RSTJ – Gestão e Tratamento de Resíduos, E.I.M., S.A.

Relatório da Qualidade do Serviço

2024

RESITEJO®
Gestão e Tratamento de Resíduos, E.I.M., S.A.

Rua Ferro de Engomar, Eco-Parque do Relvão,
2140-671 Carregueira
Tel. 249749010; Fax. 249749011;
geral@resitejo.pt

março, 2025

Índice

1. Nota Introdutória 1
2. Enquadramento Legal 2
3. Deveres das Entidades Gestoras 3
4. Obrigações de Registo 4
5. Apresentação de Resultados 5
6. Considerações Finais 6

1. Nota Introdutória

A **RSTJ – Gestão e Tratamento de Resíduos, EIM, S.A.,** sociedade constituída ao abrigo da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, opera sob um contrato de gestão delegada celebrado com os Municípios de Alcanena, Chamusca, Constância, Entroncamento, Ferreira do Zêzere, Golegã, Santarém, Tomar, Torres Novas e Vila Nova da Barquinha, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

O objeto social da **RSTJ, EIM, S.A.** abrange a gestão e tratamento de resíduos urbanos, incluindo a recolha seletiva, o tratamento mecânico e biológico, a valorização energética e a deposição final em aterro, bem como serviços complementares de limpeza urbana, gestão de ecocentros e estações de transferência e iniciativas de sensibilização ambiental. As suas instalações principais localizam-se no Eco Parque do Relvão, na Carregueira - Chamusca, onde se concentram unidades de tratamento como a Unidade de Tratamento Mecânico e Biológico (UTMB), estação de triagem e o aterro sanitário, com capacidade para receber os resíduos produzidos por aproximadamente 194 mil habitantes.

A **RSTJ, EIM, S.A.** assume ainda a gestão de infraestruturas críticas, como a ETAL e sistemas de valorização energética de biogás, reforçando o seu compromisso com a sustentabilidade ambiental e a eficiência operacional. Em 2023, consolidou a sua identidade corporativa através da definição de uma missão centrada na garantia de um futuro sustentável, uma visão alinhada com a inovação tecnológica e valores como o espírito de equipa, a responsabilidade e o rigor.

O presente relatório anual de qualidade de serviço, elaborado em conformidade com as obrigações contratuais e regulamentares, visa divulgar os resultados obtidos em 2024, destacando os níveis de desempenho, as iniciativas implementadas e o cumprimento dos objetivos estratégicos definidos no âmbito do contrato de gestão delegada.

2. Enquadramento Legal

O Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos setores das Águas e Resíduos estabelece as condições que as empresas responsáveis pela distribuição de água e gestão de resíduos devem cumprir para garantir um serviço de qualidade aos consumidores finais.

Este regulamento visa assegurar que os serviços prestados nas áreas de abastecimento de água potável, drenagem e tratamento de águas residuais, e gestão de resíduos sejam realizados de forma eficiente, segura e com a maior qualidade possível, atendendo às necessidades da população e protegendo o ambiente.

As principais áreas abordadas pelo regulamento incluem:

I. Qualidade da água fornecida:

   a. Definir os parâmetros de qualidade da água fornecida aos consumidores (por exemplo, potabilidade e parâmetros físico-químicos e microbiológicos que devem ser monitorados).

   b. Assegurar que a água distribuída seja segura para consumo, seguindo as normas de saúde pública.

II. Disponibilidade e continuidade do serviço:

   a. Garantir que o serviço de abastecimento de água seja contínuo, sem interrupções frequentes e prolongadas.

   b. Estabelecer a qualidade e a eficácia dos serviços de recolha de resíduos, promovendo a regularidade e a eficiência da coleta.

III. Gestão de queixas e reclamações:

   a. Definir como as empresas devem tratar as queixas e reclamações dos consumidores, estabelecendo prazos para a resolução de problemas e a comunicação com os consumidores.

IV. Transparência da informação:

a. Obrigar as empresas a fornecerem informações claras sobre as tarifas, as condições de fornecimento do serviço e o desempenho dos serviços prestados.

V. Prazos e indicadores de desempenho:

a. Estabelecer indicadores de desempenho e metas para o serviço prestado, como a qualidade da água, a regularidade da recolha de resíduos e a eficiência na resolução de problemas.

b. Definir prazos específicos para a resposta às solicitações dos consumidores e para a resolução de falhas nos serviços.

Este regulamento é essencial para garantir que os serviços de águas e resíduos atendam aos elevados padrões exigidos para a saúde pública, segurança e qualidade de vida dos cidadãos, além de promover a proteção ambiental e a sustentabilidade.

3. Deveres das Entidades Gestoras

A **RSTJ – Gestão e Tratamento de Resíduos, EIM, S.A.** disponibiliza no seu site informação relativa aos deveres do sistema de gestão de resíduos urbanos:

Informação	Link
Localização dos Ecocentros	https://rstj.pt/ecocentros-estacoes-de-transferencia/
Gestão de Resíduos Urbanos	https://rstj.pt/recolha-seletiva/ https://rstj.pt/tmb/
Contrato de Gestão Delegada	https://rstj.pt/rstj/documentos/
Pedidos de Informação	https://rstj.pt/sugestoes-e-reclamacoes/
Livro de Reclamações	https://rstj.pt/sugestoes-e-reclamacoes/
Disponibilização de Meios de Atendimento Diversificados	https://rstj.pt/contactos/

4. Obrigações de Registo

A **RSTJ – Gestão e Tratamento dos Resíduos, EIM, S.A.** teve como parte fundamental da implementação do Sistema de Gestão Ambiental, o processo de registo de informações.

Este processo estruturado e contínuo, que documenta todas as ações e garante que os registos efetuados são monitorizados, é uma base de trabalho fulcral para garantir que a **RSTJ, EIM, S.A.** esteja em conformidade com os requisitos legais e com as suas próprias políticas internas.

Os registos efetuados são armazenados de maneira segura e organizada, permitindo uma consulta fácil e rápida quando necessário. Além disso, esses registos servem como base para a análise de desempenho ambiental da organização, assegurando que a empresa continue a atingir seus objetivos de sustentabilidade e que quaisquer desvios sejam rapidamente corrigidos.

A gestão eficaz desses dados não só promove uma melhoria contínua nos processos ambientais da empresa, mas também garante que a **RSTJ, EIM, S.A.** atenda aos seus compromissos com a preservação ambiental e a responsabilidade social.

Para além dos registos efetuados ao abrigo do sistema de gestão ambiental, a **RSTJ, EIM, S.A.,** dispões de alguns suportes para garantir que todos os registos são auditáveis e fiáveis e que permitem a rastreabilidade da informação, de acordo com os dados quantitativos:

Plataforma de pesagem – Romão Ibérica

O sistema de pesagem instalado na **RSTJ, E.I.M., S.A.** garante a pesagem de todos os resíduos que dão entrada não só na instalação principal do Eco-Parque do Relvão, bem como nas Estações de Transferência de Santarém, Tomar, Torres Novas e Entroncamento/Vila Nova da Barquinha.

Este sistema garante a conformação de todas as pesagens, para emissão de Guias de Transporte, E-Gar´s bem como para realização da faturação mensal.

360Waste – plataforma de gestão de rotas

A plataforma 360 Waste é uma solução digital inovadora que visa melhorar a gestão de resíduos, assente na sustentabilidade e na eficiência. Essa plataforma tem como objetivo permitir a monitorização, gestão e otimização dos circuitos de recolha.

A plataforma 360 Waste proporciona ferramentas e recursos para:

- Rastreamento e Monitorização;
- Gestão de Dados;
- Integração com Operadores e Parceiros;
- Sustentabilidade e Conformidade;
- Otimização de Processos;

5. Apresentação de Resultados

Seguidamente, iremos mostrar os resultados obtidos, referentes à lista de serviços mínimos definidos no Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril.

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

Como indicado no ponto 3 do presente Relatório, no site da internet da **RSTJ, EIM, S.A.** é disponibilizada informação sobre os horários de deposição e recolhas de resíduos disponíveis.

A lavagem de contentores de recolha seletiva de proximidade não foi efetuada em 2024, no entanto a **RSTJ, EIM, S.A.** não recebeu nenhuma reclamação sobre este assunto.

Em 2024 a **RSTJ, EIM, S.A.** recebeu 141 reclamações e 120 pedidos de informação, num total de 261 ocorrências. Todas as ocorrências foram respondidas dentro do prazo definido no regulamento, tendo sido o desempenho da **RSTJ, EIM, S.A.** considerado bom.

Das 141 reclamações que a **RSTJ, EIM, S.A.** recebeu no ano de 2024, 123 foram relativas a problemas associados ao serviço de recolha, 9 relativas a manutenção e lavagem de contentores, 5 a outros assuntos da qualidade do serviço e 4 relativas a disponibilidade do serviço de recolha de RU.

Em todas as ocorrências registadas, a **RSTJ, EIM, S.A.** tomou a devidas diligências para sanar a situação no prazo legal estabelecido.

6. Considerações Finais

Em 2024, a **RSTJ, EIM, S.A.** manteve o seu compromisso com a melhoria contínua, focando-se em aperfeiçoar os seus processos operacionais, processos de gestão e processos de suporte.

A valorização do feedback dos nossos utentes foi fundamental, tendo sido dada especial atenção ao tratamento das reclamações recebidas, encarando-as como uma oportunidade para evoluir e melhor servir.