

# Relatório Anual da Qualidade do Serviço

Prestado ao Utilizador Final nos Setores  
de Abastecimento de Águas, Águas Residuais  
e Resíduos Urbanos

2025

The background of the lower half of the cover is a light teal color with a bokeh effect of water droplets. In the center, there is a large, clear glass sphere containing a molecular structure of water (H2O), with several smaller water droplets scattered around it.

# Índice

Introdução .....	3
Enquadramento Jurídico .....	4
Apresentação de Resultados .....	5
Conclusões.....	12

## 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 o 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, consubstanciado no Regulamento n.º 446/2024, datado de 19 de abril.

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

## Enquadramento Jurídico

Cumpra 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 2025 e, bem assim, a conformidade dos seus deveres ao abrigo do referido Regulamento.

## Apresentação de Resultados

Níveis Mínimos dos Serviços Definidos no Regulamento Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final	Resultados ano 2025	Níveis Mínimos objeto de Reclamações		
	N.º de Registos e/ou Cumprimento	N.º de Reclamações	N.º de Reclamações com incumprimento do Nível de Serviço	N.º de situações com enquadramento em situação de exclusão de responsabilidade
<b>Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)</b>				
Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	5843	2	0	2
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	5834	0	0	0
<b>Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)</b>				
Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção	12583	0	0	0
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	sem registos	0	0	0
<b>Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)</b>				
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas e após comunicação de ocorrências 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	cumpr	0	sem compensação	n.a.*
<b>Faturação (artigo 16.º)</b>				
Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	cumpr	370	0	370
<b>Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)</b>				
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessário a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	364	3	0	3
Apresentação do orçamento de execução do ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	3	0	0	0
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessário a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	3	0	0	0

Níveis Mínimos dos Serviços Definidos no Regulamento Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final	Resultados ano 2025	Níveis Mínimos objeto de Reclamações		
	N.º de Registos e/ou Cumprimento	N.º de Reclamações	N.º de Reclamações com incumprimento do Nível de Serviço	N.º de situações com enquadramento em situação de exclusão de responsabilidade

#### Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)

Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias	cumpre	13	0	13
Restabelecimento no prazo de máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador	cumpre	4	0	4

#### Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)

Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	24	0	0	0
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	sem registos	0	0	0

#### Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)

Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	cumpre	246	1	245
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	cumpre	0	0	0
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	3	0	0	0

#### Pressão de serviço (artigo 21.º)

Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	cumpre	0	0	0
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	cumpre	111	1	110
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias	cumpre	0	0	0

#### Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)

Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	6	2	0	2
Apresentação do orçamento de execução do ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	1	0	0	0
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessário a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0	0	0	0

Níveis Mínimos dos Serviços Definidos no Regulamento Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final	Resultados ano 2025	Níveis Mínimos objeto de Reclamações		
	N.º de Registos e/ou Cumprimento	N.º de Reclamações	N.º de Reclamações com incumprimento do Nível de Serviço	N.º de situações com enquadramento em situação de exclusão de responsabilidade
<b>Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)</b>				
Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de saneamento de águas residuais por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias (quando não é possível a interrupção do serviço de abastecimento)	sem registos	0	0	0
<b>Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)</b>				
Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	sem registos	0	0	0
<b>Interrupção não programada do serviço de águas residuais urbanas (artigo 26.º)</b>				
Informação no sítio da Internet sobre a duração previsível e zonas afetadas	sem registos	0	0	0
<b>Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)</b>				
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	242	0	0	0
<b>Inundações (artigo 28.º)</b>				
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas e após comunicação de inundações em propriedade privada com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais	35	0	0	0
<b>Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)</b>				
Informação no sítio da Internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica	cumpr parcialmente	154	0	154
<b>Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)</b>				
Período total de indisponibilidade não programada inferior a cinco dias de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da infraestrutura	cumpr	0	n.a.*	0

Níveis Mínimos dos Serviços Definidos no Regulamento Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final	Resultados ano 2025	Níveis Mínimos objeto de Reclamações		
	N.º de Registos e/ou Cumprimento	N.º de Reclamações	N.º de Reclamações com incumprimento do Nível de Serviço	N.º de situações com enquadramento em situação de exclusão de responsabilidade

#### Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)

Recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	112	89	0	89
Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	46	46	0	46
Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	25	0	0	0

#### Lavagem de contentores (artigo 33.º)

Frequência mínima lavagem de contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor	cumprido parcialmente	10	0	10
Frequência mínima lavagem de contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor	cumprido parcialmente	0	0	0
Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	cumprido parcialmente	0	0	0
No caso de reclamação relativa a evidências de falta de higiene, lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis	sem registos	0	0	0

#### Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)

Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	268	0	0	0
--	-----	---	---	---

#### Informação aos utilizadores (artigo 35.º)

Disponibilização no sítio da Internet do regulamento de serviço	cumprido	0	0	0
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	cumprido	0	0	0
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	cumprido	0	0	0

Níveis Mínimos dos Serviços Definidos no Regulamento Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final	Resultados ano 2025	Níveis Mínimos objeto de Reclamações		
	N.º de Registos e/ou Cumprimento	N.º de Reclamações	N.º de Reclamações com incumprimento do Nível de Serviço	N.º de situações com enquadramento em situação de exclusão de responsabilidade

#### Atendimento presencial (artigo 37.º)

Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	0:34:36	0	sem compensação	n.a.*
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	0:13:30	0	sem compensação	n.a.*

#### Atendimento telefónico(artigo 39.º)

Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	0:03:24	0	sem compensação	n.a.*
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	0:02:31	0	sem compensação	n.a.*

#### Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 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	cumpr	0	0	0
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	cumpr	393	0	393
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	cumpr	91	0	91
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	cumpr	0	0	0

#### Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)

Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	cumpr	65	1	64
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17 horas do dia útil anterior	n.a.*	n.a.*	n.a.*	n.a.*

#### Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (artigo 46.º)

Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	cumpr	0	0	0
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	cumpr	0	0	0

Níveis Mínimos dos Serviços Definidos no Regulamento Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final	Resultados ano 2025	Níveis Mínimos objeto de Reclamações		
	N.º de Registos e/ou Cumprimento	N.º de Reclamações	N.º de Reclamações com incumprimento do Nível de Serviço	N.º de situações com enquadramento em situação de exclusão de responsabilidade

#### Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)

Envio de aviso prévio para a realização da terceira deslocação para a leitura com a antecedência mínima de 10 dias, 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	0	0	0
---	--------	---	---	---

#### Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)

Envio de aviso prévio relativo à substituição do contador com 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 (nos casos em que o utilizador não se encontre no local de consumo)	18619	0	0	0
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	cumpre	0	0	0

#### Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)

Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	6	0	0	0
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	6	0	0	0
Suspensão e reinício do contrato(artigo 54.º)				
Retoma do serviço(suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	n.a.*	0	0	0

\\*n.a. – não aplicável

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 do serviço público.

	2025	Exemplos
Agradecimentos	63	Atendimento, resolução de situações apresentadas, colocação/
Elogios	85	substituição de contentores/ecopontos, reparação de roturas, reparação
Louvores	5	de tampas

## Conclusões

O presente relatório analisou a qualidade do serviço de abastecimento de água, recolha de águas residuais e a recolha de resíduos urbanos durante o ano de 2025, 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 Odivelas 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 da transparência perante os clientes e outras partes interessadas.

## **Ficha técnica:**

---

TÍTULO:	Relatório Anual da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores de Abastecimento de Águas, Águas Residuais e Resíduos Urbanos – 2025
EDITOR:	Serviços Intermunicipalizados de Águas e Resíduos dos Concelhos de Loures e Odivelas
AUTOR:	Gabinete de Auditoria, Certificação e Controlo de Gestão
CAPA E ARRANJO GRÁFICO:	Gabinete de Imagem e Comunicação
DATA:	Março de 2026



**Relatório Anual da Qualidade do Serviço**  
Prestado ao Utilizador Final nos Setores de Abastecimento de Águas,  
Águas Residuais e Resíduos Urbanos  
2025