

Relatório anual relativo ao cumprimento dos níveis mínimos do serviço previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço para o ano de 2024

1. Introdução

O presente Relatório de Qualidade do Serviço (RQS) foi elaborado em conformidade com as orientações da ERSAR para o ano de 2024. O objetivo principal é avaliar o desempenho da entidade gestora no serviço de gestão de resíduos urbanos, garantindo a prestação de informações transparentes e o cumprimento das metas regulamentares.

2. Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos

2.1. Fluxos dos resíduos urbanos recolhidos pelo Município:

- a. Resíduos indiferenciados
- b. Monstros e Monos
- c. Biorresíduos

2.1.1. Resíduos indiferenciados

2.1.1.1. Quantidade anual: 2168480 kg

2.1.1.2. Tipo de recolha: Proximidade

2.1.1.3. Frequências das recolhas:

Circuito 1 - Sousel e Santo Amaro – 4 recolhas semanais

Total de pontos de entrega - 124

Total de contentores – 153

Dias da recolha:

2ªfeira

3ªfeira (inclui habitações rurais)

5ªfeira

6ª feira

:

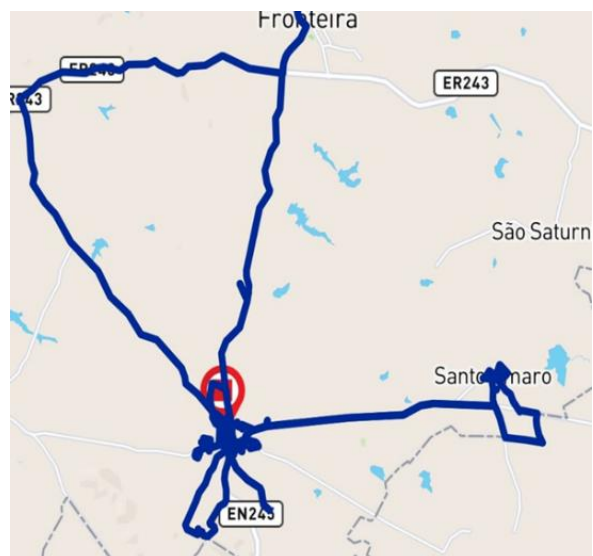


Figura 1 – Circuito 1 – Recolha de Indiferenciados – Sousel e Santo Amaro

Circuito 2 - Cano e Casa Branca – 3 recolhas semanais

Total de pontos de entrega - 125

Total de contentores - 163

Dias da recolha:

2ªfeira + Lugar de Almadafe

4ªfeira (inclui habitações rurais)

6ª feira + Lugar de Almadafe

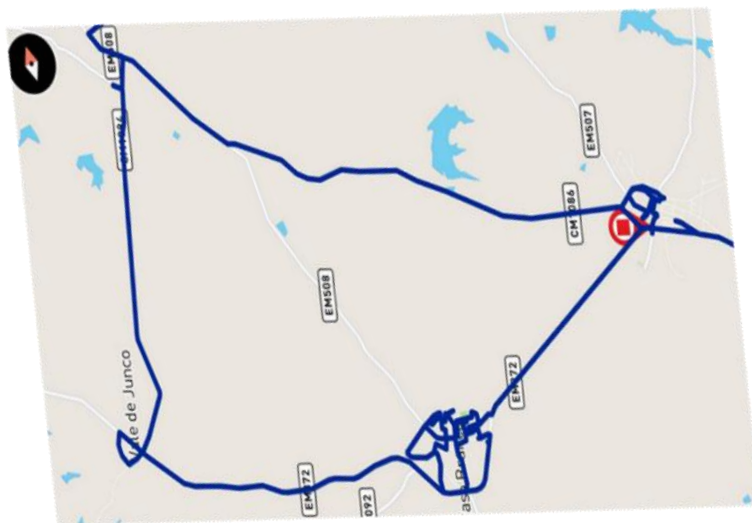


Figura 2 – Circuito 2 – Recolha Indiferenciados – Cano e Casa Branca

2.1.1.4. Localização dos pontos de deposição de resíduos: Sousel - Plantas de Localização

2.1.1.5. Situações de acumulação: Não se verificou

2.1.1.6. Regularização de situações de acumulação: Não se registaram

2.1.1.7. Lavagem de contentores: Foram efetuadas três lavagens dos 316, em abril, agosto e outubro.

2.1.1.8. Reclamações: Não se registaram reclamações

2.1.2. Monstros e Monos:

2.1.2.1. Quantidade anual: 135400 kg

2.1.2.2. Tipo de Recolha: A pedido

2.1.2.3. Informação do serviço: <https://cm-sousel.pt/sou-municipe/ambiente/higiente-urbana-e-residuos/>

2.1.2.4. Realização do serviço: A recolha a pedido foi realizada no prazo máximo de 5 dias úteis.

2.1.2.5. Situações de acumulação: Não se registaram

2.1.2.6. Regularização de situações de acumulação: Não se verificou

2.1.3. Biorresíduos Alimentares

2.1.3.1. Tipo de Recolha: Porta-a-porta

2.1.3.2. Utilizadores do serviço: 796 (utilizadores domésticos e Horeca)

2.1.3.3. Frequência Semanal: Duas recolhas

2.1.3.4. Horário: O início da recolha é as 8h00

2.1.3.5. Dias da recolha:

Segunda-feira – Casa Branca +Horeca

Terça-feira - Santo Amaro

Quinta-feira – Casa Branca + Horeca

Sexta-feira - Cano

2.1.4. Biorresíduos Verdes (podas):

2.1.4.1. Tipo de Recolha: Recolha a pedido

2.1.4.2. Entrega voluntária: Estaleiro municipal

2.1.4.3. Realização do serviço: A recolha a pedido foi realizada no prazo máximo de 5 dias úteis

2.1.4.4. Situações de acumulação: Não se registaram

2.1.4.5. Regularização de situações de acumulação: Não se verificaram

2.1.5. Centro de Recolha de Resíduos:

2.1.5.1. Tipologia de resíduos aceites:

2.1.6. Resíduos domésticos volumosos (móveis), resíduos perigosos domésticos, equipamento elétricos e eletrónicos e RCD provenientes de pequenas reparações ou bricolage

2.1.6.1. Local: Estaleiro Municipal

2.1.6.2. Horário: Segunda-feira a sexta-feira das 8h às 16h 30m (excetos feriados)

2.1.6.3. Período de indisponibilidade: Não se registaram

2.1.6.4. Informação aos utilizadores:

3. Faturação

A faturação está indexada ao consumo de água e a emissão e cobrança é feita pelas Águas do Alto Alentejo.

4. Regulamento de serviço de resíduos

<https://cm-sousel.pt/sou-municipe/ambiente/higiente-urbana-e-residuos/>

5. Atendimento presencial

O tempo médio de espera não foi superior a 20 minutos no atendimento geral

6. Atendimento telefónico

O tempo médio de espera não foi superior a 15 minutos no atendimento geral

7. Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito ou pro telefone:

As reclamações foram tratadas cumprindo aos prazos mínimos de 22 dias