

# Sessões de esclarecimento ERSAR

Departamento  
da Qualidade

Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e  
Resíduos – 4ª geração de indicadores (AQS2023)



## Apresentação

No dia 28 de março iniciou-se o período de reporte, pelas entidades gestoras à ERSAR, dos dados necessários ao cálculo dos índices e indicadores da 4.ª geração do sistema de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos, prestados em 2023. Esta fase do ciclo de avaliação da qualidade dos serviços (AQS) obriga ao empenho de todos, por forma a garantir-se a necessária fiabilidade dos dados e comparabilidade dos resultados obtidos.

Neste sentido, para além do serviço de *helpdesk*, disponível por correio eletrónico, nos fóruns do Portal da ERSAR e do apoio técnico por telefone a ERSAR vai realizar as duas sessões de esclarecimento habituais sobre a submissão de dados para a AQS, em formato *Webinar*, através da plataforma Microsoft Teams, cuja gravação ficará posteriormente disponível na plataforma eletrónica Youtube.

Estas sessões **decorrerão nos próximos dias 16 de abril e 10 de maio** para as entidades gestoras em alta e em baixa, respetivamente, sendo que a parte da manhã será dedicada à avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e gestão de águas residuais e a parte da tarde dedicada à avaliação da qualidade do serviço de gestão de resíduos urbanos.

Esta é uma oportunidade para o esclarecimento de dúvidas e para a discussão de aspetos práticos que decorram do preenchimento dos ficheiros de apoio em formato Excel e dos dados necessários para o cálculo dos indicadores de desempenho.

## Destinatários

As sessões de esclarecimento destinam-se especialmente aos técnicos que estão diretamente relacionados com o reporte de dados do sistema de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores.

## Inscrições

Por forma a rentabilizar cada sessão, recomenda-se que as entidades gestoras **indiquem, juntamente com a inscrição, as dúvidas** que pretendem ver esclarecidas.

As inscrições são gratuitas e devem ser efetuadas nos links abaixo indicados, até **ao dia útil** antes da data de realização de cada sessão:

Dia 16 de abril (**entidades gestoras em alta**):

- [Sessão de esclarecimento AQS 2023 – Águas](#)
- [Sessão de esclarecimento AQS 2023 – Resíduos](#)

Dia 10 de maio (**entidades gestoras em baixa**):

- [Sessão de esclarecimento AQS 2023 – Águas](#)
- [Sessão de esclarecimento AQS 2023 – Resíduos](#)

## PROGRAMA

### Dias 16 de abril e 10 de maio:

**10.00h – 12.00h** Esclarecimento de questões no âmbito dos **serviços de abastecimento de águas e gestão de águas residuais**.

**14.30h – 16.00h** Esclarecimento de questões no âmbito do **serviço de gestão de resíduos urbanos**.

Secretariado

Graça Leitão (Departamento da  
Qualidade)

Tel.: 210 052 205 / Fax: 210 052 259,

E-mail: geral@ersar.pt