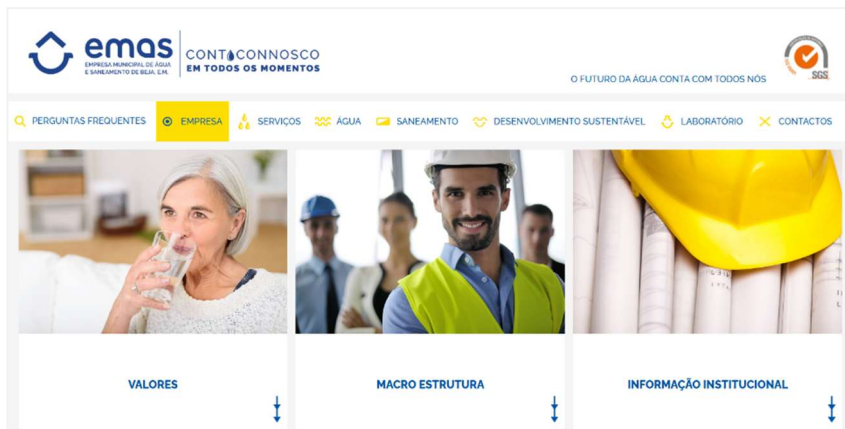


Relatório Anual da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores de Abastecimento de Água e Águas Residuais



1. Introdução

A Empresa Municipal de Água e Saneamento de Beja, EM., EMAS, assegura, por contrato de gestão delegada celebrado em 1 de março de 2013, com a Câmara Municipal de Beja, detentora da totalidade do seu capital social, os serviços de abastecimento público de água para consumo humano e de saneamento de águas residuais urbanas, tendo os respetivos Regulamentos, publicados em Diário da República, entrado em vigor em 25 de julho de 2013 e em 4 de agosto de 2013.

A EMAS criada em setembro de 2002, garante desde essa data, o abastecimento público de água e os serviços de saneamento de águas residuais urbanas, - em "baixa" desde 1 de julho de 2010 - e também, a drenagem de águas pluviais à população do concelho de Beja

A missão da empresa, de acordo com os seus estatutos, consiste na prestação dos serviços atrás descritos, "num quadro de sustentabilidade económica, social e ambiental, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento sócio-económico da região."

Em termos de dimensão, a EMAS empregava no final de 2025, 112 trabalhadores, tendo distribuído, nesse ano, 2.781.331 m³ de água para consumo, recolhido um volume de cerca de 1.700.00 m³ de águas residuais, e tratado cerca de 68.000 m³ de águas residuais nos seus sistemas de tratamento.

Assim, na qualidade de entidade gestora na vertente "em baixa", dos serviços e das infraestruturas de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais, no âmbito geográfico do Município de Beja, por forma a dar cumprimento ao ponto 5 do artigo 64.º do Regulamento ERSAR n.º 446/2024 ERSAR, foi elaborado o presente relatório referente ao ano 2025,

Política de Qualidade

A EMAS, consciente da responsabilidade e importância que os seus serviços desempenham nas condições de vida dos seus clientes e no bem-estar da população do concelho, assume um compromisso de melhorar continuamente a qualidade dos mesmos. Nesse sentido, adota permanentemente uma postura de transparência sobre as suas atividades, contribuindo assim para um desenvolvimento sustentável e um ambiente de trabalho seguro para os seus trabalhadores e todas as partes envolvidas

2. Relatório Anual da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores de Abastecimento de Água e Águas Residuais 2025

Regulamento ERSAR n.º 446/2024 - Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final

O Regulamento ERSAR n.º 446/2024, de 19 de abril, é um instrumento regulatório que, de acordo com o artigo 1.º, tem por objetivo definir os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso do seu incumprimento.

Em cumprimento do n.º 5 do artigo 64.º do Regulamento n.º 446/2024, foi elaborado o presente relatório onde constam os resultados obtidos, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados no regulamento.

Obrigações de registo

De acordo com os artigos 6.º, 7.º e 12.º, cabe à entidade gestora a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e respetivas diligências. As obrigações de registo são, assim, da responsabilidade da entidade gestora, que têm de assegurar sistemas fiáveis e mante-los operacionais e auditáveis

Os dados constantes do Relatório foram obtidos em sistemas de registo da EMAS.

Na tabela seguinte estão referidos o tipo de registo efetuar de acordo com artigo 12º, a Divisão responsável e o tipo de sistema de registo.

	Divisão responsável	Sistema de registo
Pedidos apresentados pelos utilizadores	DPEI, DGCCE, DOM	Navia, Aquamatrix, Filedoc
Agendamentos realizados para cumprimento dos pedidos, com indicação da data e hora,	DPEI, DOM	Navia
Deslocações para cumprimento dos pedidos	DPEI, DGCCE, DOM	Aquamatrix, Navia
Situações em que o cumprimento dos pedidos não se concretizou , com indicação de data e/ou hora agendadas, e motivo	DPEI, DOM	Aquamatrix, Navia
Avisos remetidos aos utilizadores	DPEI, DOM	Navia

Interrupções programadas e não programadas , o motivo, a duração e as comunicações da entidade gestora	DOM	Navia, Pasta partilha (DOM - Comunic. Constrangimentos AA); Site
Comunicações recebidas pela entidade gestora relativas a situações de emergência e deslocações efetuadas nesse âmbito	DOM; DGCCE	Navia
Compensações pagas	DAF	Aquamatrix

3. Qualidade Serviço – Avaliação - Resultados 2025

Na Tabela seguinte é apresentada a avaliação, por indicador, referente ao ano 2025.

O nível de serviço é indicado pela percentagem de cumprimento, de acordo com os requisitos de cada indicador.

Artigo/ Ponto		Indicador	Nível de serviço	
11.º	Início da prestação dos serviços de águas	2	Cumprimento de 5 dias úteis para marcação da deslocação necessária para a ligação dos serviços AA / AR	100,0%
		4	Cumprimento dos intervalos de agendamento (2 horas)	100,0%
13.º	Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador	4	Cumprimento restabelecimento do AA (24 horas) após a regularização da situação	100,0%
		4	Cumprimento restabelecimento do AR (24 horas) após a regularização da situação	Não se aplica
		5	Comunicação com o cliente em caso de impossibilidade de restabelecer o serviço no prazo de 24h	Sem ocorrências
15.º	Resposta a situações de emergência	2	Cumprimento prazo 4h para reação a situações de emergência AA	85,7%
		2	Cumprimento prazo 4h para reação a situações de emergência AR	93,4%
17.ºA A / 23.ºA R	Ligação do serviço	1	Cumprimento prazo para disponibilização do serviço (45 dias úteis), desde pedido de ligação instruído de toda a documentação necessária	100,0%
		3	Cumprimento do prazo de 15 dias úteis para orçamentação	100,0%
		4	Cumprimento de execução de ramal em 60 dias úteis após aceitação de orçamento e pagamento	100,0%
18.ºA A / 24.º AR	Continuidade do serviço	2	Cumprimento da antecedência mínima de 20 dias para envio do pré-aviso de corte	100,0%
		5	Cumprimento do prazo máximo de 4 horas para restabelecimento do serviço interrompido sem facto imputável ao utilizador	100,0%
19.ºA A / 25.º AR	Interrupção programada do serviço	1	Cumprimento da antecedência mínima de 48 horas para comunicação aos clientes afetados por interrupções programadas do serviço de abastecimento	100,0%
			Cumprimento da antecedência mínima de 48 horas para comunicação aos clientes afetados por interrupções programadas do serviço de saneamento	Sem ocorrências
		4	Cumprimento da disponibilização de alternativa de abastecimento de água quando a suspensão for superior a 24h	Sem ocorrências

20.º AA / 26.º AR	Interrupção não programada do serviço	1	Cumprimento da comunicação com o cliente (quando solicitado) quando a interrupção é inferior a 4 horas	92,3%
		1	Cumprimento da comunicação com o cliente quando a interrupção é superior a 4 horas (website)	100,0%
		3	Cumprimento do prazo máximo de 4 horas para restabelecimento do fornecimento após interrupção	100,0%
		5	Cumprimento da disponibilização de alternativa de abastecimento de água quando a suspensão for superior a 24h	Sem ocorrências
21.º	Pressão de serviço	2	Cumprimento do prazo de 5 dias para verificação da pressão após pedido do utilizador	100,0%
		3	Cumprimento do prazo de 20 dias úteis para reposição pressão	Sem ocorrências
22.º	Qualidade da água	2	Cumprimento da disponibilização de alternativa de abastecimento de água quando a restrição ou interrupção for superior a 24h	Sem ocorrências
27.º	Utilização de fossas sépticas	3	Cumprimento de 10 dias úteis para limpeza de fossas sépticas	64,4%
		3	Cumprimento do prazo de 24 horas para limpeza de fossas sépticas em caso de perigo para a saúde pública	Sem ocorrências
28.º	Inundações	1	Cumprimento do prazo de 4 horas para reação a inundações	100,0%
35.º	Dever de informação	1	Regulamento de serviço disponível no website	Cumpre
		2	Condições contratuais disponibilizadas por escrito no momento da celebração do contrato	Cumpre
		3	Prestar informação atualizada sobre as condições dos serviços prestados: Tarifários aplicáveis, qualidade da água e qualidade do serviço	Cumpre
		5	Identificação das entidades RAL nos contratos e website	Cumpre
37.º AA / 39.º AR	Atendimento presencial e telefónico	2	Cumprimento do tempo médio de espera no balcão - atendimento geral (30 minutos)	81,3%
			Cumprimento do tempo médio de espera no balcão - atendimento tesouraria (20 minutos)	75,7%
		3	Tempo médio de espera - Atendimento telefónico (15 minutos)	10 seg.
			Tempo médio de espera - Atendimento telefónico técnico (10 minutos)	8 seg.

41.º	Atendimento escrito - Prazo de resposta	1	Cumprimento prazo respostas a reclamações escritas - Livro de reclamações (15 dias úteis)	100,0%
		2	Cumprimento prazo respostas a reclamações escritas (22 dias úteis)	100,0%
		3	Cumprimento prazo respostas a outras comunicações (22 dias úteis)	100,0%
43.º e 44.º	Visita combinada	1	Cumprimento dos intervalos de agendamento (2 horas)	100% (Verificações de pressão)
		6	Cumprimento do prazo em caso de cancelamento ou reagendamento (até 17h do dia útil anterior)	Sem ocorrências (Verificações de pressão)
46.º	Assistência técnica após comunicação da ocorrência anômala	3 a)	Cumprimento prazo de 24 horas para deslocação - utilizadores especiais (Hospitais)	Sem ocorrências
		3 b)	Cumprimento prazo de 48 horas para deslocação - restantes utilizadores	100,0%
48.º	Frequência de leitura de contadores	1	Cumprimento da antecedência mínima de 10 dias para envio do aviso prévio, após 3.ª tentativa de leitura	Em fase de implementação de procedimento
50.º	Substituição de equipamentos de medição	1	Cumprimento da antecedência mínima de 10 dias para comunicação da data de substituição dos instrumentos de medição	0,0%
52.º	Verificação extraordinária dos contadores	2	Cumprimento do prazo de 5 dias úteis para substituição de contadores em caso de verificação extraordinária	Sem ocorrências
		3	Cumprimento do prazo de 5 dias úteis para envio do relatório em caso de verificação extraordinária	Sem ocorrências
54.º	Suspensão e reinício do contrato	1	Cumprimento do prazo de 5 dias úteis para restabelecimento do serviço, após pedido de suspensão de contrato, por motivo de desocupação do imóvel.	Sem ocorrências

Nota: AA – Água de Abastecimento; AR – Água Residual

4. Compensações

A compensação é o pagamento específico, devido pelo incumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras.

De acordo com o ponto 3 do artigo 56.º, o pagamento das compensações depende da apresentação de uma reclamação escrita que tenha por objeto factos que se traduzam no incumprimento de um nível mínimo de qualidade do serviço ao qual esteja associada uma compensação, desde que apresentada no prazo de 30 dias após o conhecimento do incumprimento.

Durante o ano 2025, **não foi paga qualquer compensação devida pelo incumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço.**

Beja, 31 de março de 2026

A Administradora Executiva



Carla Cavaco