



#NOVOREGISTO:CODIGOBARRAS#

Cumprimento dos níveis mínimos do serviço previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço

4º Trimestre

2024

(DSO /DOMAS/UAS)

UAS- PAULA CORDEIRO

ÉVORA

Câmara Municipal



ENQUADRAMENTO

O regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e resíduos (RQS) estabelece no seu artigo 64.º que as entidades gestoras devem publicar, no respetivo sítio na internet, um relatório anual, até final de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento.

Tendo em conta a entrada em vigor do RQS em outubro de 2024, procedeu-se à elaboração do presente relatório, que sintetiza a informação relativa ao 4º trimestre de 2024.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

REGULAMENTO Nº446/2024(Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final)

Águas e Saneamento

Tipologia	Nº Pedidos	Reclamações Escritas
Início da prestação do Serviço de Águas e Saneamento		
Deslocação para início da prestação no prazo de 5 dias Úteis	449	0
Agendamento do início da intervenção c/ amplitude de 2 horas	0	0
Restabelecimento dos Serviços de Águas interrompidos por facto imputável ao utilizador		
Restabelecimento no Prazo de 24 h após regularização da situação que originou a interrupção	0	0
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem o restabelecimento	0	0
Resposta a situações de emergência		
Deslocação ao local no prazo de 4 horas após comunicação de ocorrência suscetível de provocar danos	2	0
Ligação do Serviço de abastecimento de água		
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias, caso seja necessário executar ramal até 20 metros	9	1
Apresentação de orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo 15 dias	*	
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias para ramais superiores a 20 metros	**	
Continuidade do serviço de abastecimento de água		
Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com antecedência mínima de 20 dias	A preencher pela DAGF	
Restabelecimento no prazo de 4 horas se a interrupção não é da responsabilidade do utilizador ou exploração	23	0
Interrupção programada do serviço de abastecimento		
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48h de antecedência	23	1
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 h	0	0

* e ** Este serviço é realizado por empreiteiro contratado diretamente pelo cliente e acompanhado pela CMÉvora desde que tenha Alvará de obras públicas

Tipologia	Nº Pedidos	Reclamações Escritas
Interrupção não programada do serviço de abastecimento		
Informação aos utilizadores sobre duração previsível sempre que solicitada	0	0
Informação no sítio da internet no caso de duração superior a 4 h	13	0
Disponibilização de alternativas no caso de interrupções superiores a 24 h	0	0
Pressão de serviço		
Deslocação ao local de consumo para medição de pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	0	0
Garantia de pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor		
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis		
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais		
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias, caso seja necessário executar ramal até 20m metros	2	0
Apresentação de orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo 15 dias	*	
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias para ramais superiores a 20 metros	**	
Continuidade do serviço de abastecimento de águas residuais		
Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de saneamento por motivos imputáveis ao utilizador c/ antecedência mínima de 20 dias(quando não é possível interrupção do abastecimento)		0
Interrupção programada e não programada do serviço Saneamento		
Utilização de Fossas Sépticas	a)	
Inundações		
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	5	0

* e ** Este serviço é realizado por empreiteiro contratado diretamente pelo cliente e acompanhado pela CMÉvora desde que tenha Alvará de obras públicas

a)O Município não executa este serviço

Tipologia	Nº Pedidos	Reclamações Escritas
Visita Combinada		
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	0	0
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17 horas do dia útil anterior	0	
Assistência Técnica após comunicação de ocorrência anómala(condições que afetem o normal funcionamento do serviço)		
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais ^{b)}	0	0
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	191	0
Substituição dos Instrumentos de Medição		
Envio de aviso prévio relativo à substituição do contador com a 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)	0	0
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	0	0
Verificação extraordinária dos contadores		
Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	1	0
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	0	0

B) Utilizador especial” utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço.

Esclarecimento aos dados apresentados

Início da prestação dos serviços de águas e resíduos: todas as deslocações foram efetuadas no prazo previsto. Os agendamentos só são efetuados a solicitação do cliente e se o contador não se encontrar acessível.

Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador: sempre que o pagamento é efetuado até às 14h, o restabelecimento é efetuado no próprio dia. Após esse horário, o restabelecimento é efetuado no dia útil seguinte.

Resposta a situações de emergência: a resposta é imediata, sempre que se verificam situações de emergência. Fora do horário de serviço, o serviço de da Brigada de Intervenção rápida assegura esse cumprimento.

Ligação do serviço de abastecimento de água: todos os pedidos de ramal e de execução dos mesmos, apresentados a partir de 1 de outubro de 2024 foram executados nos prazos legalmente previstos.

Continuidade do serviço de abastecimento de água: os avisos prévios de interrupção do serviço de abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, são emitidos pelo sistema de gestão comercial, nos prazos previstos legalmente.

Sempre que ocorre a interrupção sem motivo imputável ao utilizador, o restabelecimento é efetuado, no prazo máximo de 4 horas (normalmente em menos de 2 horas) após os Serviços terem conhecimento do mesmo.

Interrupção programada do serviço de abastecimento: este tipo de ocorrências é rara e nunca ultrapassa as 24h. Sempre que é publicitado no site da CMÉvora e avisados diretamente os clientes sensíveis.

Interrupção não programada do serviço de abastecimento: estas interrupções são as mais frequentes, algumas vezes ultrapassam as 4 horas. Os clientes são informados, diretamente no site da CMÉvora e por escrito sempre que o solicitarem.

Pressão de serviço: este tipo de serviço raramente é solicitado. O cliente é sempre informado, por telefone da data e hora que irá ocorrer a intervenção. Existe a garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor em todos os clientes do município.

Ligação do serviço de saneamento de águas residuais: todos os ramais execução a partir de 1 de outubro de 2024 foram realizados nos prazos legalmente previstos.

Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais: esta continuidade está garantida uma vez que a interrupção do fornecimento deste serviço não é prática deste município.

Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais: a interrupção do fornecimento deste serviço não é prática deste município.

Interrupção não programada do serviço de saneamento de água residuais: a interrupção do fornecimento deste serviço não é prática deste município.

Utilização de fossas sépticas: O município não executa este tipo de serviço.

Inundações: sempre que existe a ocorrência de uma inundação, a resposta é imediata.

Visita combinada: Situações muito ocasionais, em que o agendamento é efetuado via telefónica com o utilizador, em que é combinada a hora certa para a deslocação.

Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala: neste tipo de situações a deslocação nunca excede as 24h, já que a receção é efetuada pelo serviço de “ocorrência” e é de imediato comunicada à área operacional , durante o período normal de trabalho e ao BRIPIR fora deste período.

Substituição dos instrumentos de medição: os agendamentos só são efetuados por solicitação do cliente, e se o contador não se encontrar acessível. Sempre que o cliente assim o solicita, é contactado previamente, por telefone, a fim de estar presente, sendo dada indicação de uma amplitude de, no máximo, 2h. Durante o trimestre em análise ainda não foi deixada informação do número dos contadores retirado e instalado, contagens, data e funcionário que procedeu à execução do serviço. Esta informação está prevista para 2025.

Verificação extraordinária dos contadores: são situações raras. Quando solicitado a substituição do contador é efetuada cumprindo as disposições legais. O envio do relatório da verificação extraordinária está dependente da disponibilização do mesmo por parte do IPQ, sendo que estes processos são, por norma, morosos.