

*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?



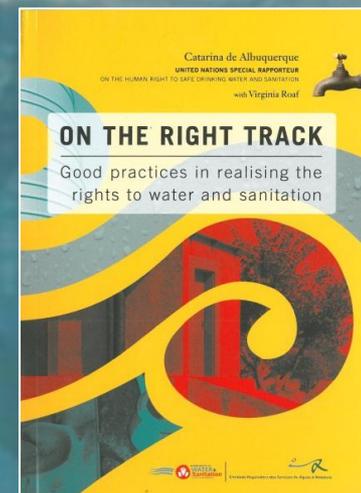
?!





# Enquadramento internacional

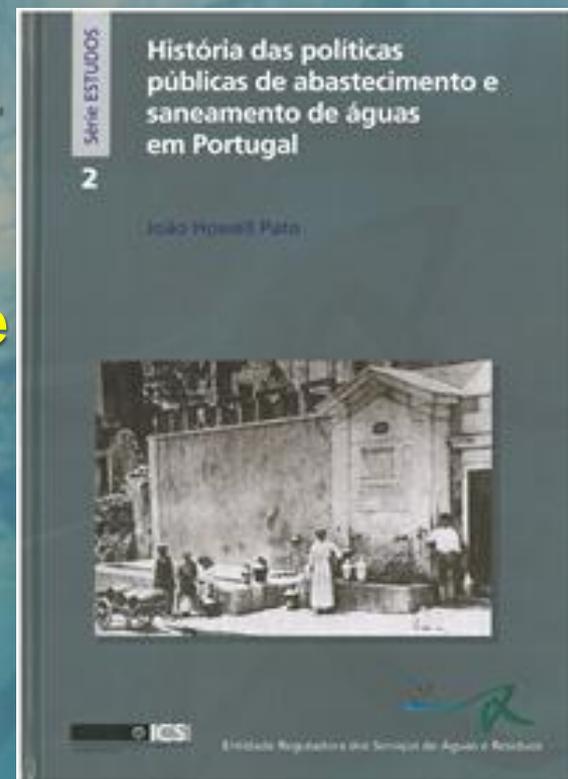
- Os “Objetivos de Desenvolvimento do Milénio”, aprovados pelas Nações Unidas em 2000, estabelecem metas para os serviços de águas em termos de cobertura da população:
  - Os países devem reduzir para metade até 2015 a população sem acesso a água potável e a saneamento.
  - Portugal tem já praticamente 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.**

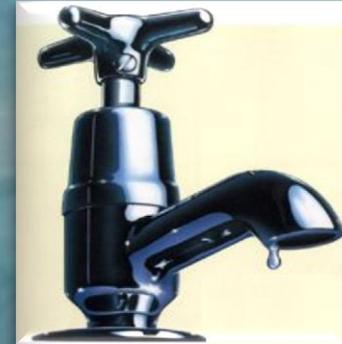
**A qualidade da água tem melhorado muito.**

**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](http://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

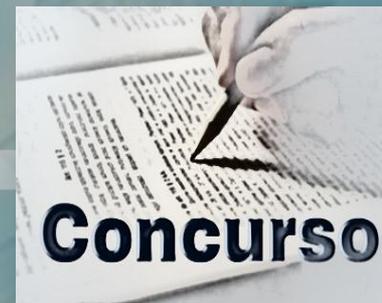
- O ciclo de regulação do cumprimento legal e contratual das entidades gestoras tem como etapas:



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 ...

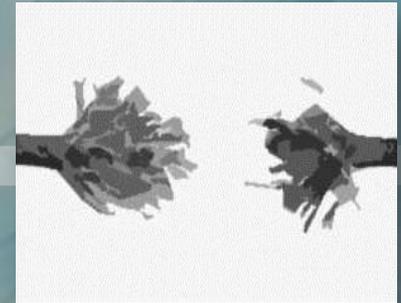
# Regulação comportamental



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



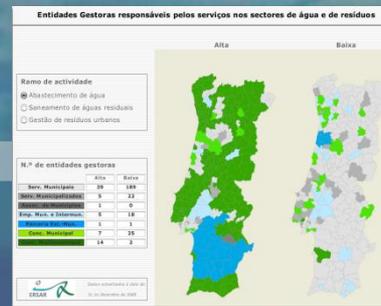
... pronuncia-se previamente à **modificação** de sistemas ou entidades gestoras (alargamento geográfico, reequilíbrio, regularização de riscos) ...



... 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 ...



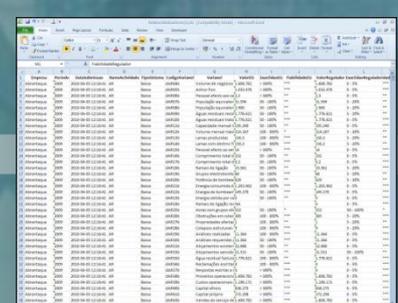
... **concluindo o ano**, as entidades gestoras acedem ao Portal da ERSAR entre 1 e 31 de Março e selecionam o módulo de regulação económica ...



... 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 ...



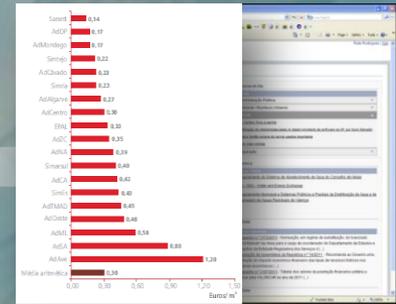
# Regulação comportamental



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



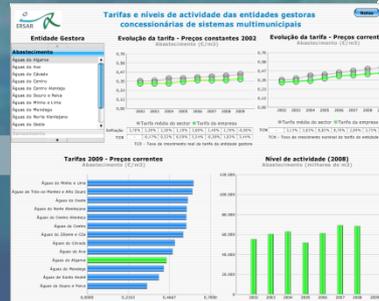
... assegura o **contraditório** pelas entidades gestoras e pondera eventuais alterações na avaliação



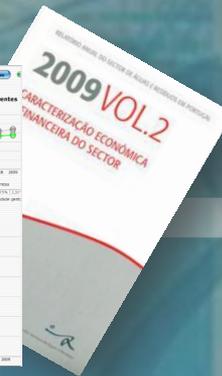
... avalia a **evolução** no tempo de cada indicador económico para cada entidade gestora e para o conjunto de entidades ...



... 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

...



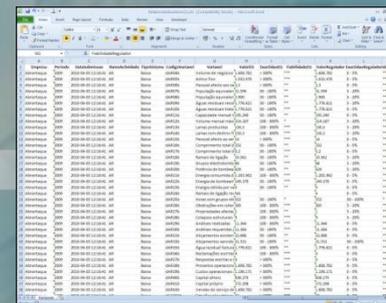
# No caso da regulação da qualidade de serviço das entidades gestoras ...



... 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 ...

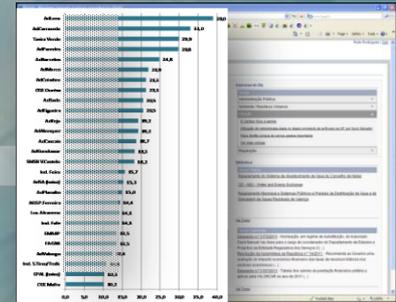


... **visualizam** os dados e os indicadores resultantes e podem extrair relatório de dados e resultados

...



# 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 ...

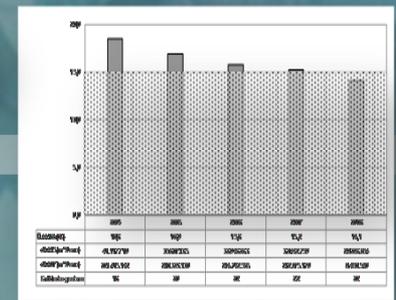
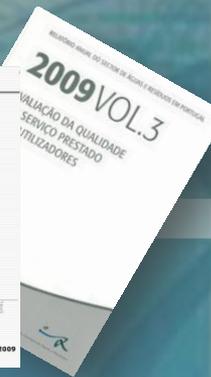
... compara as entidades gestoras entre si fazendo **benchmarking** por clusters e comparando com os valores de referência ...



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

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

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

**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...



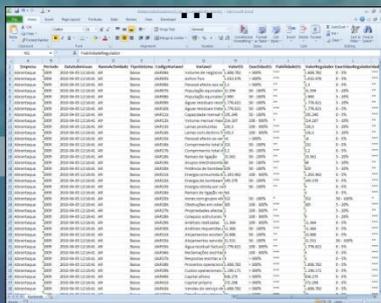
... a ERSAR acompanha os eventuais **incumprimentos** em tempo real em articulação com as entidade gestoras e as autoridades de saúde ...



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



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



Entidade Gestora	Data	Parâmetro	Valor	Unidade	Limite	Observações
ERSAR	2009-01-01	Temperatura	12.5	°C	10-15	
ERSAR	2009-01-01	pH	7.5		6.5-8.5	
ERSAR	2009-01-01	Condutividade	150	µS/cm	100-200	
ERSAR	2009-01-01	Amónia	0.5	mg/l	0.5	
ERSAR	2009-01-01	Nitrato	10	mg/l	50	
ERSAR	2009-01-01	Nitrito	0.1	mg/l	0.1	
ERSAR	2009-01-01	Cloro	0.5	mg/l	0.5	
ERSAR	2009-01-01	Fluoreto	0.5	mg/l	1.5	
ERSAR	2009-01-01	Calcio	100	mg/l	100	
ERSAR	2009-01-01	Magnésio	50	mg/l	50	
ERSAR	2009-01-01	Sódio	100	mg/l	100	
ERSAR	2009-01-01	Cloro	0.5	mg/l	0.5	
ERSAR	2009-01-01	Fluoreto	0.5	mg/l	1.5	
ERSAR	2009-01-01	Calcio	100	mg/l	100	
ERSAR	2009-01-01	Magnésio	50	mg/l	50	
ERSAR	2009-01-01	Sódio	100	mg/l	100	
ERSAR	2009-01-01	Cloro	0.5	mg/l	0.5	
ERSAR	2009-01-01	Fluoreto	0.5	mg/l	1.5	
ERSAR	2009-01-01	Calcio	100	mg/l	100	
ERSAR	2009-01-01	Magnésio	50	mg/l	50	
ERSAR	2009-01-01	Sódio	100	mg/l	100	

... 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 selecionam o módulo de qualidade da água...

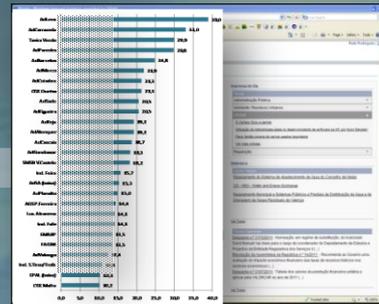


# Regulação comportamental

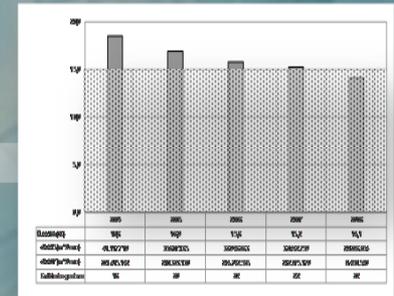


... seguidamente a ERSAR **avalia** a qualidade da água de cada entidade gestora face aos valores paramétricos

...



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



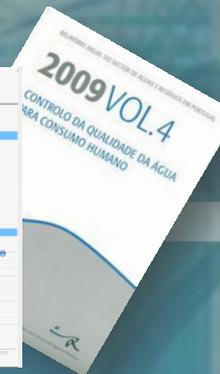
... avalia a **evolução no tempo** de cada parâmetro de qualidade da água para cada entidade gestora e para o conjunto de entidades ...



... 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 ...



... 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

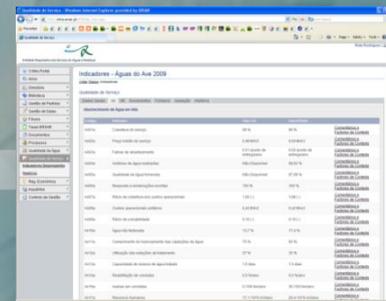
- A análise das reclamações dos consumidores tem como etapas:



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 ...

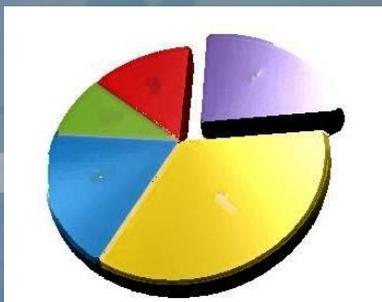


... a ERSA envia às duas partes a sua **recomendação** para a resolução da reclamação ...



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

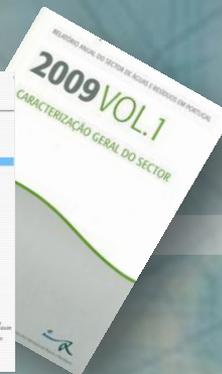
# Regulação comportamental



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

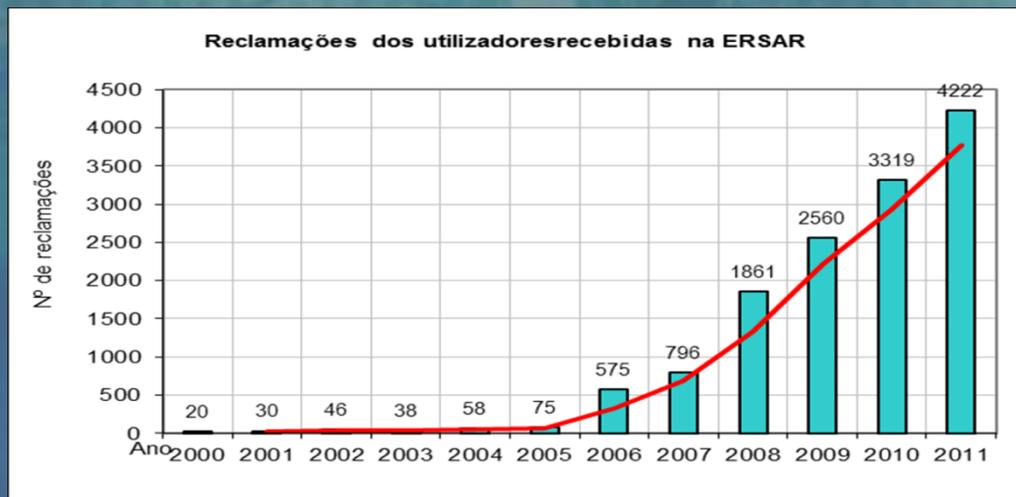


... **publica e disponibiliza a informação** de diversas formas a todos os agentes do setor, incluindo os consumidores ...



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

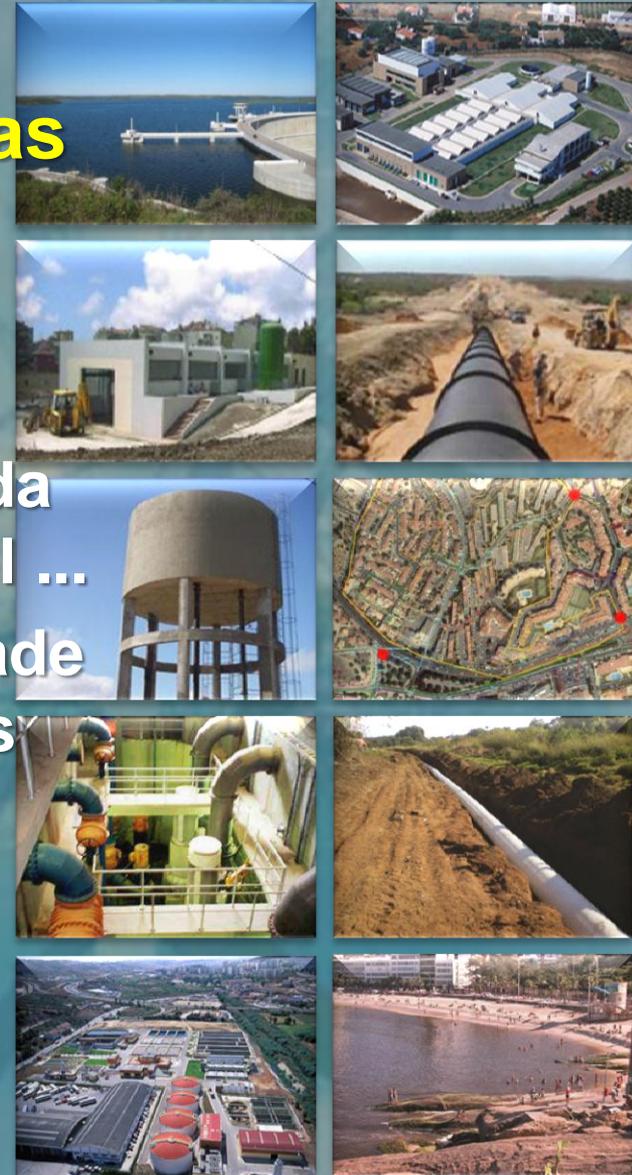
**O número de reclamações analisadas pela ERSAR aumentou (e continua a aumentar) de forma impressionante nos últimos anos**





**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**

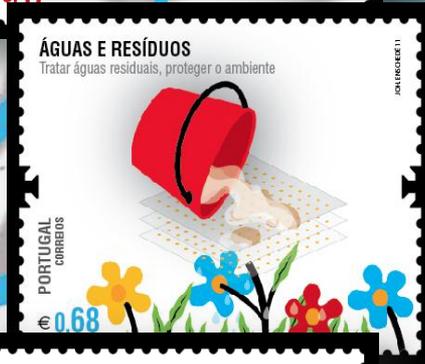




# ÁGUAS E RESÍDUOS



**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/m<sup>2</sup> Trac White TR CP2133  
 João Machado  
**Formato / size**  
 selos / stamps - 40 x 30,6 mm  
**Postagens / perforation**  
 Cruz de Cristo / Cross of Christ 13 x 13  
**Impressão / printer** - joh. Enschede  
**Folhas / sheets**  
 com 50 selos / with 50 copies  
**Substratos de 21 dia / FDC**  
 CS - 40,76  
**Pasta / brochure**  
 60,30  
**Oblições do 1.º 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  
 9150-160 PÓVOA DELGADA  
**Endereços a / Orders to**  
 FILATELIA  
 Av. D. João II, L1, L12, 01, 4.º  
 1999-001 LISBOA  
 filatelia@ctt.pt  
 (serviços gerais) / (general)  
 (serviços de 21 dias) / (21 days)  
 (serviços de 21 dias) / (21 days)  
 www.ctt.pt  
**Nota de correção / correction note**  
 No papel de emissão LISBOA-Formation day, be as /  
 on the brochure of the issue LISBOA-Formation day, please consider  
 Folhas com 50 selos / sheets with 50 copies



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

# Fim