



MARÇO 2026

**Relatório Anual da
Qualidade do Serviço
Prestado ao Utilizador
Final - 2025**

SULDOURO

1- Nota introdutória

O “Sistema multimunicipal de triagem, recolha, valorização e tratamento de resíduos sólidos urbanos do Sul do Douro” foi criado pelo Decreto-Lei nº 11/2001, de 23 de janeiro, que também constituiu a SULDOURO — 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 SULDOURO integra 2 Municípios utilizadores, a saber, **Vila Nova de Gaia e Santa Maria da Feira**.

Nos termos do Contrato de Concessão Reconfigurado, celebrado entre a SULDOURO 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 64.º 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 SULDOURO disponibiliza seguidamente os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço do Sistema relativamente ao ano de 2025 e, bem assim, a conformidade dos seus deveres ao abrigo do referido Regulamento.

3- Deveres das Entidades Gestoras

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

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

4- Obrigações de registo de informação

A SULDOURO 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 2 básculas rodoviárias de pesagem existentes na SULDOURO. A solução tecnológica consiste numa solução instalada localmente nas 2 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), dispondo de um interface de faturação com o ERP SAP S/4, 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 4 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), que 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. O sistema transaccional/operacional SAP S/4HANA pode analisar grandes volumes de dados e automatizar tarefas rotineiras de negócios é complementado por uma plataforma de Inteligência de Negócio (Business Intelligence) que modeliza os dados operacionais de modo a permitir a sua exploração analítica, apresentando informação de suporte aos processos de decisão apresentando a informação de forma orientada ao negócio.

360WASTE

O 360Waste é um sistema de gestão inteligente de resíduos com objetivo principal otimizar os fluxos logísticos contribuindo para uma melhor eficiência operacional da atividade de recolha seletiva de resíduos. O 360Waste pode receber informação de sensores volumétricos (com autonomia de 10 anos)

que comunica com a plataforma central, onde pode ser feita toda a gestão do parque de ecopontos de recolha de resíduos. O 360Waste recolhe a informação dos níveis de enchimento dos contentores para usar essa informação num planeamento mais eficiente, economizando assim nos gastos. O 360Waste permite também às empresas de recolha fazerem o planeamento de rotas, que se traduzirá numa diminuição dos valores de consumo de combustível e tempo das recolhas, diminuindo o impacto ambiental, criando sustentabilidade e oferecendo ao cidadão maior qualidade de vida. Este sistema é utilizado pela SULDOURO desde 2020.

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.

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 documentos e seus metadados serão preservados no sistema 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.

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.

Como indicado no ponto 3 do presente Relatório, no site da internet da SULDOURO 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

2025, 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 SULDOURO apresenta uma cobertura total de população servida com recolha seletiva, sendo que a cobertura de rede de ecopontos tem vindo a melhorar e, em 2025 cifrou-se em 187 hab/ecoponto, próximo da média Nacional (151 hab/ecoponto)¹.

Relativamente à lavagem de contentores, em 2025 foram efetuadas 1 000 lavagens de um total de 6 014 contentores instalados, o que corresponde a um aumento de 28% face ao ano anterior. Estes resultados correspondem a uma avaliação insatisfatória. O indicador nacional em 2024 correspondeu a 0,4 (avaliação insatisfatória).

Em 2025, a SULDOURO recebeu 4770 reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos e telefónicos e deu resposta dentro do prazo definido pelo regulamento a 4770 ocorrências.

O indicador da qualidade de serviço da entidade gestora - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos – obteve uma avaliação boa em 2024 e em 2025.

Na tabela seguinte são apresentados os valores para 2024 e 2025 dos indicadores acima referidos.

Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço²

Indicadores	2024		2025	
	Valor	Avaliação	Valor	Avaliação
Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial (%)	73	 Mediana	n.d.	n.d.
Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial (-)	0,2	 Insatisfatória	0,2	 Insatisfatória
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%)	100	 Boa	100	 Boa

¹ RASARP, 2025 (Avaliação ano 2024)

² Os dados de 2025 apresentados são dados provisórios. Passarão a definitivos após auditoria da ERSAR.

Em 2025 foram registadas 409 reclamações sobre acumulação de resíduos urbanos na via pública junto aos equipamentos de deposição. A SULDOURO tomou as devidas medidas para regularizar a situação no prazo máximo previsto no RQS.

Em 2025, o tempo médio de espera, no atendimento telefónico, foi de 2:05 minutos.

Adicionalmente, a SULDOURO, em 2025, 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. Durante o ano de 2025, não teve visitas de atendimento presencial, pelo que não existem tempos médios de espera.

Em 2025 não foi registado qualquer pedido de agendamento de visita combinada.

7- Considerações finais

A SULDOURO 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 pelo regulamento da qualidade de serviço definido pela ERSAR. Continuaremos a investir na otimização dos nossos processos, assegurando elevados padrões de eficiência, transparência e satisfação dos utilizadores finais.

8- 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://www.suldouro.pt/pt/area-de-utilizador/documentacao/>

