

Relatório Anual 2025

REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

(Regulamento n.º 446/2024 de 19 de abril)

1. ENQUADRAMENTO

O Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e dos Resíduos (Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril), aprovado pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), em reunião de 21 de março de 2024, estabelece os níveis mínimos de qualidade aplicáveis aos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos prestados aos utilizadores finais.

Nos termos do artigo 2.º, o referido regulamento é aplicável a todas as entidades sujeitas à atuação da ERSAR, determinando ainda, no n.º 5 do artigo 64.º, que as entidades gestoras devem publicar, no respetivo sítio da internet, um relatório anual contendo os principais resultados obtidos no ano anterior relativamente aos níveis mínimos de qualidade do serviço definidos naquele diploma.

O Município de Trancoso é a entidade titular e gestora responsável pela prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos no respetivo território. A recolha indiferenciada de resíduos urbanos é assegurada, mediante prestação de serviços, pela RESUR- Gestão de Resíduos e Higiene Urbana, S.A., enquanto a recolha seletiva de alguns fluxos específicos é efetuada diretamente pelo Município. A recolha seletiva multimaterial encontra-se concessionada à Resiestrela, S.A..

Neste contexto, e em cumprimento das disposições regulamentares aplicáveis, foi elaborado o presente relatório, que sintetiza a informação relativa ao desempenho do serviço de gestão de resíduos urbanos no ano de 2025.

Considera-se que este relatório constitui um importante instrumento de transparência e divulgação de informação relativa à qualidade do serviço prestado aos utilizadores finais, permitindo igualmente identificar e monitorizar eventuais necessidades de melhoria contínua na prestação do serviço.

2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais – 2025			
ObrigaçãO	Artigo	Níveis mínimos	DemonstraçãO
Compensações relativas às obrigações comuns	Artigo 11.º	Prazo máximo de 5 dias úteis para o início da prestação dos serviços após a receção do pedido de contrato.	100%
	Artigo 16.º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor.	100%
Continuidade do serviço de recolha	Artigo 30.º	Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos	https://www.cm-trancoso.pt/municipio/ambiente/residuos/
	Artigo 32.º	Recolha seletiva de biorresíduos ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal.	100% (Conforme circuitos de recolha)
		Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após a reclamação.	100% (Os serviços de recolha estão disponíveis através de agendamento)
		Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis.	100% (No próprio dia ou no dia útil seguinte)
Lavagem de contentores	Artigo 33.º	Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha indiferenciada de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor	100% resíduos indiferenciados (Mínimo 4 vez/ano)
		Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	100% (Mínimo 2 vez/semestre)
		No caso de reclamação relativa a evidências de falta de higiene, lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis.	Sem reclamações
Recolha dedicada de resíduos urbanos	Artigo 34.º	Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	100% (Os resíduos volumosos são recolhidos mediante agendamento, no prazo máximo de 5 dias, ou conforme solicitado pelo munícipe)
Informação aos utilizadores	Artigo 35.º	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	https://www.cm-trancoso.pt/wp-content/uploads/2016/05/REGULAMENTO-MUNICIPAL-DE-RESIDUOS-SoLIDOS-URBANOSHIGIENE-E-LIMPEZA-PuBLICA.pdf
		Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	-
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	-

Atendimento ao munícipe	Artigos 37.º e 39.º	A entidade gestora dispõe de um local de atendimento ao público na Câmara Municipal e de um serviço de atendimento telefónico (271829120) e via e-mail (geral@cm-trancoso.pt), através dos quais os utilizadores a podem contactar diretamente.	https://www.cm-trancoso.pt/
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	Artigo 41.º	Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	100% Sem reclamações
		Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	Cumprimento a 100% (4 reclamações por escrito)
		Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	Cumprimento a 100% (16 exposições, pedidos e sugestões)

3. CONCLUSÃO

O presente relatório analisa a qualidade do serviço de recolha de resíduos urbanos prestado no ano de 2025, em conformidade com o disposto no Regulamento n.º 446/2024 da ERSAR.

As reclamações registadas durante o período em análise, relacionadas com o serviço de recolha de resíduos urbanos, tiveram como principais causas as avarias nas viaturas de recolha, circunstância que comprometeu pontualmente o cumprimento dos circuitos estabelecidos e afetou a regularidade do serviço prestado, bem como situações associadas à manutenção e substituição de contentores.

Apesar destes constrangimentos, o Município de Trancoso tem vindo a reforçar os mecanismos de fiscalização e o nível de exigência junto do prestador de serviços, procurando assegurar a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado e uma maior proximidade com os utilizadores finais.

De forma global, considera-se que a prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos se encontra alinhada com os padrões de qualidade definidos pela ERSAR, verificando-se o cumprimento dos níveis mínimos de qualidade estabelecidos.