

Relatório Anual da Qualidade Serviço Prestado ao Utilizador Final – Água, Saneamento e Resíduos Urbanos

4º Trimestre 2024

Índice

1. Introdução	5
2. Caracterização da Entidade Gestora em Baixa	5
3. Indicadores de Desempenho.....	6
Meios de Atendimento.....	6
Presencial	6
Telefónico.....	6
Eletrónico	7
Informações aos Utilizadores.....	7
Reclamações.....	7
Serviços de Abastecimento de Água Pública.....	8
Início de Prestação de serviços	8
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao consumidor	9
Resposta a situações de emergência	10
Ligação do serviço de Abastecimento de água	10
Continuidade do serviço de abastecimento de água	10
Interrupção programada e não programada do serviço de abastecimento	10
Pressão do serviço.....	11
Frequência de leitura dos instrumentos de medição.....	11
Substituição dos instrumentos de medição	12
Verificação extraordinária dos contadores	13
Serviços de Saneamento de Águas Residuais Urbanas	13
Início de Prestação de serviços	13
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais.....	13
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais	13
Interrupção programada/não programada do serviço saneamento de águas residuais....	13
Utilização de fossas sépticas	13
Inundações	14
Serviços de Gestão de Serviços Urbanos.....	14
Continuidade do serviço de recolha e/ou dedicada e centros de Resíduos Urbanos.....	14
Lavagem de contentores	15
Outros.....	16
Visitas combinadas	16
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala.....	17
Suspensões e reinícios de contrato.....	17

Faturação.....	18
Resumo de Requisições.....	19
Qualidade de água.....	19
Quantidades de recolha de Resíduos Urbanos	20
4. Conclusão	21

Siglas

RQS – Regulamento da Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final

ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

AA – Abastecimento de Água

AR – Águas Residuais

RU – Resíduos Urbanos

TM – Triagem Mecânica

REEE – Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrônicos

OAU – Óleos Alimentares Usados

1. Introdução

O Regulamento da Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final (Regulamento 446/2024 de 19 de abril), doravante mencionado como RQS, visa promover uma maior qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais nos serviços de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos, assim como uma harmonização regulatória dos níveis mínimos de qualidade.

Este documento, relativo ao 4º trimestre de 2024, reflete o compromisso contínuo da Entidade Gestora- Município de Melgaço com a excelência operacional e a satisfação do consumidor. A presente análise é um testemunho dos esforços diligentes que a entidade gestora tem empreendido ao longo do tempo para aprimorar a experiência do consumidor. Não só demonstra a conformidade com os padrões estabelecidos pela ERSAR, mas também ressalta o compromisso em superar as expectativas dos nossos consumidores. A abordagem proativa adotada pela Entidade Gestora tem sido fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados.

2. Caracterização da Entidade Gestora em Baixa

O Município de Melgaço é responsável pela gestão de 27 zonas de abastecimento de água para consumo humano, provenientes de massas de água subterrâneas em 49 origens, abrangendo 5960 alojamentos servidos. Como entidade gestora dos sistemas de abastecimento de água tem ainda sob a sua gestão uma zona de abastecimento em que a água é comprada à empresa Águas do Norte, SA e que abrange 1685 alojamentos.

Neste contexto detém 393,8 Km de rede de abastecimento, 7863 ramais e 33 reservatórios com a capacidade máxima de 3817 m³, inseridos na bacia hidrográfica do Rio Minho e Lima.

Relativamente ao sistema de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas, o Município de Melgaço dispõe de 19 Estações de Tratamento de Águas Residuais, sendo 17 Instalações de tratamento com licença de descarga válida, abrangendo 4954 alojamentos servidos. Neste contexto detém 207.2km de coletores, 4862 ramais e 43 Estações Elevatórias.

No que refere ao Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos, o Município de Melgaço dispõe de 780 contentores de superfície e 19 contentores subterrâneos para deposição de resíduos indiferenciados. A recolha de resíduos urbanos no município de Melgaço é realizada com o auxílio de duas viaturas, com dois circuitos distintos. A gestão dos resíduos recicláveis (papel, embalagens, vidro e óleos alimentares usados), é da responsabilidade da Valorminho – Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos SA, que tem distribuído pelo concelho diversos ecopontos para a respetiva deposição. No final de 2024, iniciou-se a recolha de biorresíduos e o seu tratamento na origem, com a recolha, como experiência piloto, no Agrupamento de Escolas de Melgaço, IPVC e EPRAMI e a distribuição de compostores pelos munícipes com jardins ou hortas. O objetivo é alargar a recolha e a distribuição de compostores para desvio do aterro dos resíduos alimentares e verdes permitindo aumentar o tempo de vida dos aterros e a sustentabilidade do planeta.

3. Indicadores de Desempenho

Meios de Atendimento

O compromisso da entidade gestora prende-se com a excelência no apoio ao cliente refletindo-se numa estratégia multicanal que integra o atendimento telefónico, o suporte por correio eletrónico e o atendimento presencial pelos serviços do Balcão Único, garantindo uma resposta completa e eficaz às necessidades dos consumidores.

Presencial

(Artº 37)

O atendimento presencial é disponibilizado ao consumidor tanto nos serviços do Balcão Único do Município de Melgaço, como nas instalações administrativas da Divisão de Obras e Serviços Urbanos. Não foram contabilizados registos dado que são servidos menos que 30 000 habitantes.

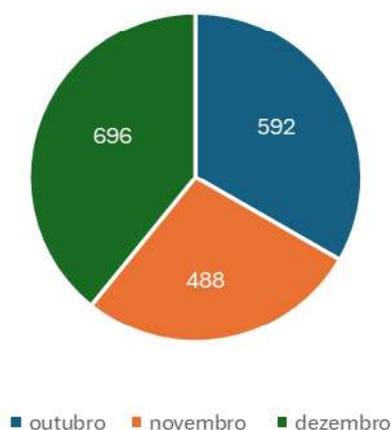
Telefónico

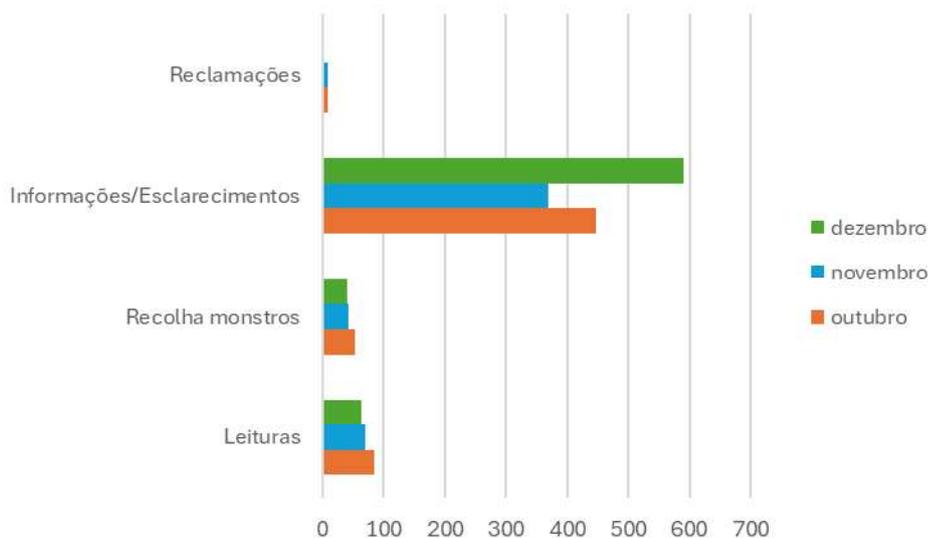
(Artº 39)

A entidade gestora disponibiliza ao consumidor uma linha telefónica a que corresponde uma gama de numeração geográfica (251 410 180), móvel (927 525 126) e uma linha verde (800 207 375).

Durante o 4º trimestre de 2024 foram recebidos 1 776 contatos telefónicos, maioritariamente, relacionados com pedidos de informação/esclarecimentos sobre faturação, leituras e pedidos de recolha de Resíduos Volumosos (“objetos volumosos e/ou pesados, fora de uso, provenientes das habitações ou outros locais e que, pelo seu volume, forma ou dimensões, colchões, eletrodomésticos, peças de mobiliário, não possam ser recolhidos pelos meios normais de remoção”).

Atendimento Telefónico (nº chamadas)





Eletrónico

O Município de Melgaço tem ao dispor dos seus consumidores vários contactos de correio eletrónico que agilizam o processo de comunicação entre o consumidor e a entidade gestora:

cobrancas@cm-melgaco.pt;

leituras.agua@cm-melgaco.pt;

atendimento@cm-melgaco.pt;

secretaria.dosu@cm-melgaco.pt;

Informações aos Utilizadores

(Artº 35)

Estabelece a regulamentação da qualidade de serviço que as entidades gestoras devem ter disponíveis diversos meios de receção de pedidos de informação por parte dos consumidores – presencial, telefónico, email, site, carta. Estabelece também que os pedidos de informação apresentados por escrito são passíveis de ser avaliados através de um indicador geral que mede a capacidade de resposta aos pedidos de informação, que não deve exceder os 22 dias úteis.

Especificamente, os pedidos de informação apresentados por telefone, site ou email são respondidos de forma mais célere, enquanto os que carecem de inspeção e/ou averiguação de factos dependem um tempo de resposta mais demorado, mas sempre comprometidos com os prazos estabelecidos pela legislação em vigor.

Reclamações

(Artº 40 e 41)

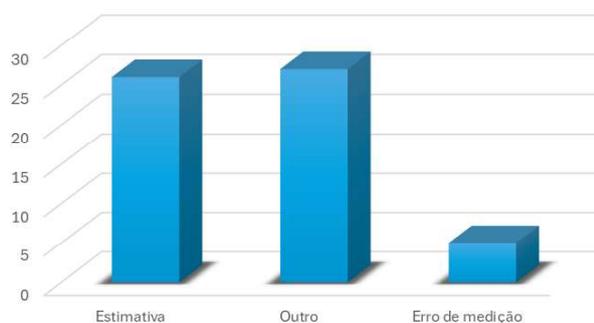
O RQS estipula que as entidades gestoras devem responder a todas as reclamações que lhes sejam dirigidas, independentemente da forma de apresentação. Para reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico, o prazo de resposta é de 15 dias úteis. A esta entidade gestora não foram apresentadas reclamações nesse âmbito.

As reclamações escritas apresentadas por outros meios e/ou comunicações no Serviço de Abastecimento de Água, Serviços de Saneamento de Águas Residuais Urbanas e Gestão de Resíduos Urbanos, o prazo de resposta é de 22 dias úteis. Nesse contexto, no 4º trimestre de 2024 foram apresentadas 58 reclamações através de diversos meios (telefonicamente, presencial, correio eletrônico), conforme se descreve:

TOTAL RECLAMAÇÕES (TEMPOS RESPOSTA)



Temas de Reclamações/Comunicações



Serviços de Abastecimento de Água Pública

O Abastecimento de Água à população é um serviço com função de bem-estar social, essencial à saúde pública e garantia de qualidade de vida. Sob esse ponto de vista, a entidade gestora visa a proteção do meio ambiente, seguindo uma série de princípios como a garantia da confiabilidade, qualidade dos serviços e sua eficiência.

Início de Prestação de serviços (Artº 11)

Para efeitos de aplicação do regulamento, considera-se início da prestação dos serviços de abastecimento de água a conclusão pela entidade gestora das operações necessárias que permitam a efetiva prestação do serviço contratado. Nos casos em que existe e se encontra operacional a ligação do sistema predial à rede pública, as entidades gestoras devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da deslocação necessária para o início dos serviços de abastecimento de água num

prazo de cinco dias úteis após a receção do pedido de contrato, instruído de toda a documentação necessária.

Nestes termos, foram realizados:

Prestação Serviços de Abastecimento de Água (nº pedidos)

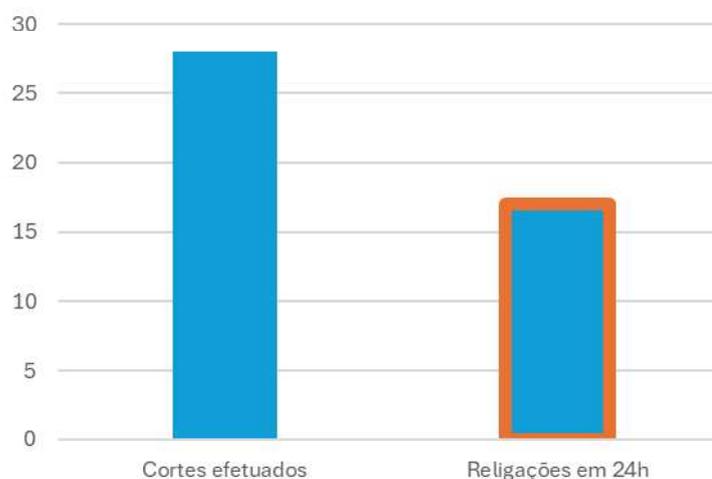


Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao consumidor (Artº 13)

Os factos imputáveis ao utilizador que podem conduzir à interrupção dos serviços de abastecimento público de água são estabelecidos em legislação especial e no Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (594/2018 de 4 de setembro). O restabelecimento do abastecimento, após interrupção por facto imputável ao utilizador, aplica-se quando a situação que deu origem àquela interrupção estiver corrigida.

No 4º trimestre de 2024 foi realizada uma campanha de cortes que deu origem a:

Interrupção por facto imputável ao consumidor (nº)



O restabelecimento do abastecimento de 18 dos cortes efetuados ocorreu no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção enquanto os restantes permanecem em estado “cortado” à data da realização deste documento.

Resposta a situações de emergência

(Artº 15)

“Consideram-se situações de emergência aquelas que ocorram no sistema público e sejam 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.”

Não existe reporte de situações de emergência no 4º trimestre de 2024.

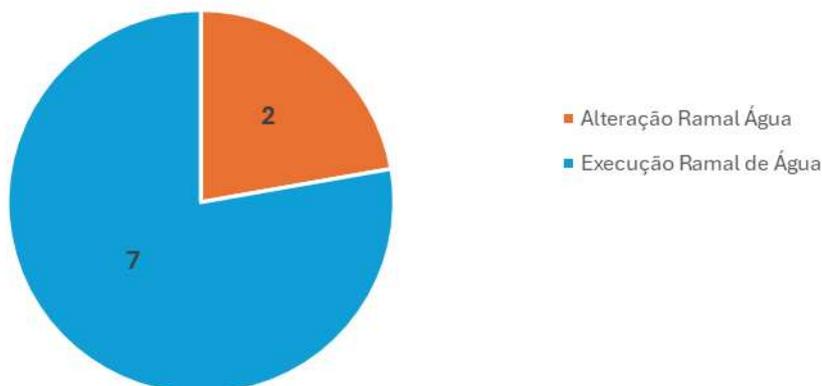
Ligação do serviço de Abastecimento de água

(Artº 17)

A execução dos ramais de ligação de abastecimento de água que fazem parte integrante da rede pública, é da responsabilidade da entidade gestora.

Durante o 4º trimestre de 2024 foram executados numa extensão não superior a 20metros:

Ligação do serviço de Abastecimento de Água (nº)



Os prazos de execução de 45 dias úteis estipulado, após a receção do pedido do utilizador instruído de toda a documentação necessária, foi cumprido em todas as solicitações.

Continuidade do serviço de abastecimento de água

(Artº 18)

Não foram registadas situações anómalas de interrupções, garantindo que o serviço público de abastecimento de água foi disponibilizado de forma contínua a todos os consumidores, salvo as situações de factos imputáveis ao mesmo.

Interrupção programada e não programada do serviço de abastecimento

(Artº 19 e 20)

A entidade gestora comunicou aos utilizadores finais, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, com indicação da data e horário, bem como as zonas afetadas, através do respetivo sítio na internet e complementarmente, por afixação de avisos/editais e difusão de anúncios nos meios de comunicação social. A informação encontra-se disponível para consulta no site do município:

<https://www.cm-melgaco.pt/viver/servicos/informacao-municipal/editaisavisos/#158-687-2024>

Como não ocorreu nenhuma interrupção que se mantivesse por mais de 24 horas não houve necessidade de providenciar alternativas de água para o consumo humano.

Na situação de interrupções não programadas a entidade gestora informou, sempre que solicitado pelos consumidores, da duração estimada.

Pressão do serviço

(Artº 21)

“A entidade gestora está obrigada a assegurar a manutenção da pressão de serviço na rede pública, dentro dos valores definidos na legislação em vigor”

Durante o período do 4º trimestre de 2024, apenas, se verificou um pedido de verificação de pressão, sendo que a entidade gestora se deslocou num prazo inferior a 5 dias úteis para deteção de possível anomalia. Dado que, após verificação *in loco*, a pressão se encontrava dentro dos parâmetros legais não houve necessidade de mais intervenções.

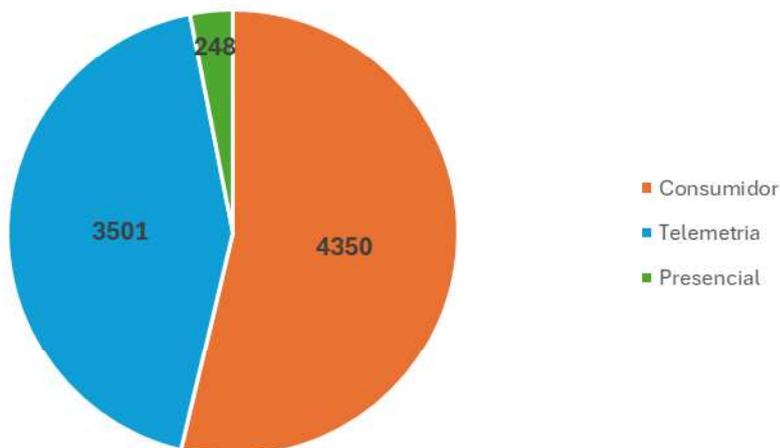
Frequência de leitura dos instrumentos de medição

(Artº 48)

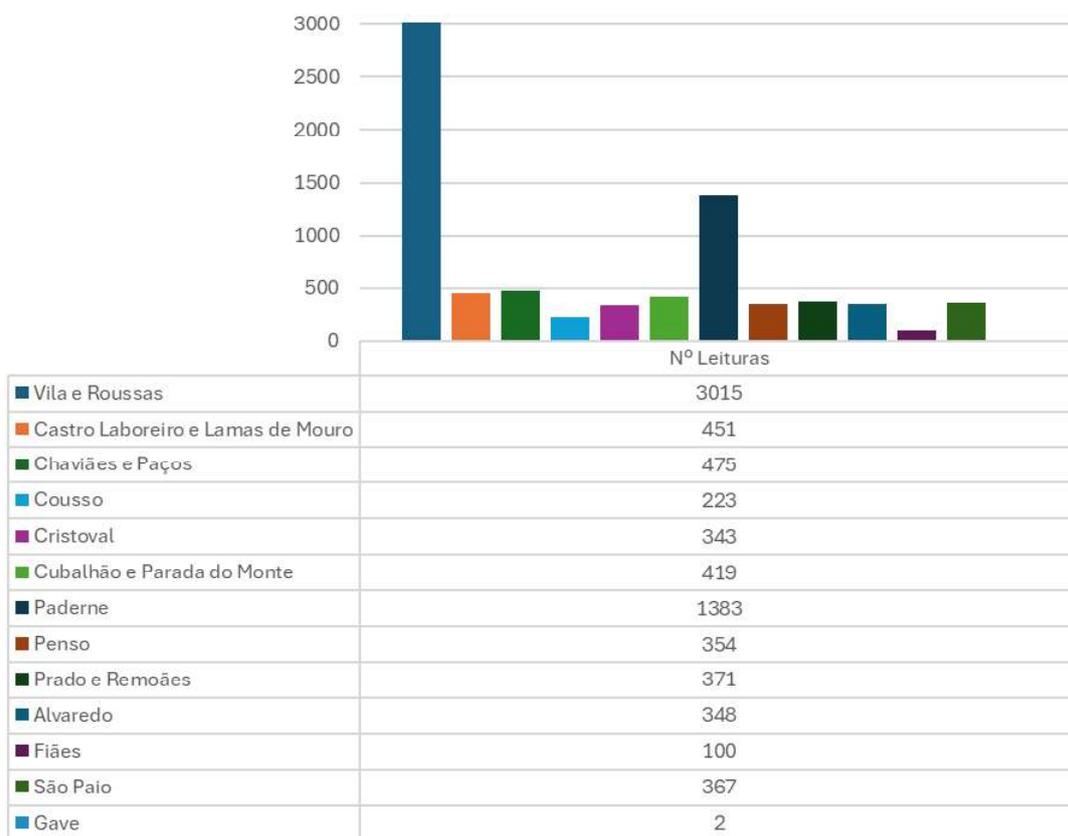
A entidade gestora disponibiliza aos consumidores para reporte de leituras de contadores vários meios, nomeadamente, correio eletrónico, telefonicamente, presencialmente. Para além disso, pelos serviços, são efetuadas leituras dos contadores com uma frequência mínima de duas vezes por ano, com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses. Para tal, esta entidade, elabora um plano anual de circuitos de leituras que permite uma perceção mais fiável dos consumos reais.

Durante o 4º trimestre de 2024, foram realizadas:

Leituras Recolhidas (nº)



Total Leituras 4º Trimestre 2024 (recolha pelos serviços)



Substituição dos instrumentos de medição (Artº 50)

No âmbito de uma campanha de substituição de contadores analógicos por contadores telemétricos, no 4º trimestre de 2024 foram realizadas 114 substituições de instrumentos de medição. Para tal, foram avisados os utilizadores, com antecedência mínima de 10 dias uteis, da data e do período previsível da deslocação que não ultrapassou as duas horas.

Verificação extraordinária dos contadores

(Artº 52)

Não foram registados pedidos de verificação extraordinária de contador no 4º trimestre de 2024.

Serviços de Saneamento de Águas Residuais Urbanas

Início de Prestação de serviços

(Artº 11)

Para efeitos de aplicação do regulamento, considera-se início da prestação dos serviços de saneamento de águas residuais urbanos a conclusão pela entidade gestora das operações necessárias que permitam a efetiva prestação do serviço contratado. Nos casos em que existe e se encontra operacional a ligação do sistema predial à rede pública, as entidades gestoras devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da deslocação necessária para o início dos serviços de saneamento de águas residuais urbanas num prazo de cinco dias úteis após a receção do pedido de contrato, instruído de toda a documentação necessária.

Nestes termos, foram realizados, dois pedidos de aditamentos a contratos já existentes.

Ligação do serviço de saneamento de águas residuais

(Artº 23)

A execução dos ramais de saneamento de águas residuais urbanas que fazem parte integrante da rede pública, é da responsabilidade da entidade gestora. Durante o 4º trimestre de 2024 foram executados 14 ramis de saneamento numa extensão não superior a 20metros.

Os prazos de execução de 45 dias úteis estipulado, após a receção do pedido do utilizador instruído de toda a documentação necessária, foi cumprido em todas as solicitações.

Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais

(Artº 24)

Não foram registadas situações anómalas de interrupções, garantindo que o serviço público de saneamento de águas residuais urbanas foi disponibilizado de forma contínua a todos os consumidores.

Interrupção programada e não programada do serviço de saneamento de águas residuais

(Artº 25 e 26)

Foram registadas duas situações de interrupção não programada com duração inferior a 4horas. A entidade gestora informou, sempre que solicitado pelos consumidores, da duração estimada.

Utilização de fossas sépticas

(Artº 27)

“Sem prejuízo do princípio da obrigatoriedade de ligação dos utilizadores ao sistema público, é admissível a utilização de fossas sépticas particulares em locais não dotados de redes públicas ou em locais que, embora dotados de redes públicas, a sua desativação não se justifique por razões de ordem técnico-económica reconhecidas pela entidade gestora.”

A entidade gestora deve assegurar a provisão do serviço de limpeza de fossas sépticas, disponibilizando os meios móveis adequados à sua recolha e transporte. Neste âmbito foram realizados seis pedidos de esvaziamento de fossas sépticas no 4º trimestre de 2024.

Os prazos de execução de 10 dias úteis estipulado, após a receção do pedido do utilizador, foi cumprido em todas as solicitações.

Inundações

(Artº 28)

Não foram registadas situações de inundações de águas residuais urbanas, com alegada origem na rede pública de saneamento, no 4º trimestre de 2024.

Serviços de Gestão de Serviços Urbanos

Continuidade do serviço de recolha e/ou dedicada e centros de Resíduos Urbanos

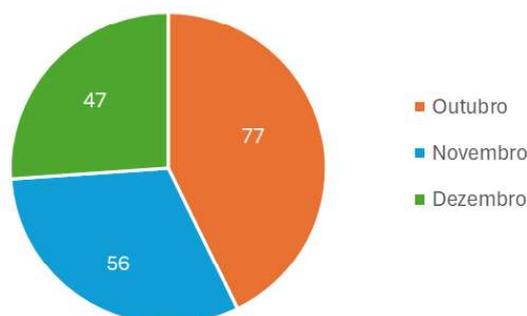
(Artº 30, 31, 32 e 34)

O serviço municipal de recolha de Resíduos Volumosos foi garantido e realizado semanalmente, para maior eficiência do serviço e melhor servir o munícipe. Este reforço pretendeu promover a extinção dos potenciais focos de descargas ilegais - pontos de contaminação ambiental, ecológica e visual.

<https://www.cm-melgaco.pt/recolha-gratuita-de-monstros-e-monos/>

Foram realizados no 4º trimestre de 2024 um total de 180 pedidos de recolha de resíduos volumosos, distribuídos pelas freguesias de acordo com o calendário anual disponibilizado:

Recolha de Resíduos Volumosos (nº)



O serviço de recolha de resíduos verdes continuou a estar disponível a todos os munícipes e com a central de compostagem em funcionamento, o município dispõe de um espaço específico para a sua descarga, armazenamento, tratamento e conversão em composto, com o intuito de desviar estes resíduos do aterro. Foram apresentados 3 pedidos de recolha ou entrega de resíduos verdes nesse sentido.

Para além disso, o município dispõe de um autocompactor (equipamento que permite a deposição de embalagens, papel e/ou cartão em quantidades significativas, uma vez que a sua capacidade de compactar permite

a redução do volume de resíduos, aumentando significativamente a capacidade de armazenamento). Este equipamento está localizado junto ao Mercado Municipal, onde os comerciantes podem aceder de forma acessível.

A gestão dos resíduos recicláveis (papel, embalagens, vidro, óleos alimentares usados e pilhas), é da responsabilidade da Valorminho, que assegurou de forma contínua a recolha no ano de 2024.

O serviço de recolha de indiferenciados é realizado por proximidade, na freguesia da Vila diariamente e nas freguesias restantes uma vez por semana, de acordo com um circuito pré-estabelecido e atualizado no início de cada ano.

Salienta-se que sendo um concelho com elevada sazonalidade, os circuitos são reforçados em épocas de maior afluência.

Mapa Circuito de Recolha de Indiferenciados				
Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
Vila	Vila	Vila	Vila	Vila
Parada do Monte	Chaviães - Zona A	Cristoval	Alvaredo - Zona B	Chaviães - Zona C
Couso	Paços - Zona A	Paços - Zona B	Penso - Zona C	Paços - Zona C
Gave	crístóval - Zona A	Chaviães - Zona B	São Paio - Zona D	Cristoval - Zona B
Alvaredo - Zona A	Fiães - Zona A	Penso - Zona B	Cubalhão - Zona B	Fiães - Zona B
Penso - Zona A	Roussas - Zona A	São Paio - Zona C	Castro Laboreiro - Zona B	Roussas - Zona B
São paio - Zona A	Paderne - Zona A		Lamas de Mouro - Zona B	Prado - Zona B
Cubalhão - Zona A	São Paio - Zona B			Paderne - Zona B
Castro Laboreiro - Zona A	Prado - Zona A			Remoães - Zona B
Lamas de Mouro - Zona A	Remoães - Zona A			

Durante o 4º Trimestre de 2024 não foram verificadas reclamações de acumulação de resíduos urbanos na via pública junto dos equipamentos de deposição.

Foi registada uma reclamação relativamente à recolha de Resíduos Volumosos pela demora de execução, mas por motivos de acesso (obras) não foi possível a viatura deslocar-se ao local. No entanto, logo que existiu disponibilidade, a situação foi regularizada.

Lavagem de contentores

(Artº 33)

A entidade gestora assegura uma frequência de lavagem dos contentores de deposição de resíduos urbanos de modo a permitir o seu manuseamento em condições de salubridade, higiene e segurança. Para tal, todos os contentores são higienizados uma vez por semestre na totalidade do concelho.

É assegurado pela empresa RRI – Serviços Ambientais SA a frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha de indiferenciados e recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar:

- No período de 18/11/2024 e 29/11/2024 foram realizadas 558 lavagens;
- No período de 01/12/2024 a 06/12/2024 foram realizadas 289 lavagens;

Outros

Visitas combinadas

(Artº 43 e 44)

É considerada uma visita combinada a deslocação da entidade gestora ao local de consumo, em que é necessária a presença do utilizador e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início, o qual não deve ultrapassar duas horas, aplicando-se nas seguintes matérias:

- Início dos serviços de abastecimento e de saneamento:

Prestação Serviços de Abastecimento de
Água/Saneamento (nº pedidos)



Não existiram desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos.

- Ligações às redes públicas:

Não existiram desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos.

Ligações às Redes Públicas de Água e Saneamento (nº)



- Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos instrumentos de medição:

A pedido dos consumidores, foram realizadas:

- 3 verificações de contadores não existindo desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos;
- 114 substituições de contadores não existindo desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos;

- Verificação das características dos serviços de abastecimento, de saneamento, e de gestão de resíduos urbanos no âmbito de reclamações relativas à qualidade do serviço:

Foi realizado um pedido de verificação de pressão não existindo desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos;

- Restabelecimento dos serviços de abastecimento e de saneamento em data/horário acordados entre o utilizador e a entidade gestora, por solicitação expressa daquele:

Foram realizadas 14 religações de contadores, não existindo desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos;

- Limpeza de fossas sépticas:

Foram realizados 6 pedidos de esvaziamento de fossas sépticas, não existindo desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos;

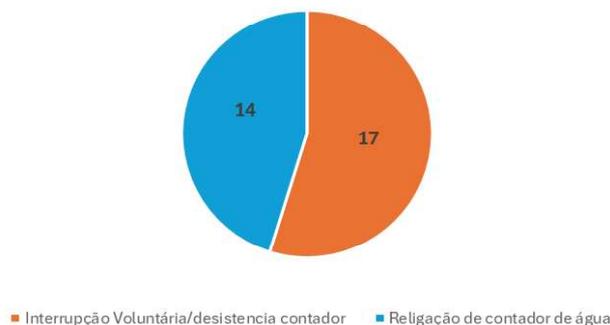
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (Artº 46)

Não foram registadas comunicações anómalas no 4º trimestre de 2024.

Suspensões e reinícios de contrato (Artº 54)

No período do 4º trimestre de 2024 foram registadas as seguintes situações em que o utilizador, após pedido de suspensão do contrato, solicita o restabelecimento do serviço:

Suspensões e Reinícios de contratos (nº)



Faturação (Artº 16)

No que diz respeito à faturação, a entidade gestora, segue o estipulado no Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (Regulamento 594/2018 de 4 de setembro) nomeadamente o estipulado em art.º 32 e 33.

Total de faturação do 4º trimestre 2024 (m³):

Água:

Número de consumidores – 6 930

Número de documentos emitidos – 21 950

Total faturado (m³): 144 510

Total estimado (m³): 47 416

Total efetivo faturado (m³): **97 094**

Saneamento:

Número de consumidores – 5 413

Número de documentos emitidos – 16 192

Total efetivo faturado (m³): **82 526**

Resíduos Urbanos:

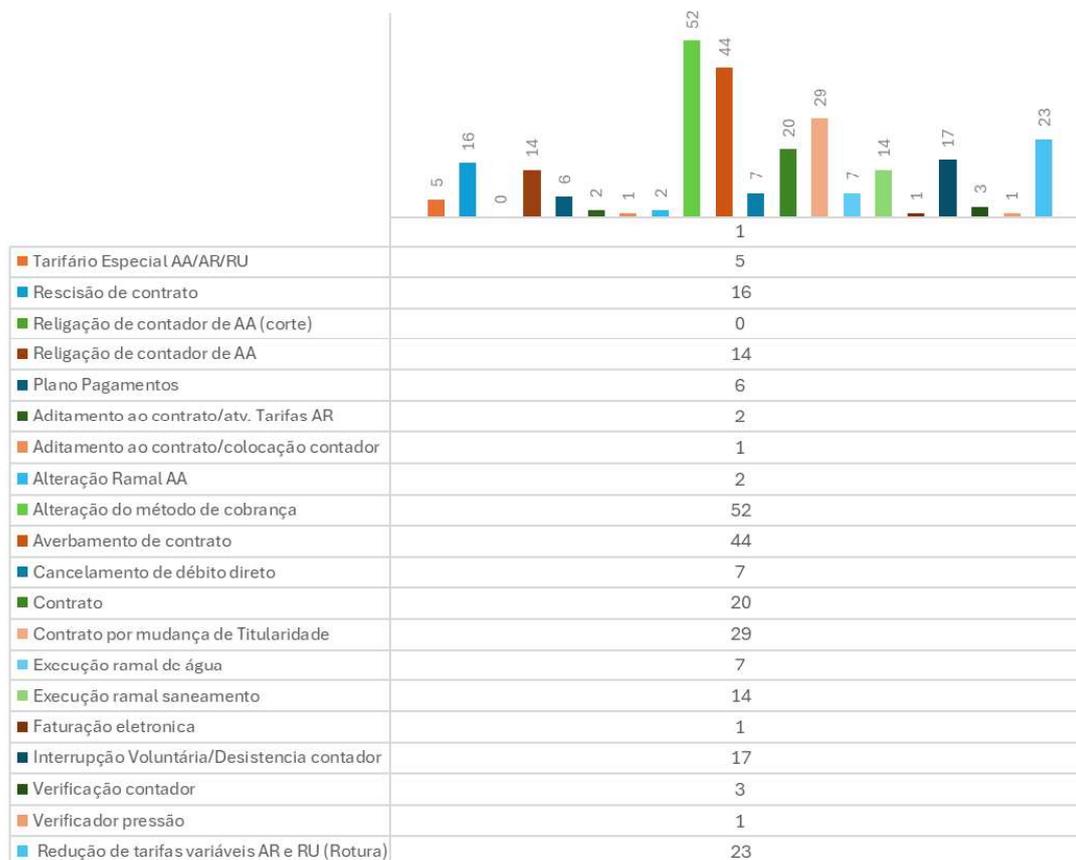
Número de consumidores – 6 637

Número de documentos emitidos – 19 886

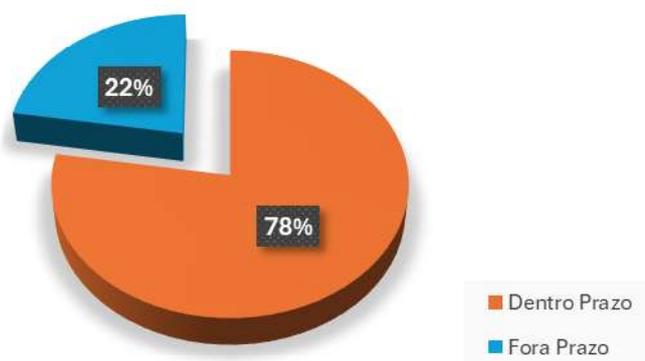
Total efetivo faturado (m³): **89 418**

Resumo de Requisições

REQUISIÇÕES 4º TRIMESTRE 2024 (Nº)



Tempos de resposta a Requisições



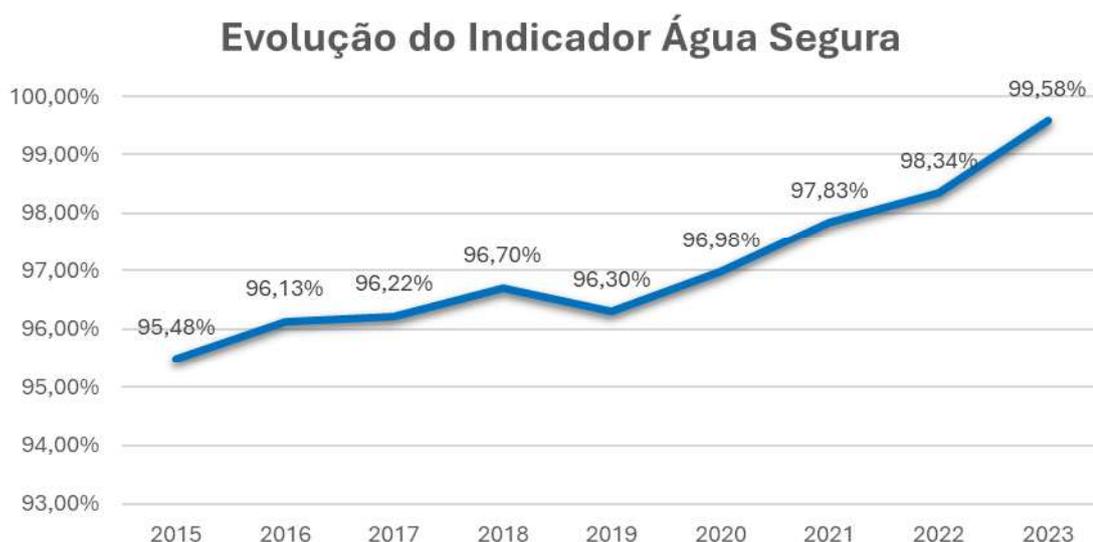
Qualidade de água

O controlo da qualidade da água é efetuado de acordo com legislação em vigor (Decreto-Lei nº 69/2023 de 21 de agosto). Nos termos do regulamento é elaborado, anualmente, um Plano de Controlo de

Qualidade da Água, aprovado pela ERSAR e onde constam os parâmetros a analisar, os locais onde são recolhidas as análises, o número de análises a efetuar bem como a sua distribuição ao longo do ano, para cada sistema de abastecimento de água.

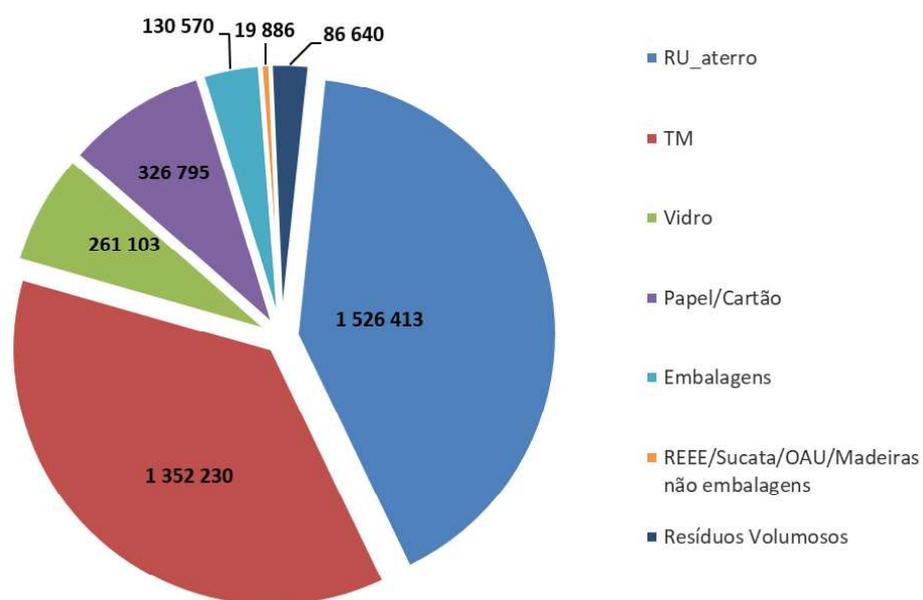
Os resultados das análises são monitorizados pela ERSAR e pela Delegação de Saúde da Unidade Local de Saúde do Alto Minho e são divulgados através de edital aos consumidores com uma periodicidade trimestral.

No gráfico observa-se a evolução deste indicador:



Quantidades de recolha de Resíduos Urbanos

Quantidades Anuais de Recolha Residuos Urbanos - 2024



4. Conclusão

O 4º trimestre de 2024 caracterizou-se pela inovação e adaptação ao novo Regulamento nº 446/2024 – Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final. Apesar de determinados níveis mínimos da qualidade de serviço prestado pelas entidades gestoras dos serviços de águas, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos já estarem previstos em legislação anterior, evidenciou-se que este último trimestre de 2024 ficou marcado pelo início e implementação de diversas ações de melhoria que impactaram tanto na eficiência operacional quanto na perceção da qualidade pelos consumidores, nomeadamente:

- Melhoria das comunicações enviadas aos consumidores de forma a prestar maior informação sobre assuntos que são seu interesse;
- Maior agilidade no tratamento dos pedidos de informação e reclamações;
- Implementação de um novo software operacional que permite maior eficácia nos tempos de resposta ao consumidor;
- Adaptação aos novos Regulamentos de Qualidade de Serviço;

Cientes de que há diversos pontos a aperfeiçoar, estamos dedicados e firmes em aprimorar continuamente a qualidade dos nossos serviços e a satisfação dos nossos consumidores.

Melgaço, 26 de maio de 2025

O Presidente da Câmara Municipal,

Digitally signed by MANOEL BATISTA CALCADA
POMBAL
Date: 2025.05.26 12:41:30 +01:00

Manoel Batista Calçada Pombal