

---

## RELATÓRIO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS || 2025

### 1. ENQUADRAMENTO

A ERSAR, Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos aprovou, de acordo com o seu poder regulamentar, previsto nos artigos 11.º, alínea b) e 12.º da Lei n.º 10/2014, de 06 de março, o Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, relativo à qualidade do serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e resíduos.

De acordo com o artigo 1.º, este Regulamento tem por objeto definir os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas no caso do seu incumprimento e, segundo o artigo 2.º, aplica-se a todas as entidades sujeitas à atuação da ERSAR que prestam serviços aos utilizadores finais.

O referido regulamento (RQS) estabelece no seu artigo 64.º que as entidades gestoras devem publicar, 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 naquele regulamento.

Neste sentido o presente documento visa, no que aos serviço de águas diz respeito, dar cumprimento ao estipulado no RQS, para o período entre 01.01.2025 a 31.12.2025.

## 2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Obrigação	Artigo	Requisito	Demonstração
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	11.º	Deslocação necessária no prazo de 5 dias úteis após a receção do pedido de contrato	Cumprido, mas a melhorar.
		Agendamento da prestação do serviço com uma amplitude máxima de 2 horas para o início da intervenção	Não foram registados dados relativos ao agendamento do início da prestação do serviço com a amplitude máxima de duas horas para o início da intervenção.
Restabelecimento por facto imputável ao utilizador	13.º	Restabelecimento do abastecimento e do saneamento ocorre no prazo máximo de 24 horas após regularização da situação que originou a interrupção	Cumprido. Não houve situações de restabelecimento do serviço de saneamento.
		O utilizador deve ser informado, dentro desse mesmo prazo, quando seja preciso realizar trabalhos técnicos	Não foram detetadas situações que implicassem informar o utilizador.
Resposta a situações de emergências	15.º	-	A resposta é imediata, sempre que se verificam situações de emergência. Fora do horário de serviço, o serviço de piquete assegura esse cumprimento.
Faturação	16.º	-	Conforme. Todas as tarifas são aplicadas de acordo com o tarifário em vigor.

Obrigação	Artigo	Requisito	Demonstração
Ligação ao serviço de abastecimento de água	17.º	Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução de ramal até 20 m	Não cumprido.
		Apresentação do orçamento no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária	Não houve situações que configurassem a necessidade de apresentar um orçamento.
		Estabelecimento de ligação no prazo de 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo.	
Continuidade do serviço de abastecimento	18.º	Pré-aviso escrito enviado ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar	Cumprido.
		Restabelecimento não se realize no prazo máximo de 48 horas	Foram registadas 30 situações relacionada com avarias.
Interrupção programada do serviço de abastecimento	19.º	Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas, com antecedência mínima de 48 horas	Não houve ocorrências.
		Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano)	

Obrigação	Artigo	Requisito	Demonstração
Pressão de serviço	21.º	Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	Cumprido.
		Garantia da pressão do serviço dentro dos valores definidos na legislação	É garantida sempre que possível de modo a não colocar em causa a estabilidade da rede de abastecimento.
		Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	Sem registo de ocorrências.
Ligação do serviço de saneamento	23.º	Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 m, a entidade gestora estabelece a mesma no prazo máximo de 45 dias úteis	Não cumprido
		Deve apresentar ao utilizador o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção do pedido de ligação	Não houve situações que configurassem a necessidade de apresentar um orçamento.
		No caso previsto no n.º 3, a execução do ramal de ligação deve ser realizada nos 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo	

Obrigaço	Artigo	Requisito	Demonstraço
Continuidade do serviço de águas residuais	24.º	Pré-aviso escrito enviado ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar	Sem registo de ocorrências.
Interrupção programada do saneamento	25.º	Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas, com antecedência mínima de 48 horas	Sem registo de ocorrências.
Interrupção não programada do saneamento	26.º	Informação no sítio da internet sobre a duração previsível das zonas afetadas	Sem registo de ocorrências.
Utilização de fossas sépticas	27.º	Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	Não cumprido.
Inundações	28.º	Existência de uma inundação numa propriedade privada, com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais e após comunicação do utilizador, a entidade gestora deverá deslocar-se ao local no prazo máximo de 4 horas.	Foi registada 1 ocorrência.
Informação aos utilizadores	35.º	Disponibilização no sítio da internet do regulamento de serviço	Os regulamentos de serviço estão disponíveis em <a href="https://www.sm-nazare.pt/agua-e-saneamento/">https://www.sm-nazare.pt/agua-e-saneamento/</a>
		Disponibilizar aos utilizadores, por escrito, no momento da celebração do contrato de prestação de serviço, as condições contratuais	As disponibilizações das condições contratuais são fornecidas no momento do contrato.
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis por imposição legal decorrente de arbitragem necessária	Informação facultada nas respostas a reclamações

Obrigação	Artigo	Requisito	Demonstração
Atendimento presencial	37.º	Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Não foi possível identificar os tempos médios de espera por não termos controlo. Devido à inexistência de reclamações, estima-se que o tempo médio de espera seja inferior a 30 min/atendimento.
		Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	Não foi possível identificar os tempos médios de espera por não termos controlo. Devido à inexistência de reclamações, estima-se que o tempo médio de espera seja inferior a 20 min/atendimento.
Atendimento telefónico	39.º	Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Não foi possível identificar os tempos médios de espera por não termos controlo. Devido à inexistência de reclamações, estima-se que o tempo médio de espera seja inferior a 15 min/atendimento.
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	40.º e 41.º	Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas	Informação facultada nas respostas a reclamações
		Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico no prazo de 15 dias úteis	Cumprido.
		Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis	
		Resposta a outras comunicações escritas é de 22 dias úteis	

Obrigação	Artigo	Requisito	Demonstração
Visita combinada	43.� e	Agendamento do início da visita combinada com amplitude máxima de duas horas	Todos os agendamentos foram realizados nos prazos devidos.
	44.�	O cancelamento e/ou reagendamento da visita combinada deve ser realizado até as 17 horas do dia útil anterior	Sem registo de ocorrências.
Assistência técnica após comunicação de ocorrência an�mala	46.�	Deslocação no prazo de 24 horas para utilizadores especiais	Sem registo para utilizadores especiais.
		Deslocação no prazo de 48 horas para demais utilizadores	Sem registo de ocorrências.
Frequência de leitura dos contadores	48.�	Envio de aviso prévio para a realização da terceira deslocação para leitura com 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 indicação de data alternativa	Sem registo de ocorrências.
Substituição dos instrumentos medição	50.�	Envio de aviso prévio relativo � 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	Não cumprido.
		Entrega ao utilizador de documento com leituras do contador substituído	Cumprido, mas a melhorar.

Obrigação	Artigo	Requisito	Demonstração
Verificação extraordinária contadores	52.º	Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada ao utilizador no prazo de 5 dias úteis	Sem registo de ocorrências.
		Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	
Suspensão e reinício do contrato	54.º	Retomado no prazo máximo de 5 dias úteis	Cumprido.

---

### 3. CONCLUSÕES

#### 3.1 Avaliação Global do Desempenho

A análise do desempenho dos Serviços Municipalizados da Nazaré durante o período de 2025 revela um compromisso sólido com os padrões de qualidade definidos pelo Regulamento n.º 446/2024 da ERSAR, uma vez foi assegurada a continuidade e segurança dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais domésticas, destacando-se na prontidão de resposta a situações de emergência e na gestão administrativa de reclamações.

#### 3.2 Pontos de Conformidade e Excelência

Durante o período em análise, os SM Nazaré atingiram os níveis de serviço exigidos nas seguintes áreas:

- Resposta a emergências, garantia de resposta imediata e apoio de piquete permanente fora do horário de serviço;
- Gestão de reclamações, cumprimento rigoroso dos prazos de resposta (15 dias úteis para o livro de reclamações e 22 dias para outras comunicações escritas);
- Transparência de informação, disponibilização integral de regulamentos e condições contratuais no sítio institucional e no momento da celebração do contrato;
- Continuidade de serviço, cumprimento do pré-aviso de 20 dias para interrupções por mora no pagamento.

#### 3.3 Áreas de Melhoria e Correção

Não obstante os resultados positivos, foram identificadas desconformidades que requerem intervenção prioritária no próximo ciclo de gestão:

- Execução de ramais de ligação, registou-se o incumprimento do prazo de 45 dias úteis para o estabelecimento de ligações de água e saneamento em extensões até 20 metros;
- Gestão de fossas sépticas, o prazo de 10 dias úteis para limpezas não urgentes não foi assegurado, motivando a necessidade de reforço dos meios afetos a esta atividade;

- 
- Controlo de atendimento, a ausência de sistemas de controlo de tempos de espera no atendimento presencial e telefónico impossibilitou a apresentação de dados concretos, recorrendo-se a estimativas por ausência de reclamações;
  - Comunicação de substituição de contadores, identificou-se falha no envio do aviso prévio com a antecedência e janelas horárias previstas no regulamento.

Os Serviços Municipalizados da Nazaré reafirmam o seu compromisso em elevar os padrões de qualidade, focando-se na digitalização de processos de monitorização e na agilização das intervenções técnicas no terreno, visando a satisfação plena do utilizador final e o cumprimento integral do Regulamento da Qualidade de Serviço.