



tratolixo

gestão de resíduos urbanos

Relatório de Qualidade de Serviço

2025

ÍNDICE

1. Introdução	4
2. Enquadramento Jurídico	5
3. Apresentação de Resultados	6

1. INTRODUÇÃO

A TRATOLIXO – Tratamento de Resíduos Sólidos, EIM, SA é uma empresa intermunicipal de capitais integralmente públicos, detida em 100% pela AMTRES – Associação de Municípios de Cascais, Mafra, Oeiras e Sintra para o Tratamento de Resíduos Sólidos.

Com mais de 35 anos de experiência no sector, assume-se como uma empresa que representa um dos Sistemas de Gestão de Resíduos Urbanos (SGRU) mais importantes de Portugal, em termos de população servida, resíduos geridos, capacidade infra-estrutural e desempenho ambiental.

Entre Dezembro de 2004 e 30 de Junho de 2016, a TRATOLIXO desenvolveu a sua actividade no âmbito do contrato-programa celebrado com a AMTRES. Em 29 de Dezembro de 2004, de acordo com o estabelecido neste contrato a AMTRES delegou os seus poderes na TRATOLIXO para o exercício do serviço público de gestão do sistema de tratamento dos resíduos sólidos produzidos na área dos Municípios que a integram, Cascais, Mafra, Oeiras e Sintra, pelo prazo de 24 anos. Em 16 de Setembro de 2009, foi efectuado um aditamento ao contrato programa, com vista a incorporar as alterações introduzidas ao PERECMOS – ‘Plano Estratégico de Resíduos para os Municípios de Cascais, Mafra, Oeiras e Sintra’ em 2007, de acordo com o qual a TRATOLIXO deixou de ser responsável pela definição de soluções de recolha dos resíduos sólidos, da tipologia de contentorização e definição dos circuitos.

Na sequência das alterações introduzidas em 2009 ao quadro legal e regulatório do sector das águas e resíduos em Portugal, em 20 de Novembro de 2015 a AMTRES e a TRATOLIXO assinaram o contrato de gestão delegada, conforme previsto no disposto no nº 3 do artigo 17º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto, que substituiu o contrato programa então em vigor, passando este a produzir efeitos a partir 30 de Junho de 2016, data da emissão do visto do Tribunal de Contas, até 31 de Dezembro de 2043.

A substituição do contrato programa, pelo contrato de gestão delegada, obrigou ao alinhamento dos objectivos estratégicos da TRATOLIXO com o PERSU 2020, conforme o PAPERSU 2020 apresentado pela TRATOLIXO e aprovado pela Agência Portuguesa do Ambiente. Em termos gerais os contratos continuam a prever os mesmos direitos e obrigações assumidos pela TRATOLIXO e a AMTRES no contrato anterior, passando, contudo, a vigorar um regime de fixação de tarifas com carácter vinculativo para períodos de 5 anos, sujeitas a atualização com base na inflação anual e a parecer da ERSAR.

O presente relatório visa 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* (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 os níveis mínimos de qualidade para os aspectos que estão directamente 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 directamente, bem como as compensações devidas ao seu incumprimento¹.

Em cumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 64.º do RQS, a TRATOLIXO disponibiliza os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço aplicáveis a esta Entidade Gestora em alta relativamente ao ano de 2025 bem como, a demonstração dos seus deveres ao abrigo do referido Regulamento.

¹ Aplicáveis a partir de 1 de abril de 2025

3. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril - Níveis mínimos dos serviços

Requisito	Demonstração
Artigos 31º - Continuidade do serviço nos centros de recolha.	www.tratolixo.pt/actividade-e-infra-estruturas/infra-estruturas/
Artigo 35º - Informação aos utilizadores	www.tratolixo.pt/documentacao/
Artigo 39º - Atendimento telefónico	www.tratolixo.pt/contactos/
Artigos 40º e 41º - Resposta a Reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	<p>Livro de Reclamações Digital - https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/</p> <p>As instalações possuem afixação e disponibilização do livro de reclamações físico.</p> <p>Todas as reclamações foram respondidas dentro do prazo definido.</p>
Artigos 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.