



# Relatório da Qualidade do Serviço

Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril

**2025**



## Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Âmbito.....	3
3. Apresentação de resultados.....	3
4. Considerações finais.....	9



## 1. Enquadramento

O Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril que aprova o *Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos* (de ora em diante designado por RQS), aprovado pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), em reunião de 21 de março de 2024, e ao abrigo da alínea b) do artigo 11.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º dos respetivos Estatutos, veio estabelecer no seu n.º 5 do artigo 64.º, a obrigatoriedade das Entidades Gestoras publicarem, no respetivo sítio na internet, um relatório anual, até final de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço, identificados no RQS.

## 2. Âmbito

O presente relatório, pretende dar cumprimento ao estabelecido no RQS, incidindo sobre o ano de 2025, para os serviços alvo de regulação, nomeadamente:

- a) Abastecimento de água;
- b) Gestão de águas residuais urbanas;
- c) Gestão de resíduos sólidos urbanos.

## 3. Apresentação de resultados

Nas Tabelas 1, 2 e 3 apresentam-se os resultados referentes à Qualidade do Serviços prestado ao utilizador final, no ano de 2025, nos setores das águas e resíduos.

**Tabela 1** – Níveis mínimos dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas definidos no RQS.

INDICADORES	SERVIÇOS PRESTADOS (N.º)	EFICIÊNCIA DO SERVIÇO (%)	CONFORMIDADE
<b>SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E GESTÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS</b>			
<b>Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (Artigo 11.º)</b>			
Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo máximo de 5 dias úteis	--	--	DND
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	--	--	DND
<b>Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (Artigo 13.º)</b>			
Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após regularização da situação que originou interrupção	0	--	EC
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	0	--	EC

NA – Não Aplicável; DND – Não disponível (em fase de obtenção de registos); EC – Em Conformidade.



**Tabela 1** – Níveis mínimos dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas definidos no RQS (cont.).

INDICADORES	SERVIÇOS PRESTADOS (N.º)	EFICIÊNCIA DO SERVIÇO (%)	CONFORMIDADE
<b>SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS</b>			
<b>Resposta a situações de emergência (Artigo 15.º)</b>			
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrências no sistema público de abastecimento de água	--	--	DND
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrências no sistema público de saneamento de águas residuais	--	--	DND
<b>Faturação (Artigo 16.º)</b>			
Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	EC	EC	EC
<b>Ligação do serviço de abastecimento de água (Artigo 17.º)</b>			
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	30	20	6
Apresentação de orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0	--	NC
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0	100	EC
<b>Continuidade do serviço de abastecimento de água (Artigo 18.º)</b>			
Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias	0	100	EC
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	0	100	EC
<b>Interrupção programada do serviço de abastecimento (Artigo 19.º)</b>			
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	18	100	EC
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	0	100	EC
<b>Interrupção não programada do serviço de abastecimento (Artigo 20.º)</b>			
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitados pelos utilizadores	0	100	EC
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	6	100	EC
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	0	100	EC
<b>Pressão de serviço (Artigo 21.º)</b>			
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	0	100	EC
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	EC	EC	EC
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	0	100	EC

NA – Não aplicável; DND – Não disponível (em fase de obtenção de registos); EC – Em conformidade.



INDICADORES	SERVIÇOS PRESTADOS (N.º)	EFICIÊNCIA DO SERVIÇO (%)	CONFORMIDADE
<b>SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS</b>			
<b>Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (Artigo 23.º)</b>			
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	23	26	6
Apresentação de orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0	100	EC
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0	100	EC
<b>Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (Artigo 24.º)</b>			
Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias (quando não é possível a interrupção do serviço de abastecimento de água)	0	100	EC
<b>Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (Artigo 25.º)</b>			
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	0	100	EC
<b>Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (Artigo 26.º)</b>			
Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas.	0	100	EC
<b>Utilização de fossas sépticas (Artigo 27.º)</b>			
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	21	100	EC
<b>Inundações (Artigo 28.º)</b>			
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de inundações em propriedade privada com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais	DND	DND	DND
<b>Informação aos utilizadores (Artigo 35.º)</b>			
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	SIM	100	EC
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	SIM	---	EC
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	NÃO	--	--
<b>Atendimento presencial (Artigo 37.º)</b>			
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	NA	NA	NA
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	NA	NA	NA
<b>Atendimento telefónico (Artigo 39.º)</b>			
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	DND	--	DND
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	DND	--	DND

NA – Não aplicável; DND – Não disponível (em fase de obtenção de registos); EC – Em conformidade



INDICADORES	SERVIÇOS PRESTADOS (N.º)	EFICIÊNCIA DO SERVIÇO (%)	CONFORMIDADE
<b>SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS</b>			
<b>Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (Artigos 40.º e 41.º)</b>			
Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas	DND	---	DND
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	0	100	EC
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	0	100	EC
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	0	100	EC
<b>Visita combinada (Artigos 43.º e 44.º)</b>			
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	0	100	EC
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	0	100	EC
<b>Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (Artigo 46.º)</b>			
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	0	--	DND
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	0	--	DND
<b>Frequência de leitura dos contadores (Artigo 48.º)</b>			
Envio de aviso prévio para a realização de terceira deslocação para leitura com a antecedência mínima de 10 dias, com informação da data e intervalo horário para a realização da leitura, com amplitude máxima de duas horas, e com informação sobre a possibilidade de indicação de data alternativa	0	100	EC
<b>Substituição dos instrumentos de medição (Artigo 50.º)</b>			
Envio de aviso prévio relativo à substituição do contador com a antecedência mínima de 10 dias, com informação da data e intervalo horário para a deslocação, com amplitude máxima de duas horas, e com informação sobre a possibilidade de indicação de data alternativa (nos casos em que o utilizador não se encontre no local de consumo)	0	100	EC
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	0	100	EC
<b>Verificação extraordinária dos contadores (Artigo 52.º)</b>			
Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis.	0	100	EC
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis.	0	100	EC
<b>Suspensão e reinício do contrato (Artigo 54.º)</b>			
Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	0	100	EC

NA – Não aplicável; DND – Não disponível (em fase de obtenção de registos); EC – Em conformidade.



As tabelas 2 e 3 apresentam os indicadores, referentes ao serviço de gestão de resíduos sólidos urbanos, definidos no Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado aos Utilizadores Finais de Águas e Resíduos.

**Tabela 2 – Deveres de informação**

INDICADORES	ESTADO	EVIDÊNCIAS
<b>SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS</b>		
<b>Continuidade do serviço de recolha (Artigo 30.º)</b>		
Informação, no sítio na internet, sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha utilizados com indicação das respetivas áreas geográficas.	Site em atualização	
<b>Serviço de recolha de resíduos urbanos (Artigo 32.º)</b>		
Divulgação, no sítio na internet, da frequência de recolha seletiva e indiferenciada, por circuito e tipologia de recolha.	Site em atualização	
Frequência mínima de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou de recolha indiferenciada de resíduos, nas áreas em que a primeira não exista, não superior a 1 semana.	Conforme	
<b>Recolha dedicada (Artigo 34.º)</b>		
Disponibilização de recolhas dedicadas de resíduos urbanos para resíduos volumosos e resíduos verdes.	Conforme	
Disponibilização de recolha dedicada efetuada por circuito pré-definido ou por solicitação prévia, por escrito, por telefone ou presencialmente.	Conforme	
<b>Dever de informação das entidades gestoras dos serviços (Artigo 35.º)</b>		
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço.	Conforme	
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Conforme	
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	NC	
<b>Atendimento telefónico (Artigo 39.º)</b>		
Disponibilização ao consumidor uma linha gratuita para contacto telefónico	NC	



**Tabela 3 – Níveis mínimos do serviço de gestão de resíduos sólidos urbanos definidos no RQS.**

INDICADORES	SERVIÇOS PRESTADOS (N.º)	EFICIÊNCIA DO SERVIÇO (%)	CONFORMIDADE
<b>SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS</b>			
<b>Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (Artigo 11.º)</b>			
Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo máximo de 5 dias úteis	Doméstico	Recolha por proximidade, pelo que se encontra sempre um contentor no raio de utilização.	Conforme
	Não - doméstico	Conforme	
	Biorresíduos	O Município não efetua recolha seletiva. Optou pela promoção da reciclagem na origem dos biorresíduos	
<b>Resposta a situações de emergência (Artigo 15.º)</b>			
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrências no sistema	Em fase de obtenção de registos.		
<b>Serviço de recolha de resíduos urbanos (Artigo 32.º)</b>			
Regularização no prazo máximo de 2 dias úteis após reclamação por acumulação de <b>resíduos urbanos</b> na via pública junto aos equipamentos de deposição.	Em fase de obtenção de registos.		
Regularização no prazo máximo de 5 dias úteis após reclamação por acumulação de <b>resíduos volumosos ou verdes</b> na via pública junto aos equipamentos de deposição.	Em fase de obtenção de registos.		
<b>Lavagem de contentores de deposição de resíduos urbanos (Artigo 33.º)</b>			
No serviço de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos, frequência mínima de 4 e máxima de 28 lavagens anuais, em média, por contentor, com uma periodicidade mínima semestral.	Foi efetuada 1 lavagem anual.		
Lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de 5 dias úteis após reclamação relativa a evidências de falta de higiene.	Não houve reclamações.		
<b>Recolha dedicada (Artigo 34.º)</b>			
Recolha por solicitação prévia efetuada num prazo não superior a 5 dias úteis após receção do pedido.	Todas as recolhas agendadas foram realizadas dentro do prazo		
<b>Atendimento presencial (Artigo 37.º)</b>			
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Não aplicável		
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	Não aplicável		
<b>Atendimento telefónico (Artigo 39.º)</b>			
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Não aplicável		



<b>Disposições gerais (Artigo 40.º) e Prazos de resposta (Artigo 41.º)</b>		
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	Não houve registo de reclamações.	
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	Não houve registo de reclamações.	
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	Não houve registo de comunicações.	Conforme
<b>Visita combinada (Artigo 43.º) e agendamento da visita combinada (Artigo 44.º)</b>		
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	Plataforma para o registo das visitas combinadas e recolhas por solicitação prévia adquirida no final do ano de 2025.	
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	Plataforma para o registo das visitas combinadas e recolhas por solicitação prévia adquirida no final do ano de 2025.	
<b>Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala (Artigo 46.º)</b>		
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	Plataforma para o registo das assistências técnicas após comunicação da ocorrência anómala adquirida no final do ano de 2025.	
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	Plataforma para o registo das assistências técnicas após comunicação da ocorrência anómala adquirida no final do ano de 2025.	
<b>Suspensão e reinício do contrato (Artigo 54.º)</b>		
Retoma do serviço (suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	Recolha por proximidade, pelo que se encontra sempre um contentor no raio de utilização.	Conforme

#### 4. Considerações finais

O RQS estabelece um conjunto de regras que define os padrões mínimos de qualidade que os serviços públicos essenciais de abastecimento de água, gestão de águas residuais e de gestão de resíduos sólidos urbanos devem cumprir.

A análise apresentada ao longo deste relatório evidencia o compromisso contínuo da Câmara Municipal de Mêda com a qualidade do serviço prestado à população, assente no cumprimento dos princípios definidos no Regulamento.

Assim, o Município de Mêda, compromete-se a consolidar práticas de avaliação, assegurando o cumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos e contribuindo para o reforço da confiança dos munícipes nos serviços prestados.