Prémios e Selos dos serviços de águas e resíduos

Dados de 2025

Versão 1.1 (2026.04.30)

1. Enquadramento

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

Continua, contudo, a ser crucial manter o foco no esforço necessário para se atingir uma situação ainda mais compatível com as solicitações da sociedade, que naturalmente perspetiva serviços públicos de excelência. Assim, devemos almejar 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) promove uma iniciativa de distinção das entidades gestoras (EG) destes serviços, intitulada "Prémios e Selos dos serviços de águas e resíduos", convidando para o efeito um conjunto de entidades 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, a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e a Fundação Calouste Gulbenkian (FCG).

Esta iniciativa pretende contribuir para a melhoria do setor através da criação e da atribuição anual dos Selos da qualidade e Prémios de excelência dos serviços de águas e resíduos, que são objeto do presente regulamento.

Pretende-se identificar, distinguir e divulgar casos de referência em Portugal continental relativos à prestação dos serviços de abastecimento público de água, gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, avaliados nos termos dos vários ciclos de regulação da ERSAR e cuja informação se encontra disponível em *www.ersar.pt*.

É atribuição da ERSAR a divulgação de informação sobre casos concretos de entidades gestoras que constituam referência para o setor e a sensibilização das entidades gestoras e dos utilizadores dos serviços de águas e de gestão de resíduos para as questões da qualidade na conceção, execução, gestão e exploração dos sistemas de titularidade estatal e municipal.

2. Selos da qualidade

Os Selos da qualidade visam distinguir as EG que demonstraram cumprir os requisitos definidos pelo regulador na prestação de um serviço de qualidade aos utilizadores municipais e utilizadores finais.

Podem ser atribuídos anualmente três tipos de Selos da qualidade do serviço, um por cada serviço regulado:

- "Selos da qualidade do serviço de abastecimento público de água";
- "Selos da qualidade do serviço de gestão de águas residuais urbanas";
- "Selos da qualidade do serviço de gestão de resíduos urbanos".

Além destes, podem ser também atribuídos Selos associados a aspetos particulares na prestação dos serviços regulados:

- "Selos da qualidade exemplar de água para consumo humano";
- "Selos da qualidade para o uso eficiente da água".

2.1. Requisitos para avaliação quantitativa

Os quadros seguintes disponibilizam os vários requisitos que as EG necessitam cumprir, na sua totalidade, para que sejam sujeitas à análise pelo Júri com vista à atribuição dos Selos da qualidade.

O Júri pode alterar estes requisitos até 30 de abril do ano seguinte ao dos dados em análise, caso entenda haver razões para o efeito, designadamente a necessidade de correção de lapsos, quando situações supervenientes tenham tornado inviável a aplicação de algum dos requisitos, ou outras melhorias no procedimento de atribuição de Prémios e Selos que não prejudiquem a avaliação das EG em relação aos requisitos em vigor.

O regulamento é publicado no sítio da internet da ERSAR até 5 dias após a aprovação pelo Júri das alterações dos requisitos de avaliação.

Quadro 1. Requisitos necessários para a atribuição dos "Selos da qualidade do serviço de abastecimento público de água"

N.º do requisito	Requisito
1	Submissão dos dados dentro do prazo geral fixado para todas as EG.[1]
2	100 % de avaliação dos indicadores da qualidade do serviço aplicáveis.
3	≥ 75,0 % de avaliação boa ou mediana na totalidade dos indicadores da qualidade do serviço aplicáveis.
4	As EG têm de apresentar avaliação boa nos seguintes indicadores da qualidade do serviço: [2] • AA01: Acessibilidade física do serviço;[3] • AA04: Água segura; • AA06: Cobertura dos gastos; • AA08: Água não faturada. As EG têm ainda de apresentar avaliação boa ou mediana nos seguintes indicadores da qualidade do serviço:[4] • AA02: Acessibilidade económica do serviço;[3] • AA03: Ocorrência de falhas no abastecimento; • AA05: Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos; • AA09: Reabilitação de condutas; • AA15: Perdas reais de água; • AA17: Produção de lamas no tratamento; • AA18: Produção própria de energia.
5	As EG têm de cumprir com o mínimo de 132 pontos no ICI – Índice de conhecimento infraestrutural (nas classes A a F do dAA09). Devem ainda garantir que o registo da informação se encontra em suporte informático.
6	As EG têm de garantir as seguintes condições de fiabilidade nos indicadores da qualidade do serviço: • Fiabilidade ** ou *** em 100 % dos indicadores.

[1] Serão excluídas as EG que submetam os dados após o prazo referido, ainda que num prazo individual aceite pela ERSAR.

[2] Na presente edição dos Prémios e Selos dos serviços de águas e resíduos, será permitido que dois dos indicadores listados apresentem avaliação mediana, excetuando-se o AA06: Cobertura dos gastos que tem de apresentar um valor igual ou superior a 100%.

[3] Requisito apenas aplicável às entidades gestoras a atuar no serviço em baixa.

[4] Na presente edição dos Prémios e Selos dos serviços de águas e resíduos será permitido que dois dos indicadores listados não cumpram este requisito.

Quadro 2. Requisitos necessários para a atribuição dos "Selos da qualidade do serviço de gestão de águas residuais urbanas"

N.º do requisito	Requisito
1	Submissão dos dados dentro do prazo geral fixado para todas as EG[5]
2	100 % de avaliação dos indicadores da qualidade do serviço aplicáveis.
3	≥ 75,0 % de avaliação boa ou mediana na totalidade dos indicadores da qualidade do serviço aplicáveis.
4	As EG têm de apresentar avaliação boa nos seguintes indicadores da qualidade do serviço:[6] • AR01: Acessibilidade física do serviço;[7] • AR02: Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis;[8] • AR06: Cobertura de gastos. As EG têm ainda de apresentar avaliação boa ou mediana nos seguintes indicadores da qualidade do serviço:[9] • AR03: Acessibilidade económica do serviço;[8] • AR04: Ocorrência de inundações; • AR05: Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos; • AR09: Reabilitação de coletores; • AR17: Produção de lamas no tratamento; • AR18: Produção de água para reutilização; • AR19: Produção própria de energia; • AR20: Controlo de descargas de emergência e de tempestade; • AR21: Cumprimento dos requisitos de descarga.
5	As EG têm de cumprir com o mínimo de 132 pontos no ICI - Índice de conhecimento infraestrutural (nas classes A a F do dAR10). Devem ainda garantir que o registo da informação se encontra em suporte informático.
6	As EG têm de garantir as seguintes condições de fiabilidade nos indicadores da qualidade do serviço: • Fiabilidade ** ou *** em 100 % dos indicadores.

[5] Serão excluídas as EG que submetam os dados após o prazo referido, ainda que num prazo individual aceite pela ERSAR.

[6] Na presente edição dos Prémios e Selos dos serviços de águas e resíduos será permitido que um dos indicadores listados apresente avaliação mediana, excetuando-se o AR06: Cobertura dos gastos que tem de apresentar um valor igual ou superior a 100%.

[7] Requisito apenas aplicável às entidades gestoras a atuar no serviço

[8] Requisito apenas aplicável às entidades gestoras a atuar no serviço em baixa.

[9] Na presente edição dos Prémios e Selos dos serviços de águas e resíduos, será permitido que dois dos indicadores listados não cumpram o requisito.

Quadro 3. Requisitos necessários para a atribuição dos "Selos da qualidade do serviço de gestão de resíduos urbanos"

N.º do requisito	Requisito
1	Submissão dos dados dentro do prazo geral fixado para todas as EG[10]
2	100 % de avaliação dos indicadores da qualidade do serviço aplicáveis[11]
3	≥ 75,0 % de avaliação boa ou mediana na totalidade dos indicadores da qualidade do serviço aplicáveis.
4	As EG têm de apresentar avaliação boa nos seguintes indicadores da qualidade do serviço: [12] • RU02: Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial; • RU07: Cobertura dos gastos. As EG têm ainda de apresentar avaliação boa ou mediana nos seguintes indicadores da qualidade do serviço:[13] • RU01: Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos;[14] • RU03: Acessibilidade económica do serviço; [14] • RU04: Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos;[14] • RU05: Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial; • RU06: Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos; • RU18: Produção própria de energia;[15] • RU19: Taxa de recolha seletiva;[14] • RU20: Retoma da recolha seletiva multimaterial;[15] • RU21: Taxa de reciclagem;[15] • RU22: Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada;[14] • RU23: Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial.
5	As EG têm de cumprir com o mínimo de 50 pontos no ICAFOR - Índice de conhecimento dos ativos e otimização da recolha (dRU11ab)
6	As EG têm de garantir as seguintes condições de fiabilidade nos indicadores da qualidade do serviço: • Fiabilidade ** ou *** em 100 % dos indicadores.

[11] A avaliação dos indicadores em teste não será considerada em nenhum dos requisitos. Apenas será tido em conta o reporte atempado dos dados de forma a garantir-se a informação necessária e suficiente para a sua futura validação e/ou melhoria.

[12] Na presente edição dos Prémios e Selos dos serviços de águas e resíduos, será permitido que um dos indicadores listados apresente avaliação mediana, excetuando-se o RU07: Cobertura dos gastos que tem de apresentar um valor igual ou superior a 100%.

[13] Na presente edição dos Prémios e Selos dos serviços de águas e resíduos, será permitido que dois dos indicadores listados não cumpra o requisito.

[14] Requisito apenas aplicável às entidades gestoras a atuar no serviço em baixa.

[15] Requisito apenas aplicável às entidades gestoras a atuar no serviço em alta.

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

N.º do requisito	Requisito
1	Cumprimento do prazo legal de submissão do programa de controlo da qualidade da água (PCQA) no ano n-1, que deve se suportado por uma avaliação de risco, e da Introdução anual dos dados de qualidade da água (IDQA) no ano n+1: entidades com atrasos serão excluídas [16].
2	100 % de cumprimento do número de análises agendadas no PCQA aprovado pela ERSAR: entidades com análises em falta serão excluídas.
3	≥ 99,0 % de cumprimento dos valores paramétricos: entidades com incumprimentos a parâmetros obrigatórios[17] serão excluídas, exceto se estes incumprimentos forem devidos à rede predial.
4	≥ 99,0 % de cumprimento dos valores paramétricos de controlo de rotina 1 (bactérias coliformes e *Escherichia coli*), ou o número total de incumprimentos de CR1 ser inferior a 2.
5	≥ 99,0 % de cumprimento dos valores paramétricos de cheiro e de sabor, ou o número total de incumprimentos de cheiro e de sabor ser inferior a 2.

[16] Serão excluídas as EG que submetam os dados após o prazo referido, ainda que num prazo individual aceite pela ERSAR.

[17] Parâmetros fixados na Parte A e B do Anexo I do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto.

Quadro 5. Requisitos necessários para a atribuição dos "Selos da qualidade para o uso eficiente da água"[18]

N.º do requisito	Requisito
1	100 % de avaliação nos indicadores da qualidade do serviço aplicáveis ao serviço de abastecimento público de água. 100 % de avaliação nos indicadores da qualidade do serviço aplicáveis ao serviço de gestão de águas residuais[19]
2	Tendência de evolução não negativa nos últimos cinco anos no indicador:[20] • $\frac{\text{dAA51: Consumo autorizado } (m^3/\text{ano})}{\text{dAA48: Água entrada no sistema } (m^3/ano)}$ x 100 (quanto maior for o valor inteiro do rácio, melhor será a prestação da EG)
3	As EG têm de apresentar avaliação boa ou mediana nos últimos três anos nos indicadores: • AA08: Água não faturada; • AA10: Ocorrência de avarias em condutas; • AA15: Perdas reais de água. No caso das EG que prestam os serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais, o selo pode ser atribuído relativamente a ambos os serviços se, nos últimos três anos, apresentarem avaliação boa ou mediana no indicador: • AR18: Produção de água para reutilização.[19] Os indicadores não poderão registar evolução negativa na sua avaliação no último ano. EG com algum dos indicadores anteriores com avaliação mediana no último ano têm obrigatoriamente de apresentar uma tendência positiva no indicador do requisito n.º 2.
4	As EG têm de cumprir com o mínimo de 132 pontos no ICI - Índice de conhecimento infraestrutural (nas classes A a F do dAA09). Devem ainda garantir que o registo da informação destas classes se encontra em suporte informático. No caso das EG que prestam os serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais o selo pode ser atribuído relativamente a ambos os serviços se cumprirem com o mínimo de 132 pontos no ICI - Índice de conhecimento infraestrutural (nas classes A a F do dAR10). Devem ainda garantir que o registo da informação destas classes se encontra em suporte informático.
5	As EG têm de apresentar fiabilidade de ** ou *** nos últimos três anos em todos os dados da qualidade do serviço utilizados para a aplicação dos requisitos acima referidos

[18] Selo a atribuir às entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água, podendo abranger também o serviço de gestão de águas residuais.

[19] Este requisito destina-se à validação da integração da componente da gestão de águas residuais no Selo da qualidade para o uso eficiente da água.

[20] Refere-se à diferença entre o primeiro e último ano disponível. Não são admitidas EG com quebras de série e são necessários pelo menos dois anos de avaliação, o que implica que novas EG não serão elegíveis.

2.2. Requisitos para avaliação qualitativa

Após a verificação e a seleção das entidades que cumprem com os requisitos supracitados, o Júri fará uma avaliação qualitativa, analisando aspetos relacionados com:

- Governança – mecanismos, processos e relações que compõem o modo como as EG são administradas;
- Cumprimento das obrigações legais e regulamentares – verificação do cumprimento, pelas EG com os seus deveres legais e regulamentares;
- Conduta perante o regulador – comportamento das EG nas várias vertentes de regulação levadas a cabo pela ERSAR;
- Ocorrências significativas – ocorrências específicas com impacto no serviço prestado, verificadas no ano em análise e até ao momento da atribuição do selo.

Deste modo, o Júri avalia, entre outras, matérias que poderão resultar na exclusão da entidade[21], designadamente:

- Inexistência de regulamento de serviço publicado em Diário da República ou sem pedido de parecer prévio à ERSAR;
- Regulamento de serviço desconforme com o conteúdo mínimo previsto na Portaria 34/2011, de 13 de janeiro, e no Regulamento de Procedimentos Regulatórios (RPR);
- Ausência de publicação do relatório anual com os principais resultados obtidos no ano a que respeitam os dados para atribuição dos prémios e selos, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados no Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos, conforme estabelecido no n.º 5 do Artigo 64.º do referido regulamento.
- Tratamento inadequado das reclamações[22] apresentadas pelos utilizadores e consideradas com fundamento fechadas/concluídas no ano em análise;
- Aplicação de sanção (pecuniária ou não pecuniária) pela ERSAR, em processos de contraordenação concluídos[23];

[21] No caso do selo relativo à qualidade da água para consumo humano, apenas serão considerados para exclusão critérios qualitativos relacionados com a qualidade da água para consumo humano.

[22] Considera-se tratamento inadequado, designadamente, quando a entidade gestora não acata o parecer emitido pela ERSAR no âmbito da análise da reclamação.

[23] Processos com decisão definitiva ou transitada em julgado no ano em análise.

- Inexistência de contrato de gestão delegada ou formalização do mesmo sem pedido de parecer prévio à ERSAR;
- Ausência de pedido de parecer quando previsto ou não acatamento das decisões ou recomendações emitidas nos pareceres da ERSAR;
- Ausência da revisão quinquenal de contratos de gestão delegada;
- Colaboração insatisfatória das entidades gestoras nas auditorias da qualidade do serviço e nas ações de fiscalização;
- Incumprimento das obrigações à ERSAR quanto às taxas relativas à atividade de regulação estrutural, económica e da qualidade do serviço e de regulação da qualidade da água para consumo humano (TCQA);
- Evolução negativa ao nível da eficiência hídrica na área de abrangência da entidade gestora – a aplicar no caso dos Selos da qualidade para o uso eficiente da água.

3. Prémios de excelência

Os Prémios de excelência visam distinguir de entre as entidades gestoras selecionadas para atribuição de selo da qualidade do serviço, em cada categoria, a entidade gestora com melhor desempenho, de acordo com os critérios definidos.

Salienta-se que, para efeitos de aplicação do presente regulamento, se designa como “entidade em alta” as entidades gestoras que prestam serviço a outras entidades gestoras e como “entidades em baixa” as que prestam serviço ao consumidor.

Podem ser atribuídos anualmente oito prémios, dois prémios de excelência por cada serviço regulado (em alta e em baixa), um prémio de evolução e dois de inovação, com tema a definir até 30 de abril de cada ano pelo Júri:

- "Prémio de excelência do serviço de abastecimento público de água prestado em alta";
- "Prémio de excelência do serviço de abastecimento público de água prestado em baixa";
- "Prémio de excelência do serviço de gestão de águas residuais urbanas prestado em alta";
- "Prémio de excelência do serviço de gestão de águas residuais urbanas prestado em baixa";
- "Prémio de excelência do serviço de gestão de resíduos urbanos prestado em alta";
- "Prémio de excelência do serviço de gestão de resíduos urbanos prestado em baixa";
- "Prémio de Inovação nos serviços de águas";
- “Prémio de Inovação nos serviços de resíduos";
- "Prémio de Evolução".

Os quadros seguintes disponibilizam, por categoria, os critérios e fórmulas de cálculo utilizadas para seleção das entidades gestoras aptas a serem analisadas pelo Júri. Com a aplicação destas fórmulas, cada EG terá uma pontuação por categoria premiada.

Tal como referido para a atribuição dos selos, a avaliação dos indicadores em teste não será considerada para a seleção das entidades gestoras a premiar. Não obstante, será tido em conta o reporte dos dados destes indicadores, de forma a garantir-se a informação necessária e suficiente para a sua futura validação e/ou melhoria.

O Júri poderá não atribuir o Prémio de excelência do serviço a uma entidade gestora que tenha sido distinguida com o mesmo Prémio no ano anterior, caso a mesma não demonstre, comparativamente ao ano em que foi distinguida com essa atribuição, uma melhoria significativa da qualidade, efetuando-se a comparação da evolução da qualidade do serviço prestado entre as três primeiras classificadas, tendo em conta os critérios quantitativos.

Para a atribuição do Prémio de Inovação, o Júri avaliará o grau de inovação, o impacto económico e o desempenho em termos sociais e ambientais, entre outros, detalhados na Adenda, das candidaturas apresentadas.

No caso do Prémio de evolução, será avaliado o grau de evolução das entidades gestoras na qualidade do serviço prestado nos últimos três anos.[24]

[24] São usados para o apuramento deste prémio os indicadores cuja metodologia se tenha mantido entre o ano em análise e os dois anos anteriores.

Quadro 6. Critérios para atribuição do "Prémio de excelência do serviço de abastecimento público de água" (em alta e em baixa)

N.º do critério	Critério	Ponderação
1	Não atribuição de selo da qualidade do serviço	Exclusão
2	AA01: Acessibilidade física do serviço[25]	2
3	AA02: Acessibilidade económica do serviço[25]	2
4	AA03: Ocorrência de falhas no abastecimento	2
5	AA04: Água segura[26]	2
6	AA05: Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	1
7	AA06: Cobertura dos gastos	3
8	AA07: Adesão ao serviço[25]	1
9	AA08: Água não faturada	4
10	AA09: Reabilitação de condutas	3
11	AA10: Ocorrência de avarias em condutas	1
12	AA11: Utilização da infraestrutura de tratamento	1/2
13	AA12: Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento[27]	1
14	AA14: Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água[25]	1
15	AA15: Perdas reais de água	4
16	AA16: Eficiência energética de instalações elevatórias	1
17	AA17: Produção de lamas no tratamento	1/2
18	AA18: Produção própria de energia	2
19	Fiabilidade *	Exclusão
20	Fiabilidade **	5
21	Fiabilidade ***	10
22	$\frac{\text{Índice de conhecimento infraestrutural x 30}}{200}$	3
23	$\frac{\text{Índice de gestão patrimonial de infraestruturas x 30}}{200}$	2
24	$\frac{\text{Índice de medição de caudais x 30}}{200}$	3
25	$\frac{\text{Índice de segurança e resiliência x 30}}{200}$	1

[25] Requisito apenas aplicável às entidades gestoras em baixa.

[26] Para o ano em análise (2025), não são consideradas as ZA que foram integradas no PCQA, para dar cumprimento ao número 7 do artigo 20.º do decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto.

[27] Requisito apenas aplicável às entidades gestoras em alta.

Quadro 7. Critérios para atribuição do "Prémio de excelência do serviço de gestão de águas residuais urbanas" (em alta e em baixa)

N.º do critério	Critério	Ponderação
1	Não atribuição de selo da qualidade do serviço	Exclusão
2	AR01: Acessibilidade física do serviço[28]	2
3	AR02: Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis[29]	2
4	AR03: Acessibilidade económica do serviço[28]	2
5	AR04: Ocorrência de inundações	2
6	AR05: Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	1
7	AR06: Cobertura dos gastos	3
8	AR07: Adesão ao serviço[28]	2
9	AR08: Adesão ao serviço por rede fixa[29]	2
10	AR09: Reabilitação de coletores	3
11	AR10: Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	1
12	AR11: Monitorização da condição de coletores	1
13	AR12: Utilização da infraestrutura de tratamento	1/2
14	AR13: Adequação dos recursos humanos no transporte e tratamento[28]	1
15	AR14: Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais[29]	1
16	AR15: Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais[29]	1
17	AR16: Eficiência energética de instalações elevatórias	1
18	AR17: Produção de lamas no tratamento	1/2
19	AR18: Produção de água para reutilização	2
20	AR19: Produção própria de energia	2
21	AR20: Controlo de descargas de emergência e de tempestade	2
22	AR21: Cumprimento dos requisitos de descarga	2
23	Fiabilidade *	Exclusão
24	Fiabilidade **	5
25	Fiabilidade ***	10
26	$\frac{\text{Índice de conhecimento infraestrutural x 30}}{200}$	3
27	$\frac{\text{Índice de gestão patrimonial de infraestruturas x 30}}{200}$	2
28	$\frac{\text{Índice de medição de caudais x 30}}{200}$	3
29	$\frac{\text{Índice de segurança e resiliência x 30}}{200}$	1

[28] Requisito apenas aplicável às entidades gestoras em alta.

[29] Requisito apenas aplicável às entidades gestoras em baixa.

Quadro 8. Critérios para atribuição do "Prémio de excelência do serviço de gestão de resíduos urbanos" (em alta e em baixa)

N.º do critério	Critério	Ponderação
1	Não atribuição de selo da qualidade do serviço	Exclusão
2	RU01: Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos[30]	2
3	RU02: Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial	2
4	RU03: Acessibilidade económica do serviço[30]	2
5	RU04: Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos[30]	2
6	RU05: Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	2
7	RU06: Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	1
8	RU07: Cobertura dos gastos	3
9	RU08: Disponibilidade das viaturas de recolha	2
10	RU09: Renovação do parque de viaturas	2
11	RU10: Recicláveis retomados de recolha indiferenciada por TM/TMB[31]	1
12	RU11: Eficiência do TMB[31]	1
13	RU12: Eficiência do TB[31]	1
14	RU13: Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos [30]	1
15	RU14: Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	1
16	RU15: Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	1
17	RU16: Adequação dos recursos humanos afetos ao tratamento[31]	1
18	RU17: Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	1
19	RU18: Produção própria de energia[31]	1
20	RU19: Taxa de recolha seletiva[30]	2
21	RU20: Retoma da recolha seletiva multimaterial[31]	2
22	RU21: Taxa de reciclagem[31]	2
23	RU22: Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada[30]	2
24	RU23: Emissão de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	2
25	Fiabilidade *	Exclusão
26	Fiabilidade **	5
27	Fiabilidade ***	10
28	$\frac{\text{Índice de conhecimento dos ativos e otimização da recolha x 30}}{100}$	2
29	$\frac{\text{Índice de circularidade x 30}}{100}$	1
30	$\frac{\text{Índice de faturação em função da produção x 30}}{100}$	1

[30] Requisito apenas aplicável às entidades gestoras em baixa.

[31] Requisito apenas aplicável às entidades gestoras em alta.

3.1. Prémio de Inovação

Pretende-se com este Prémio alargar o espectro de entidades elegíveis a todas as que, por participarem ativamente no progresso do Setor, desenvolveram inovações que tiveram por objetivo a melhoria do serviço prestado por uma ou mais entidades gestoras de serviços de águas ou resíduos. Por esse motivo, os requisitos qualitativos acima apresentados associados à avaliação não são considerados para a avaliação das candidaturas ao prémio de inovação.

Na generalidade, todos os demais aspetos previstos no regulamento, quando aplicáveis, são avaliados no que se refere ao prémio de inovação.

3.1.1. Âmbito

Para a edição de 2026 deste prémio são abrangidos os serviços de abastecimento de água, gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, devendo o projeto inserir-se na área de intervenção do setor. Serão atribuídos dois prémios, um para projetos no âmbito dos serviços de águas (abastecimento de água e gestão de águas residuais urbanas) e outro para projetos no âmbito do serviço de resíduos (gestão de resíduos urbanos).

O projeto de inovação, implementado durante o ano de 2025, deve estar relacionado com o tema "*interface com os utilizadores*" e ter sido executado parcial ou integralmente em Portugal continental, por entidades de qualquer nacionalidade.

3.1.2. Critérios de Elegibilidade

São automaticamente elegíveis para a atribuição do Prémio todas as entidades que apresentem a sua candidatura até 30 de novembro de cada ano, através do formulário publicado no sítio da ERSAR na internet.

3.1.3. Candidaturas

A formalização da candidatura realiza-se unicamente através do preenchimento e submissão de formulário a divulgar oportunamente no sítio da ERSAR na internet.

Com vista a apoiar a seleção das candidaturas nomeadas, o Júri da iniciativa poderá solicitar o envio de informação adicional que possa ser considerada necessária.

A submissão de qualquer candidatura é feita sob compromisso de ética profissional quanto ao rigor e veracidade dos elementos reportados e não omissão de factos que possam distorcer a

avaliação do projeto. Caso seja detetada a falsidade ou incorreção da informação reportada com o objetivo de obter benefícios na classificação, a candidatura será excluída.

Todos os elementos enviados que devam estar sujeitos à confidencialidade por parte do Júri, devem ser explicitamente assinalados no formulário de candidatura.

3.1.4. Critérios de avaliação

Na seleção das candidaturas nomeadas serão analisados, quando aplicáveis, os seguintes aspetos:

- Caráter distintivo e inovador das tecnologias utilizadas
- Impacto económico
- Melhoria nos indicadores da qualidade do serviço
- Adequação da solução proposta ao problema que se pretende resolver
- Impacto em termos sociais e ambientais
- Dimensão do mercado alvo abrangido pelo projeto
- Potencial de replicabilidade
- Diversidade de parceiros envolvidos

Na candidatura deve ser incluída toda a informação relevante para a avaliação destes aspetos.

3.1.5. Processo de seleção

Tendo em conta os critérios acima definidos, e com base na informação submetida, as candidaturas serão objeto de análise por parte do Júri, que procederá a uma análise qualitativa e quantitativa, sempre que aplicável, selecionando até três nomeadas.

Em evento próprio, as candidaturas finalistas nomeadas serão dadas a conhecer aos participantes, por via de uma breve apresentação por parte dos envolvidos. Entre estas, a vencedora do Prémio Inovação em cada categoria será selecionada através de votação direta envolvendo os intervenientes do Setor.

3.2. Prémio de Evolução

O Prémio de Evolução visa premiar a entidade que mais evoluiu nos últimos três anos. Para esse efeito é avaliada a pontuação absoluta de cada entidade gestora no ano mais recente (n),

subtraindo-a da pontuação absoluta no terceiro ano anterior (n-2), desde que a entidade gestora tenha apresentado avaliação contínua dos mesmos indicadores nos dois últimos anos (n e n-1)[32].

Quadro 9. Fórmulas de cálculo para a ordenação das entidades gestoras pela pontuação por categoria premiada

N.º da fórmula	Tipo de prémio	Fórmula de cálculo
1	Prémios de excelência do serviço (em alta e em baixa)	$\frac{\sum(Critério\ de\ desempenho \times Ponderação \times Fiabilidade) + \sum(Critério\ Índice \times Ponderação)}{\sum(N.º\ de\ critérios\ de\ desempenho\ aplicáveis \times Ponderação) + \sum(Ponderação\ Índice)}$
2	Prémio de Evolução	$Máx._{EG}\ AA; AR; RU\ \{Avaliação\ (n) - Avaliação\ (n-2)\}$
3	Prémio de Inovação	$\sum(Pontuação\ critério \times Ponderação)$

[32] Caso algum dos indicadores aplicáveis à EG tenha sido avaliado no ano n-1 e não tenha sido avaliado no ano n, a entidade deverá ser excluída da atribuição do Prémio de Evolução.

4. Entidades elegíveis

São automaticamente elegíveis para a atribuição dos Selos da qualidade exemplar de água para consumo humano todas as entidades gestoras de serviços de abastecimento público de água em baixa, que estejam sujeitas à intervenção da ERSAR enquanto autoridade para a qualidade da água para consumo humano, ao abrigo do regime legal em vigor.

São automaticamente elegíveis para a atribuição dos restantes Prémios e Selos todas as entidades que prestam serviços de abastecimento público de água, de gestão 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.

No caso do Prémio de Inovação, pretende-se alargar a iniciativa a todos os agentes do setor, pelo que serão aceites candidaturas de entidades gestoras, mas também de qualquer entidade envolvida no desenvolvimento e/ou aplicação de projetos de inovação que permitam melhorar o desempenho dos serviços de água e/ou resíduos. As candidaturas serão apresentadas através de formulário (máximo de uma por entidade/consórcio) até à data de 30 de novembro do ano anterior ao de atribuição do Prémio, com o detalhe do projeto ou iniciativa desenvolvida durante o ano em análise que impacte o(s) serviço(s) prestado(s) selecionado(s) para a Edição em questão.

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 Associação para a Gestão de Resíduos (ESGRA);
- Representante da Associação Portuguesa de Empresas de Tecnologias Ambientais (APEMETA);
- Representante da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO);

- Representante da Fundação Calouste Gulbenkian (FCG).

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, tendo em conta os requisitos e critérios acima definidos e com base nos 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:

- Para cada Selo de qualidade, a lista de entidades gestoras contempladas;
- Para cada Prémio, três nomeadas e a respetiva vencedora.

No caso do Prémio de Inovação, os projetos nomeados serão selecionados exclusivamente pela pontuação atribuída a cada um, sem restrições de qualquer outra índole. A vencedora será apurada, em evento próprio, por via de votação dos participantes, de entre os projetos finalistas previamente nomeados pelo Júri, conforme previsto neste Regulamento.

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 Prémios e Selos previstos, ou de não admitir entidades que tenham comprovadamente apresentado dados adulterados ou incorretos para sustentar a candidatura nesse ano ou em edições anteriores dos Prémios e Selos da ERSAR.

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/confirmados por estas até 30 de abril do ano a que o ciclo respeita, não podendo pertencer a entidades elegíveis.

Até 30 de abril, o Júri reúne-se por iniciativa do seu presidente, para aprovação de eventuais alterações ao regulamento a aplicar nesse ano, aos dados do serviço prestado no ano anterior, nos termos do definido no n.º 2.1. Até à mesma data, reúne-se para aprovação do regulamento que servirá de base para a atribuição dos Prémios e Selos do ano seguinte e da Adenda ao Regulamento que define os aspetos variáveis do Prémio de Inovação. Posteriormente, o Júri reunir-se-á por iniciativa do seu presidente as vezes que entender necessárias para definição da lista de entidades a distinguir.

O Júri, na pessoa do seu presidente, comunica a sua decisão relativamente às entidades nomeadas para os Prémios e às entidades gestoras a quem forem atribuídos os Selos. Os vencedores dos Prémios só serão divulgados publicamente na cerimónia da sua entrega.

8. Entrega dos Prémios e Selos

A entrega dos Prémios e Selos será feita no âmbito de um evento público.

Às entidades gestoras a quem for atribuído um Selo da 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*.

Às entidades a quem for atribuído um Prémio serão entregues um certificado e um prémio físico alusivo à distinção, de valor simbólico.