



Relatório Anual de Qualidade do Serviço

Conforme o Regulamento da Qualidade do Serviço da ERSAR

Município de Sátão

Ano de Referência: 2024 (4.º Trimestre)

Índice

Preâmbulo	3
Nota introdutória.....	3
1. Introdução.....	4
2. Enquadramento legal e regulamentar	5
3. Metodologia adotada	5
4. Análise por domínio de serviço	6
4.1 Abastecimento público de água	6
4.2 Saneamento de águas residuais urbanas.....	6
4.3 Gestão de resíduos urbanos	7
5. Reclamações, incumprimentos e exclusões de responsabilidade	7
6. Conclusões e perspectivas de melhoria contínua	8
6.1. Balanço do Período e Compromissos Futuros	8

Preâmbulo

O presente relatório é elaborado pelo Município de Sátão, na qualidade de entidade gestora dos sistemas municipais de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, em cumprimento do disposto no artigo 64.º do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 446/2024 da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR). Constitui, além de uma obrigação legal, um instrumento estratégico de gestão, transparência e prestação de contas perante os utilizadores e demais partes interessadas.

Nota introdutória

Este documento é o primeiro relatório elaborado no âmbito do novo quadro regulamentar definido pelo RQS. Atendendo ao facto de o regime de compensações apenas entrar em vigor a partir de abril de 2025, o presente relatório tem um carácter predominantemente descritivo, visando aferir o estado dos sistemas de registo e monitorização implementados, preparando a entidade gestora para relatórios futuros que incluam o cálculo e aplicação efetiva de compensações aos utilizadores finais.

1. Introdução

O presente relatório anual foi elaborado pelo Município de Sátão, na qualidade de Entidade Gestora dos serviços municipais de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, dando continuidade ao compromisso assumido com a qualidade, a eficiência e a sustentabilidade destes serviços essenciais.

Para além de cumprir as obrigações regulamentares previstas no quadro legal vigente, o Município de Sátão entende este relatório como um instrumento privilegiado para consolidar práticas de gestão orientadas por dados, identificar áreas com potencial de melhoria e assegurar a confiança dos utilizadores finais e demais partes interessadas.

Este documento sintetiza os resultados apurados no decurso do 4.º trimestre de 2024, evidenciando o nível de cumprimento dos padrões de qualidade do serviço prestado, num quadro de reforço da transparência e da prestação de contas que se pretende cada vez mais exigente.

Consciente de que o novo regime de compensações automáticas apenas terá aplicabilidade a partir de abril de 2025, este primeiro relatório no âmbito do Regulamento da Qualidade do Serviço (RQS) tem igualmente um carácter instrumental para aferir a robustez dos sistemas de registo e monitorização implementada, garantindo que nos próximos ciclos de reporte estejam reunidas todas as condições para um cumprimento integral, rigoroso e documentado das exigências normativas.

2. Enquadramento legal e regulamentar

A ERSAR aprovou, através do Regulamento n.º 446/2024, o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final (RQS), o qual entrou em vigor a 19 de outubro de 2024. Este regulamento estabelece:

- Níveis mínimos obrigatórios de qualidade do serviço que as entidades gestoras devem assegurar;
- Regras para o registo e manutenção de dados auditáveis sobre o desempenho dos serviços, por um período mínimo de 5 anos;
- Obrigações de reporte anual à ERSAR até 31 de março de cada ano, relativamente ao ano civil anterior;
- Um futuro regime de compensações automáticas aos utilizadores finais em caso de incumprimento dos níveis mínimos, a vigorar a partir de abril de 2025.

No caso concreto do Município de Sátão, este documento demonstra o alinhamento com o disposto nos artigos 63.º e 64.º do RQS, evidenciando a responsabilidade da autarquia enquanto entidade gestora na monitorização, registo e comunicação dos resultados dos serviços prestados.

3. Metodologia adotada

A informação constante deste relatório foi obtida a partir dos sistemas internos de registo e controlo operacional, incluindo:

- Dados operacionais e administrativos dos serviços municipais de águas e saneamento;
- Registos da Unidade de Obras Municipais;
- Plataforma de gestão dos pedidos de serviços de limpeza de fossas sépticas;
- Processos de atendimento ao público e gestão de reclamações.

Foram analisados dados quantificados e qualitativos, tendo em conta os parâmetros estabelecidos no RQS para cada domínio do serviço.

4. Análise por domínio de serviço

4.1 Abastecimento público de água

- **Novas ligações:** Durante o 4.º trimestre de 2024 foram instalados 59 novos contadores:
 - 48 para utilizadores domésticos;
 - 8 para estabelecimentos comerciais e industriais;
 - 3 para instalações temporárias.

O prazo regulamentar para instalação (8 dias) foi cumprido em 88,14% dos casos. Verificaram-se 7 situações (11,86%) de incumprimento, atribuídas à necessidade de utilização de maquinaria pesada ou inexistência da caixa de contador no local.

- **Interrupções de serviço e anomalias:**
 - Não ocorreram interrupções programadas.
 - Foram registadas 12 avarias em condutas, das quais 8 originaram falhas no abastecimento, com durações entre 2h e 6h.
 - Não se registaram anomalias na pressão do serviço.

4.2 Saneamento de águas residuais urbanas

- Não se verificaram interrupções programadas ou não programadas do serviço.
- Foram registadas 12 ocorrências relacionadas com a rede de saneamento, mas sem registo de colapsos de coletores ou impactes relevantes na continuidade do serviço.
- **Fossas sépticas:** Foram registados 41 pedidos de limpeza, correspondentes a 32 utilizadores distintos. A execução foi, em regra, dentro do prazo máxima de 10 dias úteis, tendo ocorrido ligeiros atrasos em períodos festivos ou devido a avarias na maquinaria afeta ao serviço.

4.3 Gestão de resíduos urbanos

- **Recolha e lavagem de contentores:** Este serviço encontra-se subcontratado à empresa Planalto Beirão, tendo decorrido sem ocorrências relevantes reportadas.

Nota de Conformidade: Em cumprimento com o Regulamento da Qualidade do Serviço, a Entidade Gestora deve assegurar a publicitação no seu sítio na internet dos horários de deposição e recolha e os tipos de recolha por área geográfica, com vista a garantir a máxima informação ao utilizador. Este requisito será consolidado no próximo ciclo de reporte.

5. Reclamações, incumprimentos e exclusões de responsabilidade

- **Reclamações:**
Não foram recebidas reclamações formais relativas à qualidade dos serviços durante o período em análise.
- **Incumprimentos identificados:**
As 7 situações de incumprimento dos prazos para instalação de contadores constituem o único registo material de não conformidade.
- **Exclusões de responsabilidade:**
Os atrasos pontuais na limpeza de fossas sépticas enquadram-se nas exclusões previstas no artigo 63.º do RQS, por resultarem de:
 - Avarias técnicas imprevistas;
 - Restrições operacionais durante períodos festivos;
 - Limitações temporárias de recursos humanos.

6. Conclusões e perspectivas de melhoria contínua

O Município de Sátão, na qualidade de Entidade Gestora, reconhece que a entrada em vigor do RQS, aprovado pela ERSAR, constitui um marco regulatório essencial que impulsiona a qualidade, fiabilidade e transparência dos serviços públicos de águas e resíduos.

A aplicação deste regulamento fomenta um processo sistemático de melhoria contínua, exigindo que a autarquia ajuste os seus recursos humanos, materiais e tecnológicos. A publicação anual de indicadores, como a prevista neste relatório, promove a prestação de contas e a confiança dos utilizadores.

6.1. Balanço do Período e Compromissos Futuros

No período em análise (4.º Trimestre de 2024), o Município de Sátão cumpriu, de forma geral, os níveis mínimos de qualidade definidos no RQS. As 7 situações de incumprimento detetadas no prazo de instalação de contadores e os atrasos pontuais na limpeza de fossas constituem as principais não conformidades, sendo os últimos enquadrados nas exclusões de responsabilidade (Art. 63.º).

Não foram identificadas situações que originassem compensações, as quais apenas entrarão em vigor a partir de abril de 2025.

Para consolidar o desempenho e preparar a autarquia para o regime compensatório vindouro, reafirma-se o compromisso de reforçar a gestão de excelência, com destaque para as seguintes medidas:

- **Reforço Operacional:** Adotar medidas de reforço operacional em períodos críticos (festividades e picos de avarias) e consolidar as equipas de piquete e emergência.
- **Investimento Tecnológico:** Continuar o investimento em formação técnica e em sistemas de monitorização e alerta, como a telemetria e sensores de pressão/qualidade, para deteção precoce de falhas.

- **Melhoria de Procedimentos e Transparência:** Consolidar os procedimentos internos para assegurar rastreabilidade e resposta célere a todas as solicitações, e implementar a obrigação de publicitação dos horários de deposição e recolha dos resíduos urbanos no sítio da internet, conforme exigido pelo RQS, para total transparência informativa.

O Município de Sátão reafirma o seu compromisso em prosseguir uma gestão pública orientada para o utilizador final, contribuindo para um serviço público cada vez mais eficiente, transparente e sustentável.