



Águas de Santarém

A.S.

Relatório

Relatório da Qualidade de Serviço Prestado
Regulamento n.º 446/2024 de 19 de abril

2025

1 INTRODUÇÃO

No cumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 64.º do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, e com base nas orientações disponibilizadas pela ERSAR, a Empresa Águas de Santarém E.M., S.A. apresenta o relatório anual relativo ao ano de 2025, correspondente ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro.

O referido relatório, a publicar até ao final de março do ano seguinte, apresenta os principais resultados relativos ao cumprimento dos níveis mínimos de qualidade do serviço, incluindo a informação referente às reclamações apresentadas pelos utilizadores finais, nos casos em que, quanto aos níveis de serviço, se verificou incumprimento face aos valores de referência fixados para cada indicador.

1.1 – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1.1.1 – Geral

TEMA	Artigo do RQS	Indicador	Nível de serviço	n.º de reclamações 2025
INÍCIO DA PRESTAÇÃO SERVIÇO DE ÁGUAS	11º	Taxa de cumprimento do prazo de 5 dias úteis para a marcação da deslocação para a ligação do serviço	100%	0
		Taxa de cumprimento dos intervalos de agendamentos (2 horas)	0%	0
		Taxa de agendamentos	0%	0
RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS POR FACTO IMPUTÁVEL AO UTILIZADOR	13º	Taxa de cumprimento do restabelecimento do serviço de abastecimento (24 horas após regularização)	100%	0
		Taxa de cumprimento do restabelecimento do serviço de saneamento (24 horas após regularização)	N.A.	0
		Taxa de comunicação com o cliente em caso de impossibilidade de restabelecer o serviço no prazo de 24 horas	100%	0
RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	15º	Taxa de cumprimento do prazo de 4 horas para reação a situações de emergência - Sistema de abastecimento de água	100%	0
		Taxa de cumprimento do prazo de 4 horas para reação a situações de emergência - Sistema de águas residuais	100%	0
FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS	16º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	100%	2

N.A. – Não aplicável

1.1.2 – Abastecimento de água

TEMA	Artigo do RQS	Indicador	Nível de serviço	n.º de reclamações 2025
LIGAÇÃO DO SERVIÇO AA	17º	Taxa de cumprimento do prazo para disponibilização do serviço (45 dias úteis desde o pedido de ligação instruído de toda a documentação necessária)	97%	1
		Taxa de cumprimento do prazo de 15 dias úteis para orçamentação	N.D.	
		Taxa de cumprimento da execução de ramais em 60 dias úteis após aceitação do orçamento e pagamento (retirando tempo para obtenção de licença)	97%	
CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	18º	Taxa de cumprimento de antecedência mínima de 20 dias para envio do pré-aviso de corte	100%	
		Taxa de cumprimento do prazo máximo de 4 horas para restabelecimento de serviço interrompido sem facto imputável ao utilizador	100%	
INTERRUPÇÃO PROGRAMADA DO SERVIÇO AA	19º	Taxa de cumprimento da antecedência mínima de 48 horas para comunicação aos clientes afetados por interrupções programadas do serviço de abastecimento	100%	
		Taxa de disponibilização de alternativas de abastecimento de água para consumo de água quando a suspensão for superior a 24 horas	100%	
INTERRUPÇÃO NÃO PROGRAMADA	20º	Taxa de comunicação com o cliente (sempre que solicitado) quando a interrupção é inferior a 4 horas	100%	
		Taxa de comunicação com o cliente quando a interrupção é superior a 4 horas (informação disponibilizada no web site)	100%	
		Taxa de cumprimento do prazo máximo de 4 horas para restabelecimento do fornecimento após interrupção	96,3%	
		taxa de disponibilização de alternativas de abastecimento de água quando a suspensão for superior a 24 horas	100%	
PRESSÃO DO SERVIÇO	21º	Taxa de cumprimento do prazo de 5 dias úteis para verificação de pressão (após pedido do utilizador)	100%	10
		Taxa de cumprimento do prazo de 20 dias úteis para a reposição da pressão	N.D.	
QUALIDADE DA ÁGUA	22º	Taxa de disponibilização de alternativas de abastecimento de água quando a restrição/interrupção de fornecimento for superior a 24 horas	100%	

N.D. – Resultado “Não disponível” para reporte.

N.A. – Não aplicável

1.1.3 – Saneamento de águas residuais

TEMA	Artigo do RQS	Indicador	Nível de serviço	n.º de reclamações 2025
LIGAÇÃO DO SERVIÇO AR	23º	Taxa de cumprimento do prazo para disponibilização do serviço (45 dias úteis desde o pedido de ligação instruído de toda a documentação necessária)	97%	
		Taxa de cumprimento do prazo de 15 dias úteis para orçamentação	N.D.	
		Taxa de cumprimento da execução de ramais em 60 dias úteis após aceitação do orçamento e pagamento (retirando tempo para obtenção de licença)	97%	
CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS	24º	Taxa de cumprimento de antecedência mínima de 20 dias para envio do pré-aviso de corte	100%	
		Taxa de cumprimento do prazo máximo de 4 horas para restabelecimento de serviço interrompido sem facto imputável ao utilizador	N.A.	
INTERRUPÇÃO PROGRAMADA DO SERVIÇO AR	25º	Taxa de cumprimento da antecedência mínima de 48 horas para comunicação aos clientes afetados por interrupções programadas do serviço de SANEAMENTO	N.A.	
INTERRUPÇÃO NÃO PROGRAMADA DO SERVIÇO AR	26º	Taxa de comunicação com o cliente (sempre que solicitado) quando a interrupção é inferior a 4 horas	N.A.	
		Taxa de comunicação com o cliente quando a interrupção é superior a 4 horas (informação disponibilizada no web site)	N.A.	
		Taxa de cumprimento do prazo máximo de 4 horas para restabelecimento do fornecimento após interrupção	N.A.	
UTILIZAÇÃO FOSSAS SÉPTICAS	27º	Taxa de cumprimento do prazo de 10 dias para a limpeza de fossas sépticas	83,4	1
		Taxa de cumprimento do prazo de 24 horas para limpeza de fossas sépticas em caso de perigo para a saúde pública	N.D.	
INUNDAÇÕES	28º	Taxa de cumprimento do prazo de 4 horas para reação a inundações	100%	

N.D. – Resultado “Não disponível” para reporte.

N.A. – Não aplicável

1.1.4 – Comunicação com os utilizadores dos serviços

TEMA	Artigo do RQS	Indicador	Nível de serviço	n.º de reclamações 2025
PRESTAÇÃO INFORMAÇÃO	35º	Regulamento de serviço: disponível no website	sim	
		condições contratuais: disponibilizadas por escrito, no momento da celebração do contrato	sim	
		Prestar informação atualizada sobre as condições dos serviços prestados, em especial no que respeita aos tarifários aplicáveis, à qualidade da água fornecida e à qualidade do serviço	sim	
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis (RAL)	Sim	
ATENDIMENTO PRESENCIAL	37º	Tempo médio de espera do atendimento presencial	00:04:50	
ATENDIMENTO TELEFONICO	39º	Tempo médio de espera do atendimento telefónico	N.D.	
RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, E OUTRAS COMUNICAÇÕES	40º E 41º	Taxa de resposta a reclamações escritas dentro do prazo de 15 dias úteis - livro de reclamações	100%	
		Taxa de resposta a reclamações escritas dentro do prazo de 22 dias úteis - outros meios	100%	

N.D. – Resultado “Não disponível” para reporte.

1.1.5 – Serviços prestados no local consumo do utilizador

TEMA	Artigo do RQS	Indicador	Nível de serviço	n.º de reclamações 2025
VISITAS COMBINADAS	43º E 44º	Taxa de cumprimento dos intervalos de agendamentos (2 horas)	N.D.	
		Taxa de agendamentos (na ótica do dever da informação)	N.D.	
OBRIGAÇÕES ASSISTÊNCIA TÉCNICA PRESTADAS NO LC DO UTILIZADOR	46º	Taxa de cumprimento do prazo de 24 horas para a deslocação em caso de assistência técnica - utilizadores especiais	100%	
		Taxa de cumprimento do prazo de 48 horas para a deslocação em caso de assistência técnica - restantes utilizadores	100%	
FREQUÊNCIA LEITURA CONTADORES	48º	Taxa de cumprimento da antecedência mínima de 10 dias para o envio do aviso prévio (3ª tentativa de leitura)	100%	
SUBSTITUIÇÃO DE CONTADORES	50º	Taxa de cumprimento da antecedência mínima de 10 dias para comunicação da data de substituição dos instrumentos de medição	0%	
		Taxa de entrega ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo instrumento de medição substituído	100%	
VERIFICAÇÃO EXTRAORDINÁRIA CONTADORES	52º	Taxa de cumprimento do prazo de 5 dias úteis para substituição de contadores em caso de verificação extraordinária	100%	
		Taxa de cumprimento do prazo de 5 dias úteis para envio do relatório em caso de verificação extraordinária	100%	
SUSPENSÃO E REINÍCIO CONTRATO	54º	Taxa de cumprimento do prazo de 5 dias úteis para restabelecimento do serviço, após pedido de suspensão do contrato, por motivo de desocupação do imóvel	100%	

N.D. – Resultado “Não disponível” para reporte.

1.1.5 – Compensações

TEMA	Artigo do RQS	Indicador	Nível de serviço	n.º de reclamações 2025
PROCEDIMENTO ATRIBUIÇÃO COMPENSAÇÕES	56º	Compensações atribuídas	1	

2 – NOTA FINAL

O Regulamento n.º 446/2024 da ERSAR visa estabelecer níveis mínimos da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais. Introduz novas exigências para as entidades gestoras ao nível da qualidade do serviço e especialmente ao nível da monitorização da sua atividade e relação com o cliente.

A elaboração do presente relatório, para além de assegurar o cumprimento destas exigências regulatórias, constitui também um exercício de análise sistemática do desempenho da Águas de Santarém, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria e para o reforço da transparência junto dos clientes.

Os resultados apresentados evidenciam um elevado grau de conformidade com as exigências estabelecidas, refletindo o compromisso dos Águas de Santarém com a prestação de um serviço de qualidade.

Encontram-se em análise e desenvolvimento uma metodologia de recolha e registo da informação indispensável à sua monitorização.

Deste modo, a Águas de Santarém reafirma o seu compromisso com a melhoria contínua e com o cumprimento rigoroso das obrigações legais e regulatórias que orientam a sua atividade.