

## 7 Local e Data

O Curso decorrerá na Sala 2 do Centro de Congressos do LNEC, em Lisboa, nos dias 10 e 11 de Março de 2010.

## 8 Informações e Inscrição

Para formalizar a inscrição, dever-se-á enviar a respectiva ficha, devidamente preenchida, para:

Secretariado do Curso: **Normas ISO 24500**

LNEC

A/C: APESB

Av. do Brasil 101 (LNEC-DHA-NES)

1700-066 LISBOA

Tel.: 21 844 38 49 • Fax: 21 844 30 48 • e-mail: apesb@apesb.pt

**Custo da inscrição: € 175.00\***

\*O pagamento da inscrição inclui a participação no curso, os materiais de apoio, o serviço de café e dois almoços.

As inscrições serão aceites por ordem de chegada até ao limite máximo de 50 participantes.

## 9 Materiais do Curso

CD com textos de apoio e apresentações dos diversos módulos.

Os textos de apoio serão enviados antecipadamente por correio electrónico aos participantes que se inscreverem até ao dia **2010-03-05**.

## Ficha de Inscrição

Nome: ..... e-mail: .....

Entidade: ..... n.º Contribuinte: .....

Morada: .....

..... Código Postal: ..... - .....

Tel.: ..... Fax: .....

Junto remeto **vale de correio** ou **cheque** n.º .....

do Banco ..... no valor de € 175.00, em nome da APESB

Data: ...../...../2010 Assinatura .....

**A não comparência no Curso implica a retenção do valor da inscrição na sua totalidade**



LABORATÓRIO NACIONAL  
DE ENGENHARIA CIVIL



# curso

2ª edição

## Normas ISO 24500

Um instrumento de apoio  
à gestão de serviços de  
abastecimento de água e  
de águas residuais

Lisboa • LNEC  
10 e 11 de Março de 2010

Curso promovido por:  
**LNEC, APESB, APRH e APDA**

Organização:  
**LNEC e APESB**

## 1 Enquadramento

As normas ISO 24500, desenvolvidas pela Comissão Técnica ISO TC224 e publicadas em Dezembro de 2007, constituem o primeiro conjunto de normas de serviço publicadas pela ISO - International Organization for Standardization. São de aplicação voluntária e contêm recomendações sobre as actividades relativas aos serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais. Contemplam as seguintes três normas:

- ISO 24510: Recomendações para a avaliação do desempenho e para a melhoria do serviço aos utilizadores
- ISO 24511: Recomendações para a gestão das organizações e para a avaliação do desempenho do serviço de gestão de águas residuais
- ISO 24512: Recomendações para a gestão das organizações e para a avaliação do desempenho do serviço de abastecimento de água

Têm um carácter geral, preconizando princípios de boa prática válidos para um leque amplo de condições de desenvolvimento e complexidade e para contextos institucionais diversificados. Inserem-se no quadro da responsabilidade social e adoptam os princípios de melhoria contínua (PDCA – Plan-Do-Check-Act). Pretendem contribuir para facilitar o diálogo entre partes interessadas (autoridades competentes, entidades prestadoras do serviço, utilizadores, organizações de consumidores, etc.) e promover o desenvolvimento conjunto e articulado de funções e tarefas.

As três normas são coerentes entre si e têm uma estrutura semelhante. Contêm uma introdução geral, uma secção com terminologia comum, secções relativas aos objectivos dos serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais, aos critérios de avaliação e às formas de avaliação de resultados. A ISO 24510 identifica necessidades e expectativas dos utilizadores, com vista a orientar as prioridades de gestão para a satisfação dos utilizadores do serviço. As ISO 24511 e 24512 contêm recomendações de gestão com vista a otimizar os serviços.

As línguas oficiais de publicação destas normas pela ISO são o inglês, o francês e o espanhol. No âmbito da Comissão Técnica de Normalização CT 90, está em fase final de elaboração de versões portuguesas, a publicar como Normas Portuguesas NP-ISO 24500.

## 2 Objectivos

O objectivo do curso é dotar os participantes de um bom conhecimento das normas ISO 24500 e de capacidades para a sua aplicação como instrumento de apoio à gestão de serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais.

## 3 Público-alvo

O curso é dirigido a técnicos de empresas de abastecimento de água e de gestão de águas residuais. Pelo carácter abrangente das normas ISO 24500, o curso tem interesse para chefias intermédias e de topo, bem como para técnicos com funções para as quais a avaliação de desempenho dos serviços seja relevante. O curso não requer requisitos específicos, sendo conveniente que os participantes tenham formação universitária.

## 4 Carga Horária

14 horas (9:30-13:30 e 14:30-17:30)

## 5 Programa

Programa da acção de formação		
	1.º DIA	2.º DIA
Manhã	<b>Módulo 1</b> Introdução	<b>Módulo 4</b> ISO 24511: Recomendações para a gestão das organizações e para a avaliação do desempenho do serviço de gestão de águas residuais
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Objectivo e programa do curso</li><li>• Introdução geral às normas ISO 24500</li><li>- Actividades relativas aos serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais</li></ul>	
Manhã	<b>Módulo 2</b> Harmonização e aspectos comuns às três normas	<b>Módulo 5</b> ISO 24512: Recomendações para a gestão das organizações e para a avaliação do desempenho do serviço de abastecimento de água
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrutura geral das normas</li><li>• Estabelecimento de objectivos de serviço, de critérios de avaliação e de indicadores de desempenho</li><li>• Conceito de indicador de desempenho e exemplos de indicadores</li></ul>	
<b>Almoço</b>		
Tarde	<b>Módulo 3</b> ISO 24510: Recomendações para a avaliação do desempenho e para a melhoria do serviço aos utilizadores	<b>Módulo 6 b</b> ISO 24500: Exemplos de aplicação
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Exemplo de aplicação sobre reabilitação de infra-estruturas, a ser apresentado pelo formador.</li></ul>
Tarde	<b>Módulo 6 a</b> ISO 24500: Exemplos de aplicação	Workshop
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exemplo de aplicação sobre regulação, a ser apresentado pelo formador.</li><li>• Exemplo de aplicação sobre o estabelecimento de "acordos de serviço", a ser desenvolvido conjuntamente por formadores e formandos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exemplos de aplicação a serem desenvolvidos pelos formandos.</li></ul>

## 6 Formadores

### Helena Alegre

Investigadora Principal no LNEC; Presidente da Comissão Técnica de Normalização CT90: Sistemas de Saneamento Básico; delegada nacional na Comissão Técnica ISO/TC224.

### Rafaela Matos

Investigadora Coordenadora no LNEC; Coordenadora da Subcomissão 2 – Águas Residuais da CT90; delegada nacional na Comissão Técnica ISO/TC224.

### Patrícia Duarte

Engenheira do Ambiente (Ramo Sanitária) pela Universidade Nova de Lisboa, doutoranda em engenharia civil no Instituto Superior Técnico.