



**SMAS
VISEU**

Relatório da Qualidade do Serviço Prestado

Regulamento n.º 446/2024 de 19 de abril

2025

Relatório da Qualidade do Serviço Prestado I 2025

1-INTRODUÇÃO

O presente documento pretende dar cumprimento ao n.º 5 do artigo 64º do Regulamento 446/2024, de 19 de abril.

Reúne os principais resultados obtidos no ano de 2025, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento, 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%	
		Taxa de cumprimento dos intervalos de agendamentos (2 horas)	0%	
		Taxa de agendamentos	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%	
		Taxa de cumprimento do restabelecimento do serviço de saneamento (24 horas após regularização)	N.A.	
		Taxa de comunicação com o cliente em caso de impossibilidade de restabelecer o serviço no prazo de 24 horas	100%	
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%	
		Taxa de cumprimento do prazo de 4 horas para reação a situações de emergência - Sistema de águas residuais	100%	
FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS	16º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	100%	3

N.A. - Não aplicável

1.1.2-ABASTECIMENTO DE ÁGUA

LIGAÇÃO DO SERVIÇO ÁGUA	17º	Taxa de cumprimento do prazo para disponibilização do serviço (45 dias úteis desde o pedido de ligação instruído de toda a documentação necessária)	95,90%	3
		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)	78,60%	
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 ÁGUA	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	N.A.	
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	100%	
		Taxa de disponibilização de alternativas de abastecimento de água quando a suspensão for superior a 24 horas	N.A.	
PRESSÃO DO SERVIÇO	21º	Taxa de cumprimento do prazo de 5 dias úteis para verificação de pressão (após pedido do utilizador)	100%	31
		Taxa de cumprimento do prazo de 20 dias úteis para a reposição da pressão	100%	
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%	22

N.D. - Informação não disponível em sistema de informação

N.A. - Não aplicável

1.1.3-SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

LIGAÇÃO DO SERVIÇO DE ÁGUAS RESIDUAIS	23º	Taxa de cumprimento do prazo para disponibilização do serviço (45 dias úteis desde o pedido de ligação instruído de toda a documentação necessária)	95,90%	3
		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)	75,80%	
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	N.A.	
		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 DE ÁGUAS RESIDUAIS	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 DE ÁGUAS RESIDUAIS	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	100%	
		Taxa de cumprimento do prazo de 24 horas para limpeza de fossas sépticas em caso de perigo para a saúde pública	100%	
INUNDAÇÕES	28º	Taxa de cumprimento do prazo de 4 horas para reação a inundações	100%	

N.D. - Informação não disponível em sistema de informação

N.A. - Não aplicável

1.1.4-COMUNICAÇÃO COM OS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

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 geral presencial	00:19:33	
		Tempo médio de espera do atendimento de tesouraria presencial	00:26:22	
ATENDIMENTO TELEFÓNICO	39º	Tempo médio de espera do atendimento telefónico geral	N.D.	
		Tempo médio de espera do atendimento telefónico para comunicação de avarias	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	86,66%	
		Taxa de resposta a reclamações escritas dentro do prazo de 22 dias úteis - outros meios	90,41%	

N.D. - Informação não disponível em sistema de informação

1.1.5-SERVIÇOS PRESTADOS NO LOCAL DE CONSUMO DO UTILIZADOR

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 DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA PRESTADAS NO LOCAL DE CONSUMO 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 de um documento 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. - Informação não disponível em sistema de informação

1.1.6-COMPENSAÇÕES

PROCEDIMENTO ATRIBUIÇÃO COMPENSAÇÕES	56º	Compensações atribuídas	0	
--------------------------------------	-----	-------------------------	---	--

2-NOTA FINAL

O Relatório da Qualidade do Serviço Prestado, assegura o cumprimento das exigências regulatórias e constitui uma ferramenta de trabalho de análise do desempenho dos SMAS de Viseu, que vai permitir identificar oportunidades de melhoria para podermos atingir a excelência no serviço aos utilizadores do Concelho de Viseu.

Estamos a promover o desenvolvimento de novos sistemas de recolha e tratamento de informação, que vão permitir melhorias significativas na monitorização dos indicadores da atividade.

Os SMAS de Viseu reafirmam, desta forma, o seu compromisso com a melhoria contínua, tendo como objetivo o cumprimento rigoroso das obrigações legais e regulatórias deste setor de atividade.