



Relatório de Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador

2024

março/2025



Índice

1. Apresentação Institucional.....	3
2. Enquadramento Legal.....	4
3. Resultados.....	4

1. Apresentação Institucional

A Gesamb - Gestão Ambiental e de Resíduos, EIM, desenvolve a sua atividade desde 2004, sendo responsável pela gestão integrada dos resíduos urbanos (RU) produzidos nos municípios de Alandroal, Arraiolos, Borba, Estremoz, Évora, Montemor-o-Novo, Mora, Mourão, Redondo, Reguengos de Monsaraz, Vendas Novas e Vila Viçosa.

A Gesamb é uma empresa intermunicipal de capitais maioritariamente públicos com personalidade jurídica e dotada de autonomia financeira e patrimonial em que:

- 600.000 Euros, pela CIMAC - Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central, adiante designada CIMAC, integralmente realizado.
- 400.000 Euros, pela Biosmart - Soluções Ambientais, S.A, integralmente realizado.

A sua área de intervenção corresponde a 6,9% da área total do país, e procede ao tratamento e valorização de 1,6 % dos resíduos urbanos produzido em Portugal [GRI 2-6].

A Gesamb tem sede na Estrada das Alcáçovas, EN 380, Évora.

Nas suas instalações em Évora são tratadas anualmente cerca 90 mil toneladas de resíduos, 80 mil das quais foram resíduos urbanos, produzidas pelos cerca de 141 mil habitantes da sua área de intervenção (6.500 km²).

Para assegurar a receção, tratamento e valorização dos resíduos recolhidos e recebidos a Gesamb dispõe de um conjunto de infraestruturas: seis Ecocentros, quatro Estações de Transferência, um Centro de Triagem para embalagens de vidro, plástico, metal e papel/cartão, uma Unidade de Tratamento Mecânico e Biológico, uma Unidade de Valorização de Biorresíduos, um Centro de Valorização de Resíduos Construção e Demolição, uma Unidade de Valorização de Biogás e duas Estações de Tratamento de Águas Lixiviantes.

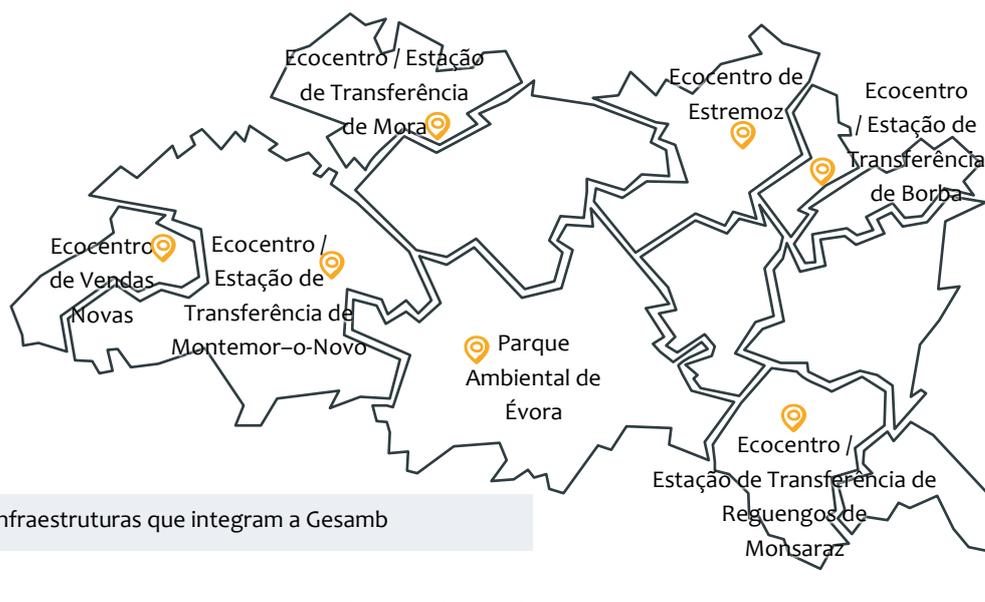


Figura 2 – Infraestruturas que integram a Gesamb

A Gesamb é responsável pela recolha seletiva multimaterial e transportes das ET e Ecocentros até as instalações sede (Évora) e os Municípios pela recolha indiferenciada, monstros e biorresíduos.

Figura 1 – Municípios da área de abrangência da Gesamb



2. Enquadramento Legal

O Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, estabelece os padrões mínimos de qualidade para os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos. Este regulamento visa uniformizar os níveis de qualidade no setor e proteger os direitos dos utilizadores.

Este relatório reflete o compromisso da Gesamb, EIM com a transparência e a melhoria contínua na prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos, dando a conhecer aos utilizadores os principais resultados obtidos relativamente aos níveis mínimos da qualidade do serviço prestado durante o ano de 2024.

3. Resultados

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

Requisito	Demonstração Resultados
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)	https://gesamb.pt/clientes/horarios/ https://gesamb.pt/o-que-fazemos/recolhemos/ecopontos/calendario-de-recolhas/
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)	https://gesamb.pt/clientes/horarios/ https://gesamb.pt/o-que-fazemos/recolhemos/ecopontos/calendario-de-recolhas/
Lavagem de contentores (artigo 33.º)	2691 contentores lavados de um total de 3663 contentores
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	https://gesamb.pt/quem-somos/informacao-legal/outros-documentos/
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)	As instalações possuem afixação e disponibilização do livro de reclamações físico. Livro de Reclamações Digital e informação estatística de reclamações pode ser consultada em: https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/

A Ficha de Avaliação da Qualidade de Serviço da ERSAR pode ser consultada [aqui](#).