



Relatório Anual/2025

Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final

Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço
Regulamento 446/2024

Câmara Municipal do Barreiro – maio 2026

www.cm-barreiro.pt



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

INDÍCE

1. NOTA INTRODUTÓRIA.....	2
2. NÍVEIS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO AA, AR E RU	3
3. SÍNTESE CONCLUSIVA	4
4. RESULTADOS	5



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Regulamento 446/2024 de 19 de abril, foi aprovado o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos, que tem por objeto 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 e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso de incumprimento.

Nos termos do disposto no nº 5 do artigo 64.º do referido o Regulamento, a Câmara Municipal do Barreiro elaborara o presente relatório anual, relativo aos níveis de serviços prestados pela autarquia, nomeadamente pelo Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas, no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2025, nas respetivas áreas de atuação, designadamente:

- Abastecimento de Água (AA);
- Saneamento de Águas Residuais (AR);
- Resíduos Urbanos (RU).

Nos termos definidos legalmente, o presente relatório encontra-se disponível para consulta pelos interessados no sítio da internet da Câmara Municipal do Barreiro.



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

2. NÍVEIS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO AA, AR E RU

Os resultados dos níveis de serviço prestados pela Câmara Municipal do Barreiro em 2025 constam da tabela 1. Para cada nível de serviço definido no regulamento, além do resultado médio obtido, apresenta-se a taxa de incumprimento da disposição legal aplicável e se, nestes casos, houve lugar ao pagamento de compensações mediante reclamação por escrito.



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

3. SÍNTESE CONCLUSIVA

Dada a recente entrada em vigor do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos, existem alguns níveis mínimos de serviço em situação de incumprimento e outros indisponíveis. Estes casos integram uma estratégia operacional de melhoria da qualidade do serviço prestado ao utilizador final, preconizada pela Câmara Municipal do Barreiro, de forma a poderem estar disponíveis já no próximo relatório, referente ao ano de 2026, e que possam seguir um caminho de melhoria e otimização.

4. RESULTADOS

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)						
Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	1230	818	66%	34%	n.a.	
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	3880	2582	67%	33%	n.a.	
Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)						
Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção	1475	1453	99%	1%	n.a.	
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento			Sem ocorrências		n.a.	



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)						
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrências no sistema público de abastecimento de água e/ou saneamento	495	495	100%	0%	n.a	
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						
Faturação (artigo 16.º)						
Aplicação das tarifas em conformidade com as normais legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor			100%	0%	n.a	
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)						
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	46	20	47%	53,49%	n.a	
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	58	58	100,00%		n.a	
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros			Sem ocorrências		n.a	
Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)						

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias	55450	55450	100%	0%	n.a.	
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração			<i>Não disponível</i>		n.a.	<i>Em 2026 a situação estará regularizada.</i>
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)						
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	2	2	100%	0%	n.a.	
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas			<i>Sem ocorrências</i>		n.a.	
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)						
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	453	322	71%	29%	n.a.	
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	9	9	100%	0%	n.a.	

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)			Sem ocorrências		n.a.	
Pressão de serviço (artigo 21.º)						
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	247	177	72%	28%	n.a.	
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	193	177	92%	8%	n.a.	
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	193	177	92%	8%	n.a.	
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)						
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros,	14	8	57%	43%	n.a.	
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	1	1	100%	0%	n.a.	
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros			Sem ocorrências		n.a.	
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)						

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de saneamento de águas residuais por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de			Não aplicável		n.a.	
20 dias (quando não é possível a interrupção do serviço de abastecimento)						
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)						
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência			Não aplicável		n.a.	
Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)						
Informação no sítio da internet sobre duração previsível e zonas afetadas			Não aplicável		n.a.	
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)						
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	36	36	100%	0%	n.a.	
Inundações (artigo 28.º)						
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de inundações em propriedade privada com alegada origem na rede pública de	4	4	100%	0%	n.a.	



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
saneamento de águas residuais						
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)						
Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica			Cumprido		n.a.	
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)						
Período total de indisponibilidade não programada inferior a cinco dias de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da			Não aplicável		n.a.	
infraestrutura						
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)						
Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal			Não disponível		n.a.	Em 2026 a situação estará regularizada



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	951	200	21%	79%	n.a.	<i>O registo das reclamações, em 2025, não foi tipificado nos diversos parâmetros em análise. Os dados apresentados representam a totalidade das solicitações/reclamações e o respetivo</i>



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
						<i>tempo de resposta - 5 dias. Em 2026 a situação estará regularizada.</i>
Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	951	233	25%	75%	n.a.	<i>O registo das reclamações, em 2025, não foi tipificado nos diversos parâmetros em análise. Os dados</i>



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
						<p><i>apresentados representam a totalidade das solicitações/reclamações e o respetivo tempo de resposta - 2 dias. Em 2026 a situação estará regularizada.</i></p>
Lavagem de contentores (artigo 33.º)						

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
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		1,9			n.a.	
Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor			Não aplicável		n.a.	
Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores		1,9			n.a.	
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.	951	200	21%	79%	n.a.	Todos os agendamentos efetuados tiveram resposta no dia acordado ou no dia seguinte. Os dados em 2025 não foram



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
						<i>registados de forma a espelhar esta realidade. Em 2026 a situação estará regularizada.</i>
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)						
Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis			Cumprido		n.a.	Todos os agendamentos efetuados tiveram resposta no dia acordado ou no dia seguinte. Os



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
						<i>dados em 2025 não foram registados de forma a espelhar esta realidade. Em 2026 a situação estará regularizada.</i>
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)						
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço			Cumprido		n.a	
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes			Cumprido		n.a	
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios			Cumprido		n.a	



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
Atendimento presencial (artigo 37.º)						
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	7030	6015	86%	14%	n.a	
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	10965	10091	92%	8%	n.a	
Atendimento telefónico (artigo 39.º)						
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	32330	3229	100%	0%	n.a	
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	7311	6707	92%	8%	n.a	
Respostas a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)						
Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas			Cumprido		n.a	
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	48	6	13%	87%	n.a	
Resposta a reclamações e outras comunicações por outros meios no prazo de 22 dias úteis	1408	827	59%	41%	n.a	

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	712	260	37%	63%	n.a.	
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)						
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	13162	13162	100%		n.a.	
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior			Sem ocorrências		n.a.	
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)						
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais**			Sem ocorrências		n.a.	
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	419	417	99%	1%	n.a.	
Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)						
Envio de aviso prévio para a realização de terceira deslocação para leitura com a antecedência mínima de 10 dias, com informação da data e intervalo	193	193	100%	0%	n.a.	

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
horário para a realização da leitura, com antecedência de duas horas, e com informação sobre a possibilidade de indicação de data alternativa	193	193	100%	0%		
Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)						
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	144	144	100%	0%	n.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)						
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	1314	983	75%	25%	n.a	
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)						
Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis			Sem ocorrências		n.a	
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis			Sem ocorrências		n.a	
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)						



Departamento de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observ.
Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis			Sem ocorrências		n.a.	