

## RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO - 2025

### Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos prestados aos utilizadores finais

Artigo	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
<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	57	0	100,00	
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	-----			Não é realizado agendamento horário
<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	-----			Neste período, não ocorreram interrupções por factos imputáveis ao utilizador, nem restabelecimento dos serviços.
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	-----			Neste período, não ocorreram interrupções por factos imputáveis ao utilizador, nem restabelecimento dos serviços.
<b>Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)</b>				
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a 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	Registo de dados em desenvolvimento			
<b>Faturação (artigo 16.º)</b>				
Aplicação de tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor.	Em conformidade			
<b>Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)</b>				
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção do ramal até 20 metros	41	0	100	
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias.	45	1	97,8	

Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis quando seja necessária a execução o intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	3	0	100	
<b>Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)</b>				
Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias	-----			Neste período, não ocorreram interrupções por factos imputáveis ao utilizador, nem restabelecimento dos serviços.
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	-----			Neste período, não ocorreram interrupções por factos imputáveis ao utilizador, nem restabelecimento dos serviços.
<b>Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)</b>				
Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	-----			Neste período não ocorreram interrupções programadas; ou que excedessem 4 horas.
Disponibilidade de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	-----			Neste período não ocorreram interrupções programadas; ou que excedessem 4 horas.
<b>Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)</b>				
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores da duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	Registo de dados em desenvolvimento			
Informação no sítio na internet no caso de Interrupções de duração superior a 4 horas	Registo de dados em desenvolvimento			
Disponibilidade de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigos 20.º e 22.º)	Registo de dados em desenvolvimento			
<b>Pressão de serviço (artigo 21.º)</b>				
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	Registo de dados em desenvolvimento			
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	Registo de dados em desenvolvimento			
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	Registo de dados em desenvolvimento			
<b>Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)</b>				
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção de ramal até 20 metros	47	0	100	
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	49	1	98	
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	2	0	100	
<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)	-----	Não houve interrupções do serviço de saneamento de águas residuais urbanas.		
<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 a antecedência mínima de 48 horas.	Não existiram ocorrências			
<b>Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)</b>				
Informação no sítio da internet sobre duração previsível e zonas afetadas	Não existiram ocorrências			
<b>Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)</b>				
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	95	17	82,11	
<b>Inundações (artigo 28.º)</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	_____	_____	_____	No período de referência não ocorreram inundações em propriedades privadas.
<b>Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)</b>				
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)	A entidade gestora é a empresa intermunicipal Resíduos do Nordeste.			
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)	A entidade gestora é a empresa intermunicipal Resíduos do Nordeste.			
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)	A entidade gestora é a empresa intermunicipal Resíduos do Nordeste.			
Lavagem de contentores (artigo 33.º)	A entidade gestora é a empresa intermunicipal Resíduos do Nordeste.			
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)	A entidade gestora é a empresa intermunicipal Resíduos do Nordeste.			
<b>Informação aos utilizadores (artigo 35.º)</b>				
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	<a href="https://www.cm-mdouro.pt/cmmirandadouro/uploads/document/file/2223/regulamento_no_92___2021.pdf">https://www.cm-mdouro.pt/cmmirandadouro/uploads/document/file/2223/regulamento_no_92___2021.pdf</a>			
Disponibilização das condições contratuais no momento ou nos 30 dias subsequentes	Constam do regulamento de serviço, disponível no sítio de internet do Município. São enviadas por email, caso exista, quando da contratação do serviço ou entregues em mão pelo leitor-cobrador.			
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Em conformidade no regulamento do serviço			
<b>Atendimento presencial (artigo 37.º)</b>				
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Registo de dados em desenvolvimento			Não temos registo do tempo de espera do atendimento presencial, mas dada a dimensão do município e realidade do nosso concelho, o tempo de espera nunca ultrapassará os 10 minutos.

Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	Registo de dados em desenvolvimento	Não temos registo do tempo de espera do atendimento presencial, mas dada a dimensão do município e realidade do nosso concelho, o tempo de espera nunca ultrapassará os 10 minutos.		
<b>Atendimento telefónico (artigo 39.º)</b>				
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Registo de dados em desenvolvimento	Não temos registo do tempo de espera do atendimento telefónico, mas dada a dimensão do município e realidade do nosso concelho, o tempo de espera nunca ultrapassa os 10 minutos.		
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para a comunicação de avarias	Registo de dados em desenvolvimento	Não temos registo do tempo de espera do atendimento telefónico, mas dada a dimensão do município e realidade do nosso concelho, o tempo de espera nunca ultrapassa os 10 minutos.		
<b>Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)</b>				
Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final à reclamação escrita	Ainda não implementado			
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis.	-----			Neste período não ocorreram reclamações registadas no livro de reclamações
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis	-----			Neste período não ocorreram respostas a reclamações escritas
Resposta a outras comunicações escritas é de 22 dias úteis	1	0	100	