

# Relatório Anual

da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final  
nos Setores de Abastecimento de Água,  
Águas Residuais e Resíduos Urbanos

---

2024





# Índice

|                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| <b>1. Introdução</b>             | <b>5</b> |
| <b>2. Enquadramento Jurídico</b> | <b>6</b> |
| <b>3. Apresentação</b>           | <b>7</b> |
| <b>4. Conclusão</b>              | <b>9</b> |

## 1. Introdução

Os Serviços Intermunicipalizados de Águas e Resíduos de Loures e Odivelas (SIMAR) são um serviço público, dotado de autonomia técnica, administrativa e financeira e geridos sob a forma empresarial, no quadro da organização intermunicipal, inscrevendo-se na administração direta dos respetivos municípios.

Criados em 2014, os SIMAR de Loures e Odivelas continuaram a aplicar toda a experiência de trabalho, adquirida ao longo de 64 anos, na prestação de serviços públicos de qualidade em prol das populações dos concelhos de Loures e Odivelas, mas agora num modelo de gestão conjunta entre os executivos das Câmaras Municipais de Loures e Odivelas.

A missão dos SIMAR de Loures e Odivelas consiste em garantir o abastecimento público de água, conforme os padrões de qualidade legalmente estabelecidos para consumo humano, a recolha e drenagem de águas residuais, e a recolha e transporte de resíduos urbanos, nos concelhos de Loures e Odivelas.

O presente relatório decorre do dever de cumprimento do reporte anual estabelecido no Regulamento de Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final da ERSAR, substanciado no [Regulamento n.º 446/2024](#), datado de 19 de abril.

Ora, o n.º 5 do seu artigo 64.º incumbe às entidades gestoras o dever de proceder à publicação, nos seus respetivos sítios na internet, de um relatório anual. Tal publicação deverá conter, os principais resultados alcançados no ano precedente, no que concerne aos níveis mínimos de qualidade do serviço que se encontram exaustivamente identificados no aludido regulamento.

Assim, apresenta-se o subsequente relatório, visando dar cabal cumprimento à mencionada obrigação legal.

## 2. Enquadramento Jurídico

Cumprir referir que o presente Regulamento n.º 446/2024, datado de 19 de abril, que consagra o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos – doravante designado, *brevitatis causa*, por RQS –, foi objeto de aprovação por deliberação do Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), reunido em 21 de março de 2024. Tal aprovação encontra o seu fundamento jurídico na alínea b) do artigo 11.º e na alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º dos respetivos Estatutos, demonstrando, assim, a sua génese em conformidade com as normas estatutárias que regem a atuação desta entidade reguladora.

O aludido Regulamento tem por objetivo impulsionar uma elevação substancial da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais. Paralelamente, visa alcançar uma desejável harmonização regulatória dos patamares mínimos de qualidade, os quais se impõem, *ope legis*, a todas as entidades gestoras, sem exceção.

Nesta senda, o RQS demarca, os níveis mínimos de qualidade exigíveis nos aspetos que se encontram relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos. Tais serviços, note-se, são prestados aos utilizadores finais e por estes diretamente sentidos, no seu quotidiano.

Ademais, o mesmo diploma legal estabelece, de forma inequívoca, as compensações devidas em caso de inobservância ou incumprimento dos referidos níveis mínimos de qualidade, conferindo, assim, uma tutela efetiva aos direitos dos utilizadores finais.

Em cumprimento do n.º 5 do artigo 64.º do RQS, os SIMAR de Loures e Odivelas apresentam o presente relatório onde constam os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço do sistema relativamente ao ano de 2024 e, bem assim, a conformidade dos seus deveres ao abrigo do referido Regulamento.

### 3. Apresentação de Resultados

| Artigo | Níveis de serviço                                                                             | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nível de serviço    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 11.º   | <b>Início da prestação dos serviços de água e resíduos</b>                                    | Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis.                                                                                                                                                                                                                       | Cumpre              |
|        |                                                                                               | Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas.                                                                                                                                                                                                                                   | Cumpre              |
| 13.º   | <b>Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador</b> | Restabelecimento do serviço no prazo de 24 horas após regularização da situação que originou a interrupção.                                                                                                                                                                                             | Cumpre              |
|        |                                                                                               | Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem o restabelecimento.                                                                                                                                                                                            | Cumpre              |
| 15.º   | <b>Resposta a situações de emergência</b>                                                     | Deslocação ao local no prazo de máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrência no sistema público de abastecimento de água e/ou saneamento suscetíveis de provocar danos ou colocar em causa a salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, tais como avarias ou inundações. | Cumpre              |
| 16.º   | <b>Faturação dos serviços de águas e resíduos</b>                                             | Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor.                                                                                                                                                                                              | Cumpre              |
| 17.º   | <b>Ligação do serviço de abastecimento público de água</b>                                    | Intervenção em ramal com ou sem ligação à rede pública com extensão inferior a 20 metros, 45 dias úteis após a receção do pedido para estabelecer ligação e dar início à prestação do serviço.                                                                                                          | Cumpre              |
|        |                                                                                               | Intervenção em ramal sem ligação à rede pública com extensão superior a 20 metros, apresentação do orçamento no prazo de 15 dias úteis.                                                                                                                                                                 | Cumpre parcialmente |
|        |                                                                                               | Execução do ramal sem ligação à rede pública com extensão superior a 20 metros, realizada nos 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento (ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento).                                                                             | Cumpre parcialmente |
| 18.º   | <b>Continuidade do serviço de abastecimento público de água</b>                               | Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento público por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias úteis.                                                                                                                                               | Cumpre              |
|        |                                                                                               | Restabelecimento no prazo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo imputável ao utilizador ou à exploração.                                                                                                                                                                                         | Cumpre              |
| 19.º   | <b>Interrupção programada do serviço de abastecimento de água</b>                             | Disponibilização de informação no website sobre a data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência                                                                                                                                                                                              | Cumpre parcialmente |
|        |                                                                                               | Disponibilização de alternativas de abastecimento de água, para consumo humano, quando a suspensão for superior a 24 horas.                                                                                                                                                                             | Cumpre parcialmente |

|             |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                             |                     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 20.º e 22.º | <b>Interrupção não programada do serviço de abastecimento de água</b> | Disponibilização no website de informação quando a interrupção do fornecimento de água for superior a 4 horas                                                                                                               | Cumpre              |
|             |                                                                       | Restabelecimento do fornecimento de água após a interrupção no prazo máximo de 4 horas, exceto quando o grau de complexidade técnica não o permita.                                                                         | Cumpre              |
|             |                                                                       | Disponibilização de alternativas de abastecimento de água, para consumo humano, quando a suspensão for superior a 24 horas.                                                                                                 | Cumpre parcialmente |
| 21.º        | <b>Pressão de serviço</b>                                             | Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor.                                                                                                                                         | Cumpre parcialmente |
|             |                                                                       | Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis.                                                                                                                                 | Cumpre parcialmente |
|             |                                                                       | Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis.                                                                                                                                                    | Cumpre parcialmente |
| 23.º        | <b>Ligação do serviço de saneamento de águas residuais</b>            | Intervenção em ramal com ou sem ligação à rede pública com extensão inferior a 20 metros, 45 dias úteis após a receção do pedido para estabelecer ligação e dar início à prestação do serviço.                              | Não Cumpre          |
|             |                                                                       | Intervenção em ramal sem ligação à rede pública com extensão superior a 20 metros, apresentação do orçamento no prazo de 15 dias úteis.                                                                                     | Cumpre parcialmente |
|             |                                                                       | Execução do ramal sem ligação à rede pública com extensão superior a 20 metros, realizada nos 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento (ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento). | Não Cumpre          |
| 27.º        | <b>Utilização de fossas sépticas</b>                                  | Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes).                                                                                                                                                           | Cumpre              |
|             |                                                                       | Realização do serviço de limpeza no prazo de 24 horas, quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação.                                                                                       | Cumpre              |
| 28.º        | <b>Inundações</b>                                                     | Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de inundações em propriedade privada com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais.                                                 | Cumpre              |
| 30.º        | <b>Continuidade do serviço de recolha</b>                             | Informação no website sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha com indicação das respetivas áreas geográficas.                                                                               | Cumpre parcialmente |
| 32.º        | <b>Serviço de recolha de resíduos urbanos</b>                         | Promover a recolha de resíduos urbanos acumulados.                                                                                                                                                                          | Cumpre              |
|             |                                                                       | Promover a recolha de biorresíduos.                                                                                                                                                                                         | Cumpre              |
| 33.º        | <b>Lavagem de contentores de deposição de resíduos urbanos</b>        | Promover a lavagem após reclamação.                                                                                                                                                                                         | Cumpre              |

|                    |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>34.º</b>        | <b>Recolha dedicada</b>                                                      | Disponibilidade para recolha por solicitação prévia num prazo não superior a 5 dias úteis.                                                                                                                                                                                                                | Cumpre |
| <b>35.º</b>        | <b>Dever de informação</b>                                                   | Disponibilização no website do regulamento do serviço.                                                                                                                                                                                                                                                    | Cumpre |
|                    |                                                                              | Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias úteis subsequentes.                                                                                                                                                                                                   | Cumpre |
|                    |                                                                              | Identificação das entidades de resolução de litígios.                                                                                                                                                                                                                                                     | Cumpre |
| <b>40.º e 41.º</b> | <b>Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito</b> | Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos na resposta final a reclamações escritas.                                                                                                                                                                | Cumpre |
|                    |                                                                              | Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis.                                                                                                                                                                                             | Cumpre |
|                    |                                                                              | Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis.                                                                                                                                                                                                                  | Cumpre |
|                    |                                                                              | Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis.                                                                                                                                                                                                                                        | Cumpre |
| <b>43.º e 44.º</b> | <b>Visita combinada</b>                                                      | Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas.                                                                                                                                                                                                                                          | Cumpre |
|                    |                                                                              | Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17 horas do dia útil anterior.                                                                                                                                                                                                                   | Cumpre |
| <b>46.º</b>        | <b>Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala</b>            | Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais e 48 horas no caso dos demais utilizadores.                                                                                                                                                                                    | Cumpre |
| <b>48.º</b>        | <b>Frequência de leitura dos contadores</b>                                  | Envio de aviso prévio para a realização de terceira deslocação para a leitura com a 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 possibilidade de indicação de data alternativa. | Cumpre |
| <b>50.º</b>        | <b>Substituição dos instrumentos de medição</b>                              | Envio de aviso prévio com uma antecedência de 10 dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas.                                                                                                                                                               | Cumpre |
|                    |                                                                              | Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo.                                                                                                                                                                                                                        | Cumpre |
| <b>52.º</b>        | <b>Verificação extraordinária dos contadores</b>                             | Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis.                                                                                                                                                                                             | Cumpre |
|                    |                                                                              | Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis.                                                                                                                                                                                                                  | Cumpre |
| <b>54.º</b>        | <b>Suspensão e reinício do contrato</b>                                      | Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis.                                                                                                                                                                                                                         | Cumpre |

## Atendimento aos Utilizadores

Os tempos de espera dos atendimentos presenciais, distinguindo consoante se trate de atendimento geral ou de atendimento de tesouraria (Artigo 38.º)

### Atendimento geral - 00:30:23

### Atendimento de Tesouraria - 00:09:02

Os tempos de espera dos atendimentos telefónicos, distinguindo-se consoante se trate de atendimento geral ou de comunicação de avarias (Artigo 39.º)

### Atendimento geral - 00:02:11

### Comunicação de avarias - 00:01:41

Destacamos, ainda, os elogios/louvores e agradecimentos recebidos ao longo do período em causa.

Estes registos representam não apenas o reconhecimento dos serviços prestados, mas também refletem o impacto positivo das ações, atitudes e do compromisso das equipas envolvidas.

Procuramos reforçar a importância do bom atendimento, da empatia nas relações e da excelência de serviço público.

|                | 2024 | Exemplos                                                                                                                                    |
|----------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agradecimentos | 61   | Atendimento, resolução de situações apresentadas, colocação/substituição de contentores/ecopontos, reparação de roturas, reparação de tampa |
| Elogios        | 76   |                                                                                                                                             |
| Louvores       | 11   |                                                                                                                                             |

## 4. Conclusão

O presente relatório analisou a qualidade do serviço de abastecimento de água, recolha de águas residuais e a recolha e transporte de resíduos urbanos durante o ano de 2024, em conformidade com o Regulamento n.º 446/2024 da ERSAR.

Os resultados apresentados demonstram um elevado nível de conformidade com as exigências estabelecidas, demonstrando o empenho dos SIMAR de Loures e Odívetas na prestação de um serviço de qualidade.

Sublinhe-se que, a produção do presente relatório, além de assegurar o cumprimento das novas exigências regulatórias, é um exercício de análise do desempenho dos SIMAR, contribuindo para a identificação das áreas a melhorar e para o fortalecimento de transparência perante os clientes e outras partes interessadas.

