

2026.03.27  
Aprova o relatório  
[assinatura]



**RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO  
UTILIZADOR FINAL  
Ano 2025**

Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril  
Câmara Municipal de Almeida  
NIF: 506625419



## RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL - 2025

### Enquadramento

A ERSAR, enquanto entidade reguladora dos setores da água, saneamento e resíduos urbanos, publicou em 19 de abril de 2024 o Regulamento n.º 446/2024, que estabelece os níveis mínimos de qualidade dos serviços prestados aos utilizadores finais e define o regime de compensações a atribuir em caso de incumprimento.

O Regulamento entrou em vigor em outubro de 2024, com exceção do Capítulo V, relativo ao pagamento de compensações aos utilizadores, que entrou em vigor em 19 de abril de 2025.

Nos termos do n.º 5 do artigo 64.º do referido Regulamento, as entidades gestoras devem publicar, no respetivo sítio na internet, um relatório anual com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos de qualidade do serviço nele definidos.

Em cumprimento desta obrigação legal, a Câmara Municipal de Almeida apresenta o Relatório Anual de Qualidade do Serviço referente ao ano de 2025.



## RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL - 2025

### Indicadores da Qualidade do Serviço

Apresentam-se de seguida os resultados obtidos pela Câmara Municipal de Almeida no ano de 2025:

Artigo	Indicador	Cumprimento (%)	N.º Reclamações	Resultado
11.º	Deslocação para início da prestação do serviço (5 dias úteis) – Águas	100%	0	Conforme
11.º	Deslocação para início da prestação do serviço (5 dias úteis) – Resíduos	100%	0	Conforme
11.º	Agendamento com amplitude máxima de 2 horas	100%	0	Conforme
13.º	Restabelecimento de serviços interrompidos por facto do utilizador (24h)	100%	0	Conforme
15.º	Resposta a situações de emergência (deslocação em 4h)	100%	0	Conforme
16.º	Faturação	100%	0	Conforme
17.º	Ligação de abastecimento de água (ramal ≤ 20m – 45 dias)	100%	0	Conforme
17.º	Apresentação de orçamento para ramal > 20m (15 dias)	100%	0	Conforme
18.º	Continuidade do serviço de abastecimento de água	100%	0	Conforme
19.º	Interrupção programada – Informação com 48h de antecedência	100%	0	Conforme
20.º	Interrupção não programada – Informação aos utilizadores	100%	0	Conforme
21.º	Pressão de serviço (garantia dos valores legais)	100%	0	Conforme
21.º	Deslocação para medição de pressão (5 dias úteis)	100%	0	Conforme
22.º	Qualidade da água	100%	0	Conforme
23.º	Ligação de saneamento de águas residuais (ramal ≤ 20m)	100%	0	Conforme
24.º	Continuidade do serviço de saneamento	100%	0	Conforme



RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DO SERVIÇO  
PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL - 2025

Artigo	Indicador	Cumprimento (%)	N.º Reclamações	Resultado
27.º	Fossas sépticas	100%	0	Conforme
28.º	Deslocação em caso de inundações (4 horas)	100%	0	Conforme
30.º	Disponibilização de horários e tipos de recolha de resíduos	100%	0	Conforme
31.º	Centros de recolha	NA	NA	Não Aplicável
32.º	Recolha seletiva de biorresíduos e regularização de acumulações	100%	0	Conforme
33.º	Frequência de lavagem de contentores	100%	0	Conforme
33.º	Lavagem/substituição de contentor após reclamação (5 dias)	100%	0	Conforme
34.º	Recolha dedicada de resíduos	100%	0	Conforme
35.º	Informação aos utilizadores (regulamento, condições contratuais , etc.)	100%	0	Conforme
37.º	Tempo médio de espera – Atendimento presencial	ND	ND	Dispensado (<30.000 hab.)
39.º	Tempo médio de espera – Atendimento telefónico	ND	ND	Dispensado (<30.000 hab.)
40.º / 41.º	Resposta a reclamações escritas (prazos de 15/22 dias)	100%	0	Conforme
43.º / 44.º	Visitas combinadas (agendamento e cancelamento)	100%	0	Conforme
46.º	Assistência técnica após ocorrência anómala (48h)	100%	0	Conforme
50.º	Substituição de contadores (aviso prévio e entrega de leituras)	100%	0	Conforme
52.º	Verificação extraordinária de contadores	100%	0	Conforme
54.º	Reinício de serviço após suspensão por desocupação (5 dias)	100%	0	Conforme

Legenda: NA – Não Aplicável ND – Não Disponível



## RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL - 2025

### Compensações Devidas (Artigo 62.º)

No decurso do ano de 2025, não se verificaram reclamações válidas que determinassem o incumprimento dos níveis mínimos de qualidade do serviço nem que conferissem aos utilizadores finais o direito a compensação, nos termos do artigo 62.º do Regulamento n.º 446/2024.



## RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL - 2025

### **Nota Final**

O Regulamento n.º 446/2024 representa um importante instrumento de reforço da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores finais.

Os resultados obtidos pela Câmara Municipal de Almeida em 2025 demonstram um elevado grau de conformidade global com os níveis mínimos exigidos.

A Câmara Municipal de Almeida reafirma o seu compromisso com a melhoria contínua da qualidade dos serviços de águas, saneamento e resíduos urbanos, visando a plena satisfação dos munícipes e o rigoroso cumprimento do quadro regulatório em vigor.

Data: 27 de março de 2026

Elaborado por: Divisão de Gestão Urbanística, Subunidade de Águas e Saneamento

Aprovado por: Eng.º António José Monteiro Machado, Presidente da Câmara Municipal de Almeida