



# Câmara Municipal de Moura

## Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos no Concelho de Moura 2025

Regulamento nº 446/2024, de 19 de Abril

## Conteúdo

1- Nota Introdutória .....	3
2- Enquadramento.....	3
2 – Resultados dos Indicadores do Serviço de Abastecimento Público de Água.....	5
3 – Resultados dos Indicadores do Serviço de Gestão de Águas Residuais Urbanas.....	7
4 – Resultados dos Indicadores do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos .....	9
Não Aplicável.....	12
5 –Conclusão .....	13

## 1- Nota Introdutória

Todos os anos, a nível nacional, todas as entidades em baixa e entidades em alta, reportam dados para a ERSAR, Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos. A sua missão é regular e supervisionar os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos.

Os indicadores de qualidade são métricas essenciais que permitem avaliar o desempenho, controlar processos e assegurar a melhoria contínua, transformando dados em decisões estratégicas que o município deve adotar.

A Câmara Municipal de Moura é a entidade em baixa, responsável pela recolha dos resíduos urbanos, distribuição de água de abastecimento e recolha de água residual.

O presente Relatório decorre do dever do reporte constante do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final da ERSAR, nos termos do n.º 5 do artigo 64º do mesmo Regulamento.

## 2- Enquadramento

O Regulamento nº 446/2024, que aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador final nos Setores das Águas e Resíduos (RQS), aprovado pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), em reunião de 21 de março de 2024, tem o objetivo de promover uma maior qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais, assim como uma harmonização regulatória dos níveis mínimos da qualidade, aplicável a todas as entidades gestoras.

Em cumprimento do número 5 do artigo 64.º do RQS, o Município de Moura disponibiliza os resultados dos níveis mínimos da qualidade dos serviços de resíduos, de água de abastecimento e água residual.



## 2 – Resultados dos Indicadores do Serviço de Abastecimento Público de Água

Indicador	Objetivo	Classificação – Qualidade do Serviço
AA01 - Acessibilidade física do serviço	Nº total de alojamentos localizados na área para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição se encontra disponível.	Boa
AA02 - Acessibilidade económica do serviço	Peso do encargo anual com o serviço de abastecimento de água no rendimento médio disponível por agregado familiar na área de intervenção.	Boa
AA03 - Ocorrências na falha no abastecimento	Número de falhas com duração superior a 4 horas no abastecimento por 1000 ramais.	Boa
AA04 - Água Segura	Percentagem de água controlada e de boa qualidade	Boa
AA05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	Percentagem de reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos que foram objeto de resposta escrita auditável num prazo não superior ao indicado na legislação em vigor.	Mediana
AA06 - Cobertura de gastos	Rácio entre os rendimentos tarifários ou equiparados e os gastos totais deduzidos de outros rendimentos e de subsídios ao investimento.	Insatisfatória
AA07 - Adesão ao serviço	Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição da água estão disponíveis e têm serviço efetivo	Mediana
AA08 - Água não faturada	Percentagem de água entrada no sistema que não é faturada.	Insatisfatória

AA09 - Reabilitação das condutas	Percentagem média anual de condutas de adução e distribuição com idade superior a 10 anos que foram reabilitadas nos últimos 5 anos.	Insatisfatória
AA10 - Ocorrência de avarias em condutas	Número de avarias em condutas por 100 Km de conduta.	Insatisfatória
AA11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	Percentagem da capacidade de tratamento utilizada no período de maior produção (entidade em alta).	Não Aplicável
AA12 - Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento	Número total equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos à adução e ao tratamento no serviço de abastecimento de água, por volume de água tratada exportada (entidade em alta).	Não aplicável
AA14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água	Número total equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos ao serviço de abastecimento de água por 1000 ramais.	Boa
AA15 - Perdas reais de água	Volume de perdas reais por unidade de comprimento de conduta ou o volume de perdas reais por ramal.	Boa
AA16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	Consumo de energia médio normalizado das estações elevatória.	Não aplicável
AA17 - Produção de lamas de tratamento	Quantidade de lama produzida em estações de tratamento de água por unidade de volume de água tratada.	Não aplicável
AA18 - Produção própria de energia	Percentagem de energia que é produzida pela entidade gestora face à energia total consumida nas instalações afetas ao serviço de abastecimento de água	Não aplicável

### 3 – Resultados dos Indicadores do Serviço de Gestão de Águas Residuais Urbanas

Indicador	Objetivo	Classificação – Qualidade do Serviço
AR01 - Acessibilidade física do serviço	Percentagem do número total de alojamentos previstos no contrato da entidade gestora para os quais existem infraestruturas em alta ligadas ou com possibilidade de ligação ao sistema em baixa.	Não aplicável
AR02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de recolha e drenagem através de redes fixas se3 encontram disponíveis ou para as quais existem soluções individuais de gestão de águas residuais controladas pela mesma.	Boa
AR03 - Acessibilidade económica do serviço	Peso do encargo anual com o serviço de gestão de águas residuais no rendimento médio disponível por agregado familiar na área de intervenção do sistema.	Boa
AR04 - Ocorrência de inundações	Número de ocorrências de inundação na via pública e/ou em propriedades, com origem na rede pública de coletores de águas residuais, por 100 km de coletor.	Não respondeu
AR05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	Percentagem de reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos que foram objeto de resposta escrita auditável num prazo não superior ao indicado na legislação em vigor.	Mediana
AR06 - Cobertura de gastos	Rácio entre os rendimentos tarifários ou equiparados e os gastos totais deduzidos de outros rendimentos e de subsídios ao investimento.	Insatisfatória
AR07 - Adesão ao serviço	Percentagem do número total de alojamentos previstos no contrato da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço em alta estão disponíveis e têm serviço efetivo.	Não aplicável

AR08 - Adesão ao serviço por rede fixa	Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas de acesso ao serviço de gestão de águas residuais se encontram disponíveis e têm serviço efetivo.	Mediana
AR09 - Reabilitação de coletores	Percentagem média anual de coletores com idade superior a 10 anos que foram reabilitados nos últimos 5 anos.	Insatisfatória
AR10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Número de colapsos estruturais ocorridos por 100 km de coletores.	Não respondeu
AR11 - Monitorização da condição de coletores	Percentagem de coletores de águas residuais com mais de 10 anos inspecionados nos últimos 5 anos.	Insatisfatória
AR12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	Percentagem da capacidade de tratamento utilizada no período de maior afluência.	Não aplicável
AR13 - Adequação dos recursos humanos no transporte e tratamento	Número total equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos ao transporte e tratamento de águas residuais por volume de água residual recolhida.	Não aplicável
AR14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	Número equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos ao tratamento de águas residuais por volume de água residual tratada em estações de tratamento.	Não aplicável
AR15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	Número equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos à recolha e drenagem de águas residuais por 100 km de coletores.	Boa
AR16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	Consumo de energia médio normalizado das instalações elevatórias.	Não respondeu
AR17 - Produção de Lamas no tratamento	Quantidade de lamas produzidas em estações de tratamento de águas residuais por unidade de volume de água residual tratada.	Não aplicável

AR18 – Produção de águas para reutilização	Volume de água produzido de águas para reutilização (para uso próprio ou cedência a terceiros) face ao volume de água residual tratada.	Não aplicável
AR19 – Produção própria de energia	Percentagem de energia que é produzida pela entidade gestora face à energia total consumida nas instalações afetas ao serviço de gestão de águas residuais urbanas.	Não respondeu
AR20 – Controlo de descargas de emergência de tempestade	Percentagem de descarregadores de emergência e de tempestade, com descarga direta para o meio recetor, monitorizados e com funcionamento satisfatório.	Insatisfatória
AR21 – Cumprimento dos requisitos de descarga	Percentagem de população equivalente que é servida por instalações de tratamento que asseguram o cumprimento dos requisitos de descarga.	Não aplicável para o ano em reporte.

#### 4 – Resultados dos Indicadores do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos

Indicador	Objetivo	Classificação – Qualidade do Serviço
RU01 – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos	Percentagem do número de alojamentos familiares coletivos na área de intervenção da entidade gestora com serviço de deposição seletiva de biorresíduos, a uma distância de 100m (para freguesias predominantemente urbanas) ou 200 m (para os restantes casos) do limite do prédio (inclui a totalidade dos alojamentos em áreas cobertas por recolha porta-a-porta e unidades de compostagem doméstica e comunitária)	Boa
RU02 – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva	Número de alojamentos familiares e coletivos na área de intervenção da entidade gestora com serviço de deposição seletiva multimaterial a uma distância máxima de 100 m (para as freguesias	Boa

	predominantemente urbanas) ou 200 m (para os restantes casos) do limite do prédio (inclui a totalidade dos alojamentos em áreas cobertas por recolha porta-a-porta)	
RU03 – Acessibilidade económica do serviço	Peso do encargo anual com o serviço de gestão de resíduos urbanos no rendimento médio disponível por agregado familiar na área de intervenção do sistema.	Boa
RU04 – Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	Frequência de lavagem de contentores do serviço de deposição indiferenciada de resíduos urbanos e de deposição seletiva de biorresíduos, dada pelo rácio do número de lavagens de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos relativamente ao número total de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos.	Mediana
RU05 – Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	Frequência de lavagens de contentores do serviço de recolha seletiva multimaterial de resíduos urbanos, dada pelo rácio do número de lavagens de contentores deste fluxo de resíduos urbanos e o número total de contentores de recolha seletiva multimaterial.	Não aplicável
RU06 – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação	Percentagem de reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos que foram objeto de resposta escrita auditável num prazo não superior ao indicado na legislação em vigor.	Mediana
RU07 – Cobertura de gastos	Rácio entre os rendimentos tarifários ou equiparados e os gastos totais deduzidos de outros rendimentos e de subsídios ao investimento.	Insatisfatória
RU08 – Disponibilidade de viaturas	Rácio entre o tempo de indisponibilidade das viaturas de recolha de resíduos e o tempo total previsto de funcionamento das mesmas.	Boa
RU09 – Renovação do parque de viaturas	Distância média acumulada por viatura afeta ao serviço de recolha de resíduos urbanos.	Boa
RU10 – Recicláveis retomados por TM/TMB	Percentagem de resíduos urbanos provenientes da recolha indiferenciada e que é enviada para reciclagem multimaterial com origem em unidades de TM e /ou TMB.	Não aplicável
RU11 – Eficiência do TMB	Percentagem de resíduos desviados de aterro com origem em unidades de TMB.	Não aplicável
RU12 – Eficiência do TB	Percentagem de resíduos desviados de aterro com origem em unidades de TB.	Não aplicável

RU13 – Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	Quantidade de resíduos recolhidos de forma indiferenciada e seletiva de biorresíduos por capacidade anual instalada de viaturas de recolha.	Mediana
RU14 – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	Quantidade de resíduos de embalagens de plástico, metal e ECAL, recolhidas seletivamente, por capacidade anual instalada de viaturas de recolha.	Não aplicável
RU15 – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	Quantidade de resíduos de papel/cartão recolhidos seletivamente, por capacidade anual instalada de viaturas de recolha.	Não aplicável
RU16 – Adequação dos recursos humanos afetos ao tratamento	Número total equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos ao serviço de tratamento de resíduos urbanos, por 1000 toneladas de resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta na área de intervenção da entidade gestora.	Não aplicável
RU17 – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	Número total equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos ao serviço de recolha de resíduos urbanos por 1000 toneladas de resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora.	Insatisfatória
RU18 – Produção própria de energia	Percentagem de energia produzida a partir de resíduos ou por fontes renováveis, face ao consumo total de energia e em coerência com a hierarquia de gestão de resíduos, face à aplicação de um fator de ponderação.	Não aplicável
RU19 – Taxa de recolha seletiva	Percentagem de resíduos urbanos recolhidos seletivamente na área de intervenção da entidade gestora, face ao total de resíduos aí recolhidos.	Mediana
RU21 – Taxa de reciclagem	Percentagem de resíduos que foram preparados para reutilização ou reciclados, face ao total de resíduos rececionados da área de intervenção da entidade gestora.	Não aplicável

RU22 – Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	Quantidade total de emissões de dióxido de carbono (CO2) com origem nas viaturas de recolha indiferenciada e seletiva de biorresíduos por tonelada recolhida deste tipo de resíduos na área de intervenção da entidade gestora.	Insatisfatória
RU23 – Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	Quantidade total de emissões de dióxido carbono (CO2) com origem nas viaturas de recolha seletiva multimaterial (vidro, embalagens, papel/cartão) por tonelada de resíduos recolhidos seletivamente na área de intervenção da entidade gestora.	Não aplicável



Não Aplicável



Insatisfatória



Mediana



Boa



Não aplicável para o ano em reporte.

## 5 – Conclusão

A análise que foi apresentada ao longo deste relatório evidencia o estado atual dos serviços prestados a população, assente no cumprimento dos princípios definidos no Regulamento.

Em todos os indicadores podem-se verificar os progressos relevantes e as áreas que ainda precisam de aperfeiçoamento, sendo que será sempre o compromisso da Câmara Municipal de Moura oferecer à população um serviço de qualidade.

A prestação do serviço encontra-se, de forma geral, alinhada com os padrões de qualidade definidos pela ERSAR, no entanto é necessário a implementação de medidas corretivas e preventivas, aliadas ao acompanhamento regular dos indicadores de desempenho. Assim se constrói um pilar essencial para garantir serviços cada vez mais eficazes, acessíveis e adequados às necessidades da comunidade.

Esta autarquia compromete-se a consolidar práticas inovadoras e de consolidação para que se possa atingir os padrões de qualidade estabelecidos nos serviços e reforçar a confiança dos munícipes.