



Município de Arcos de Valdevez
Câmara Municipal

Relatório Anual_2024

**Regulamento da Qualidade do Serviço prestado ao
Utilizador Final no setor dos Resíduos**

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

1. ENQUADRAMENTO

Em 19 de abril de 2024, foi publicado o Regulamento n.º 446/2024, 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 uma maior qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais, assim como uma harmonização regulatória dos níveis mínimos da qualidade, aplicáveis a todas as entidades gestoras.

O município de Arcos de Valdevez é a entidade gestora em baixa, através de gestão direta, responsável pela recolha indiferenciada de resíduos urbanos no Concelho, bem como de biorresíduos e outras fileiras específicas (resíduos volumosos, têxteis,...), sendo a recolha seletiva multimaterial da responsabilidade da Resulima, S.A. Depois de recolhidos, os resíduos são entregues na Estação de Transferência em Oliveira, Arcos de Valdevez, onde são reencaminhados pela Resulima para tratamento.

Em cumprimento do número 5 do artigo 64.º do RQS, o Município de Arcos de Valdevez disponibiliza no quadro seguinte, os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço de recolha de resíduos, prestado aos utilizadores finais, no período compreendido entre 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2024.

2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços prestados ao utilizador final – Setor dos Resíduos			
Âmbito	Artigo	Requisitos	Resultado
Prestação dos serviços	Artigo 11.º	Prazo máximo de 5 dias úteis para o início da prestação dos serviços após a receção do pedido de contrato.	Cumprimento a 100%
Faturação	Artigo 16.º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor.	Cumprimento a 100%
Continuidade do serviço de recolha	Artigo 30.º	Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos.	A disponibilizar brevemente no seguinte endereço: https://www.cmav.pt/pages/652

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços prestados ao utilizador final – Setor dos Resíduos			
Âmbito	Artigo	Requisitos	Resultado
Serviço de recolha de resíduos urbanos	Artigo 32.º	Recolha seletiva de biorresíduos ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal.	Cumprimento a 100 %
		Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após a reclamação.	Cumprimento a 100%
		Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis.	Cumprimento a 100%
Lavagem de contentores	Artigo 33.º	Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor.	Cumprimento a 25% (1 / ano)
		Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores.	Cumprimento a 50% (1/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.	Cumprimento a 100%
Recolha dedicada de resíduos urbanos	Artigo 34.º	Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	Cumprimento a 100%
Informação aos utilizadores	Artigo 35.º	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço.	https://www.cmav.pt/uploads/document/file/2900/RSSHU.pdf
		Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes.	https://www.cmav.pt/pag-es/1838
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios.	https://www.cmav.pt/pag-es/1838

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade do Serviço prestado ao utilizador final – Setor dos Resíduos			
Âmbito	Artigo	Requisitos	Resultado
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%
		Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis.	100%
		Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis.	100%
Visita combinada	Artigo 43.º	Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas.	Não foi aplicável
	Artigo 44.º	Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior.	Não foi aplicável

3. CONCLUSÃO

Em conformidade com o Regulamento n.º 446/2024 da ERSAR, o presente relatório anual permite aferir, de forma objetiva, o desempenho dos serviços prestados aos utilizadores finais no concelho de Arcos de Valdevez, no setor dos resíduos.

A análise dos indicadores demonstra um compromisso contínuo com a melhoria da eficiência, fiabilidade e qualidade do serviço, contribuindo para o reforço da confiança dos consumidores e para a valorização dos serviços públicos essenciais.

Verificou-se, ao longo do período em análise, um cumprimento generalizado dos níveis de qualidade exigidos, destacando-se a evolução positiva em áreas como os tempos de resposta, a regularidade da prestação do serviço público e a gestão de reclamações. Sempre que se identificaram desvios ou situações abaixo dos parâmetros definidos, foram implementadas medidas corretivas com vista à sua resolução atempada e eficaz.

A monitorização contínua da qualidade de serviço, em linha com as diretrizes da ERSAR, aliada à escuta ativa dos utilizadores e à modernização dos sistemas, continuará a ser uma prioridade para o Município de Arcos de Valdevez, assegurando uma resposta cada vez mais transparente, eficiente, sustentável e centrada nas necessidades da população.