugação com artigo 38.º da Lei-quadro das Entidades Reguladoras (*vide* Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto), esta entidade aplica o Sistema de Normalização Contabilística (SNC).

Assim as demonstrações financeiras anexas foram preparadas no quadro das disposições em vigor em Portugal, em conformidade com o Decreto-Lei nº 158/2009, de 13 de julho, atualizado pela Portaria n.º 220/2015, de 24 de julho, e de acordo com a estrutura concetual, Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (“NCRF”) e Normas Interpretativas (“NI”) consignadas, respetivamente, nos avisos 15652/2009, 15653/2009 e 15655/2009, de 27 de agosto de 2009, as quais no seu conjunto constituem o Sistema de Normalização Contabilística (“SNC”). De ora em diante, o conjunto daquelas normas e interpretações serão designadas genericamente por “NCRF” ou “SNC”.

As demonstrações financeiras a que se refere o presente anexo foram aprovadas pelo Conselho de Administração da ERSAR em 31 de março de 2017, tendo sido preparadas, em todos os seus aspetos materiais, em conformidade com as disposições do sistema de normalização contabilística aprovado pelo Decreto-Lei n.º 158/2009, de 13 de julho e da portaria n.º 986/2009, de 7 de setembro.

De referir que as notas não indicadas neste Anexo não são aplicáveis, ou significativas para a compreensão das Demonstrações Financeiras.

2.2 Comparabilidade

Os dados constantes nas presentes demonstrações financeiras são na sua totalidade comparáveis com o exercício anterior apresentados como comparativos nas presentes demonstrações financeiras.

3. Principais políticas contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras referidas no presente anexo, encontram-se descritas abaixo. Estas políticas têm vindo, em termos gerais, a ser aplicadas e espera-se que as mesmas venham a ser aplicadas no futuro, salvo se existir indicação em contrário.

3.1 Bases de apresentação

As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos registos contabilísticos organizados e elaborados de acordo com as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF), em vigor à data da elaboração das demonstrações financeiras.

3.2 Ativos Fixos Tangíveis

Os ativos fixos tangíveis da ERSAR encontram-se registados ao custo de aquisição deduzidos de depreciações acumuladas e perdas por imparidade acumuladas. Considera-se o custo de aquisição o preço de compra adicionado de despesas imputáveis à compra.

Os ativos fixos tangíveis são depreciados pelo método da linha reta a partir da data em que os mesmos se encontram disponíveis para serem utilizados no uso pretendido, por duodécimos para os bens adquiridos a partir de 2007 inclusive, em conformidade com a vida útil dos ativos definida em função da utilidade esperada. Pese embora se tenha verificado uma alteração ao referencial contabilístico da ERSAR, que passa de POCP para SNC, o entendimento existente é que esta Entidade Reguladora deve continuar a aplicar a Portaria n.º 671/2000, de 17 de abril, uma vez que se considera que as taxas definidas na referida portaria representam satisfatoriamente a vida útil estimada dos bens.

Os custos de manutenção e reparação que não aumentem a vida útil dos ativos nem resultem em melhorias significativas nos elementos dos ativos fixos tangíveis são registados como gasto do período em que ocorrem. Os dispêndios com inspeção e conservação são registados como gasto.

O desreconhecimento dos ativos fixos tangíveis, resultam do seu abate ou da sua alienação e os ganhos ou perdas provenientes do abate ou alienação (retoma) do ativo tangível são determinados pela diferença entre os recebimentos das alienações (retoma) e a quantia escriturada e são reconhecidos como rendimentos ou gastos na demonstração de resultados nas rubricas “Outros rendimentos” ou “Outros gastos”.

As vidas úteis estimadas para os ativos fixos tangíveis mais significativos são as seguintes:

	<u>Anos</u>
Equipamento básico	5 a 20
Equipamento de transporte	4 a 8
Equipamento administrativo	3 a 8
Outros ativos fixos tangíveis	5 a 8

3.2.1 Ativos intangíveis

Relativamente aos ativos intangíveis, são mensurados inicialmente pelo seu custo de aquisição e subsequentemente pelo seu custo, menos amortizações acumuladas e perdas por imparidade (se existirem).

A amortização destes ativos intangíveis é calculada com base numa vida útil finita estimada de 3 anos, não sendo considerado qualquer valor residual para o referido ativo, em conformidade com a NCRF 6.

Os ativos intangíveis com vida útil indefinida não são amortizados, sendo sujeitos a testes de imparidade anualmente ou quando exista indicação de que o ativo intangível possa estar em imparidade. A ERSAR possui, à data das demonstrações financeiras, um ativo intangível com vida útil indefinida correspondente à aquisição de lettering denominada – Isotext Pro.

Tendo presente os princípios contabilísticos sob o qual assenta o SNC, as vidas úteis e o método de depreciação dos vários ativos intangíveis da ERSAR passam a ser revistos anualmente, sendo que o efeito de alguma alteração a estas estimativas é reconhecido prospectivamente na demonstração de resultados.

A ERSAR reconhece como ativos intangíveis os montantes despendidos com o software adquiridos a terceiros.

As vidas úteis estimadas para os ativos fixos intangíveis mais significativos são as seguintes:

	<u>Anos</u>
Programas de Software	3
Programa de Manutenção	2

3.2.2 Locações

Os contratos de locação são classificados como (i) locações financeiras se através deles forem transferidos substancialmente todos os riscos e vantagens inerentes à posse e como (ii) locações operacionais se através deles não forem transferidos substancialmente todos os riscos e vantagens inerentes à posse.

A classificação das locações em financeiras ou operacionais é feita em função da substância e não da forma do contrato.

Os ativos tangíveis adquiridos mediante contratos de locação financeira, bem como as correspondentes responsabilidades, são contabilizados pelo método financeiro. De acordo com este método, o custo do ativo é registado como um ativo tangível, ao mais baixo do valor presente das rendas futuras ou do justo valor do ativo na data do contrato, por contrapartida da responsabilidade correspondente. Os ativos são depreciados de acordo com a sua vida útil estimada, as rendas são registadas como uma redução das responsabilidades (passivo) e os juros e a depreciação do ativo são reconhecidos como custos na demonstração consolidada dos resultados do período a que dizem respeito.

Nas locações operacionais, as rendas são reconhecidas como gasto na demonstração dos resultados durante o período do contrato de locação.

À data das demonstrações financeiras a ERSAR apenas tem em vigor contratos de locação operacional e não de locação financeira, na medida em que os riscos e recompensas associados à propriedade do bem não são transferidos para o locatário.

3.2.3 Imparidade de Ativos Fixos Tangíveis e Intangíveis

É efetuada uma avaliação de imparidade à data de cada relato e sempre que seja identificado um evento ou alteração nas circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual o ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Quando existem indícios, a ERSAR procede à determinação do valor recuperável do ativo, para determinar a eventual extensão da perda de imparidade. Quando o ativo individualmente não gera *cash-flows* de forma independente de outros ativos, a estimativa do valor recuperável é efetuada para a unidade geradora de caixa a que o ativo pertence.

Sempre que o montante pelo qual o ativo se encontra registado é superior à sua quantia recuperável, é reconhecida uma perda de imparidade, registada na demonstração de resultados.

A quantia recuperável é a mais alta do preço de venda líquido (valor de venda, deduzido dos custos de venda) e do valor de uso. O preço de venda líquido é o montante que se obteria com a alienação do ativo numa transação entre entidades independentes e conhecedoras, deduzido dos custos diretamente atribuíveis à alienação. O valor de uso é o valor presente dos fluxos de caixa futuros estimados decorrentes do uso continuado do ativo e da sua alienação no final da sua vida útil. A quantia recuperável é estimada para cada ativo, individualmente ou, no caso de não ser possível, para a unidade geradora de fluxos de caixa à qual o ativo pertence.

A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em períodos anteriores é registada quando se confirma que estas já não existem, ou diminuíram. A reversão das perdas por imparidade é reconhecida na demonstração de resultados. Contudo, a reversão da perda de imparidade é efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de amortização ou depreciação) caso não tivesse sido registada qualquer perda de imparidade em períodos anteriores.

3.2.4 Ativos e Passivos Financeiros

Os ativos e os passivos financeiros são reconhecidos no balanço quando a ERSAR se torna parte das correspondentes disposições contratuais, sendo utilizado para o efeito o previsto na NCRF 27 – Instrumentos financeiros.

Os ativos e os passivos financeiros são assim mensurados de acordo com os seguintes critérios:

(i) Ao custo ou custo amortizado

São mensurados “ao custo ou custo amortizado” os ativos e os passivos financeiros que apresentem as seguintes características:

- Sejam à vista ou tenham uma maturidade definida;
- Tenham associado um retorno fixo ou determinável;

- Não sejam um instrumento financeiro derivado ou não incorporem um instrumento financeiro derivado.

O custo amortizado é determinado através do método do juro efetivo. O juro efetivo é calculado através da taxa que desconta exatamente os pagamentos ou recebimentos futuros estimados durante a vida esperada do instrumento financeiro na quantia líquida escriturada do ativo ou passivo financeiro (taxa de juro efetiva).

Nesta categoria incluem-se, conseqüentemente, os seguintes ativos e passivos financeiros:

- a) Clientes (contribuintes) e outras contas a receber

Os saldos de clientes (Contribuintes) e de outras dívidas de terceiros são registados ao custo deduzido de eventuais perdas por imparidade.

- b) Caixa e depósitos bancários

Os montantes incluídos nesta rubrica correspondem aos valores de caixa e depósitos bancários para os quais o risco de alteração de valor é insignificante. Estes ativos são mensurados ao custo.

- c) Fornecedores e outras dívidas a pagar

Os saldos de fornecedores e de outras dívidas a terceiros são registados ao custo.

- (ii) Imparidade de ativos financeiros

Os ativos financeiros incluídos na categoria “ao custo ou custo amortizado” são sujeitos a testes de imparidade em cada data de relato. Tais ativos financeiros encontram-se em imparidade quando existe uma evidência objetiva de que, em resultado de um ou mais acontecimentos ocorridos após o seu reconhecimento inicial, os seus fluxos de caixa futuros estimados são afetados.

Para os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado, a perda por imparidade a reconhecer corresponde à diferença entre a quantia escriturada do ativo e o valor presente na data de relato dos novos fluxos de caixa futuros estimados descontados à respetiva taxa de juro efetiva original.

Para os ativos financeiros mensurados ao custo, a perda por imparidade a reconhecer corresponde à diferença entre a quantia escriturada do ativo e a melhor estimativa do justo valor do ativo na data de relato.

As perdas por imparidade são registadas em resultados na rubrica “Perdas por imparidade” no período em que são determinadas.

Subseqüentemente, se o montante da perda por imparidade diminui e tal diminuição pode ser objetivamente relacionada com um acontecimento que teve lugar após o reconhecimento da perda, esta deve ser revertida por resultados. A reversão deve ser efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (custo amortizado) caso a perda não tivesse sido inicialmente registada. A reversão de perdas por imparidade é registada em resultados na rubrica “Reversões de perdas por imparidade”. Não é permitida a reversão de

perdas por imparidade registada em investimentos em instrumentos de capital próprio (mensurados ao custo).

(iii) Desreconhecimento de ativos e passivos financeiros

A ERSAR desreconhece ativos financeiros apenas quando os direitos contratuais aos seus fluxos de caixa expiram por cobrança, ou quando transfere para outra entidade o controlo desses ativos financeiros e todos os riscos e benefícios significativos associados à posse dos mesmos.

A ERSAR desreconhece passivos financeiros apenas quando a correspondente obrigação seja liquidada, cancelada ou expire.

3.2.5 Rédito

O rédito relativo à prestação de serviços é reconhecido pelo exato valor da faturação efetuada pela ERSAR aos seus contribuintes, a qual é determinada com base na taxa a pagar pelas entidades gestoras em função dos volumes /toneladas faturadas pelas mesmas, e na data de emissão do respetivo aviso de liquidação e em respeito do regime do acréscimo, sempre que aplicável, nos termos das Portarias n.º 160/2010 e n.º 175/2010, de 15 de março e 23 de março, respetivamente.

3.2.6 Especialização dos exercícios

A ERSAR regista os seus rendimentos e gastos de acordo com o regime do acréscimo, pelo qual os rendimentos e gastos são reconhecidos à medida que são gerados, independentemente do momento do respetivo recebimento ou pagamento. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos gerados são registadas como ativos ou passivos.

3.2.7 Acontecimentos subsequentes

Os acontecimentos após a data do balanço que proporcionam informação adicional sobre condições que existiam à data do balanço são refletidos nas demonstrações financeiras. Os eventos após a data do balanço que proporcionam informação sobre condições ocorridas após a data do balanço são divulgados nas demonstrações financeiras, se forem considerados materiais.

3.2.8 Juízos de valor, principais pressupostos relativos ao futuro e principais fontes de incerteza das estimativas

A preparação das demonstrações financeiras anexas em conformidade com as NCRF requer o uso de algumas estimativas contábilísticas e premissas importantes e requer que sejam efetuados julgamentos relativamente às políticas contábilísticas.

As estimativas e os julgamentos foram determinados com base na melhor informação disponível, à data de preparação das demonstrações financeiras, dos eventos e transações em curso, assim como com base na experiência de eventos passados e/ou correntes.

Contudo, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data, não foram considerados nas estimativas ora efetuadas. As alterações a essas estimativas, que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras, serão corrigidas na demonstração de resultados de forma prospectiva.

Os principais juízos de valor e estimativas efetuadas na preparação das demonstrações financeiras anexas foram os seguintes:

- Acréscimos e diferimentos;
- Imparidades e
- Vida útil dos bens do ativo fixo tangível e intangível.

4. Fluxos de caixa

4.1 Saldos de caixa e depósitos bancários

Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa esta inclui o numerário e os depósitos bancários, sendo que todos os saldos de caixa e de depósitos bancários se encontram disponíveis, na medida em que a ERSAR não tem quaisquer aplicações, sejam elas de curto, médio ou longo prazo.

A este respeito importa referir que a ERSAR, após reunião tida com o Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E., está a analisar a hipótese de realização de aplicações financeiras visando uma gestão mais eficiente dos recursos financeiros disponíveis. Contudo, as alternativas disponíveis a esta Entidade, de aplicação dos fundos, sem incorrer em risco de capital, são muito escassas, o que tem levado a Entidade Reguladora a agir com a prudência necessária.

4.2 Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e depósitos bancários

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Numerário	7	33
Contas no Tesouro - IGCP	12.240.090	11.625.828
Aplicações de tesouraria	-	-
Total	<u>12.240.097</u>	<u>11.625.861</u>

Os depósitos bancários, à ordem, são efetuados na conta Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E., uma vez que a ERSAR como Entidade Pública está sujeita ao princípio da unidade de tesouraria do Estado.

5. Ativos fixos tangíveis:

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015 o movimento ocorrido na quantia escriturada dos ativos fixos tangíveis, bem como nas respectivas depreciações acumuladas e perdas por imparidade acumuladas, foi o seguinte:

	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Total
Ativo bruto:					
Saldo em 31 de dezembro de 2015	558.610	311.452	999.979	8.017	1.878.059
Aquisições	-	-	11.455	-	11.455
Revalorizações	-	-	-	-	-
Alienações e abates	(2.031)	(153.841)	(66.537)	(1.476)	(223.884)
Transferências	-	-	-	-	-
Saldo em 31 de dezembro de 2016	<u>556.579</u>	<u>157.611</u>	<u>944.897</u>	<u>6.541</u>	<u>1.665.630</u>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização e imparidade de investimentos					
Saldo em 31 de dezembro de 2015	(287.542)	(304.577)	(745.829)	(7.658)	(1.345.605)
Reforços (Nota 20)	(27.022)	(764)	(97.792)	(79)	(125.657)
Alienações e abates	872	147.730	66.537	1.476	216.614
Regularizações	-	-	-	-	-
Saldo em 31 de dezembro de 2016	<u>(313.692)</u>	<u>(157.611)</u>	<u>(777.083)</u>	<u>(6.261)</u>	<u>(1.254.647)</u>
Valor líquido em 31 de dezembro de 2016	<u>242.887</u>	<u>0</u>	<u>167.814</u>	<u>280</u>	<u>410.982</u>
Ativo bruto:					
Saldo em 1 de janeiro de 2015	558.610	311.452	1.218.392	8.105	2.096.559
Aquisições	-	-	68.396	-	68.396
Revalorizações	-	-	-	-	-
Alienações e abates	-	-	(286.533)	(364)	(286.897)
Transferências	-	-	(276)	277	-
Saldo em 31 de dezembro de 2015	<u>558.610</u>	<u>311.452</u>	<u>999.979</u>	<u>8.017</u>	<u>1.878.059</u>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização e imparidade de investimentos					
Saldo em 1 de janeiro de 2015	(260.511)	(299.309)	(914.906)	(7.547)	(1.482.274)
Reforços (Nota 20)	(27.031)	(5.268)	(117.732)	(198)	(150.229)
Alienações e abates	-	-	286.533	364	286.897
Regularizações	-	-	277	(277)	-
Saldo em 31 de dezembro de 2015	<u>(287.542)</u>	<u>(304.577)</u>	<u>(745.829)</u>	<u>(7.658)</u>	<u>(1.345.605)</u>
Valor líquido em 31 de dezembro de 2015	<u>271.069</u>	<u>6.875</u>	<u>254.150</u>	<u>360</u>	<u>532.453</u>

Os ativos fixos tangíveis são depreciados de acordo com o método das quotas constantes (Nota 3.2). As depreciações do exercício, no montante de 125.657 euros (150.229 euros em 2015), foram registadas nas seguintes rubricas:

- Equipamento básico – 27.022 euros (27.031 euros em 2015);
- Equipamento de transporte – 764 euros (5.268 euros em 2015);
- Equipamento administrativo – 97 792 euros (117.732 euros em 2015);
- Outros ativos fixos tangíveis – 79 euros (198 euros em 2015).

6. Ativos intangíveis

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015 o movimento ocorrido no montante dos ativos intangíveis, bem como nas respetivas amortizações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:

	Programas de computador	Propriedade Industrial	Total
Ativo bruto:			
Saldo em 31 de dezembro de 2015	504.964	-	504.964
Aquisições	89.822	352	90.174
Revalorizações			-
Alienações e abates	(21.319)		(21.319)
Transferências			-
Saldo em 31 de dezembro de 2016	<u>573.466</u>	<u>352</u>	<u>573.818</u>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização e imparidade de investimentos			
Saldo em 31 de dezembro de 2015	(482.783)		(482.783)
Reforços (Nota 20)	(89.571)		(89.571)
Alienações e abates	21.319		21.319
Transferências			-
Regularizações			-
Saldo em 31 de dezembro de 2016	<u>(551.035)</u>	<u>-</u>	<u>(551.035)</u>
Valor líquido em 31 de dezembro de 2016	<u>22.431</u>	<u>352</u>	<u>22.783</u>
	Programas de computador	Licenças (Software)	Total
Ativo bruto:			
Saldo em 1 de janeiro de 2015		445.307	445.307
Aquisições	71.934	-	71.934
Revalorizações	-	-	-
Alienações e abates	(12.277)	-	(12.277)
Transferências	445.307	(445.307)	-
Saldo em 31 de dezembro de 2015	<u>504.964</u>	<u>-</u>	<u>504.964</u>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização e imparidade de investimentos			
Saldo em 1 de janeiro de 2015	-	(436.040)	(436.040)
Reforços (Nota 20)	(59.020)	-	(59.020)
Alienações e abates	12.277	-	12.277
Transferências	-	-	-
Regularizações	(436.040)	436.040	-
Saldo em 31 de dezembro de 2015	<u>(482.783)</u>	<u>-</u>	<u>(482.783)</u>
Valor líquido em 31 de dezembro de 2015	<u>22.181</u>	<u>-</u>	<u>22.181</u>

Não existem compromissos contratuais para aquisição de ativos intangíveis.

As amortizações do exercício, no montante de 89.571 euros (59.020 euros em 2015), foram registadas nas seguintes rubricas:

- Programas de Computador – 89.571 euros (59.020 euros em 2015).

Relativamente aos intangíveis com vida útil finita, as respetivas amortizações foram calculadas de acordo com as vidas úteis estimadas que constam na nota 3.2.1.

7. Contribuintes

Em 31 de dezembro de 2016 e de 2015, a decomposição da rubrica de contribuintes é a seguinte:

	2016		2015			
	Valor bruto	Perdas por imparidade acumuladas	Valor líquido	Valor bruto	Perdas por imparidade acumuladas	Valor líquido
<u>Outros contas a receber correntes:</u>						
Contribuintes	1.391.855		1.391.855	1.457.891	-	1.457.891
Cientes, contribuintes e utentes - cobrança duvidosa	72.835	(72.835)	-	199.730	(199.730)	-
Total	<u>1.464.690</u>	<u>(72.835)</u>	<u>1.391.855</u>	<u>1.657.621</u>	<u>(199.730)</u>	<u>1.457.891</u>

As dívidas registadas em cobrança duvidosa estão cobertas pela respetiva perda por imparidade na totalidade.

<u>Perdas por imparidade acumuladas</u>	<u>Cientes</u>
Saldo em 31 de dezembro de 2015	199.730
Aumentos	-
Reversões	(140.257)
Utilizações	13.361
Transferências	-
Outros Credores	-
Saldo em 31 de dezembro de 2016	<u>72.835</u>

Para melhor compreensão da rubrica perdas por imparidade, detalham-se os clientes (contribuintes) cujos saldos serviram de base para efeitos do cálculo da mesma.

<u>217 - Clientes, Contribuintes e Utentes - Cobrança Duvidosa</u>	<u>Valor em Dívida</u>
HLC - Engenharia e Gestão de Projectos	12.253
Câmara Municipal de Alpiarça	704
Câmara Municipal do Barreiro	26.994
Câmara Municipal de Celorico de Basto	485
Câmara Municipal de Odemira	97
Câmara Municipal de Oliveira do Bairro	2.380
Câmara Municipal de Pombal	34
Câmara Municipal de Ponte da Barca	619
Câmara Municipal de São João da Madeira	3.593
Câmara Municipal de Silves	329
Câmara Municipal de Vila Franca do Campo	3.594
Câmara Municipal de Vila Verde	6
Câmara Municipal de Ansião	1.150
Câmara Municipal de Loulé	10.443
Câmara Municipal de Portel	1.545
VRSA, Sociedade de Gestão Urbana	8.607
Total	<u><u>72.835</u></u>

Estas imparidades foram registadas por já terem largamente ultrapassado os prazos legais para pagamento e foram já encaminhadas para o escritório de advogados para instrução de processo de execução fiscal junto das entidades competentes de forma a fazer cumprir o pagamento da referida dívida.

8. Outros créditos a receber

Em 31 de dezembro de 2016 e de 2015 a rubrica outros créditos a receber apresenta a seguinte composição:

	2016		2015		Valor líquido
	Valor bruto	Perdas por imparidade acumuladas	Valor bruto	Perdas por imparidade acumuladas	
<u>Outros créditos a receber</u>					
Devedores por acréscimos de rendimentos					
Regulação	310.770	-	310.770	360.043	-
Autoridade Competente (TCQA)	1.795.408	-	1.795.408	1.755.798	-
Outros devedores e credores	53	-	53	-	-
Total	<u>2.106.231</u>	<u>-</u>	<u>2.106.231</u>	<u>2.115.841</u>	<u>-</u>
	<u>2.106.231</u>	<u>-</u>	<u>2.106.231</u>	<u>2.115.841</u>	<u>-</u>

Na sequência do princípio do acréscimo foi registado, neste exercício de 2016, na rubrica de devedores por acréscimos de rendimentos:

- (i) O acréscimo de rendimento da taxa relativa à atividade de regulação (TR) referente ao último trimestre do ano e que foi objeto de emissão de avisos de liquidação em janeiro de 2017.

- (ii) O acréscimo de rendimento da taxa relativa à regulação da qualidade da água para consumo humano (TCQA) referente ao exercício de 2016 e que foi objeto de emissão de avisos de liquidação no primeiro trimestre de 2017.

9. Diferimentos

Os gastos a reconhecer nesta conta, são valores pagos que correspondem a períodos futuros, e apresenta a seguinte composição:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<u>Diferimentos</u>		
Gastos a reconhecer		
Seguros	6.432	6.961
Rendas	327.504	26.274
Outros	<u>25.082</u>	<u>45.578</u>
Total	<u><u>359.018</u></u>	<u><u>78.813</u></u>

Os diferimentos com seguros englobam os relativos à frota automóvel da ERSAR e ao seguro de acidentes de trabalho, todos, obrigatórios por lei.

A rubrica rendas considera o valor anual pago antecipadamente à Flitptrel 12, S.A., em conformidade com os aditamentos aos contratos celebrados em dezembro de 2016, no montante de 328 mil euros. A ERSAR face à disponibilidade de tesouraria de que dispunha, àquela data, renegociou o referido contrato de arrendamento permitindo-lhe adquirir, pelo período de um ano, mais 7 novos lugares de estacionamento sem qualquer encargo adicional como contrapartida do pagamento referido anteriormente.

A rubrica de outros inclui material de economato, manutenção de *software*, manutenção de equipamentos, gastos postais, entre outros.

10. Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2016 não existem dívidas a fornecedores.

11. Outras dívidas a pagar

Em 31 de dezembro de 2016 e de 2015 a rubrica de outras dívidas a pagar tem a seguinte composição:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
	<u>Corrente</u>	<u>Corrente</u>
<u>Outras dívidas a pagar</u>		
Credores por acréscimos de gastos		
Remunerações pessoal - Férias e Subsídio de Férias	473.296	472.159
Outros Credores	<u>10.656</u>	<u>16.765</u>
	<u><u>483.952</u></u>	<u><u>488.924</u></u>

A rubrica remunerações pessoal – férias e subsídio de férias contempla o gasto com as férias e o respetivo subsídio, cujo encargo deve ser refletido no ano em análise, ainda que, o pagamento apenas seja efetuado em 2017, por força da legislação e do direito a estes no dia 1 de janeiro de 2017. O valor em causa foi apurado utilizando a remuneração base de cada um dos trabalhadores que à data de 31 de dezembro se encontrava em funções na ERSAR.

12. Reservas e outras rubricas de capital próprio

A 31 de dezembro de 2016 e de 2015, os saldos das rubricas de capital próprio detalham-se como se segue:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<u>Capital Próprio</u>		
Reserva legal		101.204
Outras reservas	15.336.761	1.922.883
Resultados transitados		<u>11.647.100</u>
	<u>15.336.761</u>	13.671.188
Resultado líquido do exercício	<u>710.252</u>	<u>1.665.573</u>
	<u><u>16.047.013</u></u>	<u><u>15.336.761</u></u>

O valor de "Outras reservas" reflete os resultados de anos anteriores que foram transferidos de Resultados líquidos para Resultados transitados e, conseqüentemente, para a rubrica em causa, conforme disposto no n.º 5 do artigo n.º 48.º dos Estatutos da ERSAR, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março e atenta a deliberação do Conselho de Administração nesse sentido. De facto, os resultados devem ser utilizados para a constituição ou reforço de reservas destinadas ao desenvolvimento de ações específicas em benefício do setor, nomeadamente ações de capacitação técnica das entidades gestoras e outros agentes do setor.

13. Estado e Outros Entes Públicos

A ERSAR optou por entregar ao Estado todas as retenções que realizou no mês de dezembro, não tendo qualquer dívida em 31 de dezembro de 2016.

14. Rédito

O rédito reconhecido pela ERSAR em 2016 e em 2015 é detalhado conforme mapa abaixo:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<u>Prestações de serviços - Mercado interno</u>		
Taxa de Regulação	5.244.983	5.117.869
Taxa de Controlo da Qualidade da Água	1.808.722	1.755.798
Contraordenações	<u>16.262</u>	-
	<u><u>7.069.968</u></u>	<u><u>6.873.667</u></u>

O rédito da ERSAR provém da liquidação de taxas com base nas seguintes portarias:

Portaria n.º 160/2010, de 15 de março – Define os critérios para cálculo das taxas relativas à atividade de regulação estrutural, económica e de qualidade de serviço (liquidação mensal – volumes e toneladas e trimestral - população).

Portaria n.º 175/2010, de 23 de março - define os critérios para cálculo das taxas relativas controlo da qualidade da água para consumo humano (liquidação anual).

Entre as atribuições da ERSAR está a fiscalização do cumprimento da legislação da qualidade da água para consumo humano, a prestação de informações à ERSAR, o cumprimento do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto, relativo aos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos e, outras, designadamente as previstas nos seus Estatutos, cujos incumprimentos são frequentemente tipificados como contraordenação. Neste contexto, compete à ERSAR instaurar, instruir e decidir os processos de contraordenação da sua competência e aplicar as respetivas coimas. Do valor das coimas recebido, 40% do seu valor reverte para a ERSAR e 60% para o Fundo Ambiental, à exceção das contraordenações aplicadas ao abrigo do DL n.º 194/2009.

15. Fornecimentos e serviços externos

A rubrica de fornecimentos e serviços externos nos exercícios findos em 2016 e em 2015 é detalhada conforme mapa abaixo:

	2016	2015
<u>Fornecimentos e Serviços Externos</u>		
Electricidade	34.282	39.692
Combustíveis	13.393	13.966
Água	5.499	5.257
Ferramentas e utensílios	2.959	1.205
Livros e documentação técnica	5.467	5.944
Material de escritório	24.895	5.958
Artigos para oferta	-	125
Rendas e alugueres	373.515	372.092
Portagens	5.235	5.945
Despesas de representação	1.403	3.742
Comunicação	37.864	48.016
Seguros	4.727	1.912
Deslocações e estadas	47.338	52.373
Conservação e reparação	229.154	246.889
Publicidade e propaganda	12.820	5.553
Limpeza, higiene e conforto	23.652	25.269
Vigilância e segurança	24.663	26.743
Trabalhos especializados	1.378.715	594.029
Honorários	64.389	108.775
Outros fornecimentos e serviços	34.221	35.830
	-	-
Total	<u>2.324.191</u>	<u>1.599.318</u>

- (i) A rubrica de rendas e alugueres respeita essencialmente à renda e condomínio pagos pelos escritórios arrendados pela ERSAR ascendendo no global a 355 mil euros.
- (ii) A rubrica de conservação e reparação contempla os gastos com manutenção de software (191.235 euros), com manutenção de hardware (21.108 euros) e com manutenção de outro equipamento administrativo (11.045 euros).
- (iii) A rubrica de trabalhos especializados engloba na sua maioria gastos relacionados com estudos (189.506 euros), pareceres (15.375 euros), consultadoria (989.441 euros) que inclui os serviços relativos às auditorias técnicas e financeiras no âmbito da qualidade de serviço no valor de € 467.215 euros, serviços especializados de natureza informática (96.647 euros) e serviços especializados de natureza diversa (87.746 euros).
- (iv) Todos os demais gastos referem-se na sua maioria a gastos correntes de funcionamento.

16. Gastos com o pessoal

A rubrica de gastos com pessoal nos exercícios findos em 2016 e em 2015 é detalhada conforme mapa abaixo:

	2016	2015
<u>Gastos com Pessoal</u>		
Remunerações dos órgãos sociais	619.346	315.182
Conselho de Administração	576.085	294.295
Fiscal Único	43.262	20.887
Remunerações do pessoal	2.275.988	2.149.008
Pessoal aguardando aposentação	1.352	
Encargos sobre remunerações	-	-
Caixa geral de aposentações	279.777	246.302
Segurança social	380.706	315.357
Outros	8.974	5.668
Seguros de acidentes no trabalho e doenças profissionais	3.891	435
Outros gastos com pessoal	26.756	37.634
Total	<u>3.596.791</u>	<u>3.069.586</u>

O acréscimo verificado na rubrica de Gastos com o Pessoal resulta da reposição das reduções remuneratórias, da transição dos trabalhadores da ERSAR I.P. para a mapa de pessoal da ERSAR e, conseqüentemente, do reposicionamento destes face ao novo Regulamento de Carreiras e Remunerações e, por último, da definição dos vencimentos do CA efetuada pela Comissão de Vencimentos, em outubro de 2015, com repercussões sobre o vencimento do fiscal único. Os encargos da entidade patronal contribuem em sentido positivo para a variação verificada.

17. Imparidade (aumentos/reduções)

Em 31 de dezembro de 2016 a rubrica de imparidade de dívidas a receber tem o seguinte movimento:

	<u>2016</u>
<u>Imparidade de dívidas a receber</u>	
Perdas	(13.361)
Reversões	<u>140.257</u>
Total	<u><u>126.896</u></u>

18. Outros rendimentos

A rubrica de outros rendimentos nos exercícios findos em 2016 e em 2015 é detalhada conforme mapa abaixo:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<u>Outros rendimentos</u>		
Outros rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	4.849	1.073
Outros	<u>5.662</u>	<u>427</u>
Total	<u><u>10.511</u></u>	<u><u>1.499</u></u>

19. Outros gastos

A rubrica de outros gastos nos exercícios findos em 2016 e em 2015 é detalhada conforme mapa abaixo:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<u>Outros Gastos</u>		
Impostos - Taxas*	318.365	331.899
Gastos e perdas em investimentos não financeiros	5.770	408
Outros gastos e perdas	<u>31.500</u>	<u>14.639</u>
Total	<u><u>355.635</u></u>	<u><u>346.945</u></u>

* Autoridade da Concorrência

Nos termos do n.º 3 e n.º 5 do artigo 35.º dos Estatutos da Autoridade da Concorrência (AdC), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 125/2014, de 18 de agosto, o financiamento da AdC é assegurado, em parte, pelas prestações das entidades reguladoras sectoriais, nomeadamente a ERSAR, mediante a aplicação de uma taxa de 6,25% que incide sobre o montante total das receitas cobradas no último exercício com contas fechadas.

A ERSAR registou como gasto do exercício de 2016 o montante de 318.365 euros (331.899 euros em 2015), que foi transferido para aquela Autoridade, mensalmente.

De igual forma, a conta de outros gastos e perdas apresenta um acréscimo face a 2015, resultado dos emolumentos relacionados com a auditoria à regulação das Parcerias Pública ou Privadas no sector das águas realizada pelo Tribunal de Contas e do reconhecimento das perdas relativas a coimas de anos transatos, à data, prescritas.

20. Gastos/reversões de depreciação e de amortização

Vide ponto 5 e 6.

21. Juros e gastos similares suportados

A rubrica de juros e gastos similares suportados nos exercícios findos em 2016 e em 2015 é detalhada conforme mapa abaixo:

	2016	2015
<u>Juros e outros gastos similares suportados</u>		
Juros suportados	5.196	739
Juros de locação operacional	5.075	648
Outros Juros	121	90
Outros gastos similares	81	50
Total	<u>5.277</u>	<u>789</u>

22. Garantias e Compromissos Plurianuais

A ERSAR não possui passivos contingentes nem garantias prestadas a terceiros.

Relativamente aos compromissos contratuais para o futuro que resultam dos contratos plurianuais celebrados, discriminam-se no mapa infra:

	<u>Valor executado 2016</u>	<u>Valor a executar 2017</u>
<u>Contratos Plurianuais</u>		
Carneiro, Pacheco & Associados	6.268	31.340
Climex	456	41
Construlink	322	646
EDP Comercial	24.009	4.500
El Corte Inglés - licenças Microsoft	74.695	74.695
El Corte Inglés -produtos de software Microsoft	23.583	23.583
EPAL	3.963	1.500
Faculdade de Direito da UL	1.845	3.690
Faculdade de Economia	10.246	122.951
FCT UNL	63.653	14.145
GFI Portugal	1.845	35.670
Horto do Campo Grande	1.257	251
Instituto Ciências Jurídico Politicas	29.520	19.680
Instituto Superior Técnico	59.040	14.760
Joaquim Calé	8.679	8.679
Leaseplan	20.302	20.316
Medempresa	1.786	1.786
MP Torre A	14.991	15.009
Mustloc	1.952	1.952
Maria João Abreu	14.053	16.622
NOS Comunicações	9.036	21.706
Outsystems	52.577	52.577
Petrogal	9.579	2.083
Prestibel	19.426	5.112
Reditus Consulting	91.942	7.995
Rittal	16.523	16.523
Samsic	21.221	9.539
Telecompendio	913	304
Top Atlântico	-	33.631
Total	<u>583.681</u>	<u>561.287</u>

23. Acontecimentos após a data do balanço

Após a data do balanço não houve conhecimento de eventos ocorridos que afetem o valor dos ativos e passivos das demonstrações financeiras do período.

24. Outras informações

- À data de 31 de dezembro de 2016 não existiam dívidas em mora ao Estados e outros entes públicos.
- À data de 31 de dezembro de 2016 não existiam dívidas em mora a fornecedores, pessoal e outros credores.
- À data de 31 de dezembro de 2016 existe 1 garantia prestada à ERSAR (garantia contrato seguro), de acordo com a seguinte descrição:



	<u>2016</u>
<u>Garantia</u>	
Informatica El Corte Ingles S.A.	<u>9.109</u>
Total	<u>9.109</u>

O CONTABILISTA CERTIFICADO

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Lisboa, 31 de março de 2017

ANEXO III – BALANÇO SOCIAL DE 2016

Índice

1. Introdução.....	
2. Painel de indicadores de gestão.....	
3. Caracterização dos recursos humanos.....	
3.1 Caracterização em função da modalidade de vinculação	
3.2 Caracterização em função do grupo profissional (cargo/carreira).....	
3.3 Caracterização em função da estrutura etária e distribuição por género.....	
3.4 Caracterização em função da estrutura habilitacional e do género.....	
3.5 Caracterização em função da estrutura de antiguidade género e cargo/grupo profissional .	
4. Movimentação de recursos humanos.....	
5. Alterações da situação profissional.....	
6. Horários de trabalho e absentismo.....	
7. Formação profissional.....	
7.1 Participação em ações de formação	
7.2 Despesa com formação.....	
8. Encargos financeiros com recursos humanos.....	
9. Disciplina.....	
10. Notas finais	

1. Introdução

A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, ERSAR, deve, nos termos do disposto na alínea f) do n.º 2 do artigo 24.º da Lei n.º 10/2014, de 6 de março, que aprova os seus Estatutos, elaborar o seu Balanço Social, por referência a 31 de dezembro de 2016.

A elaboração deste Balanço Social é, igualmente, exigida pela alínea f) do n.º 1 do artigo 21.º da Lei-quadro das entidades reguladoras, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, e deverá obedecer ao disposto no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro.

O Balanço Social 2016 foi realizado tendo por base de referência os dados reportados a 31 de dezembro de 2016.

Refere-se que a análise efetuada fará referência aos grupos funcionais existentes na ERSAR ao longo de todo o ano de 2016.

2. Painel de indicadores de gestão

No quadro *infra*, apresentam-se os resultados dos principais indicadores de gestão utilizados no balanço social.

Rácio	Fórmula	Indicador
Índice de enquadramento	Σ de Dirigentes * 100 / Σ de efetivos	14,29%
Leque etário	Trabalhador mais velho - Trabalhador mais novo	36 anos
Taxa de envelhecimento	$(\Sigma$ de efetivos idade \geq 55 / Σ de efetivos) * 100	10%
Taxa de Feminização	$(\Sigma$ de efetivos do sexo feminino / Σ de efetivos) * 100	68,57%
Taxa de Masculinização	$(\Sigma$ de efetivos do sexo masculino / Σ de efetivos) * 100	31,43%
Índice de tecnicidade (com dirigentes)	$(\Sigma$ de Dirigentes e Técnicos Superiores) * 100 / Σ de efetivos	77,14%
Índice de tecnicidade (sentido lato)	Σ de Técnicos Superiores * 100 / Σ de efetivos	62,86%
Taxa de formação superior	Σ de efetivos com Mestrado + Lic.+ Pós-Graduação + Bacharelato ou Curso Médio) / Σ de efetivos * 100	82,86%
Taxa de escolaridade \leq 12 anos	Σ de efetivos com escolaridade \leq 12 anos / Σ de efetivos * 100	17,14%
Índice de admissões	Σ de Admissões * 100 / Σ de efetivos	2,86%
Índice de saídas	Σ de saídas * 100 / Σ de efetivos	4,29%
Taxa de absentismo	Σ de dias de ausência / (Σ de efetivos x Dias trabalháveis do ano, retirados 25 dias de férias) * 100	12,49%

Figura 1 – Indicadores de gestão

3. Caracterização dos recursos humanos

A ERSAR contava em 31 de dezembro de 2016 com 70 efetivos, incluindo neste número os três membros do Conselho de Administração e excluindo o Revisor Oficial de Contas.

A figura 1 representa a evolução do número de efetivos desde 2008, de acordo com os dados inseridos em vários instrumentos de gestão tornados públicos.

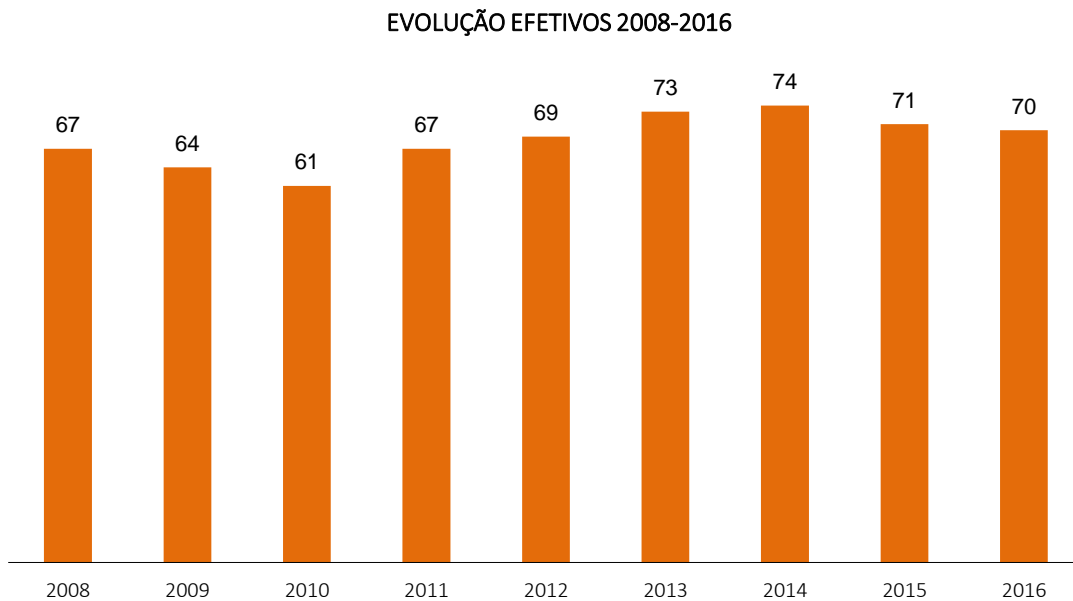


Figura 1: Evolução do número de efetivos

Na figura 2 apresenta-se a distribuição de trabalhadores, por unidades orgânicas, em termos percentuais:

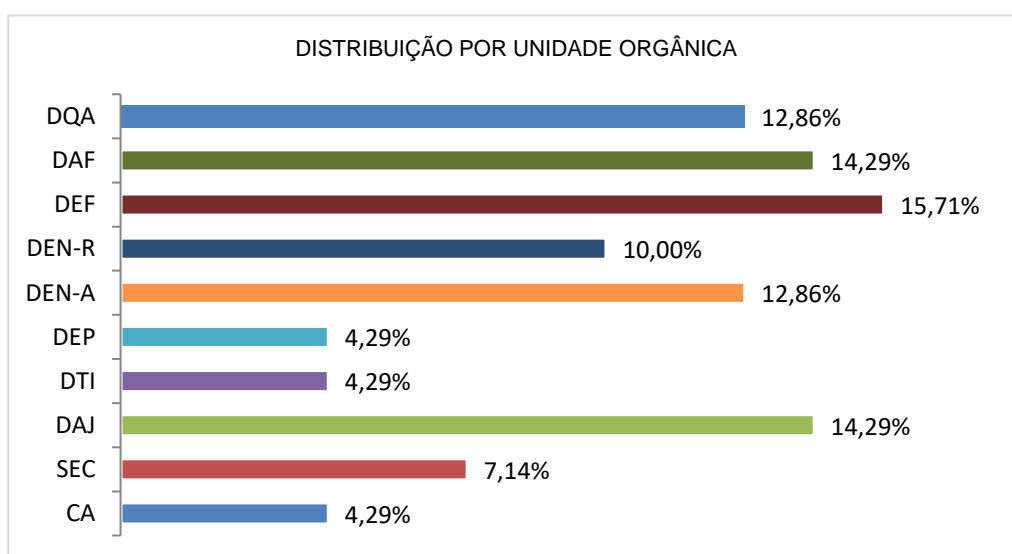


Figura 2: Distribuição por unidade orgânica

O mapa de pessoal da ERSAR para o ano de 2016, contemplava um total de 95 trabalhadores, nos quais se incluíam os membros do Conselho de Administração (CA), os Diretores, os Coordenadores e os demais trabalhadores, Técnicos e Assistentes.

Nos técnicos em referência incluem-se todos os técnicos adstritos aos vários departamentos da ERSAR e adstritos à carreira Técnica Especialista.

Os assistentes anteriormente mencionados englobam para além dos trabalhadores que pertencem ao secretariado, os assistentes que integram e apoiam diretamente os departamentos, designadamente o Departamento de Análise Jurídica (DAJ), o Departamento de Tecnologias de Informação (DTI) e o Departamento Administrativo e Financeiro (DAF) e adstritos à carreira Assistente.

À data de 31 de dezembro de 2016, a ERSAR conta com um total de 70 efetivos, nos quais se incluem os membros do Conselho de Administração (3), os Diretores (7), os Coordenadores (3) e os demais trabalhadores – Técnicos (44) e Assistentes (13). Importa salientar que no número de técnicos referido está a ser considerado 1 (um) efetivo que embora estando fora da ERSAR, em exercício de funções como assessor em gabinete de membro do Governo, continúa a ser remunerado pela ERSAR no montante correspondente ao posto de trabalho por si desempenhado nesta entidade reguladora.

Aos efetivos supramencionados acrescem 5 que, embora pertencentes ao mapa de pessoal da ERSAR, se encontram, à data de 31 de dezembro de 2016, fora nas situações de licença sem vencimento (um), cedência de Interesse público (dois), nomeação (um) e mobilidade (um).

No decurso do ano de 2016 a ERSAR procedeu à abertura dos procedimentos de recrutamento necessários ao preenchimento do seu mapa de pessoal, tendo concretizado, ainda no ano de 2016, o recrutamento de 16 postos de trabalho na carreira técnica especialista e dois na carreira de assistente a preencher no primeiro trimestre de 2017.

3.1 Caracterização em função da modalidade de vinculação

Os recursos humanos da ERSAR, na perspetiva das modalidades de vínculo jurídico existentes, são caracterizados pela predominância do contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, estando, à data de 31 de dezembro, 57 trabalhadores, do universo de 70, abrangidos por essa modalidade.

Dos restantes, os 3 membros do Conselho de Administração encontravam-se em exercício de mandato e os 10 postos de trabalho respeitantes aos cargos dirigentes encontram-se em comissão de serviço, mantendo em simultâneo a situação de contrato de trabalho em funções públicas com a ERSAR, uma vez que todos os dirigentes da ERSAR são simultaneamente seus trabalhadores e, por isso, pertencentes ao seu mapa de pessoal.

3.2 Caracterização em função do grupo profissional (cargo/carreira)

Os atuais efetivos, para além dos 3 elementos que integram o Conselho de Administração estão distribuídos, em termos percentuais, pelos seguintes grupos funcionais:

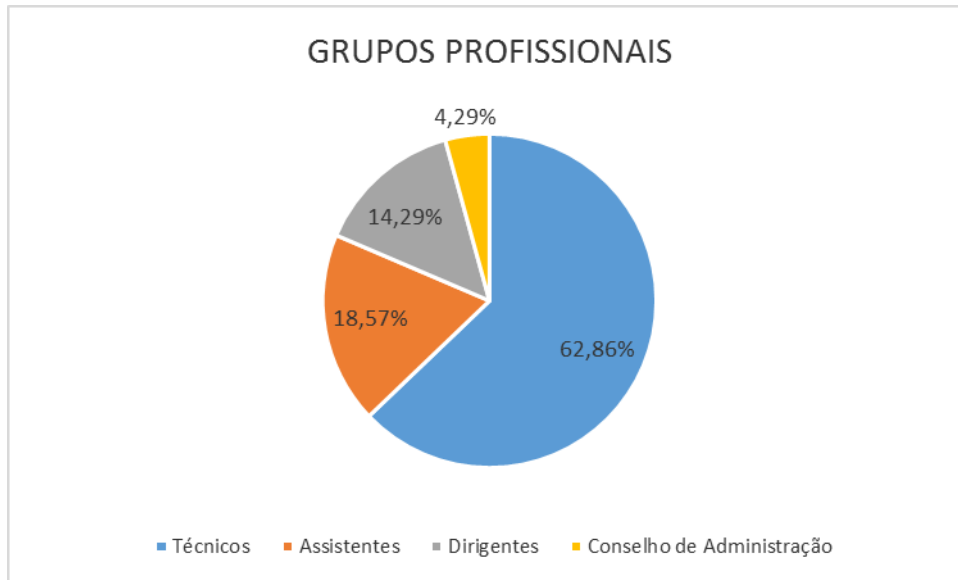


Figura 3: Grupos Profissionais

A análise da distribuição dos efetivos pelos grupos profissionais mostra que o número maioritário continua a ser a carreira técnica especialista, na qual se inserem as categorias profissionais de técnico, técnico sénior e técnico especialista.

Os gráficos infra permitem, mais uma vez, concluir o nível de senioridade dos efetivos da ERSAR, sendo que estes, maioritariamente, se concentram na categoria intermédia da carreira técnica especialista e nos níveis de progressão maioritariamente de T4 a T7, note-se que os níveis T9 a T12 devem corresponder, atentas as exigências do Regulamento de Carreiras e Remunerações, ao posicionamento dos Diretores e Coordenadores, enquanto técnicos.

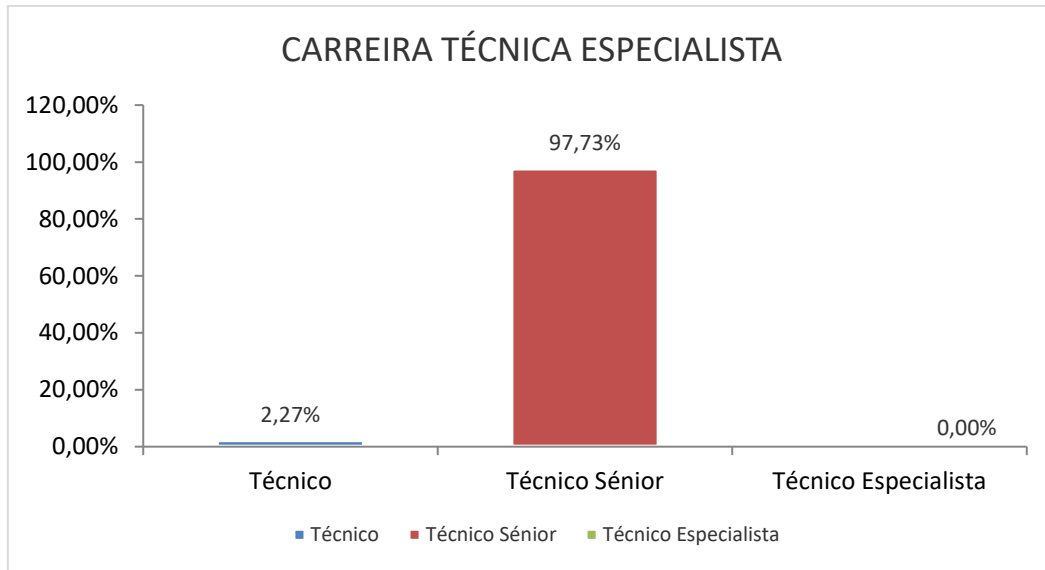


Figura 4: Carreira Técnica Especialista

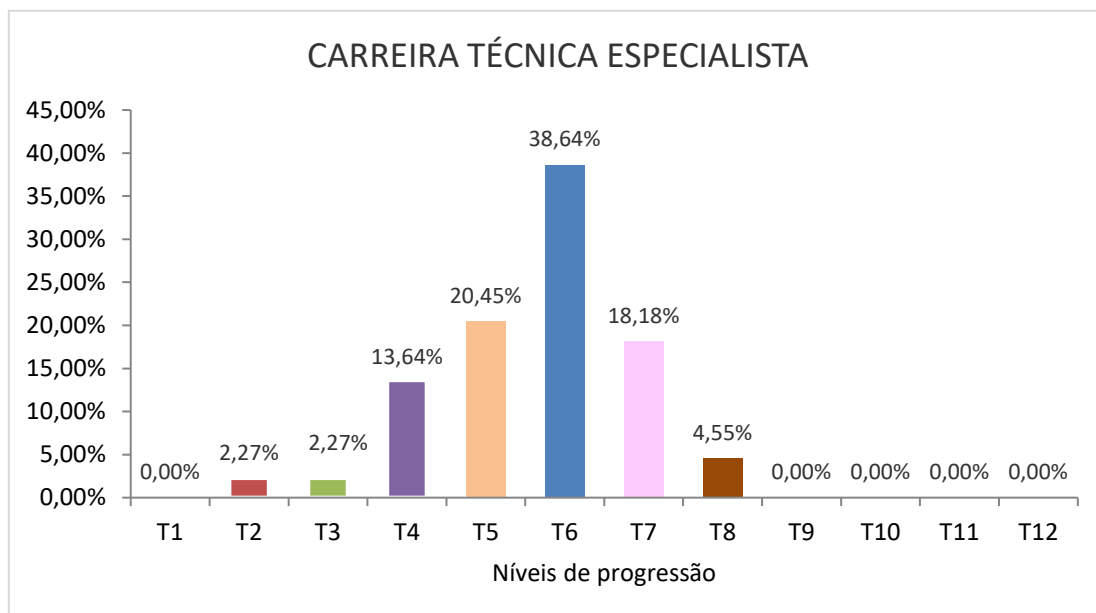


Figura 5: Carreira Técnica Especialista - Níveis de Progressão

Ao nível da carreira Assistente verifica-se que a categoria de assistente administrativo é aquela que apresenta o maior número de trabalhadores, sendo seguida pela categoria de assistente sénior e só depois pela categoria de assistente, nomeadamente nos níveis A4 a A7, o que revela mais uma vez a senioridade dos efetivos da ERSAR.

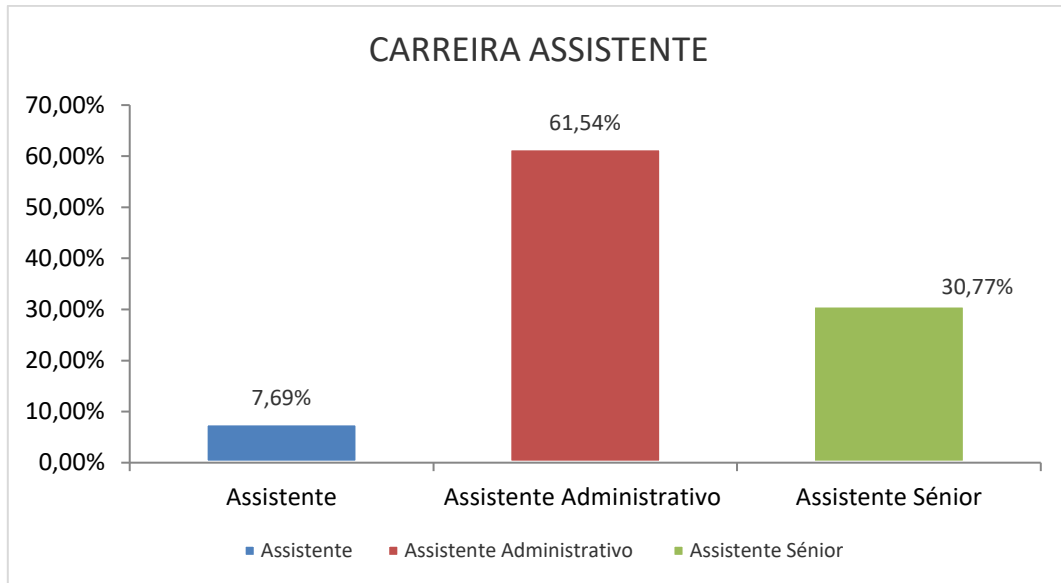


Figura 6: Carreira Assistente

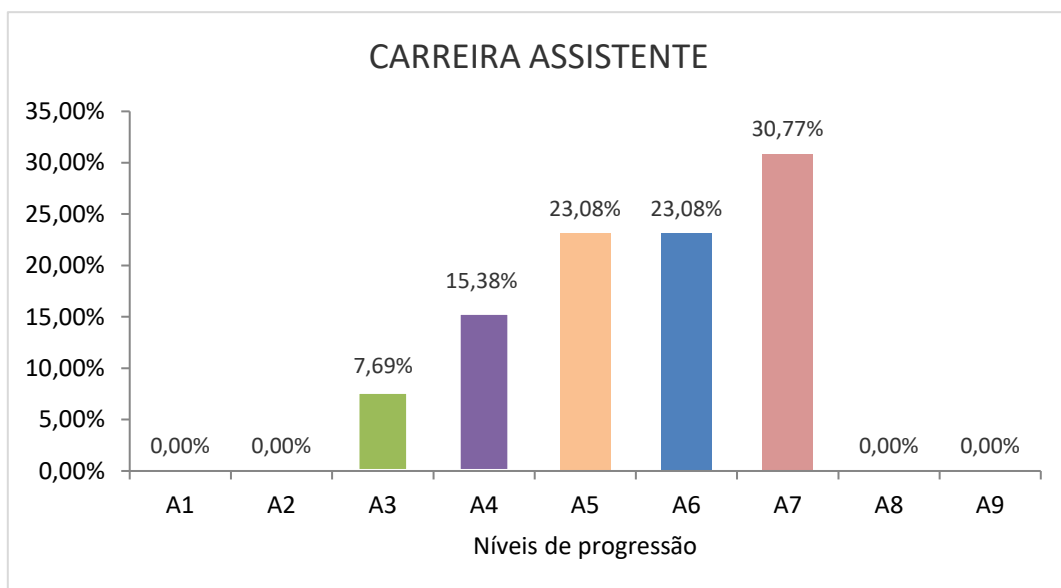


Figura 7: Carreira Assistente- Níveis de progressão

O supra exposto confirma os índices de tecnicidade elevados indispensáveis ao desempenho das atribuições acometidas à ERSAR. Pretende-se manter estes valores elevados nos próximos anos, como forma de fazer face ao acréscimo de tarefas legalmente consagradas por meio de um nível de qualificação relevante como deve ser o do pessoal afeto à atividade regulatória.

3.3 Caracterização em função da estrutura etária e distribuição por género

Analisados os dados referentes à idade da totalidade dos efetivos, incluídas entre os 25 e os 69 anos, verificou-se o seguinte quadro:

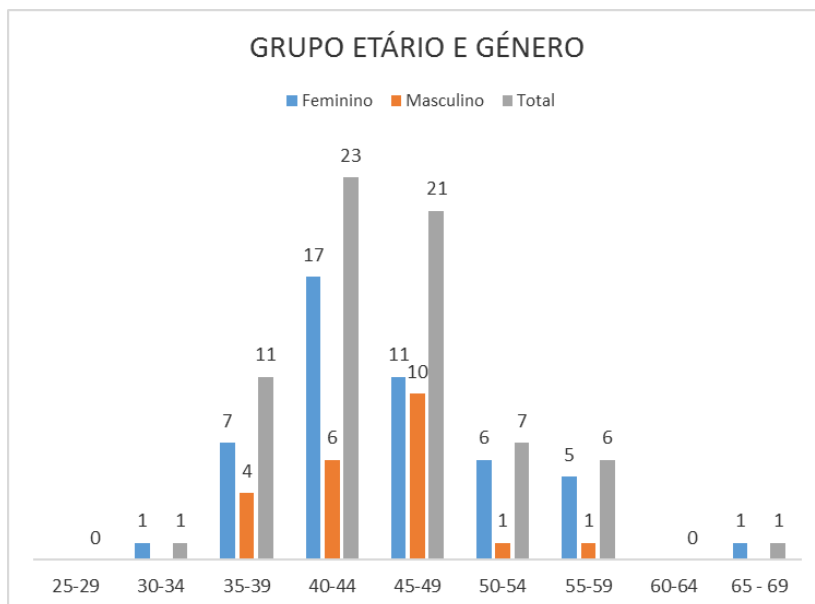


Figura 8: Distribuição por estrutura etária e género

Note-se que estes dados revelam que 50% dos efetivos tem idade até aos 44 anos, indicador demonstrativo de uma estrutura de recursos humanos relativamente jovem.

Importa ainda salientar que a taxa de feminização se situou nos 68,57%, tendência habitual na generalidade das organizações.

3.4 Caracterização em função da estrutura habilitacional e do género

Relativamente à estrutura habilitacional dos efetivos da ERSAR, em 31 de dezembro de 2016, a mesma é semelhante à verificada em anos anteriores, a qual resulta da política seguida ao nível do recrutamento de recursos humanos qualificados com o objetivo de dar resposta às necessidades de uma organização com atribuições de regulação. Assim, dos 70 efetivos, 58 possuem formação académica de nível de Bacharelato ou superior, conforme de seguida se evidencia:

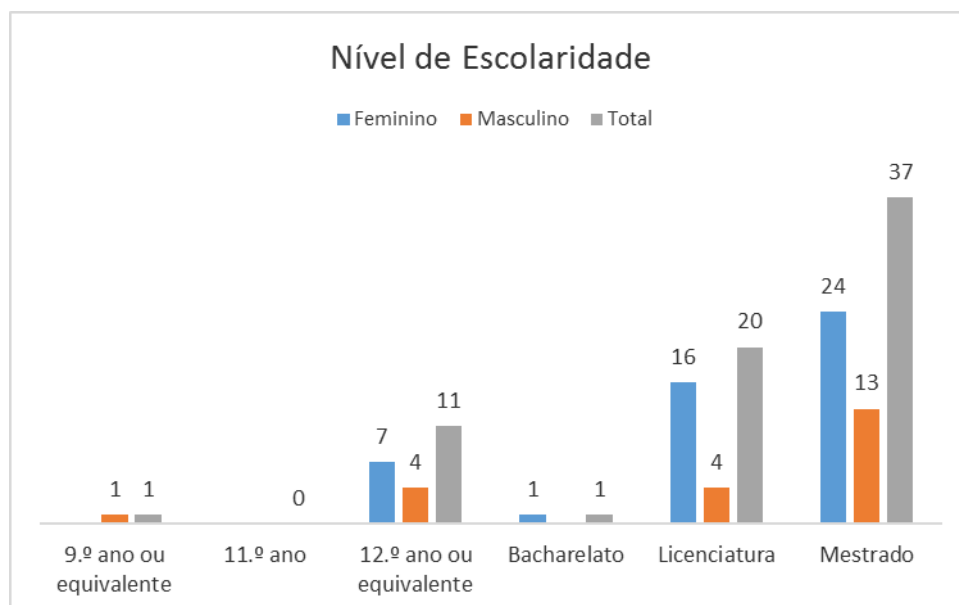


Figura 9: Nível de escolaridade

O número de efetivos com formação académica superior resulta num índice de formação superior de 82,86%.

O índice de tecnicidade é, pois, elevado e consistente com o número de efetivos que realizam tarefas técnicas especializadas, de análise, estudo e conceção, com carácter autónomo, ainda que sujeitas a diferentes graus de enquadramento e acompanhamento.

3.5 Caracterização em função da estrutura de antiguidade género e cargo/grupo profissional

Tendo por base o tempo de serviço prestado na Administração Pública pelos trabalhadores da ERSAR, a antiguidade em 31 de dezembro de 2016, foi a seguinte:

Grupo/Cargo	até 5 anos		5 - 9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Presidente do Conselho de Administração																	1		
Vogal do Conselho de Administração	1	1																	
Diretor					1	3		1	1			1							
Coordenador					1	2													
Técnico	2	6	6	12	1	5	3	6		1		1						1	
Assistente			4	5	1			2		1									
Total	3	7	10	17	4	10	3	9	1	2	0	2	0	0	1	1	0	0	

Figura 10: Caracterização da estrutura em função antiguidade género e cargo/grupo profissional

No que concerne à antiguidade a moda é o escalão 5 a 9 anos de permanência na Administração Pública, verificando-se que o número de efetivos com antiguidade e consequente experiência entre os 5 e os 9 anos representa 38,57%, seguido do escalão de 10 a 14 de antiguidade com uma representação de 14,29% no total de efetivos.

4. Movimentação de recursos humanos

No ano de 2016, a movimentação dos trabalhadores na ERSAR foi a seguinte:

Regresso de um técnico que se encontrava em licença sem vencimento pelo período de 1 ano, de setembro de 2015 a setembro de 2016.

Verificou-se a saída de uma técnica, por via de mobilidade interna, para desempenhar funções noutra entidade pública.

E ainda a saída de dois assistentes, uma por aposentação e outro por via de mobilidade interna, o qual entretanto já regressou.

5. Alterações da situação profissional

No ano em análise não se verificaram alterações da situação profissional devido à proibição de valorizações remuneratórias.

6. Horários de trabalho e absentismo

Quanto à modalidade de horário, os membros do Conselho de Administração, assim como os diretores e coordenadores estão abrangidos pelo regime da isenção de horário de trabalho.

Uma técnica encontrou-se durante o período de um ano, de 1 de outubro de 2015 a 1 de outubro de 2016, a usufruir de horário específico – jornada continua.

Os restantes trabalhadores praticam o horário flexível estando sujeitos a duas plataformas fixas, uma em cada um dos períodos de trabalho - da manhã e da tarde -, encontrando-se abrangidos por este regime 56 efetivos, ou seja, cerca de 81,43%.

Durante o ano de 2016 ocorreram 1985 dias de ausência ao trabalho no universo dos 70 efetivos. Este número resulta, essencialmente de dois fatores principais, sendo um referente a ausências por doença num total de 848,5 dias (42,75%) e o outro relativo ao regime de proteção da parentalidade com durações significativas num total de 560 dias (28,21%).

A ausência decorrente da parentalidade (maternidade e paternidade) reflete a faixa etária relativamente baixa que impera nos efetivos da ERSAR.

Importa ainda referir que se registaram ausências por motivo de licença sem vencimento, para efeitos de formação, num total de 281 dias (14,16%).

Apresentam-se também os dados de assiduidade com a distribuição por outros motivos de ausência, nomeadamente falta por conta do período de férias, trabalhador estudante, assistência a familiares, acidente em serviço e falecimento de familiar.

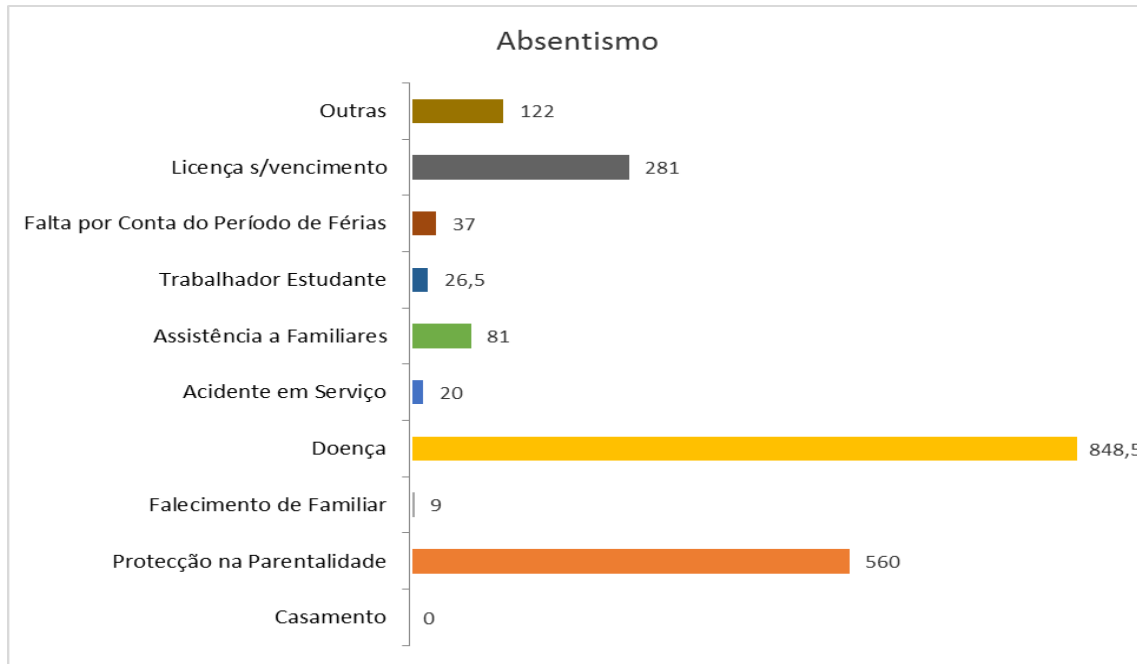


Figura 11: Motivos de ausências

7. Formação profissional

As ações de formação realizadas e frequentadas pelos trabalhadores da ERSAR tiveram uma componente interna e outra externa, num total de 393 ações, sendo a contagem das ações de formação efetuada com base no número de trabalhadores que participaram nas mesmas (a x trabalhadores equivalem x ações de formação).

As ações de formação interna, num total de 277, foram realizadas nas instalações da ERSAR.

Estas realizaram-se através de sessões de formação em sala, ministrada por oradores pertencentes ao mapa de pessoal desta entidade, bem como por formadores pertencentes a entidades externas.

No que concerne às ações de formação externas, num total de 116, incidiram, maioritariamente sobre as áreas de atuação específica da ERSAR, designadamente de regulação.

As ações de formação decorreram em regime presencial.

No Relatório de Formação Profissional é feita uma análise mais pormenorizada da mesma.

7.1 Participação em ações de formação

Participaram nas 277 ações de formação internas e nas 116 ações de formação externas trabalhadores de todos os grupos funcionais da ERSAR.

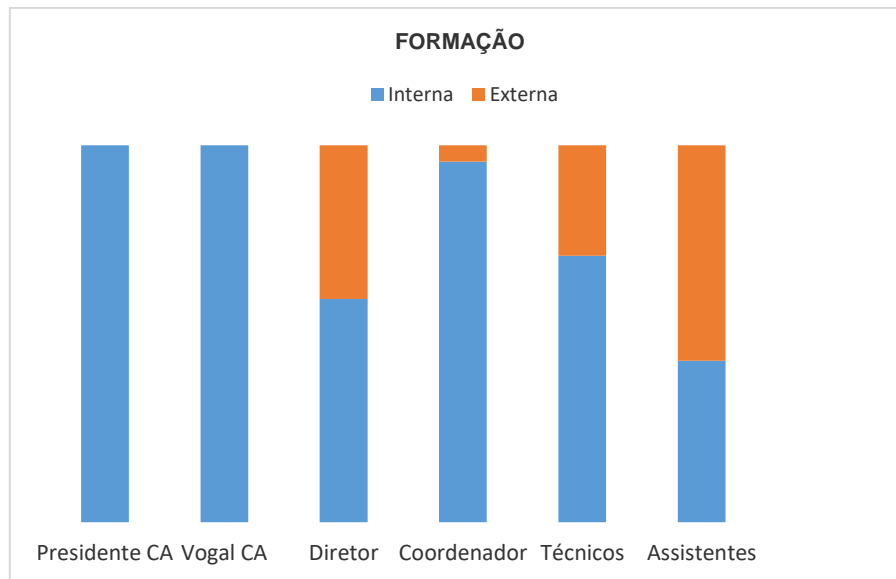


Figura 12: Ações de formação interna e externa por cargos/grupos profissionais

7.2 Despesa com formação

As despesas com formação em 2016 foram de € 24.150,95.

8. Encargos financeiros com recursos humanos

No ano de 2016, as despesas com pessoal ascenderam a € 3.630.214,59.

O leque salarial ílquido é um indicador que procura evidenciar o grau de grandeza da diferença entre a remuneração ílquida mais elevada e a remuneração ílquida mais baixa. No âmbito das categorias de Técnico, Técnico Sénior e das inerentes à carreira de Assistente, o peso da remuneração ílquida mais baixa face à mais alta é de 28% no ano em análise. No que respeita aos cargos dirigentes, onde se englobam igualmente os dirigentes de nível superior, o peso referenciado é de 29%, pelo que se considera ser demonstrativo de que a amplitude entre a remuneração ílquida mais baixa e a mais alta está equilibrada nos dois grupos analisados.

9. Disciplina

Não se verificou nenhum tipo de ilícito disciplinar que tivesse originado registo e, consequentemente, qualquer tipo de procedimento.

10. Notas finais

A ERSAR contava em 31 de dezembro de 2016 com 70 efetivos, sendo 3 membros do Conselho de Administração, 10 a exercerem cargos de direção, 44 técnicos, 13 assistentes.

Importa salientar que o número de efetivos suprarreferido (70) foi o reportado no Sistema de Informação da Organização do Estado (SIOE) no transato mês de janeiro, de acordo com as instruções em vigor.

A estrutura de recursos humanos apresenta-se com um nível etário relativamente baixo (50% dos efetivos situa-se nas faixas etárias até aos 44 anos) e com habilitações literárias elevadas (82,86% dos efetivos tem Bacharelato/Licenciatura ou nível superior).

Procurou-se, através dos processos de recrutamento desencadeados, dar continuidade ao reforço de competências técnicas e especializadas indispensáveis para a concretização das atividades e para o desenvolvimento de sinergias departamentais o, designadamente no que respeita à integração em equipas multidisciplinares e em grupos de trabalho.

O ano de 2016 foi, à semelhança dos anos transatos, marcado pela escassez de recursos humanos, pelo que a ERSAR encetou no ano em análise 19 processos de recrutamento para ocupação de 20 postos de trabalho do seu mapa de pessoal, repartidos por 3 fases, 11 em outubro, 1 em novembro e os restantes em dezembro, tendo estes culminado com a contratação de 18 novos trabalhadores que iniciaram ou vão iniciar funções em janeiro, fevereiro, março e abril do presente ano.

Importa referir que a ERSAR espera poder vir a recrutar em 2017 os restantes 2 trabalhadores para preenchimento do seu mapa de Pessoal, encontrando-se a aguardar as autorizações necessárias.

Os processos de recrutamento desencadeados no último trimestre de 2016 foram subdivididos pelas seguintes áreas funcionais:

Área Funcional	Nº de Processos de Recrutamento	Nº de Trabalhadores a Recrutar	Nº de Trabalhadores Recrutados
Assessor do Conselho de Administração	1	1	1
Departamento de Administrativo e Financeiro	2	2	2
Departamento de Análise Jurídica	5	4	4
Departamento de Análise Económica e Financeira	4	6	4
Departamento de Engenharia - Águas	1	1	1
Departamento de Engenharia - Resíduos	2	2	2
Departamento de Estudos e Projetos	2	2	2
Departamento da Qualidade da Água	1	1	1
Secretariado	1	1	1

Refira-se ainda que, com a publicação da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, e com a aprovação dos Estatutos (Lei n.º 10/2014, de 6 de março), a ERSAR, é transformada em entidade administrativa independente, passando o regime de pessoal a ser o do contrato individual de trabalho, com as ressalvas previstas nos estatutos e na Lei-quadro das Entidades Reguladoras, sendo a organização interna, o regime de carreiras, os cargos dirigentes, o estatuto remuneratório e o sistema de avaliação de desempenho definidos em regulamentos internos aprovados pelo Conselho de Administração.

Neste âmbito, importa referir que foram aprovados pelo Conselho de Administração 5 regulamentos internos, a saber:

- Regulamento de Recrutamento e Seleção de Pessoal (aprovado a 25 de janeiro de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Carreiras e Remunerações (aprovado a 14 de abril de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Avaliação de Desempenho (aprovado a 14 de abril de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Organização Interna e dos Cargos Dirigentes (aprovado a 30 de maio de 2016, após audição da Comissão de Trabalhadores da ERSAR);
- Regulamento de Organização e Disciplina no Trabalho (aprovado a 23 de dezembro em ata do Conselho de Administração, sujeito a pronúncia da Comissão de Trabalhadores, na medida em que esta veio solicitar o adiamento do prazo para emissão de parecer).

Lisboa, 22 de março de 2017

ANEXO IV – RELATÓRIO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL 2016

Índice

1. Introdução.....	
2. Caracterização da formação profissional em 2016	
2.1. Formação em função do género	
2.2. Formação em função do grupo profissional.....	
2.3. Formação em função das unidades orgânicas.....	
2.4. Formação em função da área temática e da modalidade.....	
2.5. Formação em função do tipo de formação.....	
2.6. Formação em função da distribuição temporal	
3. Notas finais	

1. Introdução

O Decreto-Lei n.º 50/98, de 11 de março, que definia as regras e os princípios que regiam a formação profissional na Administração Pública, foi objeto de revogação, com efeitos a 20 de janeiro de 2017, pelo Decreto-Lei n.º 86-A/2016 de 29 de dezembro.

Deste modo, e no ano de 2016, a formação profissional na Administração Pública foi, ainda, regida pelas disposições do citado Decreto-Lei n.º 50/98, de 11 de março ao abrigo do qual e em cumprimento do estabelecido no n.º 1 do artigo 22.º se elaborou o presente relatório de formação que é parte integrante do relatório de atividades da ERSAR relativo ao ano em apreço.

Com base no trabalho de diagnóstico das necessidades de formação e desenvolvimento dos trabalhadores efetuado, por cada um dos departamentos da ERSAR em coordenação com o Departamento Administrativo e Financeiro, foram definidas as ações de formação a desenvolver no ano de 2016.

Refere-se que a análise efetuada fará referência aos grupos funcionais existentes na ERSAR ao longo de todo o ano de 2016.

2. Caracterização da formação profissional em 2016

As ações de formação realizadas e frequentadas pelos trabalhadores da ERSAR tiveram uma componente interna e outra externa, num total de 393 ações, sendo a contagem das ações de formação efetuada com base no número de trabalhadores que participaram na mesma (a x trabalhadores equivale x ações de formação).

As ações de formação internas, num total de 277, foram realizadas nas instalações da ERSAR.

Estas realizaram-se através de sessões de formação em sala, ministrada por oradores pertencentes ao mapa de pessoal desta entidade, bem como por oradores e formadores pertencentes a entidades externas.

No que concerne às ações de formação externas, num total de 116, incidiram, maioritariamente sobre as áreas de atuação específica da ERSAR, designadamente de regulação.

As ações de formação decorreram em regime presencial e as despesas com formação no ano objeto de análise ascenderam a € 24.150,95.

Participaram nas ações de formação internas e externas trabalhadores de todos os grupos funcionais da ERSAR.

2.1 Formação em função do género

Num quadro de igualdade de oportunidades foi assegurada a participação em ações de formação a trabalhadores de ambos os géneros, verificando-se os seguintes resultados:

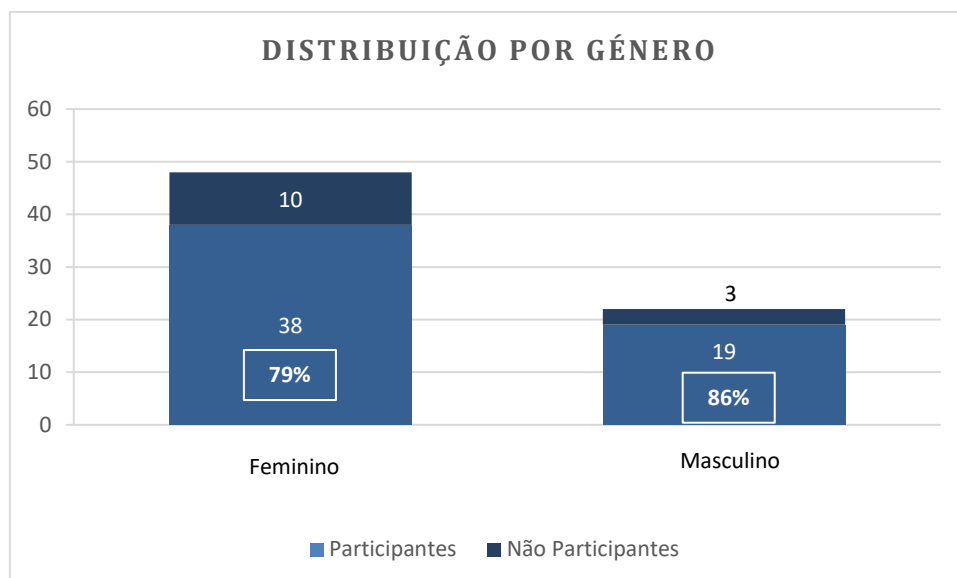


Figura 1: Distribuição por género

De acordo com a figura supra constata-se que do total dos 22 trabalhadores do género masculino 19 frequentaram ações de formação, representando estes um peso de 86% da população deste género. Relativamente ao género feminino, verifica-se que do total das 48 trabalhadoras 38 frequentaram igualmente ações de formação a que corresponde o peso de 79% face ao universo em causa. Formação em função do grupo profissional

2.2 Formação em função do grupo profissional

No que respeita à distribuição por grupo profissional, considera-se que a formação abrangeu todos os grupos profissionais da ERSAR, conforme pode ser observado no gráfico seguinte:

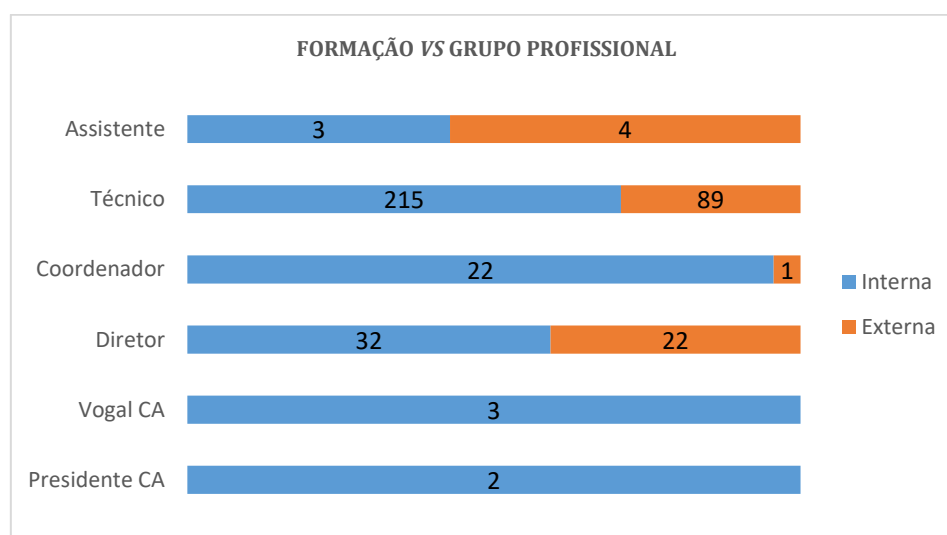


Figura 2: Formação em função do grupo profissional

O grupo profissional da carreira de técnico especialista foi aquele que frequentou maior número de ações de formação (304), o que é justificável, atendendo a que representam 62,86% do total de trabalhadores da ERSAR. A este, segue-se o grupo funcional dos Diretores, o qual representa 10% do total de trabalhadores da ERSAR tendo frequentado no total 54 ações de formação.

2.3 Formação em função das unidades orgânicas

Considerando os trabalhadores que frequentaram ações de formação *versus* as unidades orgânicas em que os mesmos se encontram funcionalmente inseridos, é possível evidenciar os seguintes resultados:

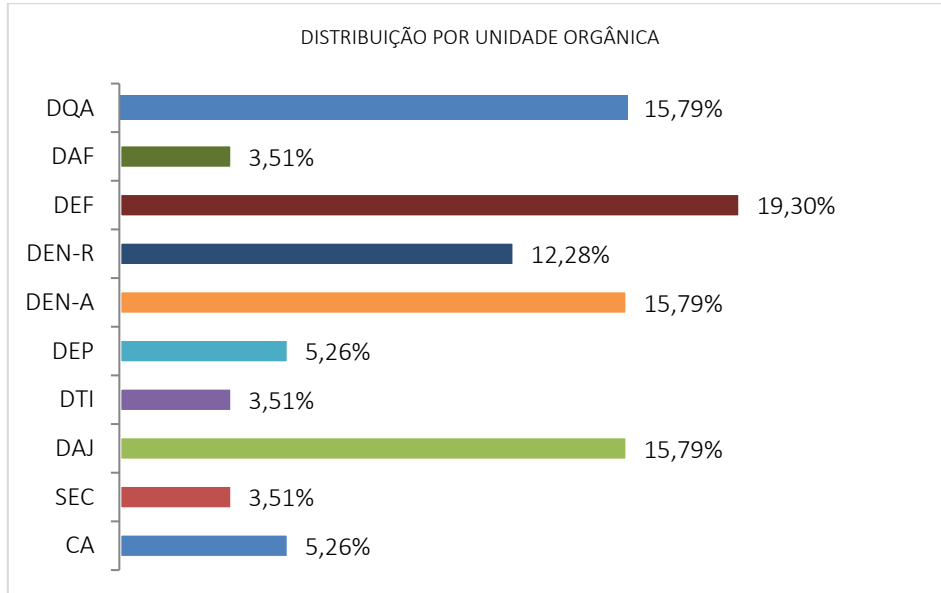


Figura 3: Distribuição por unidade orgânica

Da análise efetuada, verifica-se que o Departamento que teve mais trabalhadores a frequentar ações de formação foi o DEF, seguido pelo DQA, DEN-A, DAJ e DEN-R. Todas as demais áreas funcionais apresentam um peso inferior a 5,5%.

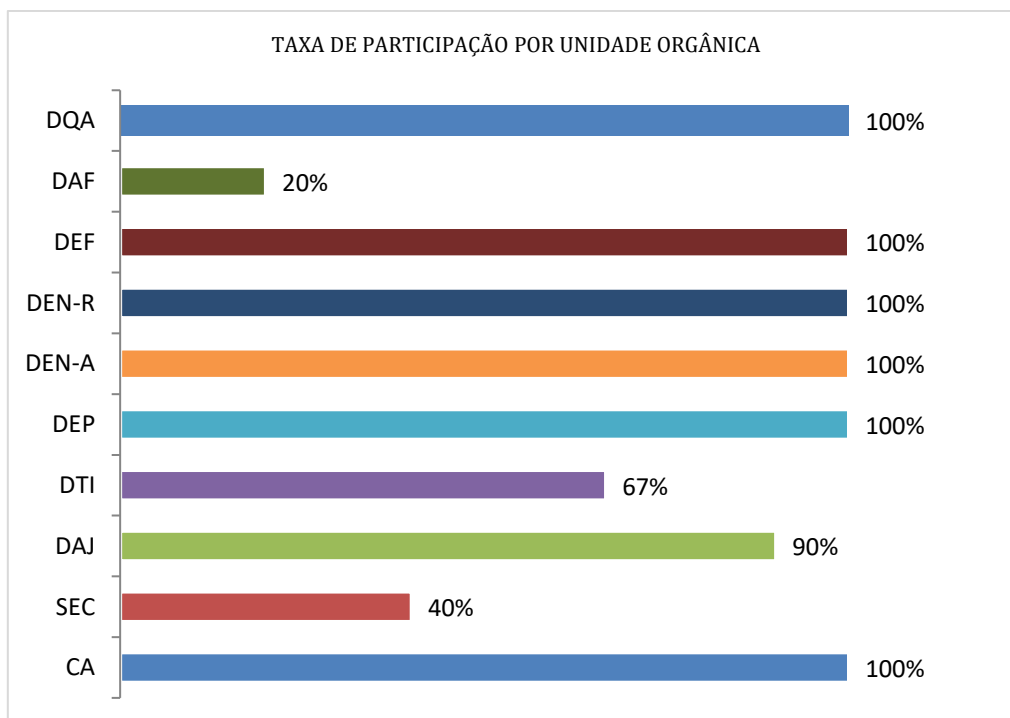


Figura 4: Taxa de participação por unidade orgânica

Complementando a análise efetuada anteriormente conclui-se que o DQA, DEF, DEN-R, DEN-A, DEP e CA tiveram uma taxa de participação equivalente a 100%, enquanto que as outras unidades orgânicas tiveram uma taxa de participação inferior.

2.4 Formação em função da área temática e da modalidade

No que respeita à distribuição das ações de formação realizadas por áreas temáticas verifica-se o seguinte:

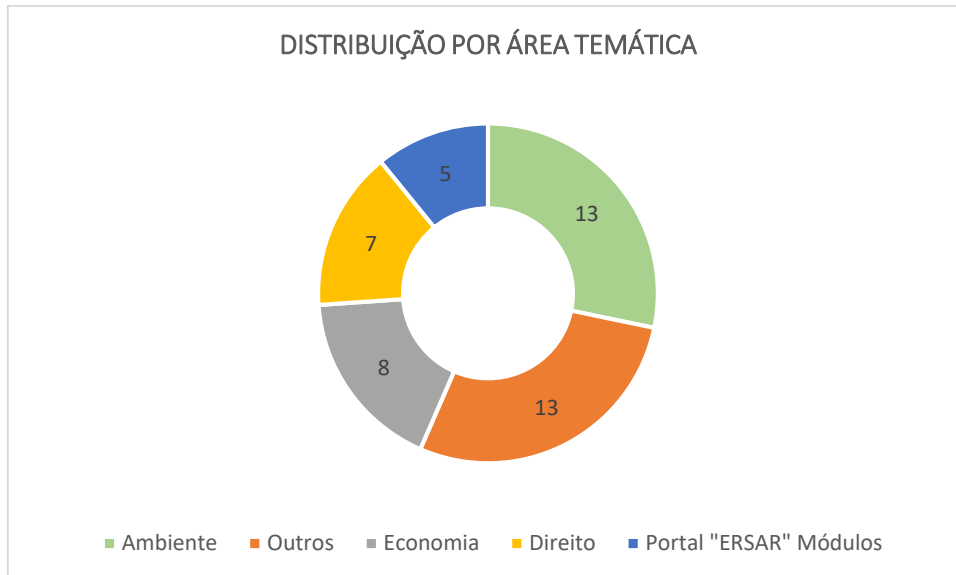


Figura 4: Distribuição por área temática

A análise efetuada demonstra uma predominância das ações de formação nas áreas da Proteção do Ambiente, do Direito e da Economia.

No ano de 2016 deu-se uma maior ênfase na formação e interiorização dos Módulos do Portal, atenta a sua relevância e utilidade.

Foram ainda efetuadas formações de carácter global como *business intelligence* (BI), SIC - Sistema de Informação Centralizado, Contratação Pública (CCP), entre outros.

2.5 Formação em função do tipo de formação

No que concerne aos tipos de formação, a distribuição das ações de formação é a seguinte:

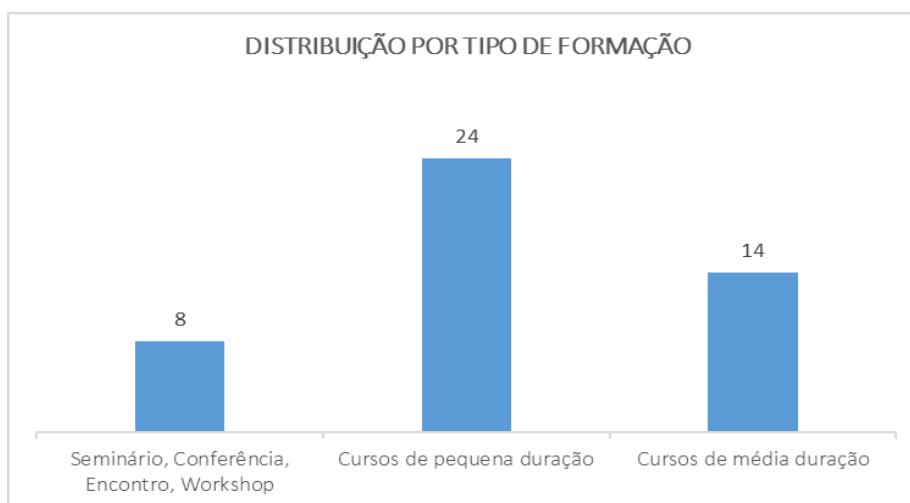


Figura 5: Distribuição por tipo de formação

Compulsados os dados fica evidenciado que as ações de formação mais frequentadas durante o ano de 2016 foram essencialmente de pequena e média duração, pese embora se tenha verificado a frequência em Seminários, Conferências, Encontros e Workshops, ainda que em número reduzido.

De salientar que, para a análise supra foram considerados como cursos de pequena duração aqueles que não exigiram afetação superior a meio dia de trabalho, sendo que os de média duração têm associado um ciclo curricular mais duradouro, no mínimo correspondente a um dia completo de trabalho, dando lugar à emissão de um certificado de frequência.

2.6 Formação em função da distribuição temporal

Foi analisada a distribuição das ações de formação ao longo do ano, com o objetivo de identificar os trimestres em que se frequentou um maior número de ações de formação.

Os resultados evidenciados quanto à distribuição temporal são os seguintes:

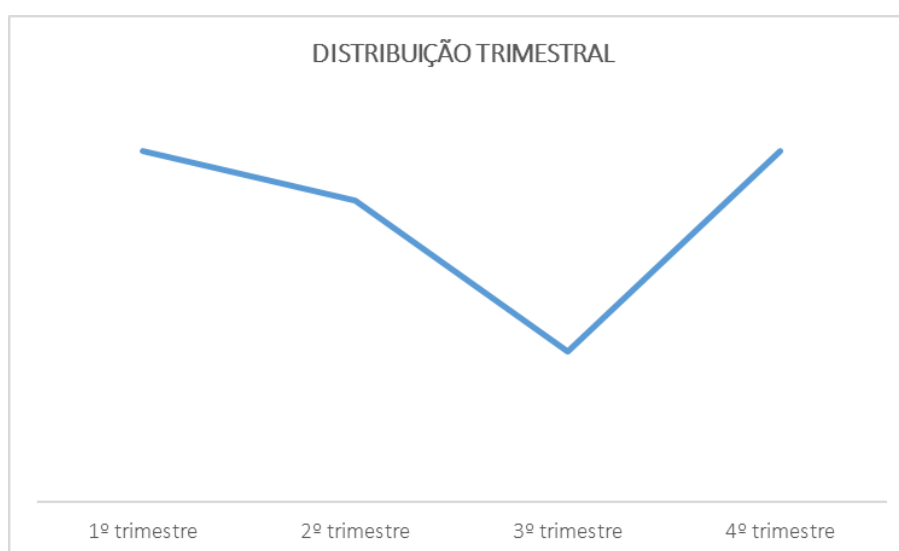


Figura 6: Distribuição trimestral

Estes dados permitem concluir que as ações de formação tiveram uma distribuição relativamente equilibrada no primeiro semestre do ano. Houve uma quebra no terceiro trimestre, o qual reflete o período de férias de verão dos trabalhadores e um número mais significativo de ações de formação no último trimestre do ano.

Relativamente ao tipo de horário, prevaleceu a frequência de ações de formação em horário laboral, em detrimento de ações em horário pós-laboral.

3. Notas finais

A estrutura de recursos humanos da ERSAR registava, em 31 de dezembro de 2016, 70 efetivos, tendo participado 57 trabalhadores em ações de formação nesse ano.

A taxa de participação atingiu os 81,43%, revelando uma forte aderência por parte dos trabalhadores da ERSAR e um manifesto interesse no aprofundamento das suas competências, com inegáveis ganhos para a organização.

Importa referir que a distribuição foi equilibrada, tendo subjacente os vários parâmetros de análise (género, tipo de formação, temporal, unidade orgânica, entre outros).

Lisboa, 27 de março de 2017