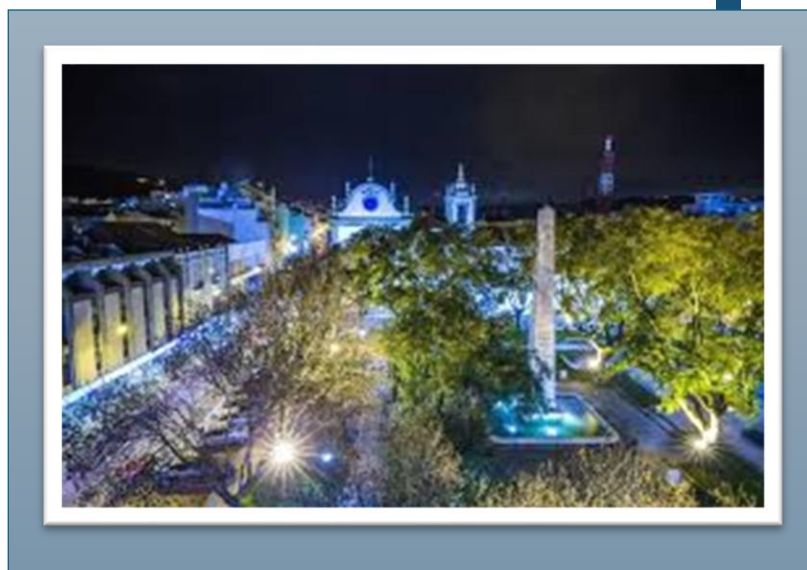


RELATÓRIO ANUAL

REGULAMENTO DA
QUALIDADE DO SERVIÇO
PRESTADO AO UTILIZADOR

2024



RELATÓRIO ANUAL – 2024

REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL NOS SETORES DAS ÁGUAS E RESÍDUOS

1. 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.

O presente relatório foi elaborado pelos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Torres Vedras (SMAS de Torres Vedras), em cumprimento dessa obrigação legal, tendo em consideração as orientações transmitidas pela ERSAR através da comunicação O-001440/2025, de 27 de março.

Este relatório visa assegurar a divulgação transparente da informação relativa à qualidade dos serviços prestados aos utilizadores 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.

Tendo em conta que o RQS entrou em vigor em 19 de outubro de 2024, o presente documento refere-se ao período compreendido entre 19 de outubro e 31 de dezembro de 2024, correspondendo ao primeiro relatório anual previsto no novo regime, ainda sem aplicação das disposições relativas ao pagamento de compensações por incumprimento dos níveis mínimos de qualidade, cuja entrada em vigor está prevista para abril de 2025.

2. 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 constituíram uma Equipa de Implementação do Regulamento da Qualidade do Serviço (EIRQS), multidisciplinar e transversal, composta por representantes das áreas de direção, atendimento ao cliente, informática, gestão administrativa e apoio jurídico. Esta equipa foi formalmente mandatada pela deliberação do Conselho de Administrativa dos SMAS TV, de 11 de junho, para coordenar os trabalhos associados à aplicação do RQS.

A metodologia de trabalho adotada baseou-se em:

- Reuniões periódicas de acompanhamento, dinamizadas pela EIRQS, com o envolvimento direto das áreas operacionais, comerciais, administrativas e jurídicas;
- Utilização de ferramentas colaborativas e planificação por fases (mobilização, análise de GAPS, implementação e monitorização);
- Análise crítica e cruzamento de dados provenientes de múltiplas fontes internas e externas;
- Apoio em manuais de procedimento internos, nomeadamente no tratamento de reclamações e na verificação de 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;
- Bases de dados próprias e fichas de registo alimentadas pelas divisões técnicas.

Fontes de informação:

- Notas internas e atas das reuniões da EIRQS;
- Base de dados de reclamações;
- Ficheiros de levantamento comercial (RQS) e situações reportadas pelas equipas de atendimento.

3. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS RELACIONADAS COM OS NÍVEIS MÍNIMOS

A análise das reclamações recebidas, bem como a identificação das situações de incumprimento dos níveis mínimos de serviço e respetivas exclusões de responsabilidade, encontra-se sintetizada na tabela do ponto 7 (Anexo), nos termos exigidos pelo artigo 64.º do RQS.

4. INCUMPRIMENTOS VERIFICADOS

Durante o último trimestre de 2024, e apesar da recente entrada em vigor do Regulamento n.º 446/2024, foram detetados alguns incumprimentos aos níveis mínimos de qualidade de serviço, os quais foram objeto de análise detalhada pela Equipa de Implementação do RQS.

4.1 NÍVEIS DE SERVIÇO NÃO CUMPRIDOS

Os incumprimentos verificados concentraram-se principalmente nos seguintes níveis mínimos:

- Execução de ramais >20 metros (art. 17.º e 23.º) – ultrapassagem dos prazos máximos (15 dias úteis para orçamento e 60 dias úteis para execução).
- Limpeza de fossas sépticas (art. 27.º) – dificuldades em cumprir o prazo de 10 dias.
- Lavagem de contentores (art. 31.º) – frequência aquém do necessário em algumas freguesias.
- Início da prestação do serviço (art. 11.º) – falhas na comunicação da data prevista e marcações não formalizadas.
- Interrupções não programadas >4h (art. 20.º) – comunicação aos utilizadores nem sempre disponível no site, sobretudo em horários fora de expediente.

4.2 CAUSAS IDENTIFICADAS

As causas dos incumprimentos estão diretamente relacionadas com os seguintes fatores:

- Dificuldade de recrutamento e retenção de trabalhadores em particular nas áreas operacionais de resíduos urbanos e saneamento;
- Limitações de recursos humanos e técnicos, agravadas por absentismo;
- Dependência de prestadores de serviços externos, com tempos de resposta por vezes incompatíveis com os prazos regulamentares;
- Insuficiência de equipamentos operacionais, nomeadamente viaturas para limpeza e manutenção;
- Deficiente georreferenciação das infraestruturas em algumas zonas, atrasando a identificação de pontos de intervenção.

4.3 AÇÕES CORRETIVAS IMPLEMENTADAS OU PREVISTAS

No sentido de corrigir as situações identificadas e evitar a sua repetição, foram já implementadas ou encontram-se em curso as seguintes medidas:

- Contratação de empreitadas por lotes para execução de ramais, com prazos diferenciados por freguesia;
- Contratação de prestadores de serviços para a lavagem de equipamentos e recolha dos resíduos urbanos;
- Reforço das equipas internas e lançamento de procedimentos concursais de recrutamento para substituições e novas admissões;
- Digitalização de processos operacionais, com uso do NAVIA para registo e monitorização em tempo real;
- Envio de SMS e/ou emails aos utilizadores, com base nas agendas operacionais;
- Revisão dos regulamentos internos (AA, AR, RSU e industriais), por forma a adaptá-los ao novo enquadramento legal.
- Lançamento de procedimento para uma nova plataforma multicanal de relacionamento com o utilizador final.

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

5. SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

Nos termos do artigo 63.º do RQS, foram identificadas e validadas 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, evidência fotográfica e pareceres jurídicos sempre que aplicável.

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

- Más condições meteorológicas extremas, que impossibilitaram a realização de intervenções dentro dos prazos regulamentares (ex: alagamentos, temporais ou inundações em zonas críticas);
- Intervenções de emergência de terceiros, como obras não comunicadas por entidades externas (ex: construção civil, telecomunicações ou energia), que afetaram infraestruturas dos SMAS;
- Casos fortuitos ou de força maior com impacto nas redes de abastecimento e saneamento;
- Impossibilidade de acesso por responsabilidade do utilizador, nomeadamente impedimentos físicos ou legais à entrada em propriedades privadas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório, elaborado nos termos do artigo 64.º do RQS, reflete o trabalho desenvolvido pelos SMAS de Torres Vedras em 2024.

6.1. GRAU GLOBAL DE CUMPRIMENTO

Apesar dos desafios inerentes ao início da aplicação do RQS, o grau global de cumprimento dos níveis mínimos de serviço pode ser considerado positivo, com mais de metade dos serviços monitorizados a cumprirem os parâmetros definidos, nomeadamente nas áreas de:

- Atendimento presencial e faturação;
- Restabelecimento do serviço de abastecimento de água;
- Comunicação prévia em situações de interrupções programadas.

As situações de incumprimento registadas concentraram-se em áreas identificadas previamente no diagnóstico interno como críticas, nomeadamente a execução de ramais >20m e lavagem de contentores.

6.2. MEDIDAS DE MELHORIA EM CURSO

Com base nos resultados obtidos e nas causas identificadas, encontram-se em curso diversas ações de reforço e melhoria contínua, entre as quais se destacam:

- Revisão dos procedimentos operacionais internos, com base em fluxogramas padronizados (POP's);
- Contratação de prestadores por lotes territoriais, para garantir o cumprimento dos prazos de execução de ramais;
- Otimização da comunicação com os utilizadores, incluindo envio de SMS automatizados e reformulação de avisos;
- Integração e automação entre os sistemas NAVIA, AQX e SIG, garantindo maior fluidez e rastreabilidade dos processos.

6.3. ARTICULAÇÃO COM OS SISTEMAS DE ATENDIMENTO E OPERAÇÃO

A implementação do RQS obrigou à reorganização de processos e ao reforço da articulação entre os serviços de atendimento ao público, operação e áreas administrativas, criando um circuito de resposta mais robusto e coerente:

- O atendimento presencial e digital passou a estar alinhado com os fluxos operacionais e de agendamento de serviços;
- O sistema NAVIA passou a funcionar como repositório único de evidência técnica e de controlo de prazos, com possibilidade de monitorização em tempo real;
- O atendimento telefónico foi adaptado para garantir o registo integral de interações e a disponibilização de gravações em caso de litígio ou dúvida;
- As decisões sobre compensações e exclusões são instruídas com base em dados técnicos e administrativos consolidados, garantindo transparência e rastreabilidade.

A experiência do último trimestre demonstrou que, apesar da complexidade e exigência do novo enquadramento regulamentar, os SMAS de Torres Vedras estão comprometidos com a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores finais, promovendo uma cultura interna de responsabilidade, inovação e proximidade com a comunidade.

7. ANEXO

- Tabela – Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos prestados aos utilizadores finais

NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS DEFINIDOS NO REGULAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES FINAIS

| SERVIÇO | NÍVEL MÍNIMO | N.º DE RECLAMAÇÕES | N.º DE 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 | Não existem evidências de agendamento porque foram telefónicos |
| 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 | 0 | 0 |
| Resposta a situações de emergência (art. 15.º) | Deslocação ao local no prazo de 4 horas | 0 | 0 |
| Faturação (art. 16.º) | Aplicação de tarifas conforme normas legais e tarifário em vigor | 0 | 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 | 2 | 2 |
| 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 | 0 | 0 |
| Interrupção programada do abastecimento (art. 19.º) | Informação aos utilizadores com 48h de antecedência Alternativas se duração >24h | 2 | 1 |

| | | | |
|--|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Interrupção não programada do abastecimento (art. 20.º e 22.º) | <p>Informação da duração previsível quando solicitada</p> <p>Informação no site se duração >4h</p> <p>Alternativas se duração >24h</p> | 0 | 0 |
| Pressão de serviço (art. 21.º) | <p>Medição em 5 dias úteis</p> <p>Pressão conforme legislação</p> <p>Restabelecimento em 20 dias úteis</p> | 1 | 0 |
| Ligação do serviço de saneamento (art. 23.º) | <p>Execução/intervenção em ramal até 20m: 45 dias</p> <p>Orçamento para ramal >20m: 15 dias</p> <p>Execução/intervenção em ramal >20m: 60 dias</p> | 0 | 0 |
| Continuidade do saneamento (art. 24.º) | Aviso prévio de interrupção (quando não possível interromper abastecimento): 20 dias | NA | NA |
| Interrupção programada do saneamento (art. 25.º) | Informação com 48h de antecedência | NA | NA |
| Interrupção não programada do saneamento (art. 26.º) | Informação no site sobre duração previsível e zonas afetadas | NA | NA |
| Fossas sépticas (art. 27.º) | Limpeza não urgente em 10 dias | 0 | 149 |
| Inundações (art. 28.º) | Deslocação em 4 horas após comunicação | 1 | 1 |
| Continuidade da recolha de resíduos (art. 30.º) | Informação no site sobre horários de deposição, recolha e tipologia por zona | Informação não disponível no site | Informação não disponível no site |

| | | | |
|---|--|------------------|--|
| Centros de recolha de resíduos (art. 31.º) | Indisponibilidade não programada < 5 dias (n.º de horas equivalente) | NA | NA |
| Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º) | Regularização de situações de acumulação de resíduos | 61 | 43 |
| Lavagem de contentores (artigo 33.º) | Frequência mínima I | 11 | 11 |
| Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º) | Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis | 125 | 59 |
| Atendimento presencial (artigo 37.º) | Tempo médio de espera | 0 | Média 10 min |
| Atendimento telefónico (artigo 39.º) | Tempo médio de espera | 0 | Média 30 seg |
| Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º) | | Artigo 40.º – 80 | 80 |
| | | Artigo 41.º - 14 | 14 |
| Visita combinada (artigos 43.º e 44.º) | Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas | 0 | Não existem evidências de agendamento porque foram telefónicos |
| Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º) | Deslocação ao local | 0 | NA |