

Resíduos do Nordeste, EIM, S.A.

Relatório relativo ao cumprimento dos níveis mínimos do serviço
previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço (RQS)

2025

Índice

1. Introdução	3
2. Objetivo	3
3. Enquadramento Legal	4
4. Metodologia.....	4
5. Níveis Mínimos de Serviços.....	4
6. Comentários/Conclusões	6

1. Introdução

O regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e resíduos (RQS) estabelece no seu artigo 64.º que as entidades gestoras devem publicar, no respetivo sítio na internet, um relatório anual, até final de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento.

Neste contexto, o relatório tem como missão apresentar os resultados do desempenho da Resíduos do Nordeste relativamente aos níveis mínimos de qualidade do serviço prestado, tal como definidos no RQS, com especial enfoque nos indicadores aplicáveis ao ano de 2025. A informação aqui contida visa dar cumprimento às obrigações previstas no artigo 64.º do RQS, assegurando, assim, a transparência da atuação da Resíduos do Nordeste perante os utilizadores e a entidade reguladora, a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR).

Adicionalmente, este relatório constitui um primeiro exercício de reporte segundo os novos requisitos do RQS, permitindo aferir o grau de alinhamento da Resíduos do Nordeste com os padrões mínimos estabelecidos, bem como identificar eventuais oportunidades de melhoria no sistema de monitorização da qualidade do serviço.

2. Objetivo

O presente relatório tem como principais objetivos:

- Dar cumprimento à obrigação regulamentar de reporte dos níveis mínimos de qualidade do serviço, conforme previsto no artigo 64.º do RQS;
- Divulgar, de forma transparente, os resultados apurados para os indicadores aplicáveis ao ano de 2025;
- Avaliar o grau de conformidade da entidade gestora com os níveis mínimos estabelecidos;
- Identificar eventuais lacunas, constrangimentos ou oportunidades de melhoria nos processos de monitorização e reporte da qualidade do serviço;
- Contribuir para o processo contínuo de melhoria do desempenho e da qualidade dos serviços prestados ao utilizador final.

3. Enquadramento Legal

O presente relatório enquadra-se no disposto no artigo 64.º do Regulamento da Qualidade do Serviço (RQS), aprovado pelo regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, que determina a obrigação das entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos de disponibilizarem, até ao final de março de cada ano, um relatório anual com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço.

Este reporte visa reforçar a transparência e a responsabilização das entidades gestoras perante os utilizadores e a entidade reguladora, a ERSAR, bem como permitir uma avaliação comparativa e sistemática do desempenho das entidades do setor.

4. Metodologia

A metodologia adotada para a elaboração deste relatório baseia-se na recolha e organização dos dados operacionais disponíveis relativos ao ano de 2025, com especial foco nas ocorrências que se enquadram nos indicadores de qualidade do serviço definidos no RQS.

Os resultados são apresentados sob a forma de uma tabela, na qual se discrimina, para cada tipo de serviço analisado, o número total de ocorrências registadas e o número de reclamações escritas associadas a essas ocorrências. Esta abordagem permite uma visão objetiva e quantificável do desempenho da Resíduos do Nordeste face aos níveis mínimos exigidos, bem como uma primeira análise à relação entre a qualidade do serviço prestado e a perceção dos utilizadores.

5. Níveis Mínimos de Serviços

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - REGULAMENTO N.º 446/2024 (Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final)

Serviço	Nº de Ocorrências	Reclamações Escritas
Início da prestação dos serviços de Resíduos (artigo 11.º) - Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias uteis. - Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas.	-	-
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º) - Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrências no sistema público de abastecimento de água e/ou saneamento suscetíveis de provocar danos ou colocar em causa a salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, tais como avarias ou inundações.	na	na
Faturação (artigo 16.º) - Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor.	na	na

Serviço	Nº de Ocorrências	Reclamações Escritas
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.	0	0
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º) - Período total de indisponibilidade não programada inferior a cinco dias de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da infraestrutura.	0	0
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º) - Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal. - Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação. - Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis.	0 0 0	0 0 0
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. - Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor. - Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores. - 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.	Freq 6x 0 Sim. 0	0 0 Sim. 0
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º) - Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis.	0	0
Informação aos utilizadores (artigo 35.º) - Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço. - Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes. - Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios.	Em elaboração	Em elaboração
Atendimento presencial (artigo 37.º) - Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral. - Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria.	0 0	0 0
Atendimento telefónico (artigo 39.º) - Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral. - Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias.	0 0	0 0

Serviço	Nº de Ocorrências	Reclamações Escritas
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigo 40.º e 41.º) - Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas. - Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis. - Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis. - Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis.	Sim. 2	 8 0
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º) - Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas. - Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil Anterior.	na	na
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (artigo 46.º) - Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais. - Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores.	na	na

6. Comentários/Conclusões

A prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos pela Resíduos do Nordeste segue, de forma geral, os padrões de qualidade estabelecidos pela ERSAR, com alguns níveis mínimos ultrapassados em várias áreas operacionais.

A Resíduos do Nordeste tem vindo a implementar soluções eficazes para garantir que os resíduos sejam corretamente separados e reciclados na origem ou recolhidos seletivamente com máxima eficiência, sendo encaminhados para tratamento nas infraestruturas do sistema de gestão de resíduos.

Este desempenho positivo reflete o compromisso da Resíduos do Nordeste em oferecer um serviço de qualidade, com foco na melhoria contínua, alinhado com as diretrizes da ERSAR e com o objetivo de garantir a satisfação dos nossos utilizadores. Estamos constantemente a investir na otimização dos processos, visando aumentar a eficiência, a transparência e a superar as expectativas dos utilizadores.