



RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

2024



NOTA INTRODUTÓRIA

No exercício das suas atribuições e competências, a **Câmara Municipal de Lisboa** (CML) organiza internamente os seus serviços segundo um modelo de estrutura hierarquizada, complementado por unidades orgânicas flexíveis.

As competências do Município de Lisboa na área do saneamento de águas residuais, são atualmente desempenhadas pela Direção Municipal de Manutenção e Conservação (DMMC), através do Departamento de Saneamento (DS).

Neste contexto, as competências específicas do **DMMC/DS**, definidas no artigo 40º do Despacho n.º 8499/2018, datado de 3 de setembro de 2018, são:

- a) Planear e gerir a rede de saneamento em baixa da cidade;
- b) Elaborar, apreciar, aprovar, em coordenação com os gestores de ação, projetos e executar obras de construção, reconstrução e manutenção da rede de saneamento em baixa;
- c) Assegurar, em articulação com a Unidade de Coordenação Territorial, a manutenção da rede de saneamento;
- d) Coordenar, executar e fiscalizar obras em redes de saneamento;
- e) Promover a inventariação e cadastro da rede de saneamento, em articulação com o Departamento de Sistemas de Informação e Direção Municipal de Gestão Patrimonial;
- f) Rever e concretizar o plano de investimentos da rede de saneamento;
- g) Assegurar o desenvolvimento de um plano de manutenção preventiva da rede de saneamento;
- h) Acompanhar técnica e administrativamente a relação do Município com a ERSAR;
- i) Promover a gestão económica e financeira da rede de saneamento;
- j) Elaborar estudos de avaliação do estado de conservação da rede de saneamento e respetivos impactos nas restantes infraestruturas e propor medidas de melhoria;

- k) Apreciar e aprovar projetos de ramais de ligação de redes prediais e coordenar e fiscalizar as respetivas obras;
- l) Analisar processos de pedidos de indemnização no âmbito da Rede Municipal de Saneamento;
- m) Elaborar as cláusulas especiais dos cadernos de encargos apoiando o Departamento de Gestão de Empreitadas e Segurança no processo de contratação de aquisições, prestações de serviços e empreitadas;
- n) Gerir contratos de prestação de serviços e empreitadas, em todo o ciclo de vida do investimento, garantindo o cumprimento de todos os requisitos legais, assim como o cumprimento de prazos e custos previstos, tendo como valor cimeiro a Segurança e Saúde de todos os intervenientes ou afetados pelos projetos e empreitadas, envolvendo a Coordenação de Segurança e Saúde nos trabalhos, nas diversas fases do processo, desde a fase de projeto à fase de execução;
- o) Participar na elaboração dos Planos de Segurança e Saúde quando realizados internamente ou garantindo a sua execução pelos prestadores de serviços, quando os projetos são realizados por entidades externas;
- p) Informar o Departamento de Gestão de Empreitadas e Segurança do avanço dos trabalhos e atualização do estado dos mesmos, assim como articular-se com os gestores de ação no âmbito da Direção Municipal de Manutenção e Conservação;
- q) Executar obras coercivas no âmbito das redes de saneamento;
- r) Assegurar a atualização e disponibilização do cadastro de saneamento do Município, em articulação com o Departamento de Sistemas de Informação;
- s) Criar e manter, em articulação com o Departamento de Sistemas de Informação, um sistema de base SIG, de cadastro, monitorização, gestão e apoio à decisão relativo à rede de saneamento;
- t) Apoiar o relacionamento com os municípios em função das solicitações recebidas;
- u) Realizar o Plano de Investimentos e assegurar a sua monitorização e atualização constante, assim como apoiar no planeamento da manutenção e conservação do sistema;

- v) Desenvolver um sistema de gestão com indicadores de concretização dos planos de investimento, conservação e resposta às solicitações dos munícipes, agentes económicos e entidade reguladora do setor;
- w) Promover a gestão económica do sistema, numa perspetiva de racionalização de gastos, de sustentabilidade e equilíbrio entre gastos e rendimentos;
- x) Realizar ações de inspeção à rede de saneamento, em função do plano de inspeção definido;
- y) Concretizar o plano de manutenção e conservação preventiva;
- z) Coordenar, executar e fiscalizar obras de manutenção em redes de saneamento (incluindo Caneiro de Alcântara);
- aa) Assegurar a manutenção diária das redes de saneamento e o funcionamento das brigadas operárias a seu cargo;
- bb) Assegurar a intervenção em situações urgentes.

ENQUADRAMENTO JURÍDICO

O Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril (RQS), da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), tem por objeto definir os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com o serviço de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente.

Assim, o presente regulamento visa estabelecer níveis mínimos de qualidade de serviço prestado pelas entidades gestoras dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, sendo que alguns deles já estão previstos na lei. Para determinadas situações, estipulam-se também compensações a atribuir ao utilizador lesado, com claro benefício para o setor em geral, bem como para todos os intervenientes na prestação do serviço público de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos em particular.

Em cumprimento do disposto, o presente relatório disponibiliza os resultados relativos ao ano de 2024 relativos aos níveis mínimos da qualidade de serviço de saneamento de águas residuais da CML.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

No que se refere aos níveis de serviço associados à gestão de águas residuais, apresentam-se seguidamente os indicadores relativos aos níveis mínimos assegurados pelo Município de Lisboa no exercício das suas competências nesta matéria.

Estes indicadores refletem o compromisso com a qualidade do serviço prestado, a proteção da saúde pública, a preservação ambiental e a promoção da sustentabilidade urbana.

Artº 11.º – Início da Prestação de Serviços

A licença de habitação só é concedida com a aprovação do ramal de saneamento. Deste modo, o serviço de saneamento encontra-se disponível a partir do momento em que esta licença é concedida. Assim, com o início do fornecimento de água, o serviço de saneamento encontra-se automaticamente disponível. Como existe e encontra-se operacional a ligação do sistema predial à rede pública não tem sido solicitada à CML deslocação ao local para este efeito.

Artº 13.º – Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador

Durante o período deste relatório não foram realizadas interrupções do serviço de saneamento, assim, neste período não há registos destas situações.

Artº 15.º – Resposta a situações de emergência

Para a quantificação das respostas a situações de emergência foram consideradas situações de emergência as reclamações recebidas no programa de gestão de ordens de serviço cujo motivo foi classificado como "Abatimento", "Obstrução", "Inundação", "Colapso" e "Descarga esgoto".

Dada a existência de registos informáticos destas situações em que não é conhecido o tipo de rede, os valores indicados incluirão situações no sistema pluvial (embora a maioria da extensão da rede seja unitária). Os serviços estão a implementar melhorias nos registos informáticos.

	Informação quantificada sobre os diferentes níveis mínimos de qualidade relativamente aos quais foram apresentadas reclamações pelos utilizadores finais;	Informação quantificada e desagregada por nível de serviço das situações objeto dessas reclamações em que se verificou o incumprimento do nível de serviço fixado no RQS;	Informação quantificada e desagregada por nível de serviço dos incumprimentos que sejam enquadráveis numa situação de exclusão de responsabilidade, conforme artigo 63.º do RQS.
Artº15.º	2193	1783	0

Artº 16.º – Faturação

Sim. As faturas são emitidas pela EPAL em função do tarifário em vigor, disponível em: https://www.lisboa.pt/fileadmin/portal/municipio/organizacao/financas/taxas/tarifario_saneamento_2025.pdf

Artº 23.º – Ligação do serviço de saneamento de águas residuais

Embora a execução do novo ramal de ligação de águas residuais seja da responsabilidade da CML (por se tratar de rede pública) autoriza-se a sua construção por uma entidade externa com alvará e competência técnica, desde que cumpridos todos os requisitos legais e regulamentares. Para o efeito, a CML fornece o "Caderno de Saneamento", com definição do ponto de ligação do novo ramal ao coletor da rede pública, para consideração no projeto. A CML aprova o projeto e faz a fiscalização dos trabalhos. Relativamente às intervenções em ramais existentes para permitir o início da prestação de serviços (e.g. reabilitação de edifício devoluto) a entidade externa faz a sua vistoria solicitando previamente a fiscalização da mesma à CML. A CML emite parecer relativamente à necessidade de reabilitar ou executar novo ramal, trabalhos que são executados pela entidade externa e fiscalizados pela CML.

(Ver: <https://informacoeseservicos.lisboa.pt/servicos/detalhe/ramal-de-ligacao-a-rede-publica-de-saneamento-fiscalizacao-da-obra-de-execucao>)

Artº 24.º – Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais

Durante o período deste relatório não foram realizadas interrupções do serviço de saneamento, assim, neste período não há registos destas situações.

Artº 25.º – Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas

Durante o período deste relatório não foram realizadas interrupções do serviço de saneamento, assim, neste período não há registos destas situações.

Artº 26.º – Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais

Durante o período deste relatório não foram realizadas interrupções do serviço de saneamento, assim, neste período não há registos destas situações.

Artº 27.º – Utilização de fossas sépticas

Todos os pedidos de limpeza de fossas sépticas foram executados num prazo inferior a 10 dias úteis.

Artº 28.º – Inundações

Para a quantificação das respostas a reclamações sobre inundações em propriedade privada foram consideradas as reclamações recebidas no programa de gestão de ordens de serviço localizadas em zonas classificadas como "Não conhecido", "Edifício" e "Parque estacionamento".

Dada a existência de registos informáticos destas situações em que não é conhecido o tipo de rede, os valores indicados incluirão situações no sistema pluvial (embora a maioria da extensão da rede seja unitária). Os serviços estão a implementar melhorias nos registos informáticos.

	Informação quantificada sobre os diferentes níveis mínimos de qualidade relativamente aos quais foram apresentadas reclamações pelos utilizadores finais;	Informação quantificada e desagregada por nível de serviço das situações objeto dessas reclamações em que se verificou o incumprimento do nível de serviço fixado no RQS;	Informação quantificada e desagregada por nível de serviço dos incumprimentos que sejam enquadráveis numa situação de exclusão de responsabilidade, conforme artigo 63.º do RQS.
Artº28.º	187	154	0

Artº 35.º – Informação aos utilizadores

Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço - Regulamento Geral de Taxas, Preços e Outras Receitas Municipais. Paralelamente, estão disponíveis diversos canais de comunicação que promovem a proximidade e a participação ativa dos munícipes, destacando-se a plataforma digital "Na Minha Rua" (<https://naminharualx.cm-lisboa.pt/>) que permite o reporte direto de ocorrências e solicitações aos serviços municipais.

Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes - Nos novos contratos (feitos sempre junto da EPAL) é sempre disponibilizada informação sobre os serviços de Saneamento e Resíduos Urbanos, e na página da internet da EPAL há um link para a página da CML onde constam as informações sobre os serviços prestados pelo Município.

Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios - No período deste relatório esta informação não constava no sítio da CML na internet, situação que se encontra em fase de implementação.

Artº 37.º – Atendimento presencial

No período deste relatório não foi possível quantificar estes tempos médios de espera.

Artº 38.º – Atendimento telefónico

No período deste relatório não foi possível quantificar estes tempos médios de espera.

Artº 40.º e 41.º – Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito

No período deste relatório, relativamente à disponibilização da informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo esta não constava na resposta final a reclamações escritas, situação que se encontra em fase de implementação.

	Informação quantificada sobre os diferentes níveis mínimos de qualidade relativamente aos quais foram apresentadas reclamações pelos utilizadores finais	Informação quantificada e desagregada por nível de serviço das situações objeto dessas reclamações em que se verificou o incumprimento do nível de serviço fixado no RQS	Informação quantificada e desagregada por nível de serviço dos incumprimentos que sejam enquadráveis numa situação de exclusão de responsabilidade, conforme artigo 63.º do RQS
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	1	0	NA
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	2862	608	0

Artº 43.º e 44.º – Visita combinada

Apenas existe visita combinada em pedidos de limpeza de fossas. Os agendamentos, cancelamentos e reagendamentos são efetuados por contactos telefónicos diretamente entre o

DS/Brigadas de Coletores e o requerente. No período deste relatório não houve registos desses contactos telefónicos.

Artº 46.º – Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala

Para a quantificação das respostas a assistência técnica às situações anómalas foram consideradas todas as reclamações recebidas no programa de gestão de ordens de serviço com exceção daquelas que foram consideradas situações de emergências.

Dada a existência de registos informáticos destas situações em que não é conhecido o tipo de rede, os valores indicados incluirão situações no sistema pluvial (embora a maioria da extensão da rede seja unitária). Os serviços estão a implementar melhorias nos registos informáticos.

	Informação quantificada sobre os diferentes níveis mínimos de qualidade relativamente aos quais foram apresentadas reclamações pelos utilizadores finais	Informação quantificada e desagregada por nível de serviço das situações objeto dessas reclamações em que se verificou o incumprimento do nível de serviço fixado no RQS	Informação quantificada e desagregada por nível de serviço dos incumprimentos que sejam enquadráveis numa situação de exclusão de responsabilidade, conforme artigo 63.º do RQS
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	0	NA	NA
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	600	185	0

Artº 54.º – Suspensão e reinício do contrato

A CML não faz o tamponamento de ramais prediais de águas residuais, mesmo que os contratos de AA estejam inativos para todas as propriedades servidas por esse ramal (e.g. edifício multifamiliar devoluto). Durante o período deste relatório não foram realizadas interrupções do serviço de saneamento, assim, neste período não há registos destas situações.