



**TEJO
AMBIENTE**

Empresa Intermunicipal de Ambiente do Médio Tejo

Relatório da Qualidade do Serviço Ano 2025

POR UM FUTURO
mais sustentável

Área de Análise de Dados
31 de março de 2026

Enquadramento

O presente relatório é elaborado no âmbito do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 446/2024 da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR).

O RQS tem como objetivo definir os níveis mínimos de qualidade nos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, estabelecendo as normas para a monitorização do desempenho das entidades gestoras.

Nos termos do artigo 64.º do referido regulamento, as entidades gestoras estão obrigadas a publicar anualmente os resultados obtidos, promovendo a transparência e a melhoria contínua do serviço prestado.

Apresentação da entidade gestora

A Tejo Ambiente - Empresa Intermunicipal de Ambiente do Médio Tejo, E.I.M., S.A. é uma empresa pública intermunicipal que assegura a gestão dos serviços de águas e resíduos nos municípios de Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Tomar e Vila Nova da Barquinha. Com início de atividade operacional em janeiro de 2020, a Tejo Ambiente assume o compromisso de garantir a sustentabilidade ambiental e a eficiência no ciclo urbano da água e a recolha dos resíduos urbanos indiferenciados para uma população de aproximadamente 106 mil habitantes.

Âmbito e período do relatório

Em conformidade com as orientações da circular O-001440/2025 da ERSAR, bem como com o Regulamento n.º 446/2024 este relatório foca-se no período correspondente ao ano de 2025.

Monitorização dos níveis mínimos de qualidade

Neste ponto detalha-se o desempenho da Tejo Ambiente face aos padrões regulatórios exigidos.

1- Reclamações apresentadas por nível de serviço

| Nível de Serviço (RQS) | Artigo | Reclamações (N.º) |
|---|--------|-------------------|
| Início da prestação dos serviços (Prazos/Agendamento) | 11.º | 0 |
| Restabelecimento após interrupção por facto do utilizador | 13.º | 0 |

| Nível de Serviço (RQS) | Artigo | Reclamações (N.º) |
|--|-------------|-------------------|
| Resposta a situações de emergência | 15.º | 0 |
| Faturação (Conformidade com tarifário e normas) | 16.º | 0 |
| Ligação do serviço de abastecimento de água | 17.º | 0 |
| Continuidade do serviço e avisos prévios | 18.º | 0 |
| Interrupções programadas e não programadas | 19.º/20.º | 0 |
| Pressão de serviço (Medição e valores mínimos) | 21.º | 0 |
| Saneamento: Ligação, Continuidade e Interrupções | 23.º a 28.º | 1 |
| Gestão de Resíduos Urbanos (Recolha/Lavagem) | 30.º a 34.º | 0 |
| Atendimento Presencial e Telefónico (Tempos de espera) | 37.º/39.º | 0 |
| Resposta a reclamações e comunicações escritas | 40.º/41.º | 0 |
| Visitas Combinadas e Assistência Técnica | 43.º/46.º | 0 |
| Leitura, Substituição e Verificação de Contadores | 48.º a 52.º | 0 |

2- Incumprimentos Verificados

Após a análise técnica e jurídica das reclamações rececionadas, identificam-se os incumprimentos reais confirmados sob responsabilidade da Tejo Ambiente:

- Total de situações de incumprimento confirmado: 1
- Rácio de Incumprimento: 0,81%

3- Causas de Exclusão de responsabilidade

Nos termos do artigo 63.º do RQS, não foram contabilizadas reclamações com incumprimento que se enquadrem nas causas de exclusão.

Conclusões e oportunidades de melhoria

O diagnóstico realizado neste período de transição permite concluir que a estrutura operacional da Tejo Ambiente está apta a cumprir o novo quadro regulamentar. Para o exercício de 2026, a entidade definiu como prioridades:

1. Otimização Digital: Melhoria dos sistemas de agendamento para garantir janelas horárias de máxima precisão conforme exigido para leituras e substituição de contadores.
2. Reforço Logístico: Incremento da intervenção técnica para assegurar o cumprimento estrito dos prazos de ligação, continuidade e interrupções.
3. Prevenção: Monitorização em tempo real dos indicadores para evitar o acionamento de compensações financeiras.

Conformidade regulatória

Conforme o artigo 64º, nº5, a Tejo Ambiente publica no sítio da internet em www.tejoambiente.pt o presente relatório.

Ourém, 31 de março de 2026

O Diretor Geral



José Santos

A Resp. Área Análise de Dados



Ana Capelo