

MUNICÍPIO DA MURTOSA

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL RESÍDUOS

(Regulamento nº 446/2024)



2025

1. Enquadramento jurídico

A elaboração do presente relatório decorre do dever de reporte previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final da ERSAR, nos termos do qual as entidades gestoras devem publicar, no respetivo sítio da Internet, até ao final do mês de março de cada ano, um relatório anual, contendo os principais resultados obtidos no ano anterior, relativamente ao cumprimento dos níveis mínimos de qualidade do serviço de gestão de resíduos urbanos (RQS).

O Regulamento nº 446/2024, que aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos, 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.

2. Caracterização do Sistema

O sistema de gestão de resíduos no Município da Murtosa é gerido em modelo de gestão direta, com prestação contratualizada.

A autarquia assume a responsabilidade global pela organização e planeamento do sistema, sendo a operação de recolha assegurada pelas seguintes entidades:

- ERSUC, S.A. - Empresa de Resíduos Sólidos do Centro, S.A. - Responsável pela recolha seletiva de resíduos recicláveis (papel/cartão, Metal/plástico e vidro);
- Luságua – Serviços Ambientais S.A – Responsável pela recolha de resíduos urbanos indiferenciados e resíduos volumosos (monos) e verdes.

O serviço abrange a totalidade das freguesias do concelho, servindo uma população estimada de 11 360 habitantes, distribuída por uma área de aproximadamente 74km².

3. Apresentação de Resultados

Âmbito	Artigos	Níveis Mínimos	Resultados
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	Artigo 11º	Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	Cumpre
Faturação dos serviços	Artigo 16º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou do tarifário em vigor	Cumpre
Continuidade do serviço de recolha	Artigo 30º	Disponibilização no sitio da internet da informação relativa a horários, áreas de recolha e tipos de recolha	Cumpre
Serviço de recolha de resíduos urbanos	Artigo 32º	Recolha indiferenciada com frequência mínima semanal	Cumpre
		Regulação de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis, após reclamações	Cumpre
		Regularização de situações de acumulações de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis.	Cumpre
Lavagem de contentores de deposição de resíduos urbanos	Artigo 33º	Frequência mínima de lavagem dos contentores de resíduos indiferenciados de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor	Cumpre
		Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	Cumpre
Recolha dedicada de resíduos urbanos	Artigo 34º	Recolha no prazo de 5 dias úteis, excepto quando acordado com o utilizador data diferente	A recolha de monos e verdes é agendada diretamente com a empresa prestadora de serviço sendo acordado uma data para a recolha
Informação aos utilizadores dos serviços	Artigo 35º	Disponibilização no sitio da internet do regulamento do serviço	https://www.cm-murtosa.pt/p/residuosurbanos
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	https://www.cm-murtosa.pt/pages/308

4. Considerações finais

O Município da Murtosa assume um firme compromisso com a prestação do serviço de gestão de resíduos, procurando garantir padrões de qualidade e eficiência.

Os dados apresentados demonstram que, de forma global, foram cumpridos os níveis mínimos de qualidade definidos pela entidade reguladora. Contudo reconhece-se a necessidade de otimizar procedimentos e reforçar eficácia.