



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

2025



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 municípios, 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, datado de 19 de abril (RQS), da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) define os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados ao serviço de gestão de águas residuais urbanas, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente.

Esse 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, estipula 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 cumprimento do disposto, o presente relatório disponibiliza os resultados relativos ao ano de 2025 relativos aos níveis mínimos da qualidade de serviço de saneamento de águas residuais urbanas da CML.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

No que se refere aos níveis de serviço associados à gestão de águas residuais urbanas, 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

No período deste relatório não há registos de ocorrências de restabelecimentos de serviços de saneamento de águas residuais urbanas devidos a interrupções por facto imputável ao utilizador.

Artº 15.º – Resposta a situações de emergência

Para a quantificação das respostas a situações de emergência foram consideradas como tal as reclamações registadas nas aplicações informáticas de vários serviços da CML com atuação na área do Saneamento cujo motivo foi classificado como "Abatimento", "Inundação", "Obstrução", "Colapso", "Descarga de esgoto" ou "Tampa de esgoto em falta" ou "Inundação em espaço privado", "Inundação em espaço público" e "Desentupimento/tamponamento".

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) e nos sistemas prediais. Os serviços estão a implementar melhorias nos registos informáticos.

Regulamento 446/2024 ERSAR	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 máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrências no sistema público de abastecimento de água e/ou saneamento 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	Nº total de comunicações de ocorrências no sistema público de abastecimento de água e/ou saneamento 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. Valor: 1828	Nº de deslocações com prazo superior a 4 horas após comunicação de ocorrências no sistema público de abastecimento de água e/ou saneamento 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. Valor: 793	Nº de deslocações com prazo superior a 4 horas após comunicação de ocorrências no sistema público de abastecimento de água e/ou saneamento 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, cuja responsabilidade não é da EG. Valor: 14

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.

A descrição dos procedimentos relativamente aos pedidos de fiscalização da obra de execução ou de vistoria de ramal de ligação à rede pública de Saneamento existe no sítio na internet da CML em:

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

<https://informacoeseeservicos.lisboa.pt/servicos/detalhe/ramal-de-ligacao-a-rede-publica-de-saneamento-vistoria>

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

No período deste relatório não há registos de ocorrências de interrupções do serviço de saneamento de águas residuais urbanas por motivo de mora do utilizador.

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

Durante as intervenções programadas na rede, a CML não interrompe o serviço fazendo desvios e/ou bombagens de caudais.

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

No caso de colapsos ou obstruções totais, dum modo geral a CML garante a continuidade do serviço fazendo desvios e/ou bombagens de caudais.

Artº 27.º – Utilização de fossas sépticas

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

No período deste relatório não há registo da existência de situações urgentes.

A descrição dos procedimentos relativamente ao pedido de limpeza mecânica de fossas particulares existe no sítio na internet da CML em:

<https://informacoeseeservicos.lisboa.pt/servicos/detalhe/limpeza-mecanica-de-fossas-particulares>

Artº 28.º – Inundações

Para a quantificação das respostas a reclamações sobre inundações em propriedade privada foram consideradas como tal as reclamações registadas nas aplicações informáticas de vários serviços da CML com atuação na área do Saneamento localizadas em zonas classificadas como "Não conhecido", "Edifício" e "Parque de estacionamento" ou motivo classificado como "Inundação em espaço privado".

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) e nos sistemas prediais.

Os serviços estão a implementar melhorias nos registos informáticos.

Regulamento 446/2024 ERSAR	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 máximo de 4 horas após a comunicação de inundações em propriedade privada com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais	Nº total de reclamações sobre inundações em propriedade privada Valor: 608	Nº de deslocações com prazo superior a 4 horas após apresentação de reclamação sobre inundações em propriedade privada Valor: 134	Nº de deslocações com prazo superior a 4 horas após apresentação de reclamação sobre inundações em propriedade privada que não são responsabilidades da EG Valor: 2

Artº 35.º – Informação aos utilizadores

Disponibilização no sítio na internet da CML do regulamento de serviço

O Regulamento Geral das Canalizações de Esgoto da Cidade de Lisboa (Edital n.º 145/60, de 17 de setembro, com as alterações introduzidas pelos Editais n.º 60/90 e 76/96) existe no sítio na internet da CML em:

https://informacao.lisboa.pt/publicacoes/administrativas?cPage=1&keyword_search=regulamento%20geral%20das%20canaliza%C3%A7%C3%B5es&category=15

O Regulamento Geral de Taxas, Preços e Outras Receitas do Município de Lisboa (Aviso n.º 18684/2024/2 publicado no Diário da República n.º 164/2024, Série II de 26 de agosto de 2024) existe no sítio na internet da CML em:

https://informacao.lisboa.pt/publicacoes/administrativas?cPage=1&keyword_search=regulamento%20geral%20de%20taxas&category=15

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" que existe no sítio da internet:

<https://naminharualx.cm-lisboa.pt/>

e que permite o reporte direto de ocorrências e solicitações aos serviços municipais.

Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias corridos subsequentes

Nos novos contratos (feitos sempre junto da EPAL) é disponibilizada informação sobre os serviços de Saneamento e de Resíduos Urbanos prestados pela CML nos sítios na internet da EPAL em:

<https://www.epal.pt/EPAL/docs/default-source/clientes/folheto-informa%C3%A7%C3%B5es-%C3%BAteis.pdf?sfvrsn=10>

<https://www.epal.pt/EPAL/menu/clientes/tarif%C3%A1rio/tarif%C3%A1rios-servi%C3%A7os-cml>

Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios

No período deste relatório esta informação não constou no sítio da CML na internet, situação que se encontra em fase de implementação.

Artº 37.º – Atendimento presencial

O atendimento presencial no âmbito do Saneamento é efetuado através da senha "atendimento geral". Durante o período deste Relatório não existiu a quantificação separada do assunto "Saneamento".

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) e nos sistemas prediais. Os serviços estão a implementar melhorias nos registos informáticos.

Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral

Os tempos médios de espera para 2025 foram:

Loja Lisboa Entrecampos: 0:22

Loja Lisboa Baixa: 0:07

Loja Lisboa Marvila: 0:13

Loja Lisboa Saldanha: 0:22

Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria

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

As tarifas de Saneamento são pagas diretamente à EPAL na faturação da água de abastecimento.

Artº 38.º – Atendimento telefónico

O atendimento telefónico no âmbito do Saneamento é efetuado através do atendimento geral. Durante o período deste Relatório não existiu a quantificação separada do assunto "Saneamento".

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) e nos sistemas prediais. Os serviços estão a implementar melhorias nos registos informáticos.

Para o atendimento telefónico na linha 800 910 211, em 2025 o tempo médio de espera foi de 00:01:55.

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

O número de reclamações inclui as referentes à atividade de controlo de pragas. Estas além de se referirem à rede coletores, incluem também as intervenções na via pública.

Dada a existência de registos informáticos destas situações em que não é conhecido o tipo de rede, os valores indicados poderão incluir situações no sistema pluvial (embora a maioria da extensão da rede seja unitária) e nos sistemas prediais.

No período deste relatório não foi possível quantificar as outras comunicações escritas (sugestões e pedidos de informação).

Os serviços estão a implementar melhorias nos registos informáticos.

Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas

No período deste relatório esta informação não constou nestas respostas, situação que se encontra em fase de implementação.

Regulamento 446/2024 ERSAR	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	Nº de reclamações apresentadas no livro de reclamações	Nº de respostas a reclamações apresentadas no livro de reclamações num prazo superior a 15 dias úteis	Nº de respostas a reclamações apresentadas no livro de reclamações num prazo superior a 15 dias úteis que não são responsabilidades da EG
Resposta a reclamações e outras comunicações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	Nº de reclamações e outras comunicações escritas apresentadas por outros meios Valor: 4875	Nº de respostas a reclamações e outras comunicações escritas apresentadas por outros meios num prazo superior a 22 dias úteis Valor: 36	Nº de respostas a reclamações e outras comunicações escritas apresentadas por outros meios num prazo superior a 22 dias úteis que não são responsabilidades da EG Valor: 1

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 emergência.

Dada a existência de registos informáticos destas situações em que não é conhecido o tipo de rede, os valores indicados poderão incluir situações no sistema pluvial (embora a maioria da extensão da rede seja unitária) e nos sistemas prediais.

Os serviços estão a implementar melhorias nos registos informáticos.

Se necessário, informar de imediato o utilizador sobre a atuação mais adequada à situação

No período deste relatório não houve registos desses contactos telefónicos ou informação escrita.

Regulamento 446/2024 ERSAR	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**	Nº de deslocações ao local no caso de utilizadores especiais	Nº de deslocações ao local num prazo superior a 24 horas no caso de utilizadores especiais	Nº de deslocações ao local num prazo superior a 24 horas no caso de utilizadores especiais que não são responsabilidades da EG
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	Nº de deslocações ao local no caso dos demais utilizadores	Nº de deslocações ao local num prazo superior a 48 horas no caso dos demais utilizadores	Nº de deslocações ao local num prazo superior a 48 horas no caso dos demais utilizadores que não são responsabilidades da EG
<p>* "Ocorrências anómalas": todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço (de Art. 3).</p> <p>Não é situação de emergência de art. 15 (de Webinar ERSAR 20250411)</p> <p>** "Utilizador especial": utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço.</p>			

Artº 54.º – Suspensão e reinício do contrato

A CML não faz o tamponamento de ramais prediais de águas residuais existentes, mesmo que os contratos de AA estejam inativos para todas as propriedades servidas por esse ramal (e.g. edifício multifamiliar devoluto). Não há registos destas situações no período deste Relatório.

Artº 56.º – Procedimento para a atribuição de compensações

Estes procedimentos ainda não foram implementados porque o regulamento da qualidade de serviço ainda não foi implementado/está em fase de implementação na CML.

Artº 57.º – Compensações relativas às obrigações comuns

Estes procedimentos ainda não foram implementados porque o regulamento da qualidade de serviço ainda não foi implementado/está em fase de implementação na CML.

Artº 59.º – Compensações relativas ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas

Estes procedimentos ainda não foram implementados porque o regulamento da qualidade de serviço ainda não foi implementado/está em fase de implementação na CML.

Artº 61.º – Compensações relativas à comunicação com os utilizadores dos serviços

Estes procedimentos ainda não foram implementados porque o regulamento da qualidade de serviço ainda não foi implementado/está em fase de implementação na CML.

Artº 62.º – Compensações relativas aos serviços prestados no local de consumo do utilizador

Estes procedimentos ainda não foram implementados porque o regulamento da qualidade de serviço ainda não foi implementado/está em fase de implementação na CML.