



RELATÓRIO ANUAL RQS **2025**

Lista de Abreviaturas e Siglas

AA – Abastecimento de Água

AQX – Sistema de Gestão Comercial “*Aquamatrix*”

AR – Águas Residuais

EIRQS – Equipa de Implementação do Regulamento da Qualidade do Serviço

POP – Procedimento Operacional Padronizado

RQS – Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos

RU – Resíduos Urbanos

SIG – Sistema de Informação Geográfica

SMAS de Torres Vedras – Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Torres Vedras

SMS – *Short Message Service* (mensagem curta de telemóvel)

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	3
METODOLOGIA.....	4
RECLAMAÇÕES RECEBIDAS.....	5
NÍVEIS DE SERVIÇO QUALIFICADOS COMO INCUMPRIMENTO	5
CAUSAS IDENTIFICADAS	6
AÇÕES CORRETIVAS IMPLEMENTADAS OU PREVISTAS	7
SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE	8
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10
GRAU GLOBAL DE CUMPRIMENTO	10
MEDIDAS DE MELHORIA EM CURSO	11
ARTICULAÇÃO COM OS SISTEMAS DE ATENDIMENTO E OPERAÇÃO	11
ANEXO	13

INTRODUÇÃO

Nos termos do disposto no artigo 64.º do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, as entidades gestoras estão obrigadas a publicar, até ao final do mês de março de cada ano, um relatório anual com os principais resultados relativos ao cumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço. Assim e em cumprimento dessa obrigação legal, foi elaborado pelos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Torres Vedras (SMAS de Torres Vedras).

Este relatório visa assegurar a divulgação transparente da informação relativa à qualidade dos serviços prestados aos/às utilizadores/as finais, funcionando como instrumento de monitorização e apoio à melhoria contínua dos serviços, nomeadamente nos domínios do abastecimento público de água, do saneamento de águas residuais urbanas e da gestão de resíduos urbanos.

O período de referência do presente relatório está compreendido entre 01/01/2025 e 31/12/2025.

METODOLOGIA

Para garantir o cumprimento das obrigações constantes do artigo 64.º do Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, os SMAS de Torres Vedras mantiveram em funcionamento a Equipa de Implementação do Regulamento da Qualidade do Serviço (EIRQS), multidisciplinar e transversal, composta por representantes das áreas de direção, atendimento a clientes, informática, gestão administrativa e apoio jurídico. Esta equipa foi formalmente mandatada pela deliberação do Conselho de Administração dos SMAS de Torres Vedras, de 11 de junho, para coordenar os trabalhos associados à aplicação do RQS.

A metodologia de trabalho adotada pela EIRQS teve por base:

- A realização de reuniões periódicas de acompanhamento, dinamizadas pela EIRQS, com o envolvimento direto das áreas operacionais, comerciais, administrativas e jurídicas, visando a monitorização contínua do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, conforme RQS;
- Análise crítica e cruzamento de dados provenientes de múltiplas fontes internas e externas, de forma a identificar preventivamente situações de risco de incumprimento e propor medidas corretivas para mitigação;
- Apoio em manuais de procedimento internos, nomeadamente no tratamento de reclamações, registo de pedidos, agendamentos e verificação de eventuais compensações.

Sistemas utilizados para recolha e tratamento de dados:

- **Aquamatrix** para gestão contratual, faturação, suspensões, reclamações e automatismos de aviso;
- **Filedoc** para suporte documental e tramitação administrativa, onde se inclui o controlo de prazos de resposta e a definição da pessoa/equipa responsável pela interação;
- **Bases de dados próprias e fichas de registo** utilizadas pelas equipas técnicas no acompanhamento dos níveis de qualidade de serviço.

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

No âmbito do RQS foram contabilizadas **539 reclamações**, distribuídas de acordo com a representação da *Figura 1*. Nesta sequência, durante o ano de 2025, através do acompanhamento da aplicação do RQS, foram identificadas e analisadas situações posteriormente qualificadas como incumprimento dos níveis mínimos de qualidade de serviço, objeto de análise detalhada e que se passam a descrever.

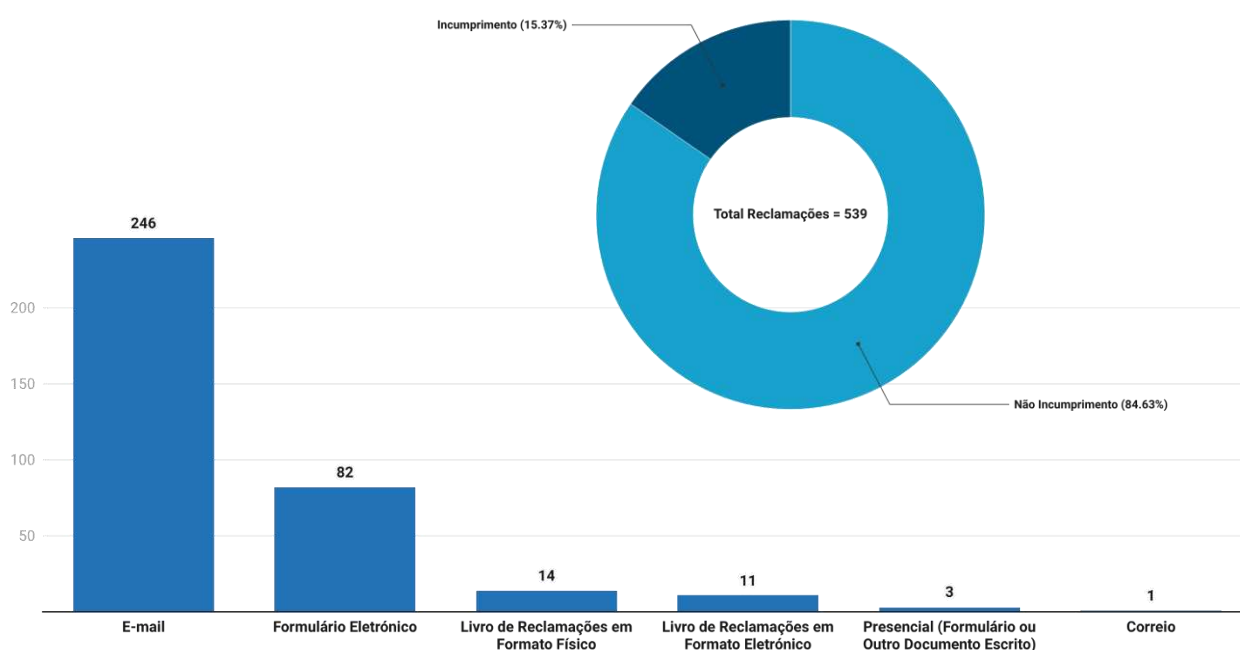


Figura 1 – Distribuição das reclamações por meio de comunicação

NÍVEIS DE SERVIÇO QUALIFICADOS COMO INCUMPRIMENTO

As situações analisadas e qualificadas como incumprimento ao longo do período em análise, respeitam, maioritariamente, aos seguintes níveis mínimos de qualidade:

- **Execução de ramais com extensão superior a 20 metros** (art.º 17.º e 23.º) – ultrapassagem dos prazos máximos regulamentares (15 dias úteis para orçamento e 60 dias úteis para execução).
- **Pressão de serviço** (art.º 21.º) – ultrapassagem dos prazos máximos regulamentares para medição da pressão (5 dias úteis);

- **Serviço de recolha de resíduos urbanos** (art.º 32.º) – ultrapassagem dos máximos regulamentares para regularização de situações de acumulação de resíduos (2 dias úteis para resíduos indiferenciados e 5 dias úteis para resíduos volumosos e verdes);
- **Lavagem de contentores** (art.º 33.º) – frequência inferior à estabelecida em algumas freguesias (mínimo de 4 e máximo de 28 lavagens anuais).
- **Substituição dos instrumentos de medição** (art.º 50.º) – aviso de utilizadores/as finais da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas, com antecedência inferior a 10 dias.

Estas situações foram identificadas, analisadas e qualificadas no âmbito do acompanhamento do cumprimento dos níveis mínimos de serviço por parte das equipas envolvidas, tendo sido desencadeadas, sempre que possível, medidas corretivas e preventivas adequadas, que se passam a descrever.

CAUSAS IDENTIFICADAS

As situações de incumprimento identificadas encontram-se associadas a um conjunto de fatores de natureza estrutural e operacional, nomeadamente:

- Constrangimentos na disponibilidade de recursos humanos, em particular nas áreas operacionais;
- Dependência de entidades prestadoras de serviços externos, cujos prazos de intervenção nem sempre se revelaram compatíveis com os níveis mínimos de qualidade regulamentados;
- Insuficiência e/ou indisponibilidade de equipamentos operacionais, nomeadamente, viaturas pesadas ou ligeiras por motivos diversos (avarias, sub ou sobredimensionamento desajustado das necessidades, etc.);
- Lacunas na informação georreferenciada de determinadas infraestruturas em algumas zonas, condicionando a identificação de pontos de intervenção e o tempo para intervenção.

AÇÕES CORRETIVAS IMPLEMENTADAS OU PREVISTAS

Com vista à mitigação das situações identificadas e à prevenção de novos incumprimentos dos níveis mínimos de serviço, foram implementadas e/ou reforçadas, ao longo de 2025, as seguintes medidas:

- Reestruturação orgânica para maior agilidade nos processos de resposta a utilizadores/as finais, onde se incluem alterações como a criação de Unidades dedicadas ao atendimento escrito e telefónico;
- Organização da execução de ramais através de empreitadas adjudicadas por lotes, correspondentes a diferentes zonas do concelho e definição de prazos diferenciados por freguesia/localidade;
- Contratação e reforço de entidades prestadoras de serviços externos para a lavagem de equipamentos de deposição e para recolha de resíduos urbanos, de forma a aumentar a capacidade de resposta operacional;
- Reforço das equipas, associado à reafecção de pessoas e ao lançamento de procedimentos concursais com vista ao recrutamento de novos/as trabalhadores/as;
- Reforço da digitalização e normalização de processos operacionais, com recurso ao sistema NAVIA para o registo e monitorização das intervenções em tempo real;
- Reforço da comunicação com os/as utilizadores/as finais, nomeadamente, através do envio de SMS e/ou mensagens de correio eletrónico, associado aos diversos tipos de interação, com recurso a automatização sempre que possível;
- Implementação de um *Contact Center* com vista à resposta integrada, auditável e rastreável aos/às utilizadores/as finais;
- Reorganização do Sistema de Gestão Documental para acompanhamento integrado dos prazos de resposta e identificação das pessoas/equipas responsáveis pela resposta ao/à utilizador/a final;

- Revisão dos regulamentos internos (Abastecimento de Água, Saneamento de Águas Residuais, Gestão de Resíduos Urbanos e Industriais), de forma a assegurar o seu alinhamento com o enquadramento regulamentar de qualidade de serviço em vigor.

Estas ações fazem parte do plano de melhoria contínua delineado para acompanhamento da implementação do RQS e serão acompanhadas através de relatórios internos e ciclos de avaliação trimestrais.

SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

Nos termos do artigo 63.º do RQS, foram identificadas e devidamente validadas e documentadas situações em que o incumprimento dos níveis mínimos de qualidade não é imputável aos SMAS de Torres Vedras, tratando-se de situações de exclusão de responsabilidade.

Estas situações foram analisadas à luz dos procedimentos internos de verificação e decisão, com base em registos técnicos e administrativos, relatórios operacionais, evidências fotográficas e pareceres jurídicos sempre que tal seria aplicável.

Durante o período em análise, foram reconhecidas as seguintes causas de exclusão de responsabilidade:

- Ocorrência de condições meteorológicas excecionais, suscetíveis de impedir a realização de intervenções dentro dos prazos regulamentares, designadamente situações de alagamento, temporais ou inundações em zonas críticas;
- Intervenções de emergência realizadas por terceiros, nomeadamente obras não comunicadas por entidades externas (como construção civil, telecomunicações ou energia), que afetaram infraestruturas dos SMAS de Torres Vedras;
- Casos fortuitos ou de força maior com impacto nas redes de abastecimento e

saneamento;

- Impossibilidade de acesso às instalações por responsabilidade do/a utilizador/a final, nomeadamente impedimentos físicos ou legais à entrada em propriedades privadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório, elaborado nos termos do artigo 64.º do RQS, reflete o trabalho desenvolvido pelos SMAS de Torres Vedras ao longo do ano de 2025 no âmbito da monitorização, avaliação e controlo do cumprimento dos níveis mínimos de qualidade do serviço prestado aos/às utilizadores/as finais. No decurso do período em análise, não se verificou a necessidade de proceder ao pagamento de compensações a utilizadores/as, nos termos previstos no Capítulo V do RQS, uma vez que não foram apuradas situações que reunissem cumulativamente os pressupostos regulamentares para a sua atribuição.

GRAU GLOBAL DE CUMPRIMENTO

Apesar dos desafios inerentes à aplicação integral do RQS, o grau global de cumprimento dos níveis mínimos de serviço pode ser considerado positivo, com grande parte dos serviços monitorizados a cumprir os parâmetros definidos, em particular nos domínios mais diretamente sentidos pelos/as utilizadores/as, designadamente nas áreas de:

- Atendimento presencial e faturação;
- Tempos médios de espera para atendimento presencial e telefónico;
- Resposta a reclamações, pedidos e outras comunicações de clientes;
- Restabelecimento do serviço de abastecimento de água;
- Comunicação prévia em situações de interrupções programadas.

As situações em que foram identificadas não conformidades face aos níveis mínimos de qualidade concentraram-se sobretudo em áreas previamente reconhecidas como mais exigentes do ponto de vista operacional, nomeadamente a execução de ramais, a regularização de situações de acumulação de resíduos urbanos e a lavagem de contentores, conforme detalhado nos capítulos anteriores e na tabela síntese em anexo. Estes casos foram objeto de análise técnica e administrativa e enquadrados no contexto das medidas de melhoria contínua adotadas pela entidade gestora.

MEDIDAS DE MELHORIA EM CURSO

Com base nos resultados obtidos e nas causas identificadas, bem como no acompanhamento contínuo dos níveis mínimos de serviço, encontram-se em curso diversas ações de reforço e melhoria contínua, entre as quais se destacam:

- Revisão e aperfeiçoamento dos procedimentos operacionais internos, através da adoção de fluxogramas e procedimentos operacionais padronizados (POP's);
- Contratação de entidades prestadoras de serviços externos, organizadas por lotes territoriais, com vista a assegurar o cumprimento dos prazos de execução de ramais;
- Otimização da comunicação com os/as utilizadores/as finais, incluindo o envio automatizado de SMS, a reformulação dos avisos de informação disponibilizados nos diferentes canais de comunicação ou a implementação do *Contact Center*;
- Reforço da interoperabilidade dos sistemas NAVIA, AQX e SIG, garantindo uma maior fluidez e rastreabilidade dos processos.

Estas medidas encontram-se em acompanhamento pelas várias equipas envolvidas, no âmbito dos mecanismos internos de monitorização e avaliação periódica, com vista à consolidação das práticas adotadas e à melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

ARTICULAÇÃO COM OS SISTEMAS DE ATENDIMENTO E OPERAÇÃO

A aplicação do RQS implicou a reorganização de processos internos e o reforço da articulação entre os serviços de atendimento ao público, as áreas operacionais e os serviços administrativos, assegurando um circuito de resposta mais robusto, coerente e rastreável, nomeadamente através das seguintes medidas:

- Alinhamento do atendimento com os fluxos operacionais e de agendamento para prestação dos serviços;
- Utilização do sistema NAVIA como repositório único de evidência técnica e de controlo de prazos na prestação de serviços ao/à utilizador/a final, permitindo a monitorização assídua;
- Adaptação dos procedimentos de atendimento telefónico, de forma a garantir o registo integral das interações com utilizadores e utilizadoras e a disponibilidade de gravações sempre que necessário;
- Instrução das decisões relativas a compensações e exclusões de responsabilidade com base em dados técnicos e administrativos consolidados, assegurando transparência, fundamentação e rastreabilidade.

A experiência ao longo do período em análise evidencia que os SMAS de Torres Vedras dispõem atualmente de mecanismos internos mais integrados e consistentes de articulação entre atendimento e operação, refletindo um compromisso contínuo com a melhoria da qualidade do serviço prestado aos/às utilizadores/as finais e com o reforço de uma cultura organizacional assente na responsabilidade, rigor e proximidade com a comunidade.

ANEXO

A identificação das situações de incumprimento resulta de análise técnica e administrativa aos requisitos específicos de cada nível mínimo do RQS, não correspondendo diretamente ao número de reclamações registadas.

Neste âmbito, e para melhor entendimento, apresenta-se, em seguida, a **Tabela 1**, onde consta uma síntese de reclamações e incumprimentos referentes aos níveis mínimos de qualidade dos serviços definidos no RQS.

Tabela 1 – Síntese de reclamações e incumprimentos referentes aos níveis mínimos de qualidade dos serviços definidos no RQS

SERVIÇO	NÍVEL MÍNIMO	N.º RECLAMAÇÕES	N.º SITUAÇÕES EM INCUMPRIMENTO
Início da prestação dos serviços (art. 11.º)	Deslocação no prazo de 5 dias úteis; Agendamento com amplitude máxima de 2 horas.	0	0
Restabelecimento de serviços interrompidos por facto imputável ao utilizador (art. 13.º)	Restabelecimento no prazo de 24 horas após regularização; Informação no mesmo prazo quando necessários trabalhos técnicos.	2	1
Resposta a situações de emergência (art. 15.º)	Deslocação ao local no prazo de 4 horas.	1	0
Faturação (art. 16.º)	Aplicação de tarifas conforme normas legais e tarifário em vigor.	7	0
Ligação do serviço de abastecimento de água (art. 17.º)	Execução/intervenção em ramal até 20m: 45 dias; Orçamento para ramal >20m: 15 dias; Execução/intervenção em ramal >20m: 60 dias.	5	5
Continuidade do abastecimento de água (art. 18.º)	Aviso prévio de interrupção por motivo imputável: 20 dias; Restabelecimento em 4 horas se interrupção sem motivo válido.	4	0
Interrupção programada do abastecimento (art. 19.º)	Informação aos utilizadores com 48h de antecedência; Alternativas se duração>24h.	2	0
Interrupção não programada do abastecimento (art. 20.º e 22.º)	Informação da duração previsível quando solicitada; Informação no site se duração>4h. Alternativas se duração >24h.	12	0
Pressão de serviço (art. 21.º)	Medição em 5 dias úteis; Pressão conforme legislação; Restabelecimento em 20 dias úteis.	15	6
Ligação do serviço de saneamento (art. 23.º)	Execução/intervenção em ramal até 20m: 45 dias; Orçamento para ramal >20m: 15 dias; Execução/intervenção em ramal >20m: 60 dias.	7	6
Continuidade do saneamento (art. 24.º)	Aviso prévio de interrupção (quando não possível interromper abastecimento): 20 dias.	0	0
Interrupção programada do saneamento (art. 25.º)	Informação com 48h de antecedência.	0	0
Interrupção não programada do saneamento (art. 26.º)	Informação no site sobre duração previsível e zonas afetadas.	0	0
Fossas sépticas (art. 27.º)	Limpeza não urgente em 10 dias.	0	0

Tabela 1 – Síntese de reclamações e incumprimentos referentes aos níveis mínimos de qualidade dos serviços definidos no RQS (continuação)

SERVIÇO	NÍVEL MÍNIMO	N.º RECLAMAÇÕES	N.º SITUAÇÕES EM INCUMPRIMENTO
Inundações (art. 28.º)	Deslocação em 4 horas após comunicação.	2	1
Acessibilidade física do serviço de recolha de resíduos urbanos (art. 29.º)	Serviço de recolha considera-se acessível ao utilizador desde que o respetivo ponto de recolha se encontre instalado a uma distância, medida em linha reta, inferior a 100 metros do limite do prédio e permita a deposição indiferenciada e seletiva do fluxo de embalagens	7	1
Continuidade da recolha de resíduos (art. 30.º)	Informação no site sobrehorários de deposição, recolha e tipologia por zona.	0	0
Centros de recolha de resíduos (art. 31.º)	Indisponibilidade não programada < 5 dias (n.º de horas equivalente).	0	0
Serviço de recolha de resíduos urbanos (art. 32.º)	Regularização de situações de acumulação de resíduos nos prazos estipulados: 2 dias úteis para resíduos indiferenciados; 5 dias úteis para resíduos volumosos e verdes.	92	41
Lavagem de contentores (art. 33.º)	Frequência mínima de 4 e máxima de 28 lavagens anuais, em média, por contentor.	7	2
Recolha dedicada de resíduos urbanos (art. 34.º)	Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis.	0	0
Atendimento presencial (art. 37.º)	Tempo médio de espera.	1	6 minutos e 47 segundos
Atendimento telefónico (art. 39.º)	Tempo médio de espera.	0	44 segundos
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (art. 40.º e 41.º)	Prazo de resposta a reclamações no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico: 15 dias úteis; O prazo de resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios: 22 dias úteis; O prazo de resposta a outras comunicações escritas: 22 dias úteis.	531	14
Visita combinada (art. 43.º e 44.º)	Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas.	1	1
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (art. 46.º)	Deslocação ao local.	12	0
Frequência da leitura dos contadores (art. 48.º)	Aviso para terceira leitura 5 dias úteis para utilizador/a indicar nova data	1	1
Substituição dos instrumentos de medição (art. 50.º)	Avisar o utilizador, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas	3	2