



MARÇO 2025

**Relatório Anual da
Qualidade do Serviço
Prestado ao Utilizador
Final - 2024**

RESINORTE

1- Nota introdutória

O “Sistema multimunicipal de triagem, recolha, valorização e tratamento de resíduos sólidos urbanos do Norte Central”, foi criado pelo Decreto-Lei nº 235/2009, de 15 de setembro, que também constituiu a RESINORTE - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos, S. A. a quem atribuiu, em regime de concessão de serviço público, a exploração e gestão do Sistema.

O Sistema gerido pela RESINORTE integra 35 Municípios utilizadores, a saber, **Alijó, Amarante, Armamar, Baião, Boticas, Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto, Chaves, Cinfães, Fafe, Guimarães, Lamego, Marco de Canaveses, Mesão Frio, Moimenta da Beira, Mondim de Basto, Montalegre, Murça, Penedono, Peso da Régua, Resende, Ribeira de Pena, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Santo Tirso, São João da Pesqueira, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Trofa, Valpaços, Vila Nova de Famalicão, Vila Pouca de Aguiar, Vila Real, e Vizela.**

Nos termos do Contrato de Concessão Reconfigurado, celebrado entre a RESINORTE e o Estado Português em 30 de setembro de 2015, a atividade de exploração e gestão do Sistema Multimunicipal é estabelecida em regime de exclusividade e, para além da conceção e construção de todas as instalações necessárias ao tratamento dos resíduos urbanos gerados nas áreas dos municípios utilizadores, compreende também a recolha seletiva multimaterial e o fornecimento e a instalação dos equipamentos necessários ao efeito em espaço público e/ou privado de utilização pública.

A produção do presente Relatório decorre do dever de reporte constante do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final da ERSAR, nos termos do qual resulta que *“As entidades gestoras publicam no respetivo sítio na internet um relatório anual, até ao final do mês de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados neste regulamento.”* (cfr. n.º 5 do artigo 64º do Regulamento).

2- Enquadramento Jurídico

Em 19 de abril de 2024, foi publicado o Regulamento n.º 446/2024, que aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (de ora em diante designado por RQS), 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 n.º 1 do artigo 24.º dos respetivos Estatutos.

O referido Regulamento tem o intuito 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, pelo que o RQS define os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso do seu incumprimento.

Em cumprimento do número 5 do artigo 64.º do RQS, a RESINORTE disponibiliza seguidamente os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço do Sistema relativamente ao ano de 2024 e, bem assim, a conformidade dos seus deveres ao abrigo do referido Regulamento.

3- Deveres das Entidades Gestoras

A RESINORTE disponibiliza no seu sítio da internet, em área sem restrições de acesso, a seguinte informação:

| Registo | Link |
|---|---|
| Livro de reclamações | https://www.resinorte.pt/ |
| Horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha com indicação das respetivas áreas geográficas | https://www.resinorte.pt/pt/areas-de-negocio/servicos-recolha-seletiva/recolha-ecopontos/ |
| Frequência de recolha seletiva | https://www.resinorte.pt/pt/areas-de-negocio/servicos-recolha-seletiva/recolha-ecopontos/ |
| Tarifários de acordo com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor | https://www.resinorte.pt/pt/area-de-utilizador/documentacao/ |
| Contrato de Concessão | https://www.resinorte.pt/pt/area-de-utilizador/documentacao/ |
| Regulamento de serviço | https://www.resinorte.pt/pt/area-de-utilizador/documentacao/ |
| Identificação das entidades RAL | https://www.resinorte.pt/pt/area-de-utilizador/documentacao/ |
| Horário de Atendimento Presencial | https://www.resinorte.pt/pt/contactos/instalacoes/ |

4- Obrigações de registo de informação

A RESINORTE registou as interrupções programadas e não programadas, o motivo, a duração e as comunicações no seu website, conforme exigido no RQS.

O período total de indisponibilidade não programada não ultrapassou o número de horas equivalente a cinco dias de receção por ano, face ao definido no horário do Centro.

De seguida, apresenta-se uma breve descrição dos suportes utilizados pela Empresa para garantir que todos os registos são auditáveis e credíveis e permitem a rastreabilidade da informação, de acordo com os dados históricos:

URBGESBAS

A plataforma de pesagem de resíduos é responsável pelo registo de todas as pesagens de todos os fluxos das 12 básculas rodoviárias de pesagem existentes na RESINORTE, muitas delas com operações sem paragens (24hx7dias/semana). A solução tecnológica consiste numa solução instalada localmente nas 11 portarias (Urbgesbas báscula) e um sistema central único (Urbgesbas web) que consolida os muitos milhares de pesagens de camiões registados diariamente, emitindo de forma automatizada as guias de transporte (certificadas pela Autoridade Tributária), as e-GARs (certificadas pela Agência Portuguesa do Ambiente), dispendo de um interface de faturação com o ERP SAP S/4 usado por todas as empresas, assegurando a coerência de codificação e faturação transversalmente a todas as empresas. O sistema dispõe ainda de um sistema de automação de pesagens, em self-service pelos motoristas, através de 15 autosserviços de pesagem. Por último, o sistema disponibiliza informação aos clientes através de uma extranet, permitindo-lhes aceder à informação detalhada das suas pesagens, quer históricas quer do próprio mês em curso, facilitando processos de conferência prévios à própria emissão da faturação.

SAP S/4HANA

O SAP S/4HANA é um software inteligente de planeamento de recursos empresariais (ERP). Implementado no local ou na nuvem, unifica processos de negócios e analisa os dados em tempo real. As plataformas SAP são desenvolvidas para aceder a uma "única fonte da verdade" entre divisões e fontes de dados, unificando departamentos como vendas, finanças, produção e recursos humanos em um único banco de dados e sistema operacional. Utilizando tecnologias como *machine learning* inteligência artificial (IA), o SAP S/4HANA pode analisar grandes volumes de dados e automatizar tarefas rotineiras de negócios. O SAP estará adequado ao registo de compensações e ao pagamento das mesmas a partir do dia 19 de abril de 2025.

360WASTE

O 360Waste é um sistema de gestão inteligente de resíduos com objetivo principal poupar nos gastos logísticos e promover a diminuição da poluição. O 360Waste é baseado num sensor volumétrico com autonomia de 10 anos que comunica com a plataforma central, onde pode ser feita toda a gestão do parque de contentores de uma empresa ou serviços camarários de recolha de lixo. O 360Waste recolhe a informação volumétrica dos contentores e garante uma aplicabilidade a diferentes contentores: Reciclagem, 4 e 2 rodas, óleo, pilhómetro, silos, líquidos, papeleiras, entre outros. Este produto permite também um planeamento mais eficiente, economizando assim nos gastos logísticos e a diminuição do volume de poluição. O 360Waste permite também às empresas de recolha fazerem o planeamento de rotas, que se traduzirá numa diminuição dos valores de poluição emitidos durante a recolha, diminuindo o impacto ambiental, criando sustentabilidade e oferecendo ao cidadão maior qualidade de vida na sua cidade. Este sistema é utilizado pela RESINORTE desde 01 de janeiro de 2022.

LINHA DA RECICLAGEM

A Linha da Reciclagem é um serviço de atendimento ao PÚBLICO, GRATUITO e NACIONAL do grupo EGF que foi criado para dar respostas eficazes ao cidadão, nomeadamente para responder a dúvidas, pedidos de informação, sugestões, reclamações, elogios e pedidos de serviço relacionados com a recolha e tratamento de resíduos urbanos. Este serviço encontra-se disponível desde 27 de outubro de 2021, dando assim cumprimento ao exigido no RQS, em matéria de atendimento telefónico ou reclamações e outras comunicações escritas.

Em 2024, a Linha da Reciclagem desenvolveu na sua plataforma a capacidade de registo que permite identificar, de forma individualizada, as reclamações ou outras solicitações apresentadas por escrito ou via telefone, por forma a identificar e registar o valor da compensação associado ao incumprimento da qualidade de serviço. Neste desenvolvimento haverá uma área de acesso aos departamentos financeiros para que possam monitorizar as compensações existentes em vigor a partir do dia 19 de abril de 2025.

SIMPLEFLOW

A plataforma de gestão documental Simpleflow implementa, de forma transversal, os processos que incorporam as melhores práticas de gestão documental e uma plataforma de gestão documental única, abrangendo a gestão de correspondência, partilha e colaboração sobre os documentos, segurança e o ciclo de vida dos documentos, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados em vigor. Os dados serão preservados por mais de 5 anos e são auditáveis a qualquer momento. Encontra-se em uso em todas as empresas da EGF, garantindo o registo dos documentos recebidos e emitidos por estas.

5- Garantia da continuidade do serviço prestado

A garantia da continuidade e regularidade dos serviços prestados é um princípio geral da qualidade do serviço, nos termos do RQS e concretizado nos artigos 30º e 31º do Regulamento.

Como indicado no ponto 3 do presente Relatório, no site da internet da RESINORTE é disponibilizada informação sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha com indicação das respetivas áreas geográficas. Adicionalmente, relativamente aos Centros de Recolha, sempre que, em 2024, se verificaram interrupções programadas e não programadas, estas foram sempre alvo de publicação no site da empresa, permitindo uma informação atualizada do serviço prestado.

6- Indicadores de qualidade de serviço

No que diz respeito à Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial, a RESINORTE apresenta uma cobertura total de população servida com recolha seletiva, sendo que a cobertura de rede de ecopontos tem vindo a melhorar e, em 2024 cifrou-se em 140 hab/ecoponto, abaixo da média Nacional (153 hab/ecoponto)¹.

Relativamente à lavagem de contentores, em 2024 foram lavados 2 958 contentores do total de 21 116 contentores instalados, correspondendo a um aumento de 110% face a 2023. A média nacional em 2023 cifrou-se nos 1 727 contentores lavados.

Em 2024, a RESINORTE recebeu 2614 reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos e telefónicos e deu resposta dentro do prazo definido pelo regulamento a 2605 ocorrências.

O indicador da qualidade de serviço da entidade gestora - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos - apresentou uma qualidade de serviço boa em 2023 e em 2024.

Na tabela seguinte são apresentados os valores para 2023 e 2024 dos indicadores acima referidos.

¹ RASARP, 2024

Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço²

| Indicadores | 2023 | | 2024 | |
|---|-------|---|-------|---|
| | Valor | Avaliação | Valor | Avaliação |
| Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial (%) | 45 |  Insatisfatória | | |
| Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial (-) | 0,1 |  Insatisfatória | 0,1 |  Insatisfatória |
| Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) | 100 |  Boa | 100 |  Boa |

Em 2024 foram registadas 119 reclamações sobre acumulação de resíduos urbanos na via pública junto aos equipamentos de deposição. A RESINORTE tomou as devidas medidas para regularizar a situação no prazo máximo previsto no RQS.

Em 2024, o tempo médio de espera, no atendimento telefónico, foi de 2 minutos.

Adicionalmente, a RESINORTE, em 2024, disponibilizou atendimento presencial nas instalações identificadas no Regulamento de Serviço, publicado no site, tendo cumprido com as obrigações de registo de tempo dos atendimentos realizados e tempos de espera, bem como dando cumprimento aos tempos médios de espera. A entidade gestora dispõe de 20 locais e postos de atendimento ao público e de um serviço de atendimento telefónico e via internet, através dos quais os utilizadores do serviço podem proceder aos respetivos contactos. O atendimento ao público é efetuado nos dias úteis de acordo com o horário publicitado no sítio da internet e regulamento de serviço. Durante o ano de 2024, não teve visitas de atendimento presencial, pelo que não existem tempos médios de espera.

Em 2024 não foi registado qualquer pedido de agendamento de visita combinada.

7- Considerações finais

A RESINORTE mantém um compromisso contínuo com a excelência na prestação dos seus serviços, trabalhando diariamente para assegurar a melhor experiência aos seus utilizadores. Em 2024, reforçamos a nossa dedicação à melhoria contínua, garantindo que a qualidade do serviço prestado cumpre integralmente os requisitos estabelecidos pelo regulamento da qualidade de serviço definido pela ERSAR.

² Os dados de 2024 apresentados são dados provisórios. Passarão a definitivos após auditoria da ERSAR.

Continuaremos a investir na otimização dos nossos processos, assegurando elevados padrões de eficiência, transparência e satisfação dos utilizadores finais. De referir que em 2024 não foi paga qualquer compensação, tendo em conta que só em 19 de abril de 2025 é que entra em vigor a obrigação de pagamento de compensações devidas pelo incumprimento dos níveis mínimos da qualidade de serviço.

8- Ficha de Avaliação da qualidade de serviço

A Ficha de avaliação da qualidade de serviço pode ser consultada no link:

<https://www.resinorte.pt/pt/area-de-utilizador/documentacao/>

