



RELATÓRIO 2025

Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final (RQS),

Regulamento n.º 446/2024, de 19/04, ERSAR

Município de Almada

Autores: DMSU/DHU

Maio de 2026

1. ENQUADRAMENTO

A ERSAR tem como missão a regulação e a supervisão dos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

De acordo com os estatutos desta Entidade, compete à ERSAR a elaboração e aprovação de um regulamento com eficácia externa, que defina níveis mínimos de qualidade a prestar pelas Entidades Gestoras aos utilizadores, tendo em vista aumentar a eficiência e da eficácia dos serviços prestados.

Neste contexto, foi publicado o Regulamento n.º 446/2024, de 19/04, que vem definir níveis mínimos de qualidade de serviço a prestar pelas entidades gestoras de resíduos urbanos aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como compensações devidas em caso de incumprimento das entidades gestoras (EG).

Para efeitos de aplicação do Regulamento e em conformidade com as orientações emitidas pela ERSAR, consideram-se serviços prestados aos utilizadores finais, no âmbito do RQS, aqueles que são assegurados de forma acessível na respetiva área de residência — designadamente, num raio de 100 metros ou, no caso da recolha porta a porta, através da contentorização afeta ao domicílio — observando-se, para o efeito, as disposições legais em vigor relativas à acessibilidade.

2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS RELATIVOS AO ANO DE 2025

Em cumprimento do Artigo 64.º deste Regulamento apresenta-se no quadro seguinte a informação disponível relativa aos níveis mínimos de qualidade prestados aos utilizadores finais, no ano de 2025. Foi utilizada como referência para preenchimento o anexo do Ofício O-001440/2025, de 2025-03-27.

Quadro – “Níveis mínimos de qualidade prestados aos utilizadores finais, em 2025”

Art.	Título	Requisitos	Resultados
11.º	Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	<p>*Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis</p> <p>*Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas</p>	<p>Acessibilidade física 100 % para resíduos indiferenciados.</p> <p>Na recolha porta-a-porta, cabe ao utilizador a iniciativa de requerer os respetivos contentores. Após a receção do pedido, os serviços procedem ao agendamento para entrega de contentores, em função das disponibilidades das equipas e do requerente. O serviço está disponível num dia útil da semana e aos sábados, dia em que os munícipes (em regra) têm maior disponibilidade. Importa ainda referir que o mecanismo processual para verificar o cumprimento do prazo estabelecido ainda não foi estabelecido.</p>

Art.	Título	Requisitos	Resultados
15.º	Resposta a situações de emergência	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	No presente ponto, foram identificadas como situações de emergência as ocorrências relativas a incêndios em contentores, bem como a deteção de contentores enterrados com deficiências no sistema de fecho. Estas situações, que podem comprometer a salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, são prontamente reportadas e submetidas à intervenção dos serviços competentes.
16.º	Faturação	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Os valores do Tarifário dos Serviços de Resíduos Urbanos para o ano 2026, foram aprovados pela Assembleia Municipal de Almada e submetidos a parecer da ERSAR (ver também Tarifário 2026).
30.º	Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos	Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica	Cumprido. No Geoportal de Almada é disponibilizado a tipologia de recolha por área geográfica e respetiva frequência, possibilitando a consulta por arruamento e número de polícia. O horário de deposição encontra-se no Regulamento Municipal de Resíduos Urbanos, Imagem, Limpeza e Higiene

Art.	Título	Requisitos	Resultados
32.º	Serviço de recolha de resíduos urbanos	Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	Cumprido.
33.º	Lavagem de contentores	Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor	Cumprido.
33.º	Lavagem de contentores	Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	Cumprido.
33.º	Lavagem de contentores	No caso de reclamação relativa a evidências de falta de higiene, lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis.	Cumprido o prazo de lavagem até 5 dias úteis em 58% dos pedidos.
35.º	Informação aos utilizadores	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	Regulamento Municipal de Resíduos Urbanos, Imagem, Limpeza e Higiene

Art.	Título	Requisitos	Resultados
35.º	Informação aos utilizadores	Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Cumprido.
35.º	Informação aos utilizadores	Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Em matéria de faturação, o recurso à resolução extrajudicial de litígios de consumo, cujo valor seja inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, é assegurado pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (ver https://www.smasalmada.pt/alternativa-de-litigios). A CMAAlmada tem ainda o Núcleo de Apoio ao Consumidor (NAC), que atua nas áreas dos direitos e da defesa do consumidor. O NAC presta apoio em casos onde se verifiquem conflitos, ajudando na apresentação de reclamações através da mediação entre consumidor e fornecedor.
37.º	Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral ▪ Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria 	Cumprido. O tempo de espera médio é de 00:00:14, na CMAAlmada, para o atendimento geral (inclui todas as matérias relativas aos resíduos)
37.º	Atendimento telefónico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral 	Cumprido O tempo médio em chamada é de 00:03:08, na CMAAlmada, para o atendimento geral (inclui todas as matérias relativas aos resíduos).
40.º 41.º	Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas	A CMAAlmada integra o Núcleo de Apoio ao Consumidor (NAC) que atua na área dos direitos e defesa do consumidor. O NAC presta apoio em casos onde se verifiquem conflitos, ajudando na apresentação de reclamações através da mediação entre consumidor e fornecedor.

Art.	Título	Requisitos	Resultados
40.º 41.º	Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	<p>Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis</p> <p>Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis</p> <p>Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis</p>	Taxa de resposta de 98 % (Fonte: AQS 2024).

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente relatório foram analisados os níveis de qualidade de serviço prestados pela Entidade Gestora do Sistema Municipal de Gestão de Resíduos Urbanos de Almada aos utilizadores finais, durante o ano de 2025, conforme requerido pelo Regulamento ERSAR n.º 446/2024 de 19/04.

Dos resultados apresentados verifica-se que parte dos níveis mínimos são cumpridos, pese embora alguns procedimentos de cálculo dos indicadores ainda não estarem ajustados para produzir evidências do seu cumprimento.

Salienta-se ainda que o Município de Almada, enquanto entidade responsável pela gestão dos resíduos urbanos, mantém um compromisso constante com a promoção e o investimento de melhorias contínuas na qualidade dos serviços prestados aos utilizadores finais, em todos os aspetos operacionais. Além disso, há um enfoque especial na otimização dos processos para aumentar a eficiência operacional, reduzindo desperdícios e promovendo práticas sustentáveis. Estas ações visam garantir não só a conformidade com as normas ambientais e regulamentares, mas também assegurar que os utilizadores finais recebam um serviço de excelência, que responda às suas necessidades de forma eficaz, segura e ambientalmente responsável. Assim, a melhoria contínua é vista como um elemento fundamental para o desenvolvimento sustentável da gestão de resíduos urbanos, contribuindo para a preservação do ambiente e para a qualidade de vida da comunidade.