

NORMAS ISO 24500: UM INSTRUMENTO DE APOIO À GESTÃO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ÁGUAS RESIDUAIS 03

H. Alegre halegre@Inec.pt
R. Matos rmatos@Inec.pt
Laboratório Nacional de Engenharia Civil, Av. Brasil, 101
1700-066-Lisboa, Portugal

RESUMO

As normas ISO 24500 - *Actividades relativas aos serviços de abastecimento público de água e de gestão de águas residuais*, publicadas em Dezembro de 2007, constituem o primeiro conjunto de normas de serviço publicadas pela ISO - International Organization for Standardization. Surgem em Portugal num contexto especialmente oportuno, marcado pela publicação do novo regime dos serviços municipais de abastecimento de água e de gestão de águas residuais (DL 194/2009) e do alargamento da actividade regulatória destes serviços a todo o território continental do país.

O principal objectivo desta série de três normas é fornecer recomendações para a avaliação e para a melhoria do serviço aos utilizadores, assim como para o aperfeiçoamento da gestão das organizações prestadoras do serviço, em articulação com os objectivos gerais estabelecidos pelas autoridades competentes. Estabelecem uma abordagem metodológica para definir objectivos e metas de serviço e avaliar a respectiva execução, bem como metodologias de supervisão e de comparação de desempenho da qualidade de serviço entre operadores. Inserem-se no quadro de responsabilidade social das entidades e adoptam os princípios de melhoria contínua (PDCA – Plan-Do-Check-Act). Pretendem contribuir para facilitar o diálogo entre as partes interessadas e promover o desenvolvimento conjunto e articulado de funções e tarefas.

Com este artigo pretende-se sensibilizar os diversos agentes do sector interessados nos serviços de abastecimento de água e na gestão de águas residuais para a existência destas normas, apresentando de modo sucinto as principais características e conteúdos e ilustrando a sua aplicabilidade através de exemplos.

Palavras-chave: serviços urbanos de água; normalização; abastecimento de água; gestão de águas residuais; avaliação de desempenho; serviço aos utilizadores.