

## COVID-19 - PERGUNTAS FREQUENTES DOS CONSUMIDORES SOBRE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

(atualizado a 21 de janeiro de 2021)

### Conteúdos

Abastecimento de Água .....	2
1- É seguro beber água da torneira durante este período de pandemia? .....	2
2- No regresso à normalidade, o que fazer para assegurar a qualidade da água para consumo humano em edifícios que estiveram encerrados durante o estado de emergência? .....	2
3- Os serviços de águas podem ser suspensos? .....	2
Recolha de Resíduos .....	3
1- Que medidas devem ser adotadas para a correta deposição e recolha dos resíduos produzidos em instalações com elevada concentração de pessoas? .....	3
2- Que medidas devem ser adotadas na gestão de resíduos produzidos por utentes/clientes/trabalhadores suspeitos ou confirmados de estarem infetados com COVID-19 em instalações com elevada concentração de pessoas? .....	3
3- Que medidas devem ser adotadas na gestão de resíduos produzidos por utentes/clientes/trabalhadores sem suspeita de estarem infetados com COVID-19, em instalações com elevada concentração de pessoas? .....	4
4- Onde se pode encontrar informação sobre operadores de gestão licenciados para a receção de resíduos hospitalares? .....	4
5- Devo continuar a proceder à separação de resíduos durante este período de pandemia? .....	4
6- Que cuidados devo adotar na deposição dos resíduos? .....	4
7- Posso continuar a utilizar o ecocentro? .....	5
8- Onde devo colocar os resíduos volumosos ou verdes durante esta fase de pandemia? .....	5
9- Onde devo colocar luvas, máscaras e outros equipamentos de proteção utilizados? .....	5
10- Estou infetado com o novo Coronavírus, em isolamento em casa. Como devo proceder e onde devo depositar os meus resíduos? .....	5
11- Estou em quarentena por suspeita de infeção com COVID-19 .....	6
12- Porque devo deixar a tampa do contentor sempre fechada? .....	6
13- Como devo abrir e fechar o contentor? .....	6

## Abastecimento de Água

### 1- É seguro beber água da torneira durante este período de pandemia?

Sim, é seguro beber água da torneira durante este período de pandemia. Os prestadores de serviços estão obrigados a garantir a adequada desinfecção da água em todas as zonas de abastecimento, mantendo a concentração do desinfetante residual livre entre 0,2 e 0,5 mg/l ao longo da rede de distribuição até à torneira do consumidor final. De acordo com informação apurada pela Organização Mundial da Saúde e já divulgada pela ERSAR esta concentração permite o consumo de água da torneira em total segurança.

### 2- No regresso à normalidade, o que fazer para assegurar a qualidade da água para consumo humano em edifícios que estiveram encerrados durante o estado de emergência?

Durante um período de encerramento de edifícios como escolas, repartições públicas, hotéis, ginásios, clínicas, estabelecimentos comerciais e de serviços, empresas e indústrias, podem ocorrer alterações na qualidade da água estagnada na tubagem devido à perda de desinfetante residual e ao contacto com os materiais da rede predial.

Na retoma da atividade é importante que, antes da abertura dos edifícios, o responsável pela manutenção dos mesmos garanta a implementação de um conjunto de boas práticas na limpeza e higienização da rede de água fria e da rede de água quente, de modo a prevenir alterações da qualidade da água fornecida pela rede pública e a proliferação da *Legionella*, entre outros microrganismos, principalmente em sistemas prediais de grande dimensão. Para o efeito, a ERSAR emitiu uma orientação com medidas que visam a proteção da saúde dos consumidores e que pode ser consultado [nesta página](#).

### 3- Os serviços de águas podem ser suspensos?

O Orçamento do Estado para 2021, aprovado pela Lei n.º 75-B/2020 de 31 de dezembro prolonga a proibição da interrupção do serviço de fornecimento de água até ao final do primeiro semestre de 2021, alargando de forma genérica esta regra a todos os consumidores, pois deixam de ser aplicáveis ao serviço de água os requisitos de elegibilidade a este regime que tinham sido fixados pela Lei n.º 18/2020, de 29 de maio.

Os consumidores que tenham faturas com pagamento em atraso, poderão solicitar ao seu fornecedor de serviços um plano de pagamento em prestações, adequado aos seus rendimentos atuais, não impondo a lei condicionalismos em termos de prazos, ao contrário do regime que tinha sido fixado pela Lei n.º 18/2020, de 29 de maio. Ficando na disponibilidade das partes negociar os termos e condições do referido plano de pagamento, considera-se, de todo o modo, que o consumidor deverá poder continuar a pedir o fracionamento do pagamento das faturas em dívida e a isenção de juros de mora ou outras penalidades, à semelhança do que previa o regime anterior.

Os consumidores que, no período entre 1 de outubro e 31 de dezembro de 2020, tenham visto o fornecimento dos serviços suspensos, podem requerer, sem custos, a reativação do fornecimento dos serviços desde que tenha sido acordado um plano de pagamento para quaisquer valores em dívida relativos ao fornecimento desses serviços.

## Recolha de Resíduos

### 1- Que medidas devem ser adotadas para a correta deposição e recolha dos resíduos produzidos em instalações com elevada concentração de pessoas?

Com o início, ainda que lento e gradual, da normalidade possível, devem ser tomadas medidas para garantir a disponibilização de contentores para a deposição de resíduos indiferenciados, com tampa, se possível com abertura acionada por pedal e forrados com saco plástico resistente, onde devem ser colocados todos os resíduos de equipamentos de proteção individual como máscaras, luvas e viseiras utilizados pelos utentes/clientes/trabalhadores não infetados e sem suspeita de infeção.

Os equipamentos de proteção individual, mesmo que não estejam contaminados, não devem em caso algum ser colocados no contentor de recolha seletiva nem depositados no ecoponto. Deve ser disponibilizada informação, de fácil leitura, aos utentes/clientes/trabalhadores sobre o local correto de deposição dos equipamentos de proteção individual.

O enchimento dos sacos não deve ultrapassar 2/3 da sua capacidade. Como tal, a frequência de recolha dos sacos nos contentores deve ser ajustada em conformidade. Os sacos devem ser imediatamente fechados com nó, abraçadeira ou atilho, evitando o contacto dos trabalhadores com os resíduos. Os resíduos nunca devem ser calcados, nem deve ser apertado o saco para sair o ar.

Os contentores devem ser higienizados diariamente de acordo com os procedimentos de limpeza e desinfeção definidos pela Direção-Geral da Saúde para superfícies, devendo, no caso de não existência de pedal, ser higienizados várias vezes ao dia.

Para mais informação consultar as Orientações e Recomendações para a gestão de resíduos em situação de pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) da ERSAR/APA (versão 3.0 de 25 de maio de 2020) [nesta página](#) e Orientação da DGS nº 14/2020 Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) “Limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público” [nesta página](#).

### 2- Que medidas devem ser adotadas na gestão de resíduos produzidos por utentes/clientes/trabalhadores suspeitos ou confirmados de estarem infetados com COVID-19 em instalações com elevada concentração de pessoas?

Se se tratar de um número significativo de casos suspeitos ou confirmados, os resíduos produzidos por estes devem ser mantidos separados e posteriormente encaminhados como resíduos hospitalares de risco biológico (Grupo III), para um operador de tratamento devidamente licenciado para o efeito, sob responsabilidade do órgão de gestão da instituição em causa.

No caso de se tratar de casos isolados, devem seguir o recomendado para gestão de resíduos de casos suspeitos ou confirmados de infeção por COVID-19 em tratamento no domicílio (consultar a FAQ : “Estou infetado com o Coronavírus, em isolamento em casa. Como devo proceder e onde devo depositar os meus resíduos?”) e de acordo com o recomendado pelo operador de gestão de resíduos se for o caso.

Para mais informação consultar as Orientações e Recomendações para a gestão de resíduos em situação de pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) da ERSAR/APA (versão 3.0 de 25 de maio de 2020) que pode ser consultada [nesta página](#) e a Orientação da DGS n.º 010/2020, relativa ao Distanciamento Social e Isolamento, disponível [nesta página](#).

### 3- Que medidas devem ser adotadas na gestão de resíduos produzidos por utentes/clientes/trabalhadores sem suspeita de estarem infetados com COVID-19, em instalações com elevada concentração de pessoas?

A gestão de resíduos dos seus utentes/clientes/trabalhadores sem suspeita de infeção por COVID-19 realiza-se, como habitualmente, de acordo com o contratualizado/ou acordado especificamente com o seu operador de gestão de resíduos, mantendo também a recolha seletiva. Para mais informação consultar as Orientações e Recomendações para a gestão de resíduos em situação de pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) da ERSAR/APA (versão 3.0 de 25 de maio de 2020) disponível [nesta página](#) e a Orientação da DGS n.º 010/2020, relativa ao Distanciamento Social e Isolamento, disponível [nesta página](#).

### 4- Onde se pode encontrar informação sobre operadores de gestão licenciados para a receção de resíduos hospitalares?

Para identificação dos operadores de gestão licenciados para a receção de resíduos hospitalares poderá ser consultado o SILOGR – Sistema de Informação de Licenciamento de Operações de Gestão de Resíduos, constante no sítio da internet da Agência Portuguesa do Ambiente. Esta aplicação permite pesquisar por combinação da natureza geográfica (distrito/e ou concelho) e códigos da LER (Lista Europeia de Resíduos).

Neste caso, deve ser considerado para efeitos de pesquisa o código da LER 180103 - Resíduos cujas recolha e eliminação estão sujeitos a requisitos especiais tendo em vista a prevenção de infeções.

Nos casos em que não há suspeita de infeção, os resíduos de equipamentos de proteção individual deverão ser classificados com o código LER 150202\* ou 150203, dependendo se contém ou não, respetivamente, substâncias perigosas.

Para mais informação consultar as Orientações e Recomendações para a gestão de resíduos em situação de pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) da ERSAR/APA (versão 3.0 de 25 de maio de 2020) [nesta página](#).

### 5- Devo continuar a proceder à separação de resíduos durante este período de pandemia?

Sim, deve continuar a proceder à separação de resíduos durante este período de pandemia, desde que não existam caso(s) suspeito(s) ou confirmado(s) de infeção por COVID-19 no seu domicílio. A recolha dos resíduos continuará a realizar-se de modo habitual, com as alterações preconizadas pelo município ou sistema de recolha da sua área geográfica.

Perante a eventual diminuição da frequência de recolha seletiva na sua área geográfica, deve ter em conta a sobrecarga do ecoponto através de i) melhor acondicionamento dos resíduos (por ex: espalmando e comprimindo as embalagens de plástico e cartão) e ii) aumento do tempo de permanência dos resíduos recicláveis no seu domicílio.

Se houver suspeito(s) ou confirmado(s) de infeção por COVID19 não deve fazer qualquer separação, deve consultar a FAQ: “Estou infetado com o Coronavírus, em isolamento em casa. Como devo proceder e onde devo depositar os meus resíduos?”

Para mais informação consultar as "Orientações e Recomendações para a gestão de resíduos em situação de pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19)" da APA/ERSAR que pode ser consultada [nesta página](#).

### 6- Que cuidados devo adotar na deposição dos resíduos?

Se não existir registo de infeção no seu domicílio, deve separar normalmente os seus resíduos (usar o contentor do lixo para o lixo comum e o ecoponto para as embalagens, vidro e papel/cartão), salvo se tiver indicação expressa em contrário do prestador de serviços responsável pela recolha dos seus resíduos.

Deve aguardar até que o caixote do lixo do seu domicílio esteja cheio para se deslocar aos contentores disponíveis para a deposição dos resíduos. Se for possível, evite a deposição diária de resíduos.

Os resíduos devem ser sempre colocados dentro do contentor. Se este estiver cheio, deve deslocar-se ao contentor mais próximo ou voltar mais tarde para utilizar apenas quando estiver novamente disponível. Os resíduos, seletivos ou indiferenciados, NUNCA devem ser depositados fora dos contentores.

Devem continuar a ser respeitados os horários definidos pelo prestador de serviços da sua área geográfica para a deposição dos resíduos. Se possível, deposite os resíduos nos contentores no período mais próximo da hora de recolha, diminuindo assim o tempo de exposição na via pública.

Se houver suspeito(s) ou confirmado(s) de infeção por COVID19 no seu domicílio não deve fazer qualquer separação, devendo ser consultada a FAQ: "Estou infetado com o novo Coronavírus, em isolamento em casa. Como devo proceder e onde devo depositar os meus resíduos?" Para mais informação consulte o sítio de internet do seu prestador de serviços.

## 7- Posso continuar a utilizar o ecocentro?

Sim, mas antes de se deslocar ao ecocentro deve sempre consultar os avisos do seu prestador de serviços de recolha ou confirmar junto do mesmo o atual horário de funcionamento.

No âmbito dos seus planos de contingência à pandemia do COVID-19, alguns prestadores tiveram de efetuar alterações ao seu funcionamento e aos serviços normalmente prestados, o que nalguns casos, implicou o encerramento ou redução do horário de funcionamento dos ecocentros.

Para mais informação consulte o sítio de internet do seu prestador de serviços.

## 8- Onde devo colocar os resíduos volumosos ou verdes durante esta fase de pandemia?

Os resíduos volumosos e/ou verdes devem aguardar pela reposição das condições normais da prestação do serviço de recolha. Solicita-se que não deposite "monos" e resíduos verdes na rua!

Perante os constrangimentos atuais na capacidade de recolha de resíduos resultantes da pandemia COVID-19, foram reduzidas substancialmente as recolhas de resíduos volumosos (monstros ou monos) e resíduos verdes pelos prestadores de serviços. Como tal, deve consultar os avisos do prestador da sua área geográfica e proceder de acordo com as suas indicações de recolha.

## 9- Onde devo colocar luvas, máscaras e outros equipamentos de proteção utilizados?

Estes materiais de proteção, mesmo que não estejam contaminados, devem ser sempre depositados no contentor de recolha indiferenciada/ não seletiva em saco bem fechado.

Não devem, em caso algum, ser colocados no ecoponto, pois não são recicláveis.

## 10- Estou infetado com o novo Coronavírus, em isolamento em casa. Como devo proceder e onde devo depositar os meus resíduos?

Todos os resíduos produzidos pelos doentes e por quem lhes prestar assistência devem ser colocados em sacos de lixo resistentes e descartáveis, com enchimento até 2/3 (dois terços) da sua capacidade. Preferencialmente o contentor onde se coloca o saco, no seu domicílio, deve dispor de tampa e esta deve ser acionada por pedal. Os sacos devidamente fechados devem ser colocados dentro de um 2.º saco, também devidamente fechado, e ser depositado no contentor de resíduos indiferenciados.

Reforça-se que neste caso de infeção por COVID-19, não deve ser feita separação de resíduos no domicílio, devendo os resíduos recicláveis ser depositados juntamente com os resíduos indiferenciados e nunca no ecoponto.

Para mais informação consultar as "Orientações e Recomendações para a gestão de resíduos em situação de pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19)" da APA/ERSAR , disponível [nesta página](#), e a Orientação da DGS n.º 010/2020, relativa ao Distanciamento Social e Isolamento, disponível no sítio de internet da Direção Geral da Saúde [nesta página](#).

## 11- Estou em quarentena por suspeita de infeção com COVID-19. Como devo proceder e onde devo depositar os meus resíduos?

Os resíduos produzidos pelos suspeitos de infeção com COVID-19 devem ser tratados da mesma forma como em caso de infeção.

Todos os resíduos produzidos pelos suspeitos de infeção com COVID-19 e por quem lhes prestar assistência devem ser colocados em sacos de lixo resistentes e descartáveis, com enchimento até 2/3 (dois terços) da sua capacidade. Preferencialmente o contentor onde se coloca o saco, no seu domicílio, deve dispor de tampa e esta deve ser acionada por pedal. Os sacos devidamente fechados devem ser colocados dentro de um 2º saco, também devidamente fechado, e ser depositado no contentor de resíduos indiferenciados.

Reforça-se que neste caso de suspeita de infeção por COVID-19, não deve ser feita separação de resíduos no domicílio, devendo os resíduos recicláveis ser depositados juntamente com os resíduos indiferenciados e nunca no ecoponto.

Para mais informação consultar as "Orientações e Recomendações para a gestão de resíduos em situação de pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19)" da APA/ERSAR , disponível [nesta página](#), e a Orientação da DGS n.º 010/2020, relativa ao Distanciamento Social e Isolamento, disponível no sítio de internet da Direção Geral da Saúde [nesta página](#).

## 12- Porque devo deixar a tampa do contentor sempre fechada?

As tampas dos contentores de resíduos devem ser sempre mantidas fechadas, uma vez que uma tampa aberta acarreta inúmeros riscos associados à proliferação dos resíduos (por exemplo por animais ou pelo mau tempo) com consequências nefastas para a saúde e salubridade pública, a que acresce a exposição indevida dos resíduos à chuva.

No caso dos contentores de recolha seletiva, ao manter a tampa aberta, os materiais podem perder qualidade para reciclagem, em particular o papel/cartão, uma vez que ficam sujeitos às condições meteorológicas.

## 13- Como devo abrir e fechar o contentor?

Quando o contentor estiver equipado com pedal deve-se privilegiar a abertura da tampa com o mesmo. Caso contrário, para abrir e fechar a tampa do contentor, recomenda-se o uso de algo que impeça o contacto direto com a tampa.

Importa salientar que após o manuseamento de resíduos deve lavar sempre as mãos, com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos.