

# Prémios e selos dos serviços de águas e resíduos

Dados de 2016

## 1. Enquadramento

Os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos em Portugal têm evoluído muito positivamente nas últimas décadas. Este incremento de desempenho traduziu-se no aumento substancial da qualidade da água para consumo humano, maior eficácia e eficiência do setor, aumento da cobertura e do acesso por parte da população aos serviços e na redução da poluição que as atividades humanas geram no ambiente.

Conscientes desta trajetória é igualmente necessário manter o foco no grande esforço que há que fazer para se atingir uma situação mais compatível com as solicitações da sociedade, que naturalmente perspetiva serviços básicos de excelência. Devemos assim estimular patamares de exigência elevados, não nos limitando à análise dos aspetos básicos, mas sim procurando uma ampla avaliação dos serviços.

Neste contexto, a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) decidiu promover uma iniciativa de distinção das entidades gestoras dos serviços, intitulada "Prémios e selos dos serviços de águas e resíduos". Para esse efeito, estabeleceu uma parceria para organização e comunicação com o Jornal Água & Ambiente e convidou entidades representativas do setor a participar enquanto elementos do Júri – a Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA), a Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental (APESB), a Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos (APRH), a ESGRA - Associação para a Gestão de Resíduos, a APEMETA - Associação Portuguesa de Empresas de Tecnologias Ambientais e a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor. Esta iniciativa pretende contribuir para a melhoria do setor através da criação e da atribuição anual dos selos de qualidade e prémios de excelência dos serviços de águas e resíduos, que são objeto do presente regulamento.

Como objetivo pretende-se identificar, distinguir e divulgar casos portugueses de referência relativos à prestação dos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas

residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, avaliada nos termos dos vários ciclos de regulação da ERSAR e que cuja informação se encontra disponível em [www.ersar.pt](http://www.ersar.pt). Integra-se aliás nas atribuições da ERSAR a divulgação de informações sobre casos concretos de entidades gestoras que constituam referência para o setor e sensibilizar as entidades gestoras e os autarcas em geral para as questões da qualidade na conceção, execução, gestão e exploração dos sistemas multimunicipais e municipais.

## 2. Selos de qualidade do serviço

Os selos de qualidade visam distinguir as entidades que demonstraram cumprir os requisitos definidos pelo regulador na prestação de um serviço de qualidade aos utilizadores.

São atribuídos anualmente oito tipos de selos, dois por cada serviço regulado, aos quais acrescem dois para aspetos particulares na prestação dos serviços:

- "Selos de qualidade do serviço de abastecimento público de água entre entidades";
- "Selos de qualidade do serviço de abastecimento público de água ao consumidor";
- "Selos de qualidade do serviço de saneamento de águas residuais urbanas entre entidades";
- "Selos de qualidade do serviço de saneamento de águas residuais urbanas ao consumidor";
- "Selos de qualidade do serviço de gestão de resíduos urbanos entre entidades";
- "Selos de qualidade do serviço de gestão de resíduos urbanos ao consumidor";
- "Selos de qualidade exemplar de água para consumo humano";
- "Selos de qualidade para o uso eficiente da água".

Os quadros seguintes disponibilizam os vários requisitos que as entidades gestoras necessitam cumprir para que sejam sujeitas à análise pelo Júri com vista à atribuição dos selos de qualidade do serviço.

**Quadro 1. Requisitos necessários para a atribuição dos "Selos de qualidade do serviço de abastecimento público de água" (entre entidades e ao consumidor)**

N.º do requisito	Requisito
1	Submissão atempada dos dados: entidades com atrasos serão excluídas.
2	100 % de avaliação dos indicadores de qualidade do serviço aplicáveis.
3	≥ 70 % de avaliação satisfatória (boa ou mediana) na totalidade dos indicadores de qualidade do serviço aplicáveis.
4	As EG têm que apresentar avaliação boa nos seguintes indicadores de qualidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• AA04: Água segura;</li> <li>• AA14: Encaminhamento adequado de lamas do tratamento.</li> </ul> As EG têm ainda que apresentar avaliação satisfatória nos seguintes indicadores de qualidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• AA03: Ocorrência de falhas no abastecimento;</li> <li>• AA06: Cobertura dos gastos;</li> <li>• AA08: Água não faturada.</li> </ul>
5	As EG têm que cumprir com o mínimo de 132 pontos (nas classes A a F) no PAA31: Índice de conhecimento infraestrutural, garantindo que o registo da informação se encontra em suporte informático.
6	As EG têm que garantir as seguintes condições de fiabilidade nos indicadores de qualidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidade*** em pelo menos 75 % dos indicadores;</li> <li>• Fiabilidade de pelo menos ** no indicador AA06: Cobertura dos gastos.</li> </ul>

**Quadro 2. Requisitos necessários para a atribuição dos "Selos de qualidade do serviço de saneamento de águas residuais urbanas" (entre entidades e ao consumidor)**

N.º do requisito	Requisito
1	Submissão atempada dos dados: entidades com atrasos serão excluídas.
2	100 % de avaliação dos indicadores de qualidade do serviço aplicáveis.
3	≥ 70 % de avaliação satisfatória (boa ou mediana) na totalidade dos indicadores de qualidade do serviço aplicáveis.
4	As EG têm que apresentar avaliação boa nos seguintes indicadores de qualidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• AR11: Acessibilidade física ao tratamento;</li> <li>• AR14: Encaminhamento adequado de lamas do tratamento.</li> </ul> As EG têm ainda que apresentar avaliação satisfatória (boa ou mediana) nos seguintes indicadores de qualidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• AR05: Cobertura dos gastos;</li> <li>• AR13: Cumprimento da licença de descarga.</li> </ul>
5	As EG têm que cumprir com o mínimo de 132 pontos (nas classes A a F) no PAR40: Índice de conhecimento infraestrutural, garantindo que o registo da informação se encontra em suporte informático.
6	As EG têm que garantir as seguintes condições de fiabilidade nos indicadores de qualidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidade*** em pelo menos 75 % dos indicadores;</li> <li>• Fiabilidade de pelo menos ** no indicador AR05: Cobertura dos gastos.</li> </ul>

**Quadro 3. Requisitos necessários para a atribuição dos "Selos de qualidade do serviço de gestão de resíduos urbanos" (entre entidades e ao consumidor)**

N.º do requisito	Requisito
1	Submissão atempada dos dados: entidades com atrasos serão excluídas.
2	100 % de avaliação dos indicadores de qualidade do serviço aplicáveis.
3	≥ 70 % de avaliação satisfatória (boa ou mediana) na totalidade dos indicadores de qualidade do serviço aplicáveis.
4	As EG têm que apresentar avaliação boa nos seguintes indicadores da qualidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• RU01b: Acessibilidade física do serviço<sup>1</sup>;</li> <li>• RU07a: Reciclagem de resíduos de recolha seletiva<sup>2</sup>.</li> </ul> As EG têm ainda que apresentar avaliação satisfatória (boa ou mediana) no indicador RU06: Cobertura dos gastos.
5	As EG têm que garantir as seguintes condições de fiabilidade nos indicadores da qualidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidade*** em pelo menos 75 % dos indicadores;</li> <li>• Fiabilidade de pelo menos ** no indicador RU06: Cobertura dos gastos.</li> </ul>

**Quadro 4. Requisitos necessários para a atribuição dos "Selos de qualidade exemplar de água para consumo humano"**

N.º do requisito	Requisito
1	Submissão atempada dos dados: entidades com atrasos serão excluídas.
2	100 % de avaliação dos indicadores aplicáveis à qualidade da água.
3	100 % de cumprimento do número de análises agendadas no programa de controlo de qualidade da água (PCQA) aprovado.
4	≥ 99 % de cumprimento dos valores paramétricos.
5	≥ 99 % de cumprimento dos valores paramétricos de controlo de rotina 1 (bactérias coliformes e <i>Escherichia coli</i> ).
6	≥ 99 % de cumprimento de todos os valores paramétricos de cheiro e sabor.

<sup>1</sup> Requisito apenas aplicável às entidades gestoras em baixa.

<sup>2</sup> Requisito apenas aplicável às entidades gestoras em alta.

**Quadro 5. Requisitos necessários para a atribuição dos "Selos de qualidade para o uso eficiente da água"**

N.º do requisito	Requisito
1	100 % de avaliação nos indicadores de qualidade do serviço aplicáveis aos serviços de águas.
2	<p>Apresentação de documentação que demonstre a realização de, pelo menos, uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação de um plano de controlo de perdas;</li> <li>• Racionalização dos usos públicos;</li> <li>• Prestação de apoio técnico especializado dirigido a consumidores, engenheiros e instaladores;</li> <li>• Sensibilização, informação e educação na área do uso eficiente da água;</li> <li>• Documentação, formação e apoio técnico na área do uso eficiente da água.</li> </ul>
3	<p>Evolução positiva nos últimos três anos nos indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\frac{dAA44: \text{Consumo autorizado}}{dAA41: \text{Água entrada no sistema}}</math> (quanto maior for o rácio, melhor será a prestação da EG);</li> <li>• Consumo <i>per capita</i> doméstico<sup>3</sup> (quanto menor for o valor, melhor será a prestação da EG);</li> <li>• Consumo <i>per capita</i> urbano, por sistema (quanto menor for o valor, melhor será a prestação da EG).</li> </ul>
4	<p>Avaliação satisfatória (boa ou mediana) nos últimos três anos nos indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AA08: Água não faturada;</li> <li>• AA10: Ocorrência de avarias em condutas;</li> <li>• AA12: Perdas reais de água.</li> </ul> <p>Os indicadores não poderão registar evolução negativa no último ano.</p>
5	As EG têm que cumprir com o mínimo de 132 pontos (nas classes A a F) no PAA31: Índice de conhecimento infraestrutural, garantindo que o registo da informação se encontra em suporte informático.
6	Volume de água residual tratada utilizada para uso próprio superior a 0 para as EG que prestam o serviço de saneamento de águas residuais urbanas e que exploram ETAR <sup>4</sup> .
7	<p>As EG têm que apresentar fiabilidade de *** nos seguintes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AA08: Água não faturada;</li> <li>• AA10: Ocorrência de avarias em condutas;</li> <li>• AA12: Perdas reais de água.</li> </ul>

Após a seleção das entidades que cumprem com os requisitos supracitados, o Júri fará uma avaliação qualitativa, analisando aspetos relacionados com a governança, o cumprimento das obrigações legais, conduta perante o regulador e ocorrências significativas com impacto no serviço prestado.

<sup>3</sup> Este indicador é apenas aplicável às entidades gestoras em baixa. Detalhe da informação reportada para o dado dAA51b.

<sup>4</sup> Para as entidades gestoras que não operam ETAR será aplicado um fator de conversão proporcional à pontuação das classes aplicáveis.

### **3. Prémios de excelência do serviço**

Os prémios de excelência visam distinguir, em cada categoria, a entidade com melhor desempenho, de acordo com os critérios definidos.

São atribuídos anualmente sete prémios, dois por cada serviço regulado e um para a evolução mais favorável registada no âmbito dos três serviços.

Pelo facto de ser o primeiro ano desta nova geração de prémios e por motivos de dificuldade em operacionalizar a atribuição dos mesmos, não haverá entidades distinguidas.

### **4. Entidades elegíveis**

São automaticamente elegíveis para a atribuição dos selos de qualidade exemplar de água para consumo humano todas as entidades prestadoras de serviços de abastecimento público de água que estejam sujeitas à intervenção da ERSAR enquanto autoridade para a qualidade da água para consumo humano, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 306/2006, de 27 de agosto.

São automaticamente elegíveis para a atribuição dos restantes selos e prémios todas as entidades prestadoras de serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos que tenham sido objeto de avaliação da qualidade do serviço e regulação económica, no âmbito da intervenção regulatória ao abrigo do Lei n.º 10/2014, de 6 de março.

### **5. Júri**

A seleção das entidades distinguidas para cada tipo de selo e prémio será realizada por um Júri constituído por:

- Representante da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), que preside;
- Representante da Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA);
- Representante da Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental (APESB);
- Representante da Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos (APRH);
- Representante da ESGRA - Associação para a Gestão de Resíduos;
- Representante da APEMETA - Associação Portuguesa de Empresas de Tecnologias Ambientais;
- Representante da DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor;

- Representante do Jornal Água & Ambiente (A&A).

Cada entidade indica um representante efetivo e um representante suplente.

Para assegurar quórum, o Júri necessita de ter mais de metade dos seus elementos presentes.

O Júri será assessorado por um Secretariado e uma Comissão Técnica interna da ERSAR, para recolha, processamento e fornecimento de informação e prestação dos esclarecimentos necessários.

## **6. Processo de seleção**

Para cada selo e prémio são selecionadas quantitativamente, a partir de indicadores e dados provenientes dos vários ciclos de regulação, as entidades que serão objeto de análise por parte do Júri. Com base nesta informação e nos aspetos relacionados com a governança, cumprimento das obrigações legais, conduta perante o regulador e ocorrências significativas com impacto na prestação do serviço, o Júri procederá a uma análise qualitativa selecionando as entidades a distinguir.

Não sendo possível a tomada de decisão por unanimidade, recorrer-se-á a votação por maioria simples, tendo cada elemento do Júri direito a um voto e o elemento da ERSAR direito a voto de qualidade no caso de empate.

O Júri reserva-se o direito de não atribuir qualquer dos selos ou prémios previstos.

Não há recurso da decisão do Júri e as atas das suas reuniões não são divulgadas.

## **7. Calendarização**

Os representantes das entidades constituintes do Júri são designados por estas até 30 de junho de 2017, não podendo pertencer a entidades gestoras elegíveis.

O Júri reúne-se por iniciativa do seu presidente uma primeira vez, desejavelmente até 3 de julho, para aprovação do presente regulamento e do regulamento que servirá de base para a atribuição dos selos e prémios do próximo ano. Posteriormente, o Júri reunir-se-á por iniciativa do seu presidente as vezes que entender necessárias para definição da lista de entidades distinguidas.

O Júri comunica a sua decisão relativamente às entidades nomeadas para os prémios e às entidades a quem forem atribuídos os selos. Os vencedores dos prémios só serão divulgados publicamente na cerimónia da sua entrega.

## 8. Atribuição dos selos e prémios

A atribuição dos selos será feita no âmbito de um evento público.

Às entidades gestoras a quem for atribuído um selo de qualidade será entregue um certificado e o direito de usar a imagem do selo no âmbito da sua imagem institucional, nomeadamente no sítio da Internet, comunicações e publicidade, entre outras aplicações. A aplicação dos selos deve respeitar fidedignamente as normas disponibilizadas em [www.ersar.pt](http://www.ersar.pt).

Conforme referido anteriormente, não serão atribuídos prémios de excelência no primeiro ano de aplicação deste novo modelo de distinção de entidades gestoras.