



Relatório da Qualidade de Serviços de Resíduos Prestados aos Utilizadores Finais

2024

Conteúdo

Resumo.....	1
Introdução.....	1
Número de reclamações apresentadas pelos utilizadores finais.....	2
Informação Quantificada e Desagregada por Nível de Serviço (RQS).....	2
Incumprimentos com Exclusão de Responsabilidade (Artigo 63.º do RQS)	3
Conclusão	4
Tabela 1 - Tipologia das reclamações para o ano de 2024	2
Tabela 2 - Indicadores RQS.....	3
Tabela 3 - Número de incumprimentos com exclusão de responsabilidade	4

Resumo

No decurso do período em análise, o Município de Ponte de Sor não registou quaisquer reclamações por parte dos utilizadores finais relativamente ao incumprimento dos níveis mínimos de qualidade de serviço definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS).

A monitorização dos indicadores demonstrou o cumprimento integral dos níveis mínimos exigidos, não tendo sido identificados incumprimentos, nem situações passíveis de serem enquadradas como exclusões de responsabilidade ao abrigo do artigo 63.º do RQS.

Este desempenho reflete a eficácia das operações da entidade gestora e a qualidade dos serviços prestados no concelho.

Introdução

Este relatório é elaborado nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), com o objetivo de apresentar informação quantificada relativa aos níveis mínimos de qualidade de serviço, conforme definido nos artigos 60.º a 63.º do RQS.

O presente documento refere-se ao Município de Ponte de Sor e incide sobre os seguintes aspetos:

- Reclamações relativas a níveis mínimos de qualidade;
- Informação desagregada por nível de serviço fixado no RQS;
- Incumprimentos enquadráveis em situações de exclusão de responsabilidade, conforme artigo 63.º do RQS.

Este relatório é uma mais-valia para o município de Ponte de Sor enquanto entidade gestora de resíduos em baixa, uma vez que divulga os munícipes relativamente á qualidade do serviço prestado aos utilizadores, bem como monitorizar as necessidades de melhoria.

Os dados relativos aos serviços de águas no município de Ponte de Sor deverão ser apresentados pela Águas do Alto Alentejo (<https://www.aguasdoaltoalentejo.pt/>).

Número de reclamações apresentadas pelos utilizadores finais

Durante o período de referência (2024), não foram recebidas quaisquer reclamações por parte dos utilizadores finais relativas ao incumprimento dos níveis mínimos de qualidade de serviço previstos no RQS.

A tabela 1 mostra o número de reclamações efetuadas para o ano de 2024.

Tabela 1 - Tipologia das reclamações para o ano de 2024

Código	Descrição	Número
dRU96ab	Reclamações escritas (n.º/ano)	0
dRU97ab	Respostas a reclamações escritas (n.º/ano)	0
dRU98ab	Reclamações telefónicas (n.º/ano)	0
dRU99ab	Respostas a reclamações telefónicas (n.º/ano)	0
dRU100ab	Sugestões e pedidos de informação escritos (n.º/ano)	0
dRU101ab	Respostas a sugestões e pedidos de informação escritos (n.º/ano)	0
dRU102ab	Sugestões e pedidos de informação telefónicos (n.º/ano)	0
dRU103ab	Respostas a sugestões e pedidos de informação telefónicos (n.º/ano)	0

Não houve qualquer reclamação sobre os serviços mínimos de qualidade apresentadas pelo utilizador final

Informação Quantificada e Desagregada por Nível de Serviço (RQS)

A monitorização dos indicadores de desempenho definidos no RQS foi realizada de forma sistemática ao longo do período de referência. Todos os parâmetros de qualidade foram analisados com base nos dados operacionais recolhidos, tendo-se verificado que os níveis mínimos legalmente exigidos foram integralmente cumpridos.

Segue-se a apresentação desagregada por nível mínimo da qualidade dos serviços de águas e resíduos:

Tabela 2 – Níveis mínimos da qualidade dos serviços de águas e resíduos

Níveis mínimos da qualidade dos serviços de águas e resíduos	Artigos	Entidade responsável	Cumprimento
Compensações relativas às obrigações comuns	11º	CMPS; AAA	100%*
	13º	CMPS; AAA	100%*
	16º	CMPS; AAA	100%*
Compensações relativas ao serviço de abastecimento de água	17º	AAA	Não Aplicável. Dados a disponibilizar pela AAA
	18º		
	19º		
	20º		
	21º		
	22º		
Compensações relativas ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas	23º	AAA	Não Aplicável. Dados a disponibilizar pela AAA
	24º		
	25º		
	26º		
	27º		
	28º		
Compensações relativas ao serviço de gestão de resíduos urbanos	30º	CMPS	100%
	32º		
	33º		
	34º		
Compensações relativas à comunicação com os utilizadores dos serviços	35º	CMPS; AAA	100%*
	40º		
	41º		
Compensações relativas aos serviços prestados no local de consumo do utilizador	43º	CMPS; AAA	100%*
	44º		
	46º		
	48º		
	50º		
	52º		
	54º		

*Os dados referem-se ao município de Ponte de Sor

Estes resultados demonstram a fiabilidade das infraestruturas e a capacidade de resposta da entidade gestora em tempo útil, garantindo a prestação contínua e eficaz dos serviços essenciais de abastecimento de água e saneamento.

Incumprimentos com Exclusão de Responsabilidade (Artigo 63.º do RQS)

Nos termos do artigo 63.º do RQS, estão previstas situações em que os incumprimentos aos níveis mínimos de qualidade de serviço não são imputáveis à entidade gestora, nomeadamente em casos de força maior, sabotagem, atos de terceiros ou eventos naturais extremos.

Durante o período em análise, não se registaram quaisquer incumprimentos aos indicadores de qualidade de serviço que se enquadrem nas referidas situações de exclusão de responsabilidade. A operação decorreu com normalidade, sem ocorrência de eventos extraordinários que comprometessem o cumprimento dos parâmetros definidos, o que confirma a estabilidade operacional e a resiliência dos sistemas sob gestão.

Tabela 3 - Número de incumprimentos com exclusão de responsabilidade

Indicador	Nº Incumprimentos	Situação de Exclusão Aplicável	Justificação
-	0	N/A	NA

Conclusão

O desempenho da entidade gestora no Município de Ponte de Sor foi totalmente conforme com os níveis mínimos de qualidade estabelecidos.

Não foram registadas reclamações, incumprimentos, nem situações de exclusão de responsabilidade.