



**Resialentejo**

Tratamento e Valorização de Resíduos, E.I.M.

# RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO DA RESIALENTEJO

## 2025

25 de Março, 2026



# Índice

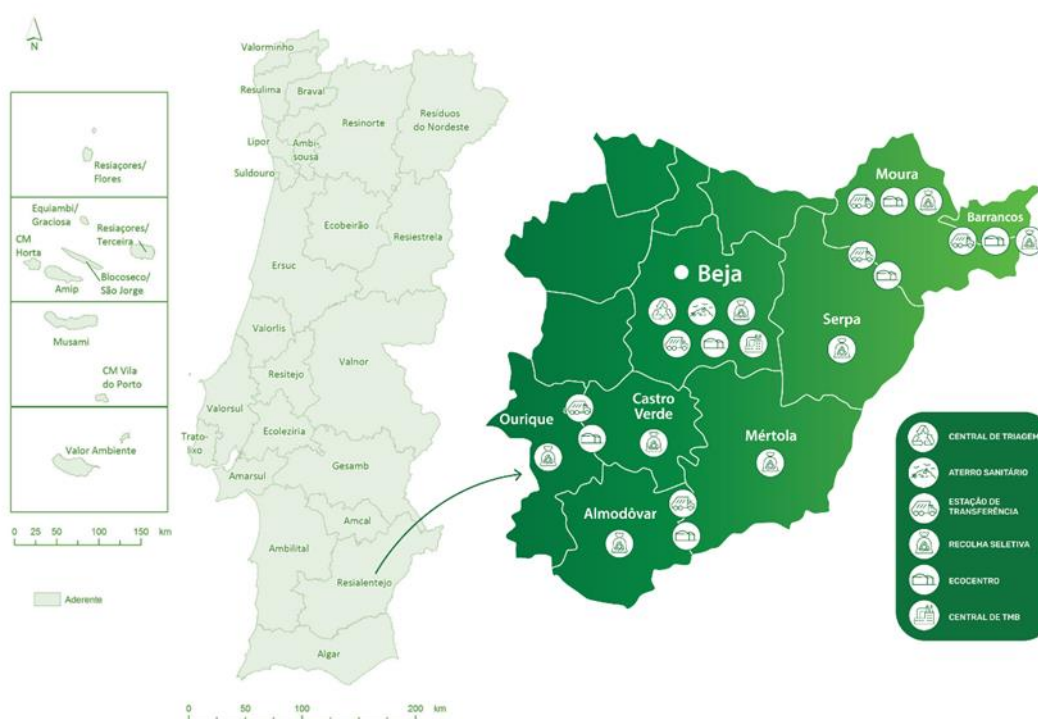
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>1.1. Perfil da Empresa</b> .....	4
<b>2. ENQUADRAMENTO JURÍDICO</b> .....	6
<b>3. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS</b> .....	7
<b>3.1. Deveres das Entidades Gestoras</b> .....	7
<b>3.2. Indicadores de Qualidade de Serviço</b> .....	7
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	10
<b>5. FICHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO</b> .....	10

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. Perfil da Empresa

A RESIALENTEJO – Tratamento e Valorização de Resíduos, EIM foi constituída em 28 de fevereiro de 2000 para gerir o Sistema de Tratamento e Valorização de Resíduos Urbanos (RU) do Baixo Alentejo.

A RESIALENTEJO é responsável pelo tratamento dos resíduos urbanos dos concelhos de Almodôvar, Barrancos, Beja, Castro Verde, Mértola, Moura, Ourique e Serpa (seus acionistas), num total anual aproximado de **50.000 toneladas**. A empresa serve **86.505 habitantes**, numa área geográfica de **6.650 Km<sup>2</sup>**.



A RESIALENTEJO gere o Parque Ambiental do Montinho de que é proprietária, com uma área de 143 h, onde se concentram as suas principais infraestruturas de tratamento e processamento de resíduos. Esta infraestruturas pretende promover o desenvolvimento da região em que se localiza.

O presente relatório tem como objetivo dar cumprimento ao reporte constante no Regulamento de Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final da ERSAR (Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril), o qual estabelece no n.º 5 do artigo 64º, 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.*

## 2. ENQUADRAMENTO JURÍDICO

O Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, 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, e ao abrigo da alínea b) do artigo 11.º e da alínea b) do nº 1 do artigo 24.º dos respetivos estatutos.

Este regulamento tem como principal objetivo promover uma maior qualidade de serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais. Promove também uma harmonização regulatória dos níveis mínimos de qualidade aplicáveis a todas as entidades gestoras, tanto ao nível dos serviços de abastecimento público de água, como de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

De forma a dar cumprimento ao número 5 do artigo 64.º do Regulamento Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos, a RESIALENTEJO disponibiliza de seguida os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço do Sistema relativamente ao ano 2025 e a demonstração dos seus deveres ao abrigo do referido regulamento.

## **3. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS**

### **3.1. Deveres das Entidades Gestoras**

De acordo com o regulamento nº 446/2024, de 19 de abril, a RESIALENTEJO disponibiliza no seu sítio na internet a seguinte informação a cerca dos níveis mínimos dos serviços:

#### **Artigo 31º - Continuidade do Serviço nos centros de Recolha**

<https://resialentejo.pt/>

#### **Artigo 35º - Informação aos Utilizadores**

<https://resialentejo.pt/resialentejo/#documentacao>

#### **Artigo 39º - Atendimento telefónico**

<https://resialentejo.pt/contactos/>

#### **Artigo 40º e 41º - Resposta a Reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito**

Livro de Reclamações Digital

<https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

Todas as instalações da RESIALENTEJO possuem afixação e disponibilização do livro de reclamações físico.

Todas as reclamações foram respondidas dentro do prazo definido.

#### **Artigo 42º - Registo das respostas a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito**

Efetua-se o registo sistemático de todas as reclamações e de outras comunicações por escrito, as quais são diretamente registadas no âmbito do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança da organização.

### **3.2. Indicadores de Qualidade de Serviço**

No que diz respeito à acessibilidade física do serviço de recolha seletiva multimaterial, a RESIALENTEJO apresenta uma cobertura total de população servida com recolha seletiva, sendo que a cobertura da rede de ecopontos tem vindo a melhorar.

Relativamente às lavagens de ecopontos, em 2025 foram efetuadas 3425 lavagens em contentores de superfície e 297 lavagens em contentores subterrâneos. Estes resultados correspondem a uma qualidade de serviço boa. Este indicador tem vindo a melhorar bastante ao longo dos anos.

No que diz respeito a reclamações escritas e a pedidos de informação escritos, durante o ano 2025 foram recebidas quarenta e quatro. Destas, quatro foram reclamações, das quais duas foram por email, uma por correio e outra no livro de reclamações. E as restantes foram sugestões ou pedidos de informação. Na maioria dos casos o assunto está relacionado com a qualidade do serviço e problemas associados ao serviço de recolha.

No que diz respeito a reclamações e a pedidos de informação telefónicos, durante o ano 2025 foram recebidas dezoito. O assunto também está relacionado com a qualidade do serviço e problemas associados ao serviço de recolha.

O indicador da qualidade de serviço da entidade gestora – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos – apresentou uma qualidade de serviço boa.

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>				
RU 02 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial		75 % [60;100]	★★★	
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial		0,5 (-) [1,5;4,0]	★★	
RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		100 % 100	★★	

**Tabela 1 – Indicadores de Qualidade de Serviço**

## **SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

No que respeita à avaliação da satisfação dos clientes, a RESIALENTEJO reforçou, em 2025, a sua estratégia de proximidade e comunicação com as partes interessadas, promovendo um contacto mais direto e regular, quer através de contacto telefónico, quer por via eletrónica.

Com o objetivo de facilitar o processo de resposta e incentivar uma maior participação, foi implementado o questionário de satisfação em formato digital, tornando o seu preenchimento mais simples, acessível e eficiente. Esta medida visou aumentar a taxa de resposta e recolher contributos mais representativos da perceção global dos clientes relativamente aos serviços prestados.

Na tabela seguinte apresentam-se as taxas de respostas obtidas e as respetivas avaliações atribuídas pelos clientes.

<b>Atividade/ Serviço</b>	<b>N.º de questionários enviados aos clientes</b>	<b>Número de respostas obtidas</b>	<b>Percentagem de Respostas (%)</b>	<b>Avaliação Global</b>
Resíduos	50	28	56%	Bom

Com base nos resultados obtidos, a RESIALENTEJO está comprometida na melhoria contínua de seus serviços, visando fortalecer ainda mais a proximidade com os clientes.

## **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A RESIALENTEJO mantém um compromisso contínuo com a excelência na prestação dos seus serviços, trabalhando diariamente para assegurar a melhor experiência aos seus utilizadores. Em 2025, reforçámos a nossa dedicação à melhoria contínua, garantindo que a qualidade do serviço prestado cumpre integralmente os requisitos estabelecidos no regulamento da qualidade de serviço definido pela ERSAR. Continuamos a investir na otimização dos nossos processos, assegurando elevados padrões de eficiência e satisfação dos utilizadores finais.

## **5. FICHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

A ficha de avaliação da qualidade de serviço referente ao ano 2024 pode ser consultada no link:

<https://resialentejo.pt/resialentejo/#documentacao>