



## **RELATÓRIO ANUAL 2025**

### **REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL**

(REGULAMENTO N.º 446/2024. DE 19 DE ABRIL)

## 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.

A produção do presente Relatório decorre do dever de reporte contínuo e atualizado 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

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

## Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final

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 2025 e, bem assim, a conformidade dos seus deveres ao abrigo do referido Regulamento.

INDICADORES - CHAVE	N.º de Reclamações	N.º de Incumprimentos	Avaliação 2025
<b>Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)</b>			
• <i>Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis</i>	<i>Sem reclamações</i>	-	Cumprido
• <i>Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas</i>	<i>Sem reclamações</i>	-	Cumprido
<b>Faturação (artigo 16.º)</b>			
• <i>Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor</i>	1	0	Cumprido
<b>Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)</b>			
• <i>Informação no sítio da internet sobre horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica</i>	<i>Sem reclamações</i>	-	Cumprido
<b>Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)</b>			
• <i>Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal</i>	<i>Sem reclamações</i>	-	Cumprido
• <i>Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação</i>	1	0	< 5 dias Cumprido
• <i>Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis</i>	2	0	< 2 dias Cumprido
<b>Lavagem de contentores (artigo 33.º)</b>			
• <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>	1	0	4 lavagens/ ano Cumprido
• <i>Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor</i>	<i>Sem reclamações</i>	-	Cumprido
• <i>Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores</i>	<i>Sem reclamações</i>	-	Cumprido
• <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>	<i>Sem reclamações</i>	-	Cumprido

## Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final

<b>Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)</b>			
• Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	Sem reclamações	-	Cumprido
<b>Informação aos utilizadores (artigo 35.º)</b>			
• Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	Sem reclamações	-	Cumprido
• Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Sem reclamações	-	Cumprido
• Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Sem reclamações	-	(CIAB)
<b>Atendimento presencial (artigo 37.º)</b>			
• Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Sem reclamações	-	Cumprido
• Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	Sem reclamações	-	Cumprido
<b>Atendimento telefónico (artigo 39.º)</b>			
• Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Sem reclamações	-	Cumprido
• Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	Sem reclamações	-	Cumprido
<b>Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)</b>			
• Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas	Sem reclamações	-	CIAB
• Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	2	1	80%
• Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	6	0	Cumprido
• Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	Sem reclamações	-	Cumprido

### 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	<a href="https://smvc.pt/">https://smvc.pt/</a>
Canal de Denúncias	<a href="https://smvc.pt/">https://smvc.pt/</a>
Horário de deposição	<a href="https://smvc.pt/quem-somos/regulamentos">https://smvc.pt/quem-somos/regulamentos</a>
Tarifários	<a href="https://smvc.pt/quem-somos/regulamentos">https://smvc.pt/quem-somos/regulamentos</a>
Contactos	<a href="https://smvc.pt/">https://smvc.pt/</a>
Dados da Avaliação da Qualidade	<a href="https://smvc.pt/quem-somos/documentos-de-gestao/dados-da-avaliacao-da-qualidade">https://smvc.pt/quem-somos/documentos-de-gestao/dados-da-avaliacao-da-qualidade</a>
Relatório de Gestão e Prestação de Contas	<a href="https://smvc.pt/quem-somos/documentos-de-gestao/relatorio-de-gestao-e-prestacao-de-contas">https://smvc.pt/quem-somos/documentos-de-gestao/relatorio-de-gestao-e-prestacao-de-contas</a>
Regulamento do Serviço	<a href="https://smvc.pt/quem-somos/regulamentos">https://smvc.pt/quem-somos/regulamentos</a>
Informação sobre a Entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL)	<a href="https://smvc.pt/quem-somos/regulamentos">https://smvc.pt/quem-somos/regulamentos</a>

### 4- Obrigações de registo de informação

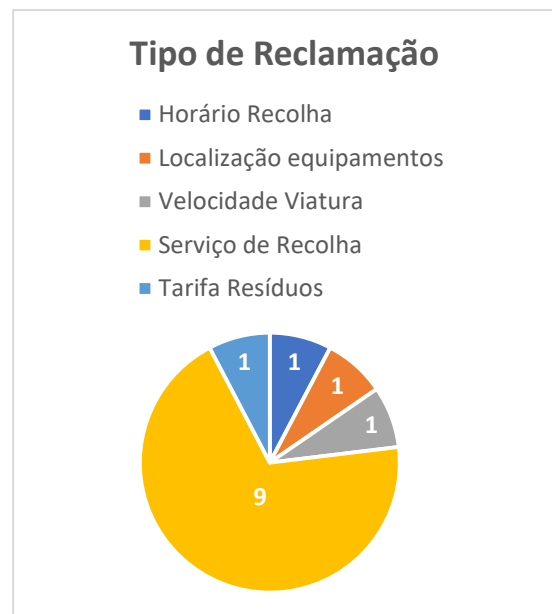
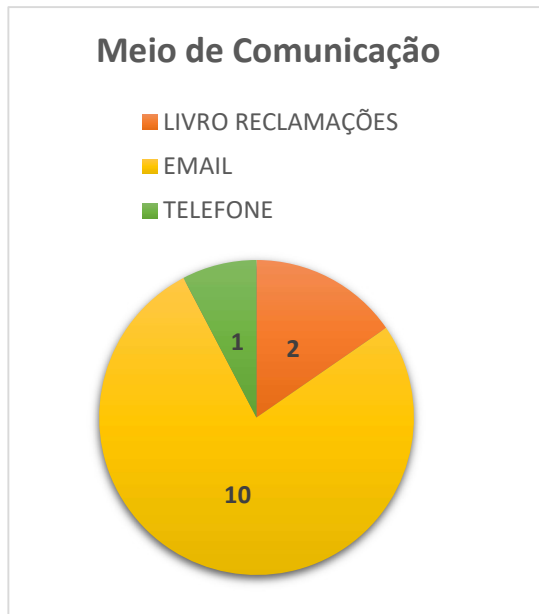
O Infraspak é uma plataforma inteligente de gestão de manutenção (IMMP) que regista, centraliza e automatiza todo o ciclo de vida de ativos e operações de facility management. Regista inventários detalhados de equipamentos, ordens de trabalho, manutenções preventivas/corretivas, conformidade (HACCP), consumos (água/energia) e avarias em tempo real.

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

Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final por assuntos (RU, LU). O software de gestão do atendimento manteve-se (Medidata) tendo sofrido uma afinação dos circuitos.

De seguida, apresenta-se uma breve descrição das reclamações apresentadas em 2025:



## 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 de Resíduos Sólidos de Viana do Castelo.

## 6- Indicadores de qualidade de serviço

A avaliação da qualidade de serviço relativa ao ano 2024 obteve os resultados que constam na tabela seguinte:

### Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
RU 01 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos	ⓘ	0 % [40;100]	★★★	ⓘ ⓘ ⓘ	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 02 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial	●	52 % [70;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,26 % [0;0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	4,0 (-) [8,0;24,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	■	NA [1,5;4,0]		■ ■ ■ ■ ■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 07 - Cobertura dos gastos	●	99 % [100;110]	★	✗ ✗ ✗ ✗	A informação prestada pela entidade gestora no reporte de contas não permitiu a correta e/ou completa validação dos dados reportados.
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	●	76 % [90;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 09 - Renovação do parque de viaturas	●	368.390 km/viatura [0;250000]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	366 kg/(m <sup>3</sup> .ano) [400;500]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	■	NA [100;170]		■ ■ ■ ■ ■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 15 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	■	NA [120;200]		■ ■ ■ ■ ■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	●	1,0 n.º/10 <sup>3</sup> [1,0;2,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 19 - Taxa de recolha seletiva	●	22 % [40;100]	★★★	ⓘ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	●	14 kg CO <sub>2</sub> /t [0;14]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	■	NA [0;50]		■ ■ ■ ■ ■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ⓘ alerta; ■ NA não aplicável; ✗ NR não respondeu

Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

#### Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória. A entidade gestora deve criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.

Os SMVC tem promovido um esforço de melhoria dos indicadores com avaliação insatisfatória. Da análise da tabela anterior, podemos concluir que se verificou uma melhoria do indicador de resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos, pelo facto da consolidação dos recursos humanos afetos ao processo e este ano conseguimos reportar os custos, que não tínhamos

alcançado em anos anteriores. Dois indicadores sofreram avaliação insatisfatória, devido essencialmente à falta de renovação do parque de viaturas.

No que diz respeito à Acessibilidade do serviço de recolha seletiva de biorresíduos, os SMVC continuam a apresentar uma cobertura de mais de 50% de população servida com esta fileira de recolha seletiva, apesar de ainda se encontrar em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.

Relativamente à lavagem de contentores, em 2025 foram lavados mais 130 contentores, verificando-se uma melhoria deste indicador de qualidade de serviço insatisfatória para qualidade de serviço mediano.

## **7- Considerações finais**

Em 2025, os SMVC continuam 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 2025 seria paga uma compensação, devido ao incumprimento do prazo de resposta a reclamação apresentada no Livro de Reclamações (18 dias em vez dos 15 obrigatórios).

## **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>

Viana do Castelo, 31 de Março de 2026

O Diretor Delegado,



(José Emílio Viana)