

2024

Relatório da Qualidade do Serviço



Conteúdo

Nota introdutória	2
Enquadramento Jurídico	3
Deveres das Entidades Gestoras.....	4
Resultados	4
Considerações finais	6

Nota introdutória

O Município de Soure tem demonstrado um forte compromisso com a sustentabilidade e a preservação ambiental. Têm sido desenvolvidas diversas iniciativas, com o objetivo de melhorar a qualidade ambiental do Concelho, promover a consciencialização e o envolvimento da comunidade em práticas ambientalmente responsáveis e sustentáveis.

Sendo a proteção ambiental uma causa que depende de todos, a Autarquia está integrada no Sistema Multimunicipal de Tratamento e Valorização de Resíduos Sólidos Urbanos do Litoral Centro (composto por 36 Municípios), que é gerido pela ERSUC – Resíduos Sólidos do Centro, SA, nos termos do Contrato de Concessão celebrado com o Estado Português, conforme, Artigo 10.º do Anexo I do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, na sua atual redação, que responsabiliza os municípios pela gestão dos resíduos urbanos, cuja produção diária não exceda os 1100 litros.

Os Resíduos Urbanos (RU) são todos os “resíduos provenientes de habitações, bem como outros resíduos que, pela sua natureza ou composição, sejam semelhantes aos resíduos provenientes de habitações”.

Para tal o Município tem investido na capacitação dos munícipes para uma participação mais ativa, consciente e sustentável e na implementação de projetos que facilitem o seu acesso a pontos de reciclagem, como a criação dos Centros Ecológicos e o projeto de Recolha Seletiva Porta-a-Porta na Vila de Soure (que já se estendeu às localidades de Casalinhos, Matas, Camparca e Prazo dos Estudantes) e ainda no combate ao desperdício, como o Projeto-Piloto de Compostagem e o Sistema Municipal de Recolha de Biorresíduos.

A Recolha e transporte dos resíduos indiferenciados produzidos na área territorial do Concelho de Soure é assegurada pelo Município, entregando-os, posteriormente, no Centro Integrado de Tratamento e Valorização de Resíduos Sólidos Urbanos gerido pela ERSUC, que é a infraestrutura onde se processa o tratamento mecânico-biológico dos resíduos.

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.” (N.º 5 do artigo 64.º do Regulamento n.º 446/2024).

Enquadramento Jurídico

O Regulamento n.º 446/2024, que aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (que passa a ser 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, 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, aplicáveis a todas as entidades gestoras.

Em cumprimento do número 5 do artigo 64.º do RQS, o Município de Soure disponibiliza, seguidamente, os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço de recolha de resíduos prestados aos utilizadores finais.

Deveres das Entidades Gestoras

O Município de Soure disponibiliza, nomeadamente, no seu sítio da internet, em área sem restrições de acesso, a seguinte informação:

Registo	Link
Livro de reclamações online	https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/
Horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha com indicação das respetivas áreas geográficas	https://cm-soure.pt/residuos-indiferenciados/
Recolha seletiva	https://cm-soure.pt/rede-ersuc/
Tarifário aplicado aos resíduos urbanos em 2025	https://cm-soure.pt/regulamentos-e-taxas/
Regulamento de serviço	https://cm-soure.pt/regulamentos-ambiente/
Plano Municipal de Ação Climática do Município de Soure	https://cm-soure.pt/documentos-estrategicos-ambiente/
Projeto-Piloto de Compostagem	https://cm-soure.pt/projeto-piloto-de-compostagem/
Recolha de Biorresíduos	https://cm-soure.pt/recolha-de-biorresiduos/
Recolha Seletiva Porta-a-porta na Vila de Soure	https://cm-soure.pt/recolha-seletiva-porta-a-porta-na-vila-de-soure/
Horário de Atendimento Presencial	https://cm-soure.pt/contactos/

Resultados

Na seguinte tabela, apresentam-se os resultados correspondentes ao período compreendido entre 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2024.

Âmbito	Artigos *	Níveis mínimos	Resultados
Início da prestação dos serviços de água e resíduos	Artigo 11.º	Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	cumpre
Faturação	Artigo 16.º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	cumpre
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos	Artigo 30.º	- Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica.	https://cm-soure.pt/residuos-indiferenciados/
Serviço de recolha de resíduos urbanos	Artigo 32.º	Recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal.	cumpre
		Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação.	cumpre
		Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	cumpre
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.	cumpre
		Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	cumpre
		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 5 dias úteis.	cumpre
Recolha dedicada de resíduos urbanos	Artigo 34.º	Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	cumpre
Informação aos utilizadores	Artigo 35.º	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço.	https://cm-soure.pt/regulamentos-ambiente/
		Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	https://www.abmg.pt/contratacao/
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	https://cm-soure.pt/sugestoes-e-reclamacoes/ https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/
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	cumpre
		Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	cumpre
		Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	cumpre
Visita combinada	Artigo 43.º	Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	não aplicável
	Artigo 44.º	Cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h do dia útil anterior.	não aplicável

* Regulamento n.º 446/2024 - Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos

Considerações finais

A prestação do serviço de resíduos urbanos encontra-se, de forma geral, alinhada com os padrões de qualidade definidos pela ERSAR, sendo alguns níveis mínimos de qualidade ultrapassados em diversas áreas operacionais.

O Município de Soure mantém um compromisso contínuo com a excelência na prestação dos seus serviços, trabalhando diariamente para assegurar a melhor experiência aos seus utilizadores. Em 2024, reforçámos a nossa dedicação à melhoria contínua, garantindo que a qualidade do serviço prestado cumpra integralmente os requisitos estabelecidos pelo regulamento da qualidade de serviço, definido pela ERSAR. Continuaremos a investir na otimização dos nossos serviços, assegurando elevados padrões de eficiência, transparência e satisfação dos munícipes.