

MUNICÍPIO DO SEIXAL

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL - RESÍDUOS - 2024

(Regulamento n.º 446/2024)



Junho 2025

1. NOTA INTRODUTÓRIA

A produção do presente Relatório decorre do dever de reporte constante do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final da ERSAR, nos termos do qual resulta que *“As entidades gestoras publicam no respetivo sítio na internet um relatório anual, até ao final do mês de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados neste regulamento.”* (cfr. n.º 5 do artigo 64º do Regulamento).

O presente relatório diz respeito à atividade exclusiva do Município do Seixal, em particular da Divisão de Recolha de Resíduos Urbanos, que é a Entidade Gestora de resíduos urbanos em baixa, designadamente, para resíduos indiferenciados, biorresíduos e monos domésticos (para além de fluxos específicos).

A recolha seletiva trifluxo é realizada pela empresa AMARSUL – Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos S.A., constituída em 1997, tendo-lhe sido atribuída a concessão de exploração e gestão do Sistema Multimunicipal de Tratamento e de Recolha Seletiva de resíduos urbanos da Margem Sul do Tejo, por um período de 25 anos e alargado até 2034.

2. ENQUADRAMENTO JURÍDICO

O Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril que aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (de ora em diante designado por RQS), aprovado pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), em reunião de 21 de março de 2024, e ao abrigo da alínea b) do artigo 11.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º dos respetivos Estatutos.

O referido Regulamento tem o intuito de promover os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas ao seu incumprimento.

Em cumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 64.º do RQS, o município do Seixal disponibiliza os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço de resíduos aplicáveis à Entidade Gestora em baixa relativamente ao ano de 2024 bem como a demonstração dos seus deveres ao abrigo do referido Regulamento.

3. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril - Níveis mínimos dos serviços	
Requisito	Demonstração
Artigo 35º - Informação aos utilizadores	https://www.cm-seixal.pt/limpeza-urbana/residuos
Artigo 39º - Atendimento telefónico	https://www.cm-seixal.pt/limpeza-urbana/residuos
Artigos 40º e 41º - Resposta a Reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	Consultar ficheiro anexo, com tratamento de todas as reclamações e participações que deram entrada na Divisão de Gestão de Resíduos Urbanos em 2024, através da Linha Seixal Limpo (210 976 011), seixal.limpo@cm-seixal.pt e portal Eu Participo (https://euparticipo.seixal.pt/). As instalações possuem afixação e disponibilização do livro de reclamações físico. Livro de Reclamações Digital https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/ Todas as reclamações foram respondidas dentro do prazo definido, e as evidências de tratamento reportadas no portal da ERSAR.

Participações recebidas

Tempo médio de resposta (dias)

6,9

Tempo médio de execução (dias)

12,8

Participações

16 643

⬆ 20.5% em relação ao(s) ano anterior

Tipo

Subtipo: DRRSU_Recolha de monos, DRRSU_Recolha de Big-... (18)

Canal de entrada

Canal de entrada

Participações

Telefone

8 707

Email

3 526

Presencial

2 743

Aplicação Eu Participo

1 140

Formulário Eletrônico

514

Correio

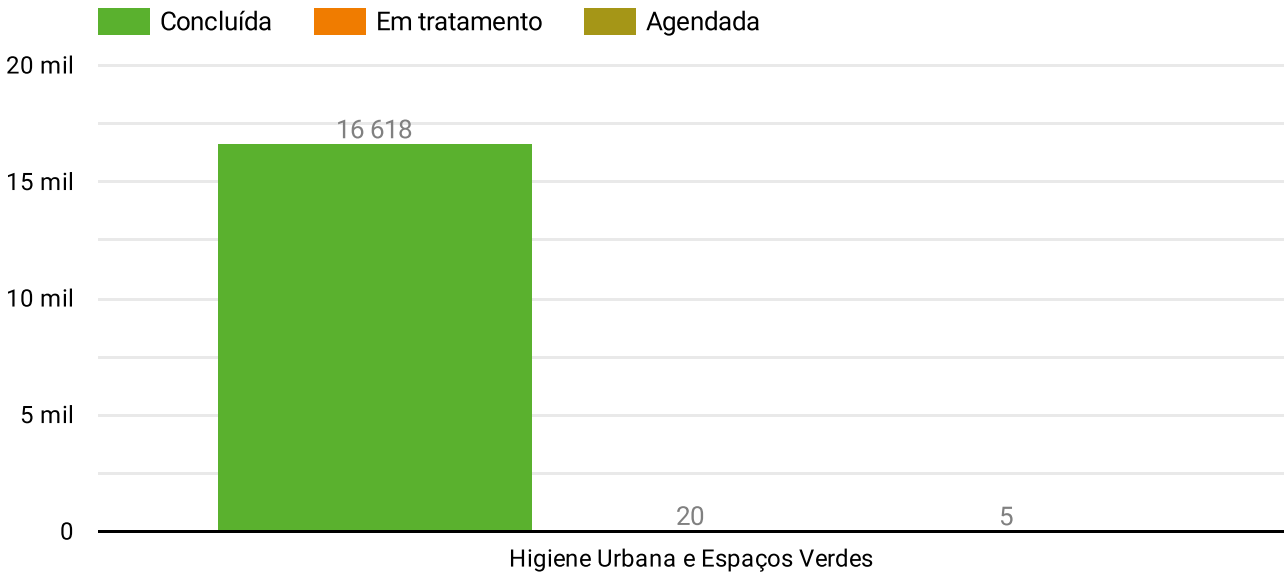
5

Seixal + Perto

4

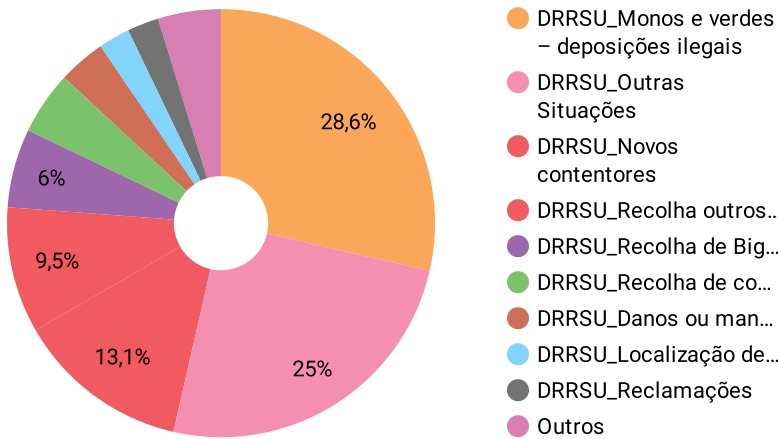
Livro de reclamações

4

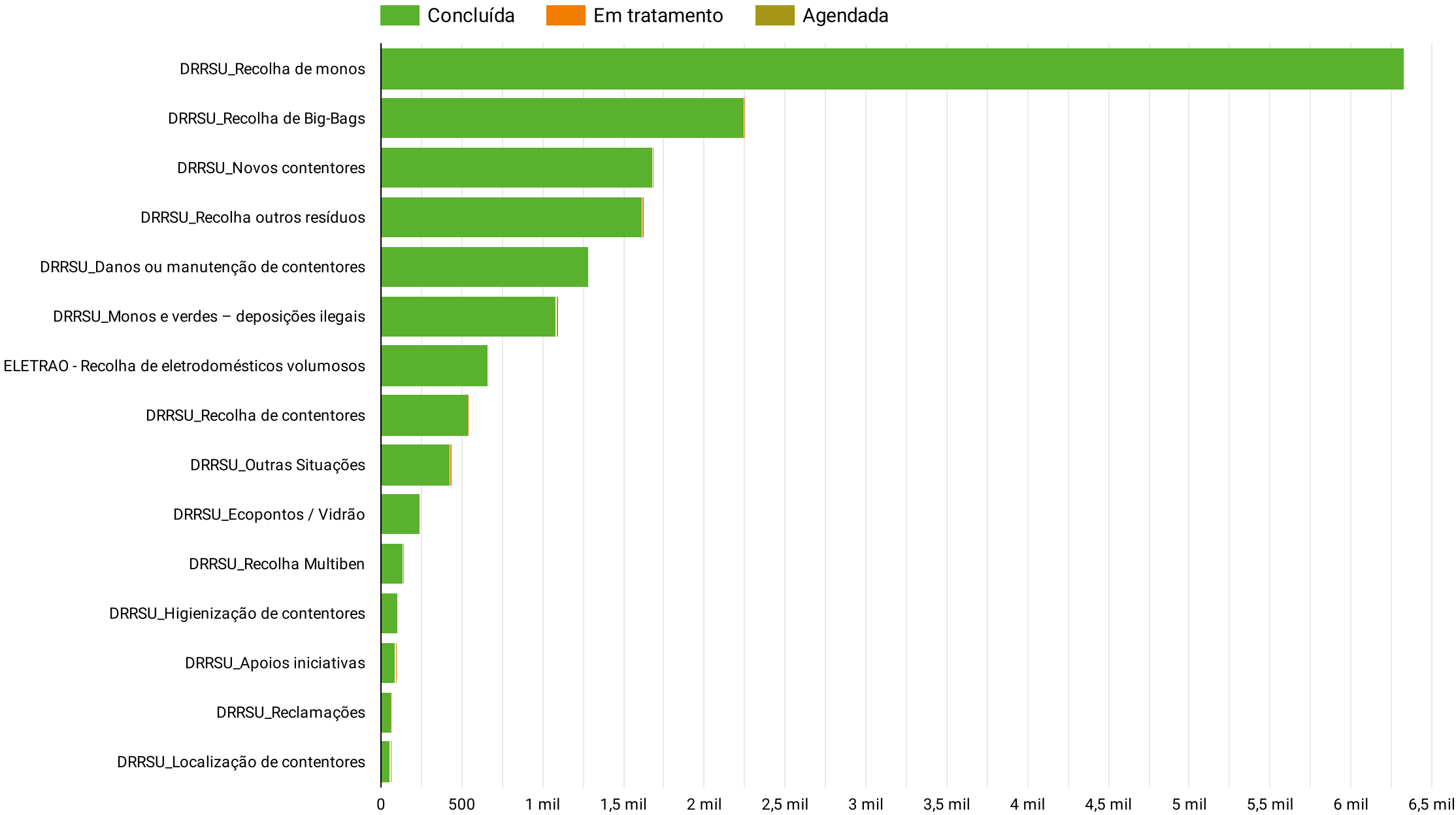


1 - 8 / 8

Com mais de 30 dias (total acumulado)



Subtipos (Top 15)



Legenda do estado das Participações:

Recebidas - Não tratada, Por Validar - Em validação no serviço, Validada - Validada pelo serviço para execução, Em Execução - Em execução no serviço, Informar - Enviada comunicação ao participante e aguarda ação, Agendada - Agendada para execução, Executada - Executada em validação ou cumprimento de prazos para concluir, Concluída - executada e participante informado em tratamento interno, Arquivada - Concluída e Arquivado