

*Handwritten signature and scribbles*

## **ANEXO I**

### **OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS PARA A EMPRESA**

## ANEXO I – OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS PARA A EMPRESA

I. O presente Anexo ao Contrato de Gestão Delegada celebrado entre os Municípios e a Empresa define objectivos estratégicos integrados nos objectivos definidos para o sector, materializados em indicadores de cobertura e de qualidade de serviço, de desempenho ambiental, de produtividade e de eficiência de gestão.

II. A Empresa compromete-se a atingir no período 2013 a 2017 os objectivos vertidos no presente Anexo, de acordo com as metas mínimas elencadas para os indicadores utilizados, aplicando-se ao seu incumprimento o previsto na **Clausula 18 do Contrato**.

III. Na selecção dos indicadores a monitorizar no futuro foi tido em consideração o sistema de indicadores de qualidade do serviço utilizado pela ERSAR, bem como os níveis de referência por esta preconizados.

IV. Tendo presente que se inicia em 2012 a aplicação de uma segunda geração de indicadores de qualidade do serviço, é evidenciada a versão do indicador em causa seleccionada para efeitos do presente contrato.

V. Em sede da primeira revisão quinquenal do presente contrato de gestão delegada, relativo ao período 2018-2022, será equacionada a bondade do estabelecimento de referenciais mais ambiciosos para o conjunto de indicadores de desempenho constantes deste Anexo, bem como de eventuais revisões aos indicadores utilizados.

VI. A definição destes objectivos e metas foi efectuada com base no pressuposto de que o Plano de Investimentos será executado tal como previsto no **Anexo III**. A não concretização desse pressuposto será causa bastante para ser aceite como justificação do não cumprimento dos objectivos e metas nos termos previstos no **n.º 4 da Clausula 18** do Contrato de Gestão Delegada.

### **1. Serviço de abastecimento de água para consumo humano e de saneamento de águas residuais urbanas (indicador conjunto)**

#### *Sustentabilidade de gestão do Sistema Intermunicipal*

##### **1.1. Cobertura dos gastos totais**

*“Rácio entre os rendimentos e ganhos totais e os gastos totais”*

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cobertura gastos totais Sistema	1,04	1,01	1,01	1,01	1,01	1,01	1,01	1,05

Valores de referência para este indicador:

Qualidade do serviço boa [1,0; 1,1]

Qualidade do serviço mediana [0,9; 1,0] ou [1,1; 1,2]

Qualidade do serviço insatisfatória [0,0 ;0,9[ ou ]1,2; +∞[

Como se pode verificar, este indicador apresenta um comportamento estável, apresentando valores que se traduzem numa qualidade de serviço boa.

## 2. Serviço de abastecimento de água para consumo humano

Adequação da interface com o utilizador

### 2.1. Acessibilidade física ao serviço (AA01b) – 2ª geração

*“Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da Empresa para os quais as infra-estruturas do serviço de abastecimento de água se encontram disponíveis.”*

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Acessibilidade física do serviço - Abastecimento	96,20%	96,43%	96,44%	96,45%	96,46%	96,47%	96,49%	96,50%

Valores de referência para áreas de intervenção predominantemente rurais

Qualidade do serviço boa [80; 100]

Qualidade do serviço mediana [70; 80]

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 70]

Como o quadro acima evidencia, este indicador tem-se situado recentemente em torno dos 96%, o que se traduz numa qualidade de serviço boa. No quinquénio de 2013 a 2017, a Empresa compromete-se a assegurar um valor crescente (ainda que ligeiro) para este indicador.

### 2.2. Qualidade da Água (AA04ab) – 2ª geração

*“Percentagem das análises realizadas, de entre as requeridas, e que cumpriram os valores paramétricos.”*

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Qualidade da Água	98,45%	98,49%	98,50%	98,60%	98,70%	98,80%	99,00%	99,01%

Valores de referência:

Qualidade do serviço boa [99,00; 100,00]

Qualidade do serviço mediana [97,50; 99,00]

Qualidade do serviço insatisfatória [00,00; 97,50]

Este indicador tem-se situado recentemente em torno dos 98,5%, o que se aproxima de uma qualidade de serviço boa. No quinquénio de 2013 a 2017, a Empresa compromete-se a assegurar um valor crescente para este indicador, atingindo-se no final do mesmo, um valor nunca inferior a 99%, limiar de bom desempenho recomendado pela ERSAR.

### 2.3. Água não facturada (AA08ab) – 2ª geração

*“Percentagem de água entrada no sistema que não é facturada.”*

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Água Não Facturada	42,58%	39,00%	37,50%	35,00%	32,50%	30,00%	28,00%	26,00%

Valores de referência para sistemas em baixa:

Qualidade do serviço boa [0,0; 20,0]

Qualidade do serviço mediana [20,0; 30,0]

Qualidade do serviço insatisfatória [30,0; 100,0]

Este indicador tem vindo a apresentar uma trajectória muito positiva, traduzindo, em grande medida, o investimento que tem sido realizado. No quinquénio de 2013 a 2017, a Empresa compromete-se a assegurar um valor decrescente para este indicador, atingindo-se no final do mesmo, um valor nunca superior a 30%, limiar de desempenho mediano recomendado pela ERSAR.

### 3. Serviço de saneamento de águas residuais urbanas

*Adequação da interface com o utilizador*

#### 3.1. Acessibilidade física ao serviço (AR01b) – 2ª geração

*“Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da Empresa para os quais as infra-estruturas do serviço de recolha e drenagem se encontram disponíveis.”*

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Acessibilidade física do serviço - Saneamento	60,30%	65,79%	72,26%	78,88%	81,09%	82,08%	83,44%	83,86%

Valores de referência para áreas de intervenção predominantemente rurais

Qualidade do serviço boa [70; 100]

Qualidade do serviço mediana [60; 70]

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 60]

Como o quadro acima evidencia, este indicador tem vindo a apresentar uma trajectória muito positiva, traduzindo, em grande medida, o investimento que tem sido realizado. No quinquénio de 2013 a 2017, a Empresa compromete-se a assegurar um valor crescente para este indicador, atingindo-se no final do mesmo, um valor nunca inferior a 83%, acima do limiar de bom desempenho recomendado pela ERSAR em áreas de intervenção predominantemente rurais como é o caso.

**3.2. Cumprimento dos parâmetros de descarga (AR15ab) – 2ª geração**

*“Percentagem do equivalente de população que é servido com estações de tratamento que asseguram o cumprimento da licença de descarga.”*

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cumprimento dos parâmetros de descarga	10,50%	37,14%	45,00%	60,00%	65,00%	70,00%	85,00%	95,00%

Valores de referência para sistemas em alta e baixa

Qualidade do serviço boa 100

Qualidade do serviço mediana [95; 100[

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 95[

Como o quadro acima evidencia, este indicador tem vindo a apresentar uma trajectória muito positiva, traduzindo, em grande medida, o investimento que tem sido realizado. No quinquénio de 2013 a 2017, a Empresa compromete-se a assegurar um valor crescente para este indicador, atingindo-se no final do período um valor que traduz uma qualidade de serviço mediana, de acordo com as recomendações da ERSAR.