



**RELATÓRIO ANUAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO
PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL**

2024

1- Introdução

Aos SMVC, no domínio da gestão de resíduos urbanos, compete a definição e execução de políticas com vista à gestão ambientalmente adequada dos resíduos urbanos, realizada de acordo com os princípios legais e de critérios fixados nos instrumentos regulamentares e de planeamento.

O Sistema gerido pelos SMVC integra 27 Freguesias, a saber, Afife, Alvarães, Amonde, Anha, Areosa, Barrocelas e Carvoeiro, Cardielos e Serreleis, Carreço, Castelo do Neiva, Chafé, Darque, Freixieiro de Soutelo, Geraz do Lima (Santa Maria, Santa Leocádia e Moreira) e Deão, Lanheses, Mazarefes e Vila Fria, Montaria, Muiães, Neiva, Nogueira, Meixedo Vilar Murteda, Outeiro, Perre, Portuzelo, Sta. M.ª Maior, Monsserrate e Meadela Subportela, Deocriste e Portela Susã, Torre e Vila Mou, Vila Franca, Vila de Punhe.

A produção do presente Relatório decorre do dever de reporte constante do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final da ERSAR, nos termos do qual resulta que “As entidades gestoras publicam no respetivo sítio na internet um relatório anual, até ao final do mês de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados neste regulamento.” (cfr. n.º 5 do artigo 64º do Regulamento)

2- Enquadramento Legal

Regulamento n.º 446/2024, em 19 de abril de 2024, que aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (de ora em diante designado por RQS), aprovado pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), em reunião de 21 de março de 2024, e ao abrigo da alínea b) do artigo 11.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º dos respetivos Estatutos.

O referido Regulamento tem o intuito de promover uma maior qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais, assim como uma harmonização regulatória dos níveis mínimos da qualidade, aplicáveis a todas as entidades gestoras, pelo que o RQS define 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 urbanas e de gestão de resíduos

Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final

urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso do seu incumprimento.

Em cumprimento do número 5 do artigo 64.º do RQS, os SMVC disponibilizam seguidamente os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço do Sistema relativamente ao ano de 2024 e, bem assim, a conformidade dos seus deveres ao abrigo do referido Regulamento.

NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS	RESULTADO ANO 2024
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)	
<i>Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis</i>	100%
<i>Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas</i>	Sim
Faturação (artigo 16.º)	
<i>Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor</i>	Cumprido
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30º)	
<i>Informação no sítio da internet sobre horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica</i>	Cumprido
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)	
<i>Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal</i>	Cumprido
<i>Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação</i>	Cumprido
<i>Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis</i>	Cumprido
Lavagem de contentores (artigo 33.º)	
<i>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</i>	4,4

Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final

<i>Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor</i>	N.A.
<i>Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores</i>	100%
<i>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.</i>	100%
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)	
<i>Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis</i>	100%
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	
<i>Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço</i>	Cumprido
<i>Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes</i>	Cumprido
<i>Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios</i>	Não cumprido
Atendimento presencial (artigo 37.º)	
<i>Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral</i>	100%
<i>Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria</i>	100%
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	
<i>Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral</i>	03:00
<i>Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias</i>	03:00
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)	
<i>Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas</i>	Cumprido
<i>Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis</i>	100%
<i>Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis</i>	100%
<i>Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis</i>	100%

3- Obrigações da Entidade Gestora

Os SMVC disponibilizam no seu sítio da internet, em áreas sem restrições de acesso, a seguinte informação:

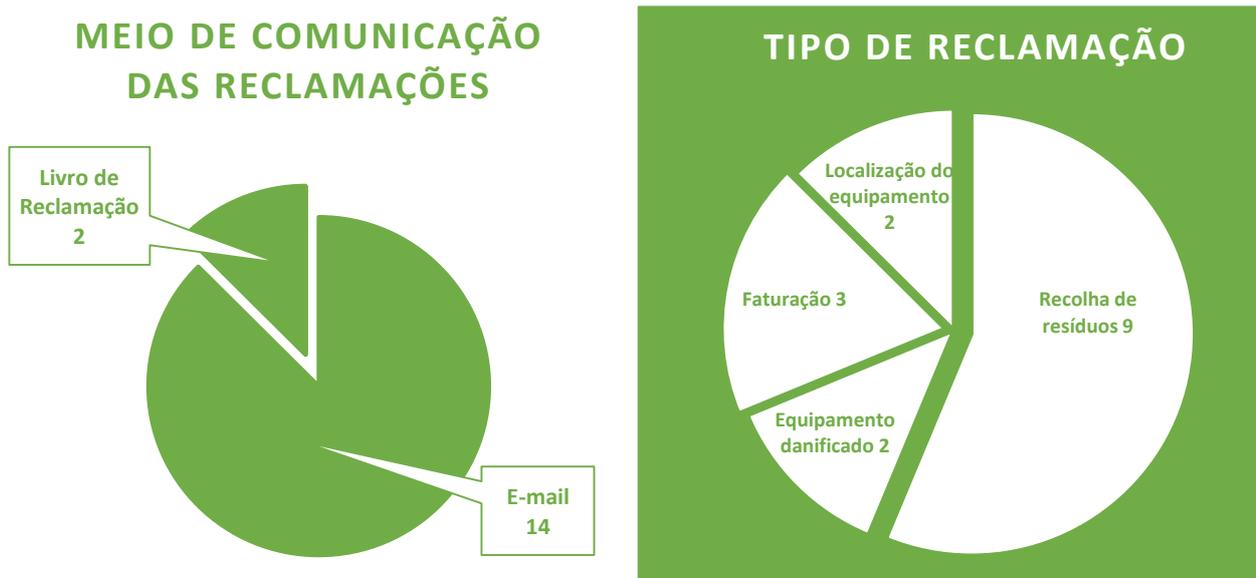
INFORMAÇÕES	LINK
Livro de Reclamações	https://smvc.pt/
Canal de Denúncias	https://smvc.pt/
Horário de deposição	https://smvc.pt/quem-somos/regulamentos
Tarifários	https://smvc.pt/quem-somos/regulamentos
Contactos	https://smvc.pt/
Dados da Avaliação da Qualidade	https://smvc.pt/quem-somos/documentos-de-gestao/dados-da-avaliacao-da-qualidade
Relatório de Gestão e Prestação de Contas	https://smvc.pt/quem-somos/documentos-de-gestao/relatorio-de-gestao-e-prestacao-de-contas
Regulamento do Serviço	https://smvc.pt/quem-somos/regulamentos

4- Obrigações de registo de informação

Os SMVC efetuam o registo de todos os atendimentos, reclamações, sugestões e pedidos de informação na plataforma MEDIDATA, conforme exigido no RQS.

Com a reestruturação dos serviços, a gestão de atendimentos alterou consideravelmente, uma vez que os circuitos de comunicação tiveram que ser reajustados à nova realidade e ao novo organograma. Nesta reestruturação, a classificação dos atendimentos por tipologia de assuntos foi considerada, pelo que já nos é possível fazer uma análise estatística sobre volume de atendimentos por assuntos (RU, LU). O software de gestão do atendimento manteve-se (Medidata) estando prevista uma maior afinação dos circuitos em março de 2025.

De seguida, apresenta-se uma breve descrição das reclamações apresentadas em 2024, classificadas por canal e tipo de atendimento:



5- Garantia da continuidade do serviço prestado

Nos termos do Regulamento da Qualidade do Serviço, concretizado no artigo 30º, a garantia da continuidade e regularidade dos serviços de recolha prestados é um princípio geral da qualidade do serviço.

De acordo com o n.º 2, do referido artigo e indicado no ponto 3 do presente Relatório, no site da internet dos SMVC é disponibilizada informação sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha, no Regulamento.

6- Indicadores de qualidade de serviço

A avaliação da qualidade de serviço relativa ao ano 2023 obteve os resultados que constam na tabela seguinte:

indicador de resposta a reclamações e sugestões sofreu uma melhoria, talvez pelo facto da consolidação dos recursos humanos afetos ao processo.

No que diz respeito à Acessibilidade do serviço de recolha seletiva de biorresíduos, os SMVC apresentam uma cobertura de mais de 50% de população servida com recolha seletiva.

Relativamente à lavagem de contentores, em 2024 foram lavados 8810 contentores do total de 2235 contentores instalados.

Em 2024, os SMVC receberam 16 reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos e telefónicos e deram resposta dentro do prazo definido pelo regulamento. O indicador da qualidade de serviço de resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos apresentou uma qualidade de serviço mediana em 2023, e em 2024 deverá ficar numa qualidade de serviço boa.

7- Considerações finais

Em 2024, os SMVC fortaleceram a visão de melhoria contínua, garantindo que a qualidade do serviço prestado cumpre integralmente os requisitos estabelecidos pelo regulamento da qualidade de serviço definido pela ERSAR.

De referir que em 2024 não seria paga qualquer compensação, devidas ao incumprimento dos níveis mínimos da qualidade de serviço.

8 - Ficha de Avaliação da qualidade de serviço

A última ficha de avaliação da qualidade de serviço pode ser consultada no link:

<https://smvc.pt/quem-somos/documentos-de-gestao/dados-da-avaliacao-da-qualidade>

9 – Factos relevantes já verificados em 2025

Foi disponibilizado no website dos SMVC, por forma a cumprir o RQS – Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril:

Informação sobre a Entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL)

Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final

Nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, e do artigo 35.º do Regulamento da Qualidade do Serviço (RQS – Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril), os utilizadores finais dos Serviços Municipalizados de Viana do Castelo podem recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:

- **CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo**
 - 📍 Av. Rocha Paris, 103, 4900-394 Viana do Castelo
- 📞 Tel: 258 809 335
- ✉ Email: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt
- 🌐 www.ciab.pt

Viana do Castelo, 31 de março de 2025