

*A regulação como
instrumento para a melhoria
da eficiência e da eficácia
nos serviços públicos de
águas e resíduos*



A evolução do setor e o papel do regulador

**Seminário "Gestão do Ciclo Urbano da
Água: Que Soluções para a
Sustentabilidade?"**

**CIM Alto Minho e SMSBVC
21 de Junho 2012, Viana do Castelo**



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 8º
1600-209 LISBOA - PORTUGAL

www.ersar.pt
Tel.: +351 210 052 200
Fax: +351 210 052 259



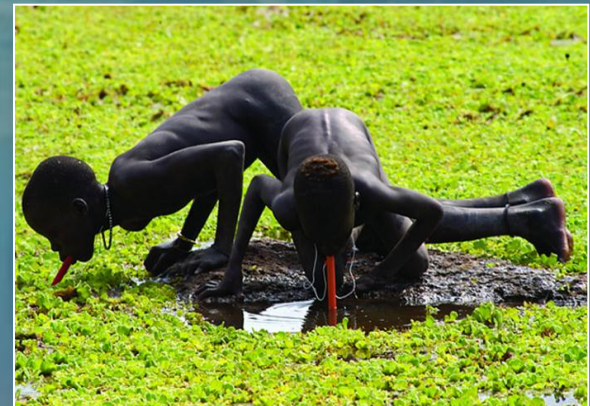
**Qual o enquadramento
internacional dos
serviços de águas?**

Problemas ambientais

- Porque têm os cidadãos “abastecimento de água” tão diferentes



?!



Problemas ambientais

- Porque têm os cidadãos condições de “saneamento de águas residuais / excreta” tão diferentes uns dos outros?



?!



Problemas ambientais

- Porque têm os cidadãos de viver em “condições ambientais” tão distintas?



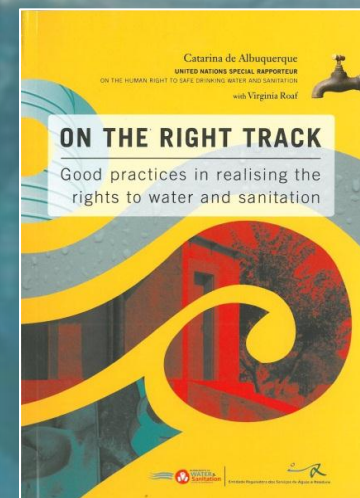
?!





Enquadramento internacional

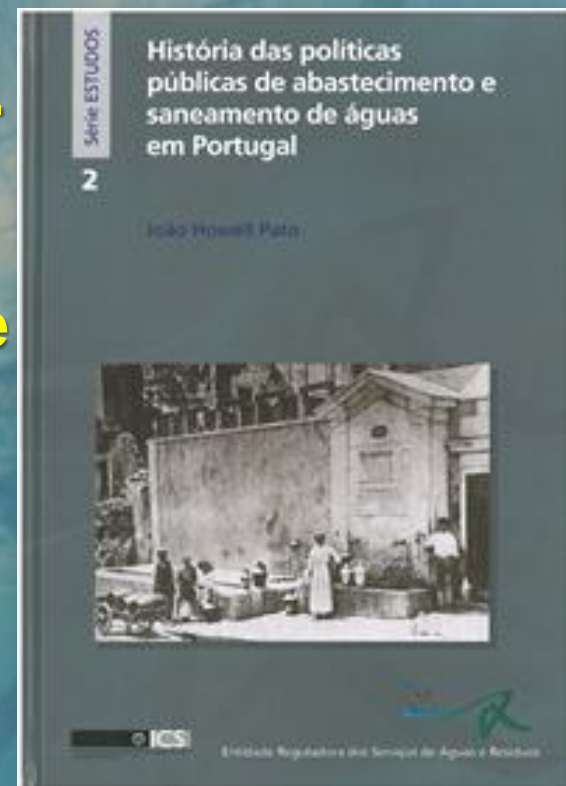
- Os “Objetivos de Desenvolvimento do Milénio”, aprovados pelas Nações Unidas em 2000, estabelecem metas para os serviços de águas em termos de cobertura da população:
 - Os países devem reduzir para metade até 2015 a população sem acesso a água potável e a saneamento.
 - Portugal tem já praticamente cumprido o objetivo.
- As Nações Unidas declararam o acesso aos serviços de abastecimento e saneamento como “direito humano” (2010):
 - Os países membros das Nações Unidas têm a obrigação de promover todas as medidas necessárias para concretizarem esse direito.
 - Portugal está muito avançado nesta obrigação.





Qual tem sido a política pública de abastecimento de água e saneamento de águas residuais?

- Ao longo do último século e meio houve em Portugal diversos ciclos de políticas públicas nos serviços de água, com graus variáveis de sucesso.
 - Livro “História das Políticas de Saneamento Básico e Intervenções Públicas”.
- Vivemos actualmente mais um ciclo de políticas públicas, iniciado em 1993 e que teve três fases.
- Esse ciclo teve como vetores:
 - Empresarialização no sector;
 - Constituição do Grupo Águas de Portugal (AdP);
 - Abertura ao sector privado;
 - Agregação física dos sistemas (regionais).

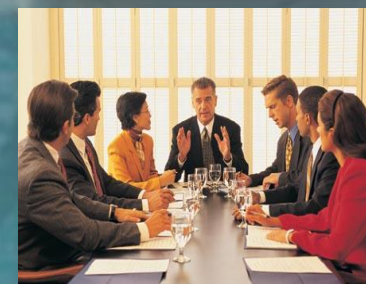




A reorganização dos serviços

O país “organizou-se de forma integrada” para garantir o desenvolvimento sustentável dos serviços de águas:

1. Passou a existir uma visão para o sector (**estratégia nacional** PEAASAR II).
2. Passou a existir um **enquadramento institucional** adequado com responsabilidades claras das entidades e dos agentes envolvidos.
3. Passou a existir um **enquadramento legislativo e normativo** adequado.
4. Passou a existir uma panóplia de **modelos de governância** passíveis de serem utilizados.





A reorganização dos serviços

5. Houve alguns avanços na procura de uma **organização territorial** otimizada com aproveitamento de economias de escala, com evolução no nível local para regional, que **é porém ainda muito fragmentada nos sistemas municipais.**
6. Passou a existir um importantíssimo património de **infra-estruturas** resultante de grandes investimentos.
7. Passou a existir **capacidade de gestão de recursos financeiros**, nomeadamente de fundos europeus.
8. Passaram a existir **recursos humanos** adequados em número e capacitação, integrando uma comunidade técnica madura, activa e participativa.
9. Passaram a existir objectivos de **qualidade de serviço**, com a monitorização das entidades gestoras.





A reorganização dos serviços

10. Houve alguns avanços na **recuperação tendencial dos custos**, com a implementação de modelos tarifários mais adequados, **mas estamos ainda longe da sustentabilidade económica e financeira do sector.**
11. Passaram a existir instrumentos adequados de **protecção dos consumidores.**
12. Passou a existir **investigação e desenvolvimento** com projecção internacional, criando conhecimento e assegurando crescente autonomia nacional.
13. Houve avanços na melhoria da **eficiência** estrutural do sector e orgânica das entidades gestoras, **ainda que insuficiente.**
14. Passou a existir um **quadro regulatório** de promoção da melhoria da prestação serviços com qualidade e a preços socialmente aceitáveis.





**Que resultados foram já
obtidos com a
concretização deste
ciclo de política
pública?**



Os resultados da reforma do sector em Portugal

A acessibilidade física do abastecimento tem melhorado muito, estando atingido o objetivo.

A qualidade da água tem melhorado muito.

A acessibilidade física do saneamento tem melhorado, mas ainda longe do objetivo.

Mas estará tudo bem? Certamente que não!

Temos necessidade de medidas corretivas :

- Melhorar a “eficiência estrutural do sector”, ainda excessivamente fragmentado e desarticulado;
- Melhorar a “eficiência orgânica das entidades gestoras”;
- Assegurar a sustentabilidade económica e financeira do sector e um adequado nível de recuperação de custos.





Medidas recomendadas para a resolução destes problemas



Medidas recomendadas

- **Que medidas recomenda a ERSAR para ser concluída a reforma do sector?**
 - A conclusão da racionalização dos serviços de titularidade estatal
 - A racionalização dos serviços de titularidade municipal (só agora sujeitos a regulação)
 - A introdução de mecanismos de garantia de acessibilidade económica
 - O reforço da eficiência e da eficácia do sector
- **A ERSAR, enquanto regulador, é “agnóstica” sobre políticas e modelos de governância, pelo que as suas recomendações integram-se necessariamente nas “grandes linhas” definidas pelo poder político**



Medidas recomendadas

A. A conclusão da racionalização dos serviços de titularidade estatal

- Integração espacial das entidades gestoras por áreas geográficas, numa perspectiva litoral-interior
- Gestão conjunta do abastecimento e de saneamento
- Reavaliação dos modelos de governância das entidades gestoras
- Revisão dos actuais contratos dos sistemas multimunicipais
- Manutenção do esforço de investimento selectivo em novas infra-estruturas, especialmente no saneamento



Medidas recomendadas

B. Racionalização dos serviços de titularidade municipal

- Promoção da integração vertical da baixa na alta
... ou, alternativamente, promoção pelos Municípios de ...
- Agregação das entidades gestoras em baixa
- Gestão conjunta do abastecimento e do saneamento
- Adoção dos modelos de governância mais adequados
- Conclusão infra-estrutural das baixas e das ligações às altas
- Gestão patrimonial das infraestruturas existentes



Medidas recomendadas

- Aprovação de legislação sobre os tarifários, tendo por base a Recomendação tarifária IRAR/ERSAR n.º 1/2009
- Concretização do recente alargamento da regulação pela ERSAR a todas as entidades gestoras municipais

www.ersar.pt



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Recomendação ERSAR n.º 02/2010

CRITÉRIOS DE CÁLCULO PARA A FORMAÇÃO DE TARIFÁRIOS APLICÁVEIS AOS UTILIZADORES FINAIS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO, DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS E DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

(“CRITÉRIOS DE CÁLCULO”)

**Recomendação
tarifária**



Medidas recomendadas

C. Introdução de mecanismos de garantia de acessibilidade económica

- **Garantia de macro acessibilidade económica dos consumidores**
 - Assegurar a acessibilidade económica da generalidade dos consumidores a estes serviços em todo o território do Continente
 - Utilizar a subsidiação apenas nos casos em que, por motivos exógenos à entidade gestora, o tarifário venha a dificultar a acessibilidade económica
 - Utilizar complementarmente, se necessário, um Fundo de Equilíbrio Tarifário
- **Garantia de micra acessibilidade económica dos consumidores**
 - Assegurar a acessibilidade económica dos consumidores com situações sociais mais frágeis ou extremas
 - Utilizar tarifa volumétrica com escalões progressivos, extinção da cobrança autónoma da contratação e da ligação, tarifário social, tarifário familiar e proibição de caução



Medidas recomendadas

D. Reforço da eficiência e da eficácia do sector

- Alteração do estatuto jurídico da entidade reguladora evoluindo para entidade independente e reforçando os seus poderes
- Deve ser promovida a concorrência real e virtual no sector
 - Promover o *benchmarking* regulatório como forma de concorrência virtual
 - Promover a “concorrência pelo mercado”, por exemplo, através de mecanismos de delegação, concessão e outsourcing
 - Aumentar a eficiência e a eficácia na prestação dos serviços
 - Motivar a inovação e o progresso tecnológico
 - Aproveitar esta oportunidade de desenvolvimento para reforçar a capacidade do tecido empresarial nos mercados nacional e internacional, com criação de emprego e riqueza



Como acompanha o regulador o comportamento das entidades gestoras?



No caso da regulação do cumprimento legal e contratual das entidades gestoras ...

... a ERSAR efetua um ciclo regulatório ao longo do período de vida efetiva de cada entidade gestora.

Regulação comportamental

- O ciclo de regulação do cumprimento legal e contratual das entidades gestoras tem como etapas:



A ERSAR **monitoriza** a aplicação do regime jurídico dos serviços de titularidade Estatal e municipal ...



... pronuncia-se previamente à **constituição** pelo Estado ou Municípios de sistemas e entidades gestoras intermunicipais e empresas municipais



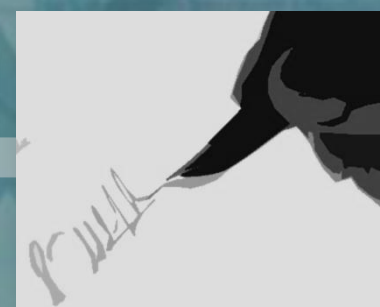
... pronuncia-se previamente ao lançamento de **concurso** de seleção de parceiro privado na gestão delegada ou concessionada ...



... monitoriza e audita casuisticamente o **cumprimento** legal e contratual das entidades gestoras ...



... pronuncia-se previamente à aprovação dos **regulamentos** de serviço das entidades gestoras ...



... pronuncia-se previamente à assinatura de **contrato** entre delegante / delegatário e concedente / concessionário ...

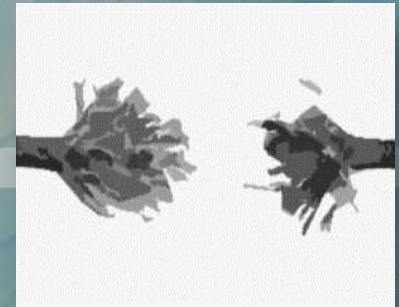
Regulação comportamental



... conduz processos de **conciliação** entre as partes quando necessário ...



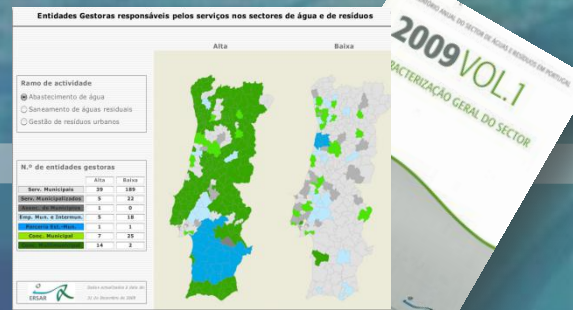
... pronuncia-se previamente à **modificação** de sistemas ou entidades gestoras (alargamento geográfico, reequilíbrio, regularização de riscos) ...



... pronuncia-se previamente à **extinção** de sistemas ou entidades gestoras (saída de parceiros privados, resgate, rescisão de contratos) ...



... e **premeia** as melhores entidades gestoras como incentivo para as restantes.



... **publica e disponibiliza a informação** de diversas formas a todos os agentes do setor, incluindo os consumidores ...



... **avalia anualmente** a evolução do setor em termos de mercado e da entrada e saída de entidades gestoras



No caso da regulação económica das entidades gestoras ...



... a ERSAR efetua um ciclo anual (ou plurianual) de regulação económica para cada entidade gestora

Regulação comportamental

- O ciclo (anual ou plurianual) de regulação económica tem como etapas:



A ERSAR **inicia o ciclo** anual de regulação definindo os procedimentos e as especificações e recomendando pressupostos económicos ...



... as entidades gestoras fazem a previsão de custos e proveitos e **propõe o tarifário** para o ano seguinte ...

Gestão delegada e concessionada



... no caso da gestão delegada e concessionada a ERSAR analisa as propostas e prepara o seu **parecer preliminar** ...

Gestão direta



... as entidades gestoras **carregam** os tarifários aprovados no Portal da ERSAR ...



... as tarifas para o ano seguinte das entidades gestoras são **aprovadas** pela entidade competente ...



... assegura o **contraditório** pelas entidades gestoras e elabora o seu parecer final ...



Regulação comportamental



... as entidades gestoras **executam** os orçamentos e aplicam os tarifários aprovados durante o ano ...



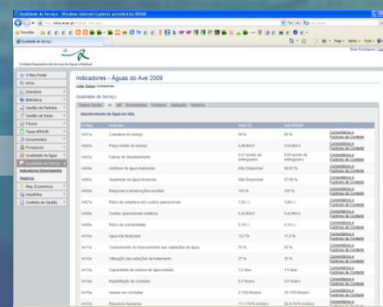
... a ERSAR realiza ações de **fiscalização** casuísticas às entidades gestoras para verificação dos tarifários e da execução orçamental ...



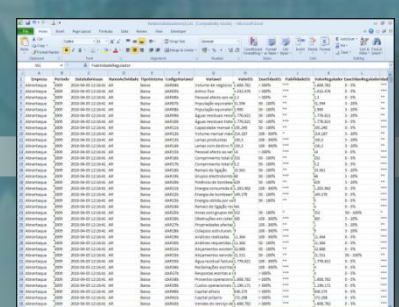
... **concluindo o ano**, as entidades gestoras acedem ao Portal da ERSAR entre 1 e 31 de Março e selecionam o módulo de regulação económica ...



... fazendo então a ERSAR a **validação** dos dados ...



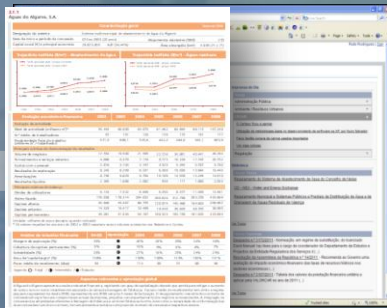
... **visualizam** os dados e os indicadores resultantes e podem extrair relatório de dados e resultados ...



... **carregam** o módulo de reporte de contas reais por cada atividade (abastecimento, saneamento e resíduos) relativas ao ano anterior ...



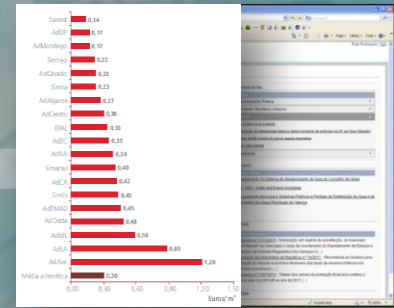
Regulação comportamental



... seguidamente a ERSAR **avalia** o desempenho económico de cada entidade gestora ...



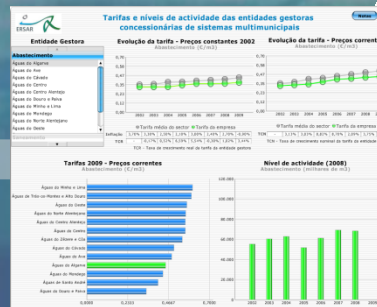
... assegura o **contraditório** pelas entidades gestoras e pondera eventuais alterações na avaliação



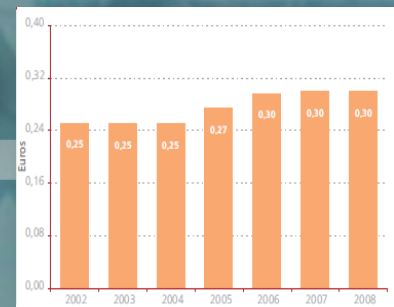
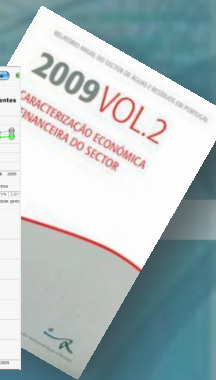
... avalia a **evolução** no tempo de cada indicador económico para cada entidade gestora e para o conjunto de entidades ...



... e premeia as melhores entidades gestoras como incentivo para as restantes.



... publica e disponibiliza a informação de diversas formas a todos os agentes do setor, incluindo os consumidores ...



... compara as entidades gestoras entre si fazendo **benchmarking** por clusters

...



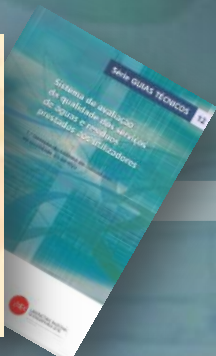
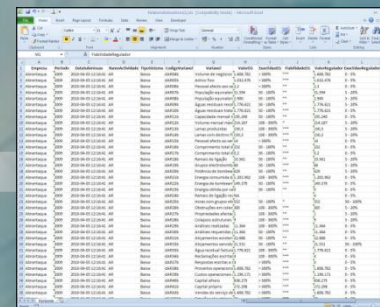
No caso da regulação da qualidade de serviço das entidades gestoras ...



... a ERSAR efetua um ciclo anual de regulação da
qualidade de serviço para cada entidade gestora

Regulação comportamental

- O ciclo de regulação de qualidade de serviço tem como etapas:

O ciclo anual de regulação inicia-se em Janeiro com base em **procedimentos e especificações** previamente definidos

...

... as entidades gestoras **acedem por código ao Portal** da ERSAR entre 1 e 31 de Março e seleccionam o módulo de qualidade de serviço ...

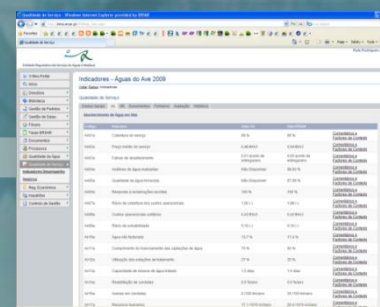
... **carregam** os cerca de 50/60 dados por cada atividade (abastecimento, saneamento e resíduos) relativos ao ano anterior ...



... e seguidamente com **auditorias** locais às entidades gestoras ...



... iniciando então a ERSAR o processo de **validação** dos dados, numa primeira fase em gabinete ...

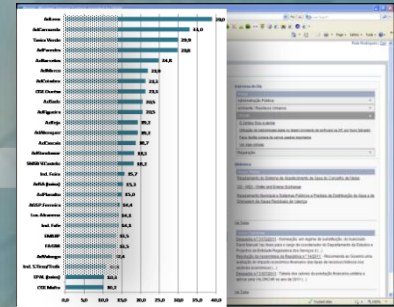


... **visualizam** os dados e os indicadores resultantes e podem extrair relatório de dados e resultados

...



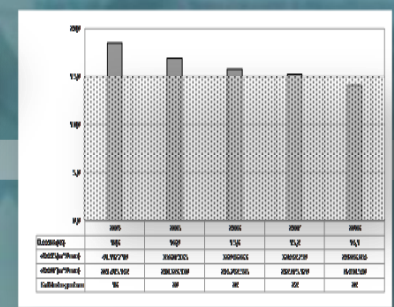
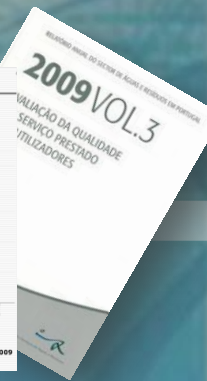
Regulação comportamental



... seguidamente a ERSAR **avalia** a qualidade de serviço e a sua evolução no tempo de cada entidade gestora face aos valores de referência ...

... assegura o **contraditório** pelas entidades gestoras e pondera eventuais alterações na avaliação ...

... compara as entidades gestoras entre si fazendo **benchmarking** por clusters e comparando com os valores de referência ...



... e premeia as melhores entidades gestoras como incentivo para as restantes.

... **publica e disponibiliza a informação** de diversas formas a todos os agentes do setor, incluindo os consumidores ...

... avalia a **evolução no tempo** de cada indicador de qualidade de serviço para o conjunto de entidades ...



INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO	Acessibilidade do serviço aos utilizadores	
	Adequação da interface com o utilizador	AA01 – Acessibilidade física do serviço AA02 – Acessibilidade económica do serviço Qualidade do serviço prestado aos utilizadores AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento AA04 – Qualidade da água AA05 – Resposta a reclamações e sugestões
	Sustentabilidade da prestação do serviço	Sustentabilidade económica AA06 – Cobertura dos gastos totais AA07 – Adesão ao serviço AA08 – Água não facturada Sustentabilidade infra-estrutural AA09 – Adequação da capacidade de tratamento AA10 – Reabilitação de condutas AA11 – Ocorrência de avarias em condutas Produtividade física dos recursos humanos AA12 – Adequação dos recursos humanos
	Sustentabilidade ambiental	Eficiência na utilização de recursos ambientais AA13 – Perdas reais de água AA14 – Cumprimento do licenciamento das captações AA15 – Eficiência energética de instalações elevatórias Eficiência na prevenção da poluição AA16 – Destino de lamas do tratamento

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	Acessibilidade do serviço aos utilizadores	
	Adequação da interface com o utilizador	AR01 – Acessibilidade física do serviço AR02 – Acessibilidade económica do serviço Qualidade do serviço prestado aos utilizadores AR03 – Ocorrência de inundações AR04 – Resposta a reclamações e sugestões
	Sustentabilidade da prestação do serviço	Sustentabilidade económica AR05 – Cobertura dos gastos totais AR06 – Adesão ao serviço Sustentabilidade infra-estrutural AR07 – Adequação da capacidade de tratamento AR08 – Reabilitação de colectores AR09 – Ocorrência de colapsos estruturais em colectores Produtividade física dos recursos humanos AR10 – Adequação dos recursos humanos
	Sustentabilidade ambiental	Eficiência na utilização de recursos ambientais AR11 – Eficiência energética de instalações elevatórias Eficiência na prevenção da poluição AR12 – Destino adequado de águas residuais recolhidas AR13 – Controlo de descargas de emergência AR14 – Análises de águas residuais realizadas AR15 – Cumprimento dos parâmetros de descarga AR16 – Destino de lamas do tratamento

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS	Acessibilidade do serviço aos utilizadores	
	Adequação da interface com o utilizador	RU01 – Acessibilidade física do serviço RU02 – Acessibilidade do serviço de recolha selectiva RU03 – Acessibilidade económica do serviço Qualidade do serviço prestado aos utilizadores RU04 – Lavagem de contentores RU05 – Resposta a reclamações e sugestões
	Sustentabilidade da prestação do serviço	Sustentabilidade económica RU06 – Cobertura dos gastos totais Sustentabilidade infra-estrutural RU07 – Reciclagem de resíduos de embalagem RU08 – Valorização orgânica RU09 – Incineração RU10 – Utilização da capacidade de encaixe de abertos RU11 – Renovação do parque de viaturas RU12 – Reabilitação do parque de viaturas Produtividade física dos recursos humanos RU13 – Adequação dos recursos humanos
	Sustentabilidade ambiental	Eficiência na utilização de recursos ambientais RU14 – Utilização de recursos energéticos Eficiência na prevenção da poluição RU15 – Qualidade dos lixiviados após tratamento RU16 – Emissão de gases com efeito de estufa

Primeiro ano de avaliação da qualidade de serviços (2ª geração de indicadores) a todo o universo das 386 entidades gestoras

100% de carregamento de informação no Portal da ERSAR, denotando profissionalismo das entidades gestoras

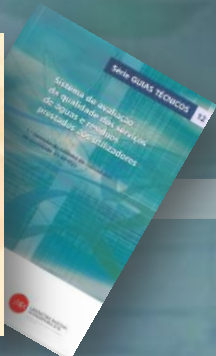


**No caso da regulação da
qualidade da água para
consumo humano
fornecida pelas entidades
gestoras ...**

... a ERSAR efetua um ciclo regulatório para cada reclamação relativa a cada entidade gestora

Regulação comportamental

- O ciclo anual de regulação de qualidade da água para consumo humano tem como etapas:



O ciclo anual de regulação **inicia-se** em Janeiro com base em procedimentos e especificações previamente definidos ...

... as entidades gestoras acedem por código ao Portal da ERSAR até 30 de setembro e **submetem** os PCQAs no módulo de qualidade da água ...

... a ERSAR analisa os PCQAs face à legislação e **aprova** ou não aprova, devendo neste caso serem revistos pelas entidades gestoras ...



... e realiza também a **supervisão** casuística aos laboratórios que trabalham para as entidades gestoras para verificar a qualidade analítica ...



... a ERSAR realiza ações de **fiscalização** casuísticas às entidades gestoras para verificação do cumprimento do controlo da água ...



... as entidades gestoras **executam** o PCQA ao longo do ano, controlando os parâmetros de qualidade nos locais e datas previstos ...

Regulação comportamental



... a ERSAR pode aplicar **contraordenações** às entidades gestoras ou penalizar os laboratórios de análises quando justificado...



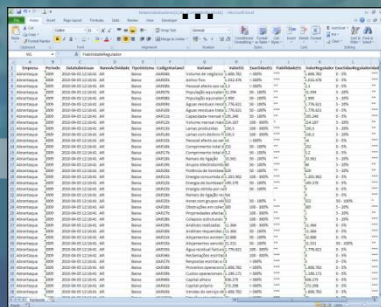
... a ERSAR acompanha os eventuais **incumprimentos** em tempo real em articulação com as entidade gestoras e as autoridades de saúde ...



... as entidades gestoras procedem à **correção** desses incumprimentos e fazem análises de confirmação ...



... iniciando então a ERSAR o processo de **validação** dos dados ...



... e **carregam** os dados de qualidade da água do ano anterior, que totalizam mais de 600.000 no total do sector ...



... as entidades gestoras **acedem ao Portal** da ERSAR até 31 de Março do ano seguinte e seleccionam o módulo de qualidade da água...



Regulação comportamental

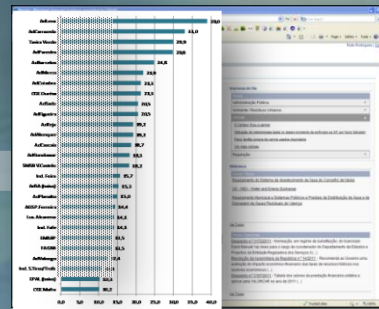


... seguidamente a ERSAR **avalia** a qualidade da água de cada entidade gestora face aos valores paramétricos

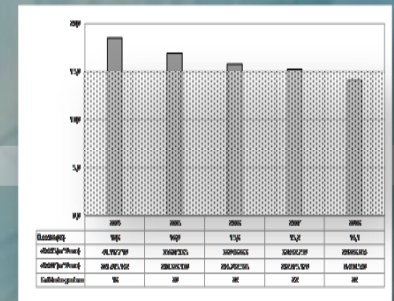
...



... e **premeia** as melhores entidades gestoras como incentivo para as restantes.



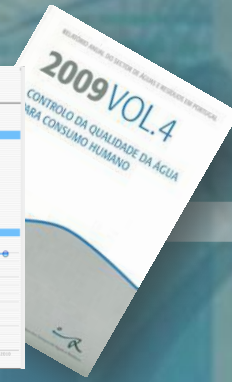
... compara as entidades gestoras entre si fazendo **benchmarking** por clusters e comparando com os valores paramétricos ...



... avalia a **evolução no tempo** de cada parâmetro de qualidade da água para cada entidade gestora e para o conjunto de entidades ...



... **publica e disponibiliza a informação** de diversas formas a todos os agentes do setor, incluindo os consumidores ...



... assegura o **contraditório** pelas entidades gestoras e pondera eventuais alterações na avaliação ...

No caso da análise das reclamações dos consumidores ...



... a ERSAR efetua um ciclo regulatório para cada reclamação relativa a cada entidade gestora

Regulação comportamental

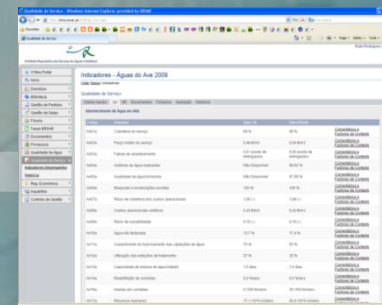
- A análise das reclamações dos consumidores tem como etapas:



O consumidor tem o direito de reclamar sobre os serviços que recebe, utilizando se quiser o **livro de reclamações** da entidade gestora ...



... a entidade gestora fica com uma **cópia da reclamação**, para devida análise, devolvendo outra ao consumidor ...



... e envia no prazo de 10 dias o original junto com a resposta ao reclamante à ERSA,, que procede à sua **análise** ...



... e caso uma das partes não concorde recomenda a **resolução por via judicial ou para-judicial** pelos Centros de Arbitragem e/ou Julgados de Paz ...

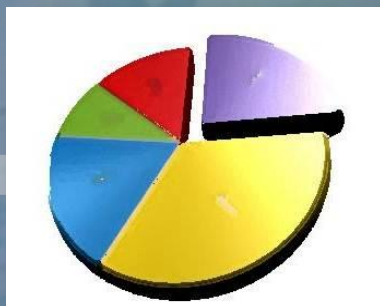


... a ERSA envia às duas partes a sua **recomendação** para a resolução da reclamação ...

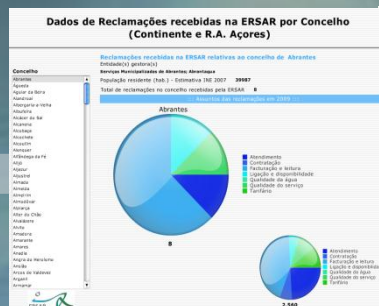


... a ERSA pode recolher **esclarecimentos** adicionais junto do reclamante e da entidade gestora ...

Regulação comportamental



... a ERSAR avalia a **evolução no tempo e a tipologia das reclamações para cada entidade gestora e para o conjunto de entidades ...**

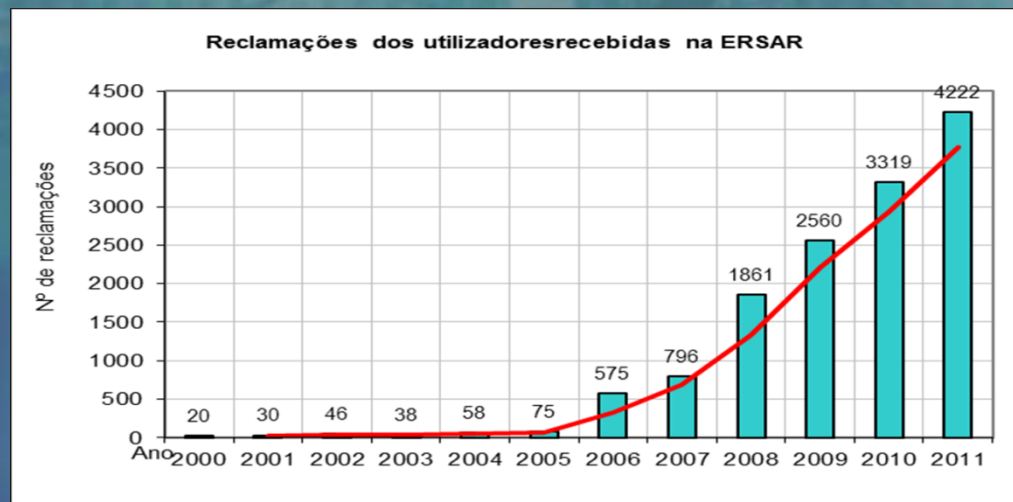


... **publica e disponibiliza a informação** de diversas formas a todos os agentes do setor, incluindo os consumidores ...



... e **premeia** as melhores entidades gestoras como incentivo para as restantes.

O número de reclamações analisadas pela ERSAR aumentou (e continua a aumentar) de forma impressionante nos últimos anos





Em conclusão ...

- **A ERSAR e as entidades gestoras têm papéis distintos mas *objectivos comuns*:**
 - A prestação de serviços públicos essenciais com qualidade adequada e a um preço socialmente aceitável ...
 - ... salvaguardando a sustentabilidade do sector e das entidades gestoras
- **Devem portanto trabalhar em conjunto para atingirem este objectivo, em benefício da sociedade portuguesa**



ÁGUAS E RESÍDUOS



Dados Técnicos / Technical Data
Emissão / Issue - 2011 / 09 / 30
Selo(s) / stamps
 60,32 - 370 000
 40,47 - 150 000
 40,48 - 210 000
 40,80 - 155 000
Design
 João Machado
Agradecimentos / acknowledgments
 Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
Capa da pasta / brochure cover
 João Machado
Papel / paper - 150 g/m² Trac White TR CPST33
 João Machado
Formato / size
 selos / stamps - 40 x 30,6 mm
Postagens / perforation
 Cruz da Cruz / Cross of Christ 13 x 13
Impressão / printer - joh. Ernschick
Folhas / sheets
 com 50 selos / with 50 copies
Subscrições de 2ª dia / FDC
 CS - 40,76
Pasta / brochure
 60,30
Oblições do 1º dia em First day obliterations in
 Estação de Correios Restauradores
 Praça dos Restauradores, 98
 1250-928 LISBOA
 Estação de Correios Município
 Praça General Humberto Delgado
 1900-999 PORTO
 Estação de Correios Zares
 Av. Zares
 3000069 FUNCHAL
 Estação de Correios Antero da Quental
 Av. Antero da Quental
 9100-160 PÓVOA DELGADA
Encomendas a / Orders to
 FILATELIA
 Av. D. João II, L1, L12, 01, 4º
 1999-001 LISBOA
 filatelias@ctt.pt
 (teleatendimento / teleatend)
 (serviço ao cliente / customer service)
 (helpdesk / helpdesk)
 (informações / information)
 www.ctt.pt
Nota de correção / correction note
 Na parte de emissão LUSCOP-Formação deve ter-se /
 On the back of the issue LUSCOP-Formação, please consider
 Folhas com 50 selos / sheets with 50 copies
O produto final poderá apresentar pequenas alterações /
Small differences may occur in the final product.
 Design: João Machado Santos / (ilustração / illustration)
 Impressão: Lito Jeton



Emissão filatélica
 “Emissão filatélica” de 2011 dedicada à sensibilização dos consumidores dos serviços de águas e resíduos

Fim