



Relatório de qualidade do serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e resíduos – ano 2024

Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril

Índice

Introdução

Abastecimento de água

Águas residuais

Resíduos urbanos

Introdução

A ERSAR – Entidade Reguladora de Águas e Resíduos, no seu quadro de intervenção, avalia anualmente o desempenho das entidades gestoras do país, publicando os respetivos resultados, com o intuito de promover uma maior eficácia e eficiência do Setor. Os resultados dessa avaliação são anualmente publicados através do Relatório Anual dos Serviços de Água e Resíduos em Portugal (RASARP) cujo resumo se disponibiliza para consulta.

Abastecimento de água

Entidade Gestora:

CM de Reguengos de Monsaraz

Praça da Liberdade, 7200-370 REGUENGOS DE MONSARAZ

Tel. + 351 266 508 040 + 351 965 666 064, Fax + 351 266 508 059, E-mail informatica@cm-reguengos-monsaraz.pt

Perfil da entidade gestora:

| | |
|---|-----------------------------------|
| Modelo de gestão | Gestão direta (serviço municipal) |
| Entidade titular | CM de Reguengos de Monsaraz |
| Composição acionista | NA |
| Período de vigência do contrato | NA |
| Tipo de serviço | Em baixa |
| Utilizador do(s) sistema(s) em alta | Águas do Vale do Tejo, S.A. |
| Entidades gestoras das quais importa água | NA |
| Entidades gestoras para as quais exporta água | NA |
| Juntas de freguesia que prestam o serviço | NA |
| Alojamentos servidos (n.º) | 6664 |
| Tipologia da área de intervenção | Área predominantemente rural |
| Volume de atividade (m ³ /ano) | 1013139 |
| Plano de contingência | Não |
| Plano de eficiência energética | Não |
| Plano de segurança da água | Sim |



Perfil do sistema de abastecimento de água:

| | |
|---|-------|
| Comprimento da rede (km) | 171,1 |
| Captações de água subterrânea (n.º) | 3 |
| Captações de água superficial (n.º) | 0 |
| Estações elevatórias (n.º) | 1 |
| Estações de tratamento de água (n.º) | 0 |
| Outras instalações de tratamento (n.º) | 2 |
| Postos de recloração (n.º) | 1 |
| Reservatórios (n.º) | 4 |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200) | 139 |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) | 0 |
| Índice de medição de caudais (em 200) | 140 |
| Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede) | 41 |
| Capacidade de reserva de água tratada (dias) | 1 |
| Cumprimento do licenciamento das captações (%) | 0 |
| Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1) | 0,14 |
| Índice de segurança e resiliência (em 200) | 45 |
| Sazonalidade do abastecimento de água | NA |
| Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m ³) | NR |
| Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) | NA |
| Benefício do tarifário social (%) | 40 |
| Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%) | NA |
| Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)] | 0 |

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador | Avaliação 2024 | Valor do indicador (valor de referência) | Fiabilidade dos dados | Histórico 2020 - 2024 | Observações |
|--|----------------|--|-----------------------|-----------------------|--|
| ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR | | | | | |
| AA 01 - Acessibilidade física do serviço | ● | 100 % [80; 100] | ★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AA 02 - Acessibilidade económica do serviço | ● | 0,31 % [0; 0,50] | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento | ● | 0,0 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0] | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AA 04 - Água segura | ● | 99,67 % [98,50; 100] | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos | ● | 100 % 100 | ★ | ■■■■■■■■■■ | |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO | | | | | |
| AA 06 - Cobertura dos gastos | ● | 87 % [100; 110] | ★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AA 07 - Adesão ao serviço | ● | 100,0 % [95,0; 100,0] | ★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AA 08 - Água não faturada | ● | 24,2 % [0,0; 20,0] | ★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AA 09 - Reabilitação de condutas | ● | 0,1 %/ano [1,5; 4,0] | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas | ● | 13 /(100 km.ano) [0; 30] | ★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento | ■ | NA [70; 90] | | ■■■■■■■■■■ | A entidade gestora não opera estações de tratamento de água. |
| AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água | ● | 1,2 /1000 ramais [2,0; 4,0] | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL | | | | | |
| AA 15 - Perdas reais de água | ● | 70 l/(ramal.dia) [0; 100] | ★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias | ● | 0,35 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,43] | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AA 17 - Produção de lamas de tratamento | ■ | NA [0; 0,04] | | ■■■■■■■■■■ | A entidade gestora não opera estações de tratamento de água. |
| AA 18 - Produção própria de energia | ✗ | NR >=10 | | ■■■■■■■■■■ | Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas. |

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.

A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.

Águas residuais

Entidade Gestora:

CM de Reguengos de Monsaraz

Praça da Liberdade, 7200-370 REGUENGOS DE MONSARAZ

Tel. + 351 266 508 040 + 351 965 666 064, Fax + 351 266 508 059, E-mail informatica@cm-reguengos-monsaraz.pt

Perfil da entidade gestora:

| | |
|--|-----------------------------------|
| Modelo de gestão | Gestão direta (serviço municipal) |
| Entidade titular | CM de Reguengos de Monsaraz |
| Composição acionista | NA |
| Período de vigência do contrato | NA |
| Tipo de serviço | Em baixa |
| Utilizador do(s) sistema(s) em alta | Águas do Vale do Tejo, S.A. |
| Entidades gestoras para as quais exporta água residual | NA |
| Entidades gestoras das quais importa água residual | NA |
| Juntas de freguesia que prestam o serviço | NA |
| Entidade responsável pela gestão de soluções individuais de saneamento de águas residuais | Entidade gestora |
| Alojamentos servidos (n.º) | NR |
| Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º) | 79 |
| Tipologia da área de intervenção | Área predominantemente rural |
| Volume de atividade (m³/ano) | 819295 |
| Plano de ação para o controlo de afluências indevidas | Não |
| Plano de contingência | Não |
| Plano de eficiência energética | Não |
| Plano de segurança de saneamento | Não |



Perfil do sistema de gestão de águas residuais:

| | |
|---|-------|
| Comprimento total de coletores (km) | 263,8 |
| Estações elevatórias (n.º) | 0 |
| Estações de tratamento de águas residuais (n.º) | 0 |
| Fossas sépticas coletivas (n.º) | 0 |
| Emissários submarinos (n.º) | 0 |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200) | 157 |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) | 0 |
| Índice de medição de caudais (em 200) | 0 |
| Licenciamento de descargas (%) | NA |
| Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1) | 0,25 |
| Índice de segurança e resiliência (em 200) | 0 |
| Sazonalidade das afluências | NA |
| Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³) | NA |
| Acessibilidade física ao tratamento (%) | NR |
| Consumo de energia no tratamento (kWh/m³) | NA |
| Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) | NA |
| Benefício do tarifário social (%) | 42 |
| Utilização de volumes planeados (%) | 132 |
| Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%) | NA |

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador | Avaliação 2024 | Valor do indicador (valor de referência) | Fiabilidade dos dados | Histórico 2020 - 2024 | Observações |
|---|----------------|--|-----------------------|-----------------------|--|
| ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR | | | | | |
| AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis | ✗ | NR [70; 100] | | | Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas. |
| AR 03 - Acessibilidade económica do serviço | ● | 0,19 % [0; 0,50] | ★★★ | | |
| AR 04 - Ocorrência de inundações | ● | 0,00 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25] | ★★★ | | |
| AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos | ● | 100 % 100 | ★★ | | |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO | | | | | |
| AR 06 - Cobertura dos gastos | ● | 96 % [100; 110] | ★★ | | |
| AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa | ✗ | NR [95,0; 100] | | | Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas. |
| AR 09 - Reabilitação de coletores | ● | 0,0 %/ano [1,5; 4,0] | ★★★ | | |
| AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores | ● | 0,0 /(100 km.ano) 0,0 | ★ | | |
| AR 11 - Monitorização da condição de coletores | ● | 0 % >=75 | ★★★ | | |
| AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento | — | NA [70; 95] | | | A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais. |
| AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais | — | NA [2,1; 3,5] | | | A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais que sirvam uma população equivalente igual ou superior a 2000 e.p.. |
| AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais | ● | 1,6 /(100 km.ano) [5,0; 12,0] | ★ | | |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL | | | | | |
| AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias | — | NA [0,27; 0,54] | | | A entidade gestora não opera estações elevatórias. |
| AR 17 - Produção de lamas no tratamento | — | NA [0,0; 0,6] | | | A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais. |
| AR 18 - Produção de água para reutilização | — | NA [20,0; 100,0] | | | A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais. |
| AR 19 - Produção própria de energia | — | NA >=10 | | | A entidade gestora não opera instalações com consumo de energia. |
| AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade | — | NA [90; 100] | | | A entidade gestora não opera estações de tratamento, estações elevatórias nem descarregadores de tempestade. |
| AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga | — | NA 100 | | | A entidade gestora não opera instalações de tratamento de águas residuais. |

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.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.

Resíduos urbanos

Entidade Gestora:

CM de Reguengos de Monsaraz

Praça da Liberdade, 7200-370 REGUENGOS DE MONSARAZ

Tel. + 351 266 508 040 + 351 965 666 064, Fax + 351 266 508 059, E-mail informatica@cm-reguengos-monsaraz.pt

Perfil da entidade gestora:

| | |
|--|--|
| Modelo de gestão | Gestão direta (serviço municipal) |
| Entidade titular | CM de Reguengos de Monsaraz |
| Composição acionista | NA |
| Período de vigência do contrato | NA |
| Tipo de serviço | Em baixa |
| Tipologia da área de intervenção | Área predominantemente rural |
| Responsabilidade pela recolha seletiva multimaterial | Não |
| Utilizador do(s) sistema(s) em alta | GESAMB - Gestão Ambiental e de Resíduos, EIM |
| Alojamentos existentes (n.º) | 6709 |
| Volume de atividade (t/ano) | 6.204 |
| Volume de atividade para reciclagem (t/ano) | 595 |
| Biorresíduos recolhidos seletivamente (t/ano) | 210 |



Perfil do sistema de gestão de resíduos:

| | |
|---|---|
| Tipologia de sistema de recolha disponível | Porta-a-porta (contentores): 0 %; Porta-a-porta (sacos): 0 %; Coletiva por proximidade: 100 % |
| Índice de circularidade (em 100) | 18 |
| Índice de faturação em função da produção (em 100) | 0 |
| Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100) | 46 |
| Ecopontos de deposição coletiva (n.º) | NA |
| Cleões (n.º) | 9 |
| Ecocentros (n.º) | 0 |
| Estações de transferência (n.º) | 0 |
| Unidades de compostagem comunitária (n.º) | 2 |
| Unidades de compostagem doméstica (n.º) | 319 |
| Capacitação técnica na recolha | 0,1 |
| Benefício do tarifário social (%) | 29 |
| Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%) | NR |

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador | Avaliação 2024 | Valor do indicador (valor de referência) | Fiabilidade dos dados | Histórico 2020 - 2024 | Observações |
|--|----------------|--|-----------------------|-----------------------|--|
| ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR | | | | | |
| RU 01 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de bioresíduos | ⓘ | 0 % [30;100] | ★★★ | ⓘ ⓘ ⓘ | O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação. |
| RU 02 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial | ● | 53 % [60;100] | ★★★ | ■ ■ ■ ■ | |
| RU 03 - Acessibilidade económica do serviço | ● | 0,17 % [0;0,50] | ★★★ | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ | |
| RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de bioresíduos | ● | 1,2 (-) [6,0;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 | ● | 60 % 100 | ★★ | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ | |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO | | | | | |
| RU 07 - Cobertura dos gastos | ● | 52 % [100;110] | ★★ | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ | |
| RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha | ● | 82 % [90;100] | ★ | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ | |
| RU 09 - Renovação do parque de viaturas | ● | 349.641 km/viatura [0;250000] | ★ | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ | |
| RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de bioresíduos | ● | 218 kg/(m ³ .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 | ● | 2,0 n.º/10 ³ t [1,0;3,0] | ★★ | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ | |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL | | | | | |
| RU 19 - Taxa de recolha seletiva | ● | 13 % [40;100] | ★★★ | ⓘ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ | |
| RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de bioresíduos e indiferenciada | ● | 14 kg CO ₂ /t [0;15] | ★★★ | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ | |
| RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial | ■ | NA [0;60] | | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ | 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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.