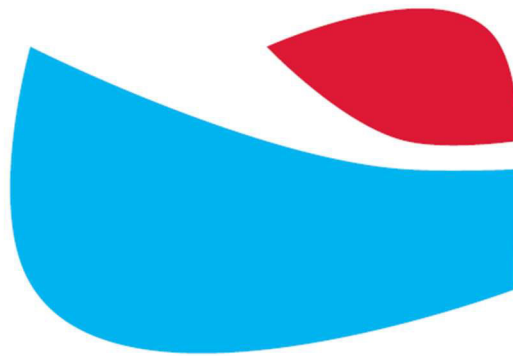


MUNICÍPIO DO SEIXAL

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL - RESÍDUOS - 2025

(Regulamento n.º 446/2024)



seixal
câmara municipal

março 2026

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 trifluxe 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 2025, 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	<p>Consultar ficheiro anexo, com tratamento de todas as reclamações e participações que deram entrada na Divisão de Gestão de Resíduos Urbanos em 2025, através da Linha Seixal Limpo (210 976 011), seixal.limpo@cm-seixal.pt e portal Eu Participo (https://euparticipo.seixal.pt/).</p> <p>As instalações possuem afixação e disponibilização do livro de reclamações físico.</p> <p>Livro de Reclamações Digital https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/</p> <p>Todas as reclamações foram respondidas dentro do prazo definido, e as evidências de tratamento reportadas no portal da ERSAR.</p>

Participações recebidas

Pelouro

01/01/2025 - 31/12/2025

Tempo médio de resposta (dias)

3,3

Tempo médio de execução (dias)

17,1

Participações

18 508

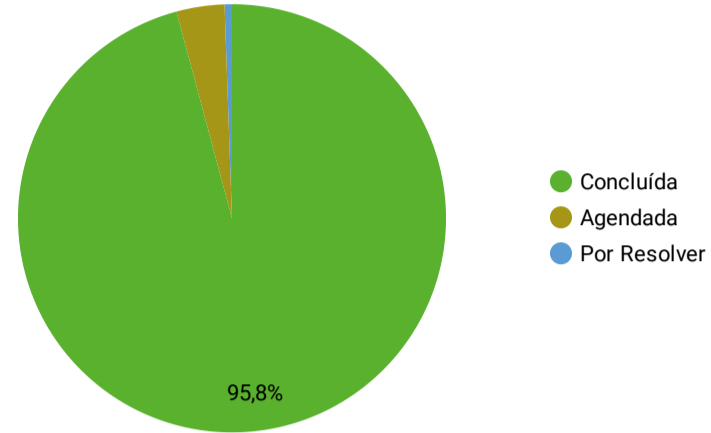
11.2% em relação ao(s) ano anterior

Tipo

Unidade Orgânica: DRRSU - Div. Recolha Resíduos Sólidos Ur... (1)

Canal de entrada

Estado



Canal de entrada	Participações
Telefone	8 600
Email	4 242
Presencial	2 918
Aplicação Eu Participo	1 786
Formulário Eletrónico	916
Seixal + Perto	30
Correio	7
Livro de reclamações	4

Unidade Orgânica	Participações
DRRSU - Div. Recolha Resíduos Sólidos Urbanos	18 508

Subtipos (Top 15)

1 - 1 / 1

