

Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final

1. Enquadramento

O Município da Póvoa de Lanhoso elabora e publica este Relatório Anual 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 ERSAR.

O documento visa sintetizar os resultados obtidos em 2025 no cumprimento de todos os Níveis Mínimos de Qualidade do Serviço aplicáveis aos setores de Abastecimento de Água (AA), Saneamento de Águas Residuais Urbanas (AR) e Gestão de Resíduos Urbanos (RU).

Este documento constitui um instrumento de transparência e monitorização, refletindo o desempenho da Entidade Gestora e identificando áreas para melhoria contínua.

2. Níveis Mínimos de Qualidade do Serviço – Resultados Anuais (2025)

Art. Reg.	Requisito Regulamentar	Nível Mínimo da Qualidade do Serviço	% de incumprimentos	Resultado	Observações
Art. 11.º	Início da prestação	≤5 dias úteis (deslocação/instalação) e amplitude máx. de 2 horas (agendamento).	13%	87% cumprido	Os agendamentos são só efetuados por solicitação do cliente e/ou se o contador não se encontrar acessível. É sempre deixado no local uma folha com o registo detalhado da intervenção.
Art. 13.º	Restabelecimento dos serviços de águas (facto imputável ao utilizador)	Restabelecimento em ≤ 24 horas após regularização e informação no mesmo prazo quando os trabalhos técnicos impossibilitem o restabelecimento	0%	Cumprido	
Art. 15.º	Resposta a situações de emergência	Deslocação ao local em ≤4 horas após comunicação.	0%	Cumprido	A deslocação é efetuada na hora. Para deslocações fora do horário de trabalho o município dispõe serviço de piquete.
Art. 16.º	Faturação	Aplicação das tarifas em conformidade legal/regulamentar.	0%	Cumprido	
Art. 17.º	Ligação do serviço de água	Ramal ≤20m - Estabelecimento da ligação em ≤ 45 dias.	Não disponível	—	Em fase de obtenção de registo
		Ramal > 20m - Orçamento em ≤ 15 dias e estabelecimento de ligação em ≤ 60 dias.	Não disponível	—	Em fase de obtenção de registo

Art. 18.º	Continuidade do serviço de abastecimento de água (motivo imputável ao utilizador)	Envio de aviso prévio de interrupção com antecedência ≥20 dias.	0 %	Cumprido	
Art. 19.º	Interrupção programada do serviço de abastecimento	Informação aos utilizadores com 48 horas de antecedência.	0 %	Cumprido	
		Disponibilização de alternativas se interrupção ≥24h	0 %	N.A.	Sem interrupções ≥24h
Art. 20.º	Interrupção não programada do serviço de abastecimento	Informação no site se interrupção ≥4 horas.	0 %	N.A.	Sem interrupções ≥4h
		Disponibilização de alternativas se interrupção ≥24 horas;	0 %	N.A.	Sem interrupções ≥24h
Art. 21.º	Pressão de serviço	Deslocação para medição em ≤5 dias úteis; Restabelecimento em ≤20 dias úteis.	Sem registo	Cumprido	O contacto é telefónico e o técnico desloca-se ao local no mesmo dia ou dia útil seguinte
Art. 23.º	Ligação do serviço de saneamento	Ramal ≤20m - Estabelecimento da ligação em ≤45 dias.	Não disponível	_____	Em fase de obtenção de registo
		Ramal > 20m - Orçamento em ≤ 15 dias e estabelecimento de ligação em ≤ 60 dias.	Não disponível	_____	Em fase de obtenção de registo
Art. 24.º	Continuidade do serviço de saneamento (motivo imputável ao utilizador)	Envio de aviso prévio de interrupção com antecedência ≥20 dias.	0 %	Cumprido	
Art. 25.º	Interrupção programada de saneamento	Informação aos utilizadores com 48 horas de antecedência.	0 %	Cumprido	Sem ocorrências
Art. 26.º	Interrupção não Programada de Saneamento	Informação no sítio na internet sobre a duração previsível e zonas afetadas.	0 %	Cumprido	Sem ocorrências
Art. 27.º	Utilização de fossas sépticas	Realização do serviço em ≤ 10 dias úteis	Sem registo	Cumprido	O serviço é efetuado em ≤ 5 dias úteis
Art. 28.º	Inundações (propriedade privada)	Deslocação ao local em ≤4 horas após comunicação.	0 %	Cumprido	A deslocação é efetuada na hora. Para deslocações fora do horário de trabalho o município dispõe serviço de piquete.
Art. 30.º	Continuidade do serviço de recolha resíduos	Informação no sítio na internet sobre horários, deposição, recolha e tipos de recolha.	0 %	Cumprido	https://www.povoadelanho.pt/atividade-municipal/ambiente/
Art. 32.º	Serviço de Recolha RU	Recolhas com frequência mínima semanal.	0 %	Cumprido	(Mínimo 2 vezes/semana)
		Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes em ≤ 5 dias	Sem registo	Cumprido	A situação é regularizada no dia ou no máximo no dia útil seguinte

		Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos em ≤ 2 dias	Sem registo	Cumprido	A situação é regularizada no dia ou no máximo no dia útil seguinte
Art. 33.º	Lavagem de contentores	Frequência mínima de lavagem de contentores ≥ 4 anuais	50%	50%	São efetuadas em média duas lavagens anuais a cada contentor. O município tem a expectativa de implementar uma nova solução operacional, que permitirá reforçar a frequência de higienização dos contentores.
		Lavagem ou substituição em ≤ 5 dias após reclamação	Sem registo	Cumprido	As reclamações são acolhidas no prazo máximo de 5 dias.
Art. 34.º	Recolha dedicada de RU (volumosos/verdes)	Realização do serviço em ≤5 dias úteis após solicitação, exceto quando acordado data diferente com o utilizador	0 %	Cumprido	As datas são sempre acordadas com o utilizador
Art. 35.º	Informação aos Utilizadores	Disponibilização dos regulamentos dos serviços no sítio na internet e das condições contratuais no momento da celebração do contrato.	0 %	Cumprido	https://www.povoadelanho.pt/atividade-municipal/ambiente/
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Em desenvolvimento	Em desenvolvimento	A Informação consta apenas no site do município. A ser mencionada brevemente nos contratos e nas repostas às sugestões/reclamações.
Art. 37.º	Atendimento Presencial	Tempo médio de espera ≤30 minutos.	Sem registo	_____	
Art. 39.º	Atendimento Telefónico	Tempo médio de espera ≤15 minutos.	Sem registo	_____	
Art. 40.º	Reclamações, sugestões e outras comunicações	Informação da possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo.	65%	35%	A Informação consta apenas no site do município. A ser mencionada brevemente nos contratos e nas repostas às sugestões/reclamações.
Art. 41.º	Resposta a Reclamações	Resposta em ≤15 dias úteis em livro de reclamações e ≤22 dias úteis para reclamações escritas apresentadas por outros meios.	0%	Cumprido	
Art. 43.º e 44.º	Visita Combinada	Agendamento com amplitude máxima de 2h e cancelamento e/ou reagendamento até	Sem registo	_____	Sempre que necessário, o agendamento é feito por telefone. É sempre deixado no local uma folha com o registo detalhado da intervenção.

		às 17h do dia útil anterior			
Art. 46.º	Assistência técnica após ocorrência da ocorrência anómala	Deslocação em 24 horas para utilizadores especiais e 48h para os restantes utilizadores	Sem registo	Cumprido	A deslocação é efetuada no dia ou no máximo no dia útil seguinte
Art. 48.º	Frequência da leitura	Aviso prévio para 3.ª deslocação para leitura, com 10 dias de antecedência	Sem registo	_____	Em desenvolvimento
Art. 50.º	Substituição dos instrumentos de medição	Envio de aviso prévio com antecedência de 10 dias (nos casos em que o utilizador não se encontre no local de consumo)	Sem registo	_____	Os agendamentos são só efetuados se o contador não se encontrar acessível. É sempre deixado no local uma folha com o registo detalhado da intervenção.
Art. 52.º	Verificação extraordinária dos contadores	Levantamento do contador e envio de relatório ao utilizador em ≤ 5 dias	0%	Cumprido	
Art. 54.º	Suspensão e reinício do contrato	Retoma do serviço (suspensão por desocupação) em ≤ 5 dias úteis.	0%	Cumprido	