



ENCONTRO GESTÃO DOS ILÍCITOS E DA DÍVIDA NAS ENTIDADES GESTORAS

25 JANEIRO 2024
PONTA DO SOL, MADEIRA

LOCAL

Centro Cultural John dos Passos - Rua do Príncipe D. Luís, 3- 9360-218 Ponta do Sol

<https://maps.app.goo.gl/zrFRq6mjqUBDdU6k6>

COMISSÃO ORGANIZADORA

Comissão Especializada de Gestão de Clientes (CEGC) da APDA:

Carlos Nunes (SMAS de Sintra), Emília Ferreira (Águas e Energia do Porto), Helena Freitas (Águas do Norte), Isabel João Gomes (Câmara Municipal do Barreiro), Joana Frada (Indaqua), João Barros (Águas do Ribatejo), José Peças (Aquapor Serviços), Luís Antunes Ferreira (EPAL), Luís Branco, Marlene Castilho (Águas do Alto Minho), Nelson Rodrigues (SIMAR de Loures e Odivelas), Nuno Fidalgo (Águas do Planalto), Raquel Galego (SMAS de Sintra), Raquel Martins (Águas da Região de Aveiro), Rita Carrapatoso (Águas e Energia do Porto), Sandra Roque (Águas de Valongo), Susana Ferreira (Águas de Santarém), Susana Soares (SMAS de Ponta Delgada), Tiago Pereira Fernandes (Águas do Interior - Norte).

ENQUADRAMENTO

Uma gestão ineficiente da cobrança pode levar a um impacto na tesouraria da Entidade Gestora capaz de comprometer o equilíbrio económico-financeiro e, em algumas situações, implicar a aplicação de níveis tarifários mais elevados do que o necessário. Por outro lado, um regime sancionatório eficaz e justo junto dos infratores é essencial na promoção da equidade necessária de acesso de todos os cidadãos aos serviços públicos essenciais de água e de saneamento e na eliminação de comportamentos desviantes.

O acesso aos nossos sistemas deverá ser universal, através da disponibilização física das redes de água e de saneamento, com os indispensáveis investimentos, e de preços que garantam a acessibilidade económica de todos os utentes. Para garantir esta acessibilidade económica, num quadro de sustentabilidade da Entidade Gestora, é necessária uma gestão eficiente dos sistemas, em que se inclui uma correta faturação e cobrança da utilização dos serviços, a adesão de todos os imóveis servidos pelos investimentos realizados e a eliminação de usos indevidos dos sistemas.

É neste âmbito que é promovido este Encontro, que tem por objetivos analisar, partilhar e sistematizar alguns itens como: Reflexão sobre os desafios e problemas das atividades que visam a redução de incobráveis; Análise e identificação de tipos de situações irregulares; Partilha das diferentes práticas e das distintas abordagens sobre o controlo da dívida e de perdas aparentes; Enquadramentos legislativos para as diversas situações irregulares e cobrança de valores em dívida; Análises de fragilidades comuns nos processos; Acompanhamento das situações de maiores dificuldades, sem a perda do foco da recuperação dos valores faturados e na eliminação de ilícitos; Melhores práticas no que respeita ao serviço ao cliente no âmbito dos meios disponibilizados para pagamento e de controlo dos ilícitos.

Todos estes são fatores determinantes da sustentabilidade económica e financeira das Entidades Gestoras. É essencial que a atividade de controlo de cobrança seja desenvolvida com rigor e profissionalismo de forma a poder compatibilizar um bom relacionamento com os clientes sem comprometer a eficácia e eficiência de cobrança, assim como o controlo dos ilícitos também permitirá uma melhor justiça ambiental e um menor desperdício deste recurso essencial.

APOIO



MUNICÍPIO DA
PONTA DO SOL



PROGRAMA

09h00 **RECEÇÃO DOS PARTICIPANTES**

09h30 **SESSÃO DE ABERTURA**

Tiago Pereira Fernandes (Coordenador da Comissão Especializada de Gestão de Clientes da APDA)

Nuno Campilho (Vice-Presidente do Conselho Diretivo da APDA)

Célia Pessegueiro (Presidente da Câmara Municipal da Ponta do Sol)

Rafaela Fernandes (Secretária Regional de Agricultura e Ambiente)

10h00 **ILÍCITOS NAS PERDAS DE ÁGUA**

Moderação: João Barros (Membro da CEGC da APDA)

Situação atual das perdas aparentes - Leonardo Santos (Chefe de Gabinete de Apoio à Presidência da Câmara Municipal de Ponta do Sol)

Plano e seleção dos locais a fiscalizar e procedimentos - Susana Ferreira (Responsável de Faturação da Águas de Santarém)

Enquadramento legislativo e regulamentar - Pedro Barbosa Morais (Advogado - Associado Principal da CNMF Associados)

11h00 Pausa para café

11h30 **DÍVIDA NAS PERDAS DE RECEITA**

Moderação: Marlene Castilho (Membro da CEGC da APDA)

Especialização na gestão da dívida - Débora Santos (Gestora de O&M de Contratos e Serviços da Luságua)

Mudança de paradigma na cobrança - Emília Ferreira (Diretora Jurídica e de Contencioso da Águas e Energia do Porto)

Perfis de devedores e comportamentos - António Xavier (Diretor Comercial e CRM da Intrum)

Correta definição do parque de contadores, como medida de diminuição das perdas de receita de uma Entidade Gestora - Manuel Machado (CEO da ENERMETER)

12h30 Pausa para almoço

14h30 **DEBATE**

DESAFIOS NA GESTÃO DOS ILÍCITOS E DA DÍVIDA

Moderação: Miguel Guarda (Jornalista no Jornal da Madeira)

Ana Cabral (Administradora da Águas e Energia do Porto)

Célia Pessegueiro (Presidente da Câmara Municipal da Ponta do Sol)

Gustavo Caires (Chefe de Divisão de Águas e Saneamento da Câmara Municipal de Santa Cruz)

Isabel Sacramento (Diretora de Vendas da JANZ)

Nélia Sousa (Vice-Presidente da ARM - Águas e Resíduos da Madeira)

16h30

APRESENTAÇÃO DOS GUIAS “COMBATE AOS ILÍCITOS PARA UMA GESTÃO MAIS EFICIENTE” E “OTIMIZAÇÃO DA COBRANÇA DAS ENTIDADES GESTORAS EM BAIXA”

Combate aos ilícitos para uma gestão mais eficiente - Rita Carrapatoso (Membro da CEGC da APDA)

Otimização da cobrança das Entidades Gestoras em baixa - Tiago Pereira Fernandes (Coordenador da CEGC da APDA)

17h00

SESSÃO DE ENCERRAMENTO

Tiago Pereira Fernandes (Coordenador da Comissão Especializada de Gestão de Clientes da APDA)

Nuno Campilho (Vice-Presidente do Conselho Diretivo da APDA)

Sidónio Pestana (Vice-Presidente da Câmara Municipal da Ponta do Sol)



Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas

Av. de Berlim, 15 - 1800-031 Lisboa - Portugal

Tel.: 218551359 • geral@apda.pt • www.apda.pt

FICHA DE INSCRIÇÃO (em alternativa pode inscrever-se através deste [link](#))

Nome _____ Cargo _____

Entidade _____

Morada _____ Cód. Postal _____

N.º de contribuinte (para efeitos de faturação) _____ Telefone _____

E-mail _____ Data _____ Assinatura _____

Inscrição

Membro € 80 Numerário Cheque

Não Membro € 100 Transferência IBAN: PT50 0036 0282 99100000425 53 (enviar comprovativo da transferência para a APDA)

Nota: O preço da inscrição inclui almoço.

A inscrição poderá ser formalizada mediante o envio da ficha preenchida para a APDA. Caso o participante decida cancelar a sua inscrição perderá o direito a 25% do custo de inscrição, se o cancelamento for solicitado até 10 dias antes da realização do evento. A partir desta data não serão aceites cancelamentos nem efetuados reembolsos. Ao proceder à inscrição, está a autorizar a APDA a tirar fotografias e/ou efetuar transmissões em direto durante o evento para fins promocionais e a utilizar os seus dados de contacto para o[a] manter informado[a] relativamente ao evento.