



Relatório Anual - Cumprimento dos Níveis Mínimos de Qualidade do Serviço

Ano de Referência: 2024 (último trimestre)

1. Introdução

O presente relatório é elaborado nos termos do artigo 64.º do Regulamento da Qualidade do Serviço (RQS), em vigor desde outubro de 2024, e visa apresentar os resultados relativos ao cumprimento dos níveis mínimos de qualidade de serviço no último trimestre de 2024.

2. Identificação da Entidade Gestora

- Nome: Camara Municipal de Terras de Bouro
- Serviços prestados: Abastecimento de água, Águas Residuais e Gestão de Resíduos

3. Indicadores de Qualidade - Níveis Mínimos

3.1 Abastecimento de Água

Indicador	Unidade	Valor Obtido	Meta RQS	Cumprimento	Obs
Qualidade da água (parâmetros legais)	%	98,22%	≥ 98%	Sim	Com base em análises laboratoriais
Tempo médio de reparação de avarias	Horas	2h	≤ 12h		Média de 5 ocorrências

3.2 Águas Residuais

Indicador	Unidade	Valor Obtido	Meta RQS	Cumprimento	Observações
Cumprimento do tratamento (efluentes tratados)	%				Águas do Norte
Tempo de resposta a incidentes	Horas	2	≤ 24h	Sim	



3.3 Gestão de resíduos Urbanos

Indicador	Unidade	Valor Obtido	Meta RQS	Cumprimento	Observações
Taxa de recolha seletiva	ton	0,6			
Reclamações respondidas em prazo	%	100%	≥ 90%	Sim	

4. Reclamações Relacionadas com Níveis Mínimos

4.1 Informação quantificada sobre os diferentes níveis mínimos relativamente aos quais foram apresentadas reclamações por utilizadores finais

Nível mínimo de serviço	Serviço	Nº de reclamações recebidas
100%	Água	0
100%	Saneamento	0
100%	Resíduos	0

5. Ações de Melhoria

1. Abastecimento de Água

- Substituição de condutas antigas para reduzir roturas e perdas reais de água;
- Implementação ou modernização de sistemas de telemetria e telegestão (SCADA);
- Reforço dos planos de manutenção preventiva;
- Criação de zonas de medição e controlo (ZMC) para monitorizar perdas;

2. Saneamento de Águas Residuais

- Reabilitação ou ampliação de redes de drenagem com problemas de afluências indevidas;
- Instalação de Fossas Biológicas



- Implementação de campanhas de inspeção de ligações indevidas à rede;
- Formação técnica para equipas de intervenção rápida em situações de emergência.

3. Gestão de Resíduos Urbanos

- Otimização dos circuitos de recolha seletiva;
- Aumento do número de ecopontos e contentores acessíveis;
- Campanhas de sensibilização junto da população para separar resíduos;
- Adoção de sistemas de monitorização da deposição indevida.

4. Atendimento e Comunicação com o Utilizador

- Redução dos prazos de resposta a reclamações por via da digitalização dos processos;
- Formação em atendimento ao cliente para as equipas de front office;
- Reorganização interna para melhoria do serviço de apoio telefónico.

6. Considerações Finais

A Câmara Municipal de Terras de Bouro, sendo a entidade gestora reafirma o seu compromisso com a qualidade do serviço e com a melhoria contínua. Este relatório representa um marco na monitorização dos níveis mínimos de serviço, sendo que os relatórios dos anos seguintes deverão já incluir compensações aos utilizadores (quando aplicável).