

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

ANEXO I

PROCEDIMENTO DE RETOMA

No presente procedimento estão definidas as regras a que devem obedecer os Pedidos de Retoma, estando o mesmo dividido nos seguintes capítulos:

- 1- Estimativas de quantidades entregues para Retoma
- 2- Emissão do Pedido de Retoma
- 3- Marcação de cargas e transportes/levantamentos
- 4- Peso a considerar no pedido de retoma
- 5- Reclamações e Oportunidades de Melhoria

Pedido de Retoma (PR): documento da Entidade Gestora (EG) que acompanha a retoma dos materiais de resíduos de embalagens, conforme modelo constante em Anexo. Este documento está disponível através da Aplicação Informática do SIGRE.

Todas as referências que neste procedimento sejam feitas a dias, para efeitos de determinação de prazos, têm como referência o calendário português.

Sempre que o último dia de um prazo fixado no presente procedimento seja um sábado, domingo ou feriado, considera-se que esse prazo termina no dia útil imediatamente seguinte.

A contagem dos prazos não inclui o dia em que ocorre o evento a partir do qual o prazo começa a contar.

1. Estimativas de quantidades entregues para Retoma

De forma a garantir a retoma dos diversos materiais, o SGRU deve inserir na plataforma SIGRE as estimativas por material da quantidade de resíduos de embalagens que prevê entregar no período em causa, mínimo mensal, salvo situações excecionais devidamente fundamentadas. A inserção dos dados deverá ser efetuada até **15 dias seguidos** antes do período a que se referem as estimativas, salvo acordo em contrário entre o SGRU e a EG.

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

2. Emissão do Pedido de Retoma

- 2.1. O SGRU deverá emitir um Pedido de Retoma (**PR**) de material nos últimos **5 dias úteis** de cada mês para a retoma do mês seguinte, indicando a estimativa para a quantidade total de resíduos a retomar ao abrigo do **PR** referido.
- 2.2. Após a alocação dos **PR** a cada EG, por via do mecanismo de alocação definido pela Comissão de Acompanhamento da Gestão de Resíduos (CAGER) e operacionalizado pela plataforma SIGRE, cabe à EG designada proceder à sua validação e à designação do Retomador, até ao 3º dia útil do mês a que corresponde o PR, garantindo que o Retomador, e respetivo local de destino, estão devidamente licenciados.
- 2.3. Deverá ser inserido no **PR**, por parte da Entidade Gestora, o código da operação de destino de acordo com o Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de junho, na sua redação atual, assim como o código APA para cada um dos estabelecimentos de destino, necessário para efeitos dos reportes efetuados a nível do SIRAPA.
- 2.4. O Retomador deve identificar os locais de descarga para o Pedido de Retoma em questão. No caso de uma carga que saia diretamente das instalações de um SGRU para um destino localizado fora de Portugal, deverá ser aplicado o procedimento específico constante do ponto 3 (Marcação de cargas e transportes/Levantamentos).
- 2.5. Sempre que existirem desvios superiores a 10% de quantidades relativamente à informação disponibilizada nos procedimentos concursais, o SGRU deverá informar a EG designada, logo que possível, por forma a avaliar a possibilidade de retoma dos mesmos. Não sendo possível a retoma naquele período, será considerada na estimativa do período seguinte. A não comunicação dos desvios poderá conduzir à impossibilidade de retoma das quantidades acrescidas no mês em causa.
- 2.6. A **Entrega dos Resíduos** a retomar considera-se efetuada no ato do levantamento dos resíduos pelo Retomador ou, nos casos em os SGRU entregam os resíduos ao Retomador, no ato de Entrega dos mesmos pelo SGRU na instalação do Retomador. O transporte é da responsabilidade do Retomador, salvo casos excecionais, mediante acordo entre as partes.
- 2.7. No caso das Regiões Autónomas, a Entrega dos Resíduos a retomar considera-se efetuada no ato da receção dos resíduos nos locais de descarga do Retomador identificados no Pedido de Retoma.
- 2.8. O SGRU tem de proceder à comunicação da Entrega dos Resíduos acedendo ao Pedido de Retoma via plataforma SIGRE até ao último dia útil do mês a que respeita esse **PR**. Caso o Pedido de Retoma tenha uma única carga, a comunicação de Entrega de Resíduos deverá ser efetuada logo após o levantamento/entrega dos mesmos.
- 2.9. No caso de Pedidos de Retoma mensais, a data da Entrega dos Resíduos será a data da última

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

carga no mês em questão e a quantidade retomada é a referente ao somatório de todas as cargas relativas a esse mês.

- 2.10. O Retomador assegura a retoma apenas dos materiais de resíduos de embalagens que estejam conformes com as Especificações Técnicas, de acordo com o previsto contratualmente, e a retoma considera-se realizada com a Entrega dos Resíduos desses materiais.
- 2.11. Pretendendo o Retomador apresentar uma reclamação, deverá fazê-lo no prazo máximo de **10 dias úteis** sobre a data de levantamento da carga/descarga do material (datas dos Documentos de Acompanhamento de Resíduos) de cada carga (análise por carga de material), de acordo com o estipulado no ponto 0 (Reclamações e Oportunidades de Melhoria).
- 2.12. Se o Retomador considerar que os resíduos estão de acordo com as Especificações Técnicas, deve proceder, no prazo de 10 dias úteis após a data da Entrega dos Resíduos, à **Receção Definitiva dos Resíduos**, devendo preencher os campos relativos à mesma no **PR** via plataforma SIGRE, dando por concluído o processo com a emissão da Declaração de Assunção de Responsabilidade pelo destino final dos resíduos rececionados.
- 2.13. A Receção Definitiva dos Resíduos a retomar considera-se efetuada quando há aceitação dos resíduos pelo Retomador, assumindo este todas as responsabilidades decorrentes da sua posse, detenção e destino final dos mesmos e demais responsabilidades decorrentes da legislação aplicável.
- 2.14. A Receção Definitiva dos Resíduos terá ainda lugar quando ocorra qualquer uma das seguintes situações:
- os resíduos forem submetidos a trituração ou qualquer outra transformação, incluindo operações de embalagem e acondicionamento;
 - a transferência dos resíduos do meio de transporte inicial para outro qualquer, entendendo-se como meio de transporte inicial aquele que efetue o levantamento do lote das instalações do SGRU, com exceção do transporte de resíduos provenientes das Regiões Autónomas;
 - o embarque dos resíduos, caso o transporte se realize por via marítima, com exceção do transporte de resíduos provenientes das Regiões Autónomas.
- 2.15. Caso o Retomador não efetue a Receção Definitiva através do preenchimento do **PR**, e não exista qualquer reclamação de não conformidade, nem ocorra qualquer das situações indicadas no ponto 2.14, esta ocorrerá **20 dias seguidos** após a Entrega dos Resíduos, considerando-se para todos os efeitos legais que na mesma data é tacitamente emitida a Declaração de Assunção de Responsabilidade pelo destino final dos resíduos rececionados.

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

3. Marcação de cargas e transportes/levantamentos

- 3.1. A entidade responsável, no **PR**, pela realização dos transportes deve acordar com a outra parte a marcação (dia e hora) para a primeira semana do mês e uma previsão para as restantes semanas do mês em questão, em função das cargas ou descargas desse mesmo **PR**, devendo o planeamento seguinte seguir um regime semanal. Este acordo deve ser efetuado com o mínimo de 24 horas de antecedência (salvo situações que necessitem de menos tempo e que sejam acordadas entre o SGRU e do Retomador).
- 3.2. O acordo acima referido deve ocorrer preferencialmente via plataforma SIGRE. Não sendo tal possível, o mesmo poderá ter lugar por via correio eletrónico, caso em que o e-mail servirá de evidência da existência de acordo.
- 3.3. No caso de **PR** com apenas uma carga, deverá também aplicar-se o descrito nos parágrafos anteriores para essa carga.
- 3.4. A entidade responsável pelo transporte no **PR** deverá proceder aos vários carregamentos previamente combinados do material em causa, durante o respetivo mês, por forma a garantir a retoma das quantidades de resíduos, estimadas aquando da emissão do **PR**, sendo o prazo limite do último carregamento, o último dia útil desse mês.
- 3.5. O SGRU deverá informar o Retomador da disponibilidade das cargas. Alternativamente, poderá também o Retomador tomar a iniciativa de contactar o SGRU para averiguar a referida disponibilidade. Depois de recebida a informação anteriormente referida, a carga deve ser levantada no prazo máximo de **5 dias úteis**, sem prejuízo de outras regras associadas ao **PR**, nomeadamente as da comunicação da Entrega dos Resíduos. As Partes poderão acordar entre si outras formas de marcação de cargas, desde que as mesmas garantam o atempado escoamento dos resíduos, particularmente nos casos em que estão envolvidos vários carregamentos por semana e onde seja, por isso, necessária uma maior coordenação logística.
- 3.6. A cópia do **PR** ou referência do mesmo deverá ser exibida pelo transportador no ato de entrega dos resíduos, sendo que o Retomador deve informar previamente o SGRU dos dados do transportador (empresas, viatura(s) e respetivas matrículas) que vai realizar a retoma.
- 3.7. Cada levantamento/descarga deve ser acompanhado pelos documentos de transporte de resíduos conforme legislação aplicável, bem como uma Guia de Transporte/Remessa e/ou outros documentos exigidos pela legislação em vigor.
- 3.8. No caso de uma carga que saia diretamente das instalações de um SGRU para um destino localizado fora de Portugal, importa identificar duas situações distintas:
 - a. O Retomador atribuído pela EG no Pedido de Retoma é um Retomador Estrangeiro, caso em que a entidade que trata da transferência é a EG;

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

- b. O Retomador atribuído pela EG no Pedido de Retoma é um Retomador Português e faz o transporte direto para destino fora de Portugal, caso em que a entidade que trata da transferência é o Retomador.
- 3.9. No caso previsto na alínea a) do ponto 3.8., o procedimento a adotar entre as Partes, deverá ser o seguinte:
- 3.9.1. O SGRU e o Retomador procedem à marcação de cargas de acordo com o procedimento definido anteriormente, com conhecimento da EG;
- 3.9.2. A marcação de carga tem necessariamente de incluir a seguinte informação:
- Data de carregamento;
 - Identificação do transportador (informação a prestar pelo Retomador);
- 3.9.3. Com a informação anterior, a EG procede, previamente à data da transferência da carga, à criação do respetivo formulário de transferência de resíduos na plataforma da APA disponível para o efeito;
- 3.9.4. No momento da carga e após pesagem da mesma, o SGRU deverá contactar a EG (via correio eletrónico, seguido de contacto telefónico a ser realizado nos dias úteis), dentro do horário de atendimento desta, fornecendo a informação da quantidade real a transportar e a data efetiva da transferência, bem como a informação relativa ao transportador (identificação e matrícula);
- 3.9.5. A EG submete, nesse momento, o formulário na plataforma eletrónica da APA, sendo gerado um número único sequencial, e envia o formulário, nesse momento, por correio eletrónico para o SGRU;
- 3.9.6. O SGRU deverá imprimir e dar uma cópia do mesmo ao Transportador, para que possa acompanhar a transferência;
- 3.9.7. O Transportador terá que assinar o campo que lhe compete, no formulário;
- 3.9.8. Quando o movimento transfronteiriço de resíduos (MTR) estiver terminado e o formulário totalmente assinado, o Retomador deve enviar uma cópia do mesmo à EG;
- 3.9.9. A EG procede à conclusão do mesmo na plataforma da APA disponível para o efeito;
- 3.9.10. A EG envia ao SGRU cópia do formulário em causa.
- 3.10. No caso da alínea b) do ponto 3.8. é da responsabilidade do Retomador (a quem foi atribuído o Pedido de Retoma) todo o processo de informação na plataforma da APA disponível para o efeito, sendo que o procedimento a adotar é equivalente ao descrito anteriormente, com as devidas adaptações.

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

3.11. No caso do material proveniente das Regiões Autónomas, o procedimento a adotar para o MTR deverá ser o seguinte:

3.11.1. O SGRU e o Retomador procedem à marcação de cargas de acordo com o procedimento definido, com conhecimento da EG.

3.11.2. O SGRU tem que necessariamente incluir a seguinte informação nas Observações do Pedido de Retoma:

- a) Peso da carga, caso não tenha báscula aferida deverá ser o peso estimado;
- b) Data de embarque;
- c) Data de chegada ao porto do continente;
- d) Contactos do Agente de Navegação:
 - Nome;
 - Telefone, Fax e Email.

3.11.3. O Retomador deverá enviar email para ...@...pt, pelo menos 24 horas antes do levantamento, com a seguinte informação:

- a) Data de carregamento no porto do continente
- b) Identificação do transportador:
 - Nome da empresa;
 - Morada;
 - NIF;
 - Contactos (telefone, fax e email).

3.11.4. Com a informação anterior a EG procede, previamente à data da transferência da carga, à criação do respetivo formulário de transferência de resíduos na plataforma da APA disponível para o efeito, sendo gerado um número único sequencial, e envia o formulário, nesse momento, por correio eletrónico para o Retomador e SGRU;

3.11.5. O Retomador deverá garantir que o Transportador tem na sua posse uma cópia impressa do formulário, para que possa acompanhar a transferência;

3.11.6. O Transportador terá que assinar o campo que lhe compete, no formulário;

3.11.7. Quando o movimento transfronteiriço estiver terminado e o formulário totalmente assinado, o Retomador deve enviar uma cópia do mesmo à EG;

3.11.8. A EG procede à conclusão do mesmo na plataforma da APA disponível para o efeito;

3.11.9. A EG envia ao SGRU cópia do formulário em causa.

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

3.11.10. Caso seja necessário alterar, no momento do levantamento da carga, a informação contida no formulário MTR, ou imprimir o documento em causa, de forma a que o mesmo possa acompanhar a carga:

- a. O Agente de Navegação contratado pelo SGRU deverá contactar o SGRU e a EG, fornecendo as informações alvo de correção (p.e. a data de transferência ou o transportador);
- b. A EG, após ter submetido novo formulário na plataforma eletrónica da APA, enviará uma cópia do mesmo para o Retomador, SGRU e Agente de Navegação;
- c. O Agente de Navegação deverá imprimir e entregar uma cópia do formulário ao Transportador para que o mesmo possa acompanhar a carga;
- d. O SGRU deve garantir que o Agente de Navegação procede à entrega do MTR ao transportador, assim como, a comunicação por parte deste, de qualquer alteração à informação constante do documento em causa.

4. **Peso a considerar no Pedido de Retoma**

- 4.1. O peso a considerar, para efeitos de Entrega dos Resíduos, é, salvo acordo em contrário, o peso à saída das instalações do SGRU, desde que a respetiva báscula seja adequada e se encontre aferida dentro do respetivo prazo de validade.
- 4.2. Deverá existir uma pesagem no Retomador para que, no caso de a diferença entre pesagens ser superior ao limite máximo estabelecido no ponto 5.22 possa ser apresentada uma reclamação, na condição que a báscula do Retomador seja adequada e se encontre aferida dentro do respetivo prazo de validade.
- 4.3. O peso do material deverá ser apurado com recurso a duas pesagens. No caso da pesagem nas instalações do SGRU deve ser realizada uma pesagem de entrada com o veículo vazio e uma pesagem de saída com o veículo carregado, sendo a diferença das duas o peso líquido dos resíduos. No caso de pesagens nas instalações do Retomador, o procedimento é o inverso.
- 4.4. No caso das Regiões Autónomas, o peso do contentor marítimo deverá ser determinado em cada carregamento, não podendo ser utilizada a tara registada no contentor ou registos anteriores de peso desses mesmos contentores.

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

5. Reclamações e Oportunidades de Melhoria

5.1. No âmbito do PR, podem ser apresentados três tipos de Reclamação:

- a. **Reclamação Técnica:** apresentada pelo Retomador, quando os materiais de resíduos de embalagens não estão de acordo com as Especificações Técnicas (excluindo o teor de humidade dos diferentes materiais);
- b. **Reclamação Comercial:** quando existem diferenças de peso entre as básculas do SGRU e do Retomador (pode ser apresentada por estas duas entidades) e/ou existem outros materiais a acondicionar os fardos, como por exemplo capas de cartão em fardos de plástico e paletes de madeira a suportar fardos de alumínio (apresentada pelo Retomador). Inclui-se neste tipo as reclamações por excesso de humidade nos materiais aplicáveis;
- c. **Reclamação de Serviço:** quando há incumprimento do Procedimento de Marcação de Carga e Transportes (apresentada pelo SGRU ou Retomador).

5.2. Quando apenas se pretende informar a Parte contrária dos tipos de reclamação indicados anteriormente com o intuito de alertar para alguma condição que careça de melhoria (sem haver lugar ao ressarcimento de custos), estas passam a denominar-se de **Oportunidades de Melhoria**.

5.3. Com o objetivo de monitorização do cumprimento de contrato no que concerne à qualidade do material, ao teor de embalagem, à presença de resíduos não urbanos de embalagens nos lotes entregues para retoma, bem como à mistura de diferentes origens de resíduos (seletiva e indiferenciada), a EG pode proceder ou mandar proceder, às suas expensas, a caracterizações e/ou verificações do material em causa, tanto nas instalações do SGRU como nas instalações do Retomador.

5.4. Caso se verifique qualquer incumprimento contratual, face às verificações anteriores, a EG reserva-se o direito de imputar os custos resultantes deste incumprimento ao SGRU em causa.

5.5. Caso a verificação pela EG se enquadre em qualquer das reclamações aqui identificadas, aplica-se o procedimento previsto no presente ponto para a resolução da mesma.

5.6. Todos os custos/acertos de faturação decorrentes dos diferentes tipos de reclamações definidas anteriormente, serão regularizados via EG com cada uma das partes, após consenso sobre os mesmos e no cumprimento do estipulado nos pontos seguintes.

 <p>sociedade pontoverde</p>	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

a. Reclamação Técnica

- 5.7. Se o Retomador considerar que os resíduos não estão de acordo com as Especificações Técnicas, deve apresentar uma Reclamação, via plataforma SIGRE, com a fundamentação da não conformidade apresentada, no prazo de **10 dias úteis** a contar da data de levantamento/descarga do material. Findo este prazo, a reclamação não é aceite.
- 5.8. Reserva-se ao Retomador o direito da devolução da carga à origem ou a outro destino legalmente admissível, indicado pelo SGRU, sempre que considere que a mesma se encontra não conforme, devendo neste caso a avaliação da carga ser realizada nessas instalações de acordo com a metodologia definida nas Especificações Técnicas, ou outra considerada válida entre as partes. A devolução deve ser precedida por um contacto prévio entre as partes.
- 5.9. Nos mesmos termos do ponto 5.8, o SGRU poderá solicitar a devolução da carga em reclamação.
- 5.10. Sempre que o Retomador alegar a não conformidade com as Especificações Técnicas, deverá a mesma ser fundamentada por meio de caracterização a realizar, preferencialmente de acordo com a metodologia definida nas Especificações Técnicas para a retoma dos materiais de resíduos de embalagens.
- 5.11. A EG analisa o teor da reclamação apresentada pelo Retomador, no prazo de **3 dias úteis** sobre a data de submissão da Reclamação (sem necessidade de informação adicional) e reencaminha-a para o SGRU.
- 5.12. O SGRU deverá pronunciar-se sobre a reclamação apresentada via plataforma SIGRE e/ou correio eletrónico, no prazo de **5 dias úteis** sobre a data de comunicação da EG (ex.: apresentação de dados de controlo de qualidade de material, se tem intenção de verificar a carga, entre outros). A sua posição, devidamente fundamentada, deverá ser apresentada até **10 dia úteis** contados desde a data de comunicação da EG sobre essa reclamação. Findo o prazo dos **10 dias úteis** e caso não exista resposta, considera-se que a reclamação é aceite pelo SGRU com as condições apresentadas.
- 5.13. Caso não haja aceitação por parte do SGRU sobre o teor da reclamação apresentada, deverá ser promovida a realização da caracterização de acordo com a metodologia definida nas Especificações Técnicas para a retoma dos materiais de resíduos de embalagens, com a presença de todas as partes, caso assim o entendam.
- 5.14. Após alegação de não conformidade com as Especificações Técnicas prevista no ponto 5.7, devem a EG, o SGRU e o Retomador procurar obter um consenso quanto à alegada não conformidade, no prazo de **20 dias úteis** sobre a data da de comunicação da reclamação pela EG ao SGRU.
- 5.15. Findo esse prazo sem que se obtenha um consenso, a EG deverá remeter de forma

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

fundamentada a divergência à Comissão de Acompanhamento da Gestão de Resíduos (CAGER), prevista no art.º 50.º do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, na sua redação atual, que aprova o regime geral da gestão de resíduos, com vista a dirimir o conflito.

- 5.16. Até à resolução da reclamação, a carga reclamada não poderá ser processada, por qualquer uma das partes.
- 5.17. Todos os custos resultantes do processo de não conformidade do material com as Especificações Técnicas serão atribuídos à parte relativamente à qual se concluiu não ter razão. Poderão ser incluídos neste âmbito os custos de caracterização, os sobrecustos de triagem/tratamento, os custos de destino final, transportes, entre outros.
- 5.18. No caso de Reclamações por ineficiência de transporte face aos lotes mínimos definidos nas Especificações Técnicas, mantém-se o descrito anteriormente, não havendo lugar à devolução da carga. Só há lugar a Reclamações por ineficiência de transporte quando o peso da carga for inferior em 5% do peso do lote mínimo definido nas Especificações Técnicas.

b. Reclamação Comercial

Diferenças de peso entre Básculas

- 5.19 O peso a considerar, para efeitos de Entrega dos Resíduos é o previsto no ponto 4 do presente documento.
- 5.20 Quando existirem diferenças de peso entre as básculas do SGRU e do Retomador nos termos do ponto 4.2, e desde que estas se encontrem aferidas dentro do respetivo prazo de validade, deverá ser aplicado o procedimento que a seguir se descreve.
- 5.21 A diferença de pesos deve ser comunicada pelo Retomador à EG no prazo máximo de **10 dias úteis** após a data de entrega de cada carga, via plataforma SIGRE.
- 5.22 Quando se verifica uma diferença de pesos entre as básculas do SGRU e do Retomador, carga a carga, acima dos limites definidos na tabela seguinte, e caso não se tenha verificado qualquer problema na pesagem (avaria de báscula, procedimento incorreto na pesagem, diferenças entre pesagens de mais de um dia útil, entre outros), o peso a considerar para efeitos de Entrega dos Resíduos é a média dos dois pesos.

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

MATERIAL	LIMITE MÁXIMO ACEITE
VIDRO	1,00%
PAPEL/CARTÃO	1,00%
ECAL	1,00%
FILME PLÁSTICO	1,00%
PLÁSTICOS MISTOS	1,00%
AÇO	1,00%
PEAD	1,50%
PET	1,50%
ESCÓRIAS FERROSAS	1,50%
ESCÓRIAS NÃO FERROSAS	1,50%
EPS	100 kg
ALUMÍNIO	100 kg
MADEIRA	100 kg

- 5.23 Tendo em consideração que as cargas respeitantes aos materiais EPS, Alumínio e Madeira, são de quantidades muito baixas, o valor da diferença é de um valor absoluto (100 kg).
- 5.24 Caso se verifique que ocorreu um problema na pesagem (avaria de báscula, procedimento incorreto na pesagem, diferenças entre pesagens de mais de um dia útil, entre outros), o peso a considerar para efeitos de Entrega dos Resíduos é o peso obtido em condições válidas.
- 5.25 A EG analisa o teor da reclamação apresentada pelo Retomador, no prazo de **3 dias úteis** sobre a data de submissão da Reclamação (sem necessidade de informação adicional) e reencaminha-a para o SGRU.
- 5.26 O SGRU deverá remeter a sua posição devidamente fundamentada sobre a reclamação apresentada, via plataforma SIGRE e/ou correio eletrónico, no prazo de **5 dias úteis** sobre a data de comunicação da EG.
- 5.27 Findo este prazo, a EG procederá ao respetivo acerto de quantidade de acordo com o descrito nos pontos 5.22 e 5.24.
- 5.28 Caso não se obtenha um consenso, no prazo de **20 dias úteis** sobre a data da comunicação da reclamação pela EG ao SGRU, a EG deverá remeter de forma fundamentada a divergência à Comissão de Acompanhamento da Gestão de Resíduos (CAGER), prevista no art.º 50.º do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, na sua redação atual, que aprova o regime geral da gestão de resíduos, com vista a dirimir o conflito.
- 5.29 Caso se verifique que determinada báscula, quer no SGRU quer no Retomador, no espaço

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

de **3 meses**, apresenta mais do que 3% de diferenças de peso face ao número total de pesagens no âmbito do SIGRE, deverá ser feita uma análise detalhada a essa báscula, podendo incluir auditoria externa à mesma por uma entidade devidamente autorizada, sendo a responsabilidade da mesma atribuída à empresa a quem pertence a referida báscula.

Acondicionamento dos Fardos com outros materiais

- 5.30 O Retomador deve comunicar à EG, via plataforma SIGRE, num prazo máximo de 10 dias úteis a contar sobre a data de carregamento do material, acerca da quantidade a descontar ao lote referente a capas de cartão que acondicionam os fardos e/ou paletes de madeira que serviram para acondicionar material de resíduos de embalagens entregues para retoma, excluindo material de amarração dos fardos.
- 5.31 A EG analisa o teor da reclamação apresentada pelo Retomador, no prazo de **3 dias úteis** sobre a data de submissão da Reclamação (sem necessidade de informação adicional) e reencaminha-a para o SGRU.
- 5.32 O SGRU deverá remeter a sua posição devidamente fundamentada sobre a reclamação apresentada, via plataforma SIGRE, no prazo de **5 dias úteis** sobre a data de comunicação da EG.
- 5.33 Findo este prazo, a EG procederá ao respetivo acerto de quantidade.
- 5.34 Caso não se obtenha um consenso, no prazo de **20 dias úteis** sobre a data da comunicação da reclamação pela EG ao SGRU, a EG deverá remeter de forma fundamentada a divergência à Comissão de Acompanhamento da Gestão de Resíduos (CAGER), prevista no art.º 50.º do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, na sua redação atual, que aprova o regime geral da gestão de resíduos, com vista a dirimir o conflito.

Teor de humidade em excesso

- 5.35 Se o Retomador considerar que os resíduos não estão de acordo com as Especificações Técnicas no que concerne ao teor de humidade, deve apresentar uma Reclamação via plataforma SIGRE com a fundamentação da mesma, no prazo de **10 dias úteis** a contar da data de levantamento/descarga do material. Findo este prazo, a reclamação não é aceite.
- 5.36 A medição do teor de humidade deverá ser realizada de acordo com a metodologia prevista nas Especificações Técnicas, ou outra acordada entre as partes, no prazo máximo de **1 dia útil** após chegada ao local de descarga.
- 5.37 A EG analisa o teor da reclamação apresentada pelo Retomador, no prazo de **3 dias úteis** sobre a data de submissão da reclamação (sem necessidade de informação adicional) e reencaminha-a para o SGRU.

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

- 5.38 O SGRU deverá pronunciar-se sobre a reclamação apresentada via plataforma SIGRE, no prazo de **5 dias úteis** sobre a data de comunicação da EG (ex.: apresentação de dados de controlo de qualidade de material, se tem intenção de verificar a carga, entre outros). A sua posição, devidamente fundamentada, deverá ser apresentada até **10 dias úteis** contados desde a data de comunicação da EG sobre essa reclamação. Findo esse prazo e caso não exista resposta, considera-se que a reclamação é aceite pelo SGRU com as condições apresentadas.
- 5.39 Findo este prazo, a EG procederá ao respetivo acerto de quantidade de acordo com os teores em excesso face ao limite estabelecido nas Especificações Técnicas.
- 5.40 Caso não se obtenha um consenso, no prazo de **20 dias úteis** sobre a data da comunicação da reclamação pela EG ao SGRU, a EG deverá remeter de forma fundamentada a divergência à Comissão de Acompanhamento da Gestão de Resíduos (CAGER), prevista no art.º 50.º do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, na sua redação atual, que aprova o regime geral da gestão de resíduos, com vista a dirimir o conflito.

d. Reclamação de Serviço

Incumprimento do Procedimento de Marcação de Cargas e Transporte

- 5.41 Quando se verifica um incumprimento do Procedimento de Marcação de Cargas e Transportes, como por exemplo a não marcação de cargas, atrasos no levantamento e/ou carga incompleta, o Retomador e/ou o SGRU podem apresentar estas reclamações à EG até **10 dias úteis** após a data da Entrega dos Resíduos, carga a carga, via plataforma SIGRE.
- 5.42 Para todas as cargas cujo pedido de marcação/levantamento de carga tenha sido efetuado pelo SGRU e que não tenha obtido resposta do Retomador ou que a carga não tenha sido retomada nos prazos previstos no ponto 3.5, o SGRU pode apresentar uma Reclamação de Serviço no prazo máximo de **10 dias úteis** após o último dia do mês a que respeita o **PR**, via plataforma SIGRE.
- 5.43 A EG analisa o teor da reclamação apresentada pelo SGRU, no prazo de **3 dias úteis** sobre a data de submissão da Reclamação (sem necessidade de informação adicional) e reencaminha-a para o Retomador.
- 5.44 O Retomador deverá pronunciar-se sobre a reclamação apresentada via plataforma SIGRE, no prazo de **5 dias úteis** sobre a data de comunicação da EG (ex.: apresentação de dados de marcação de transportes, entre outros). A sua posição, devidamente fundamentada, deverá ser apresentada até **10 dias úteis** contados desde a data de comunicação da EG sobre essa reclamação. Findo esse prazo e caso não exista resposta, considera-se que a reclamação é aceite pelo Retomador com as condições apresentadas.
- 5.45 Findo este prazo, a EG procederá ao respetivo acerto.

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

- 5.46 Poderão ser aplicados pelo SGRU, via EG, ao Retomador os custos diretos e indiretos (como seja, manuseamento de cargas para permitir o normal funcionamento da instalação) de armazenamento das cargas.
- 5.47 Caso o Retomador proceda ao levantamento de 3 cargas consecutivas com atraso, a EG deverá providenciar uma solução alternativa que permita o levantamento atempado de cargas futuras.
- 5.48 Em caso de acordo de marcação para levantamento da carga e não se verifique a existência do lote mínimo definido nas Especificações Técnicas, o Retomador pode apresentar uma Reclamação de Serviço no prazo máximo de **10 dias úteis** após a data de deslocação do transportador às instalações do SGRU, via plataforma SIGRE.
- 5.49 A EG analisa o teor da reclamação apresentada pelo Retomador, no prazo de **3 dias úteis** sobre a data de submissão da reclamação (sem necessidade de informação adicional) e reencaminha-a para o SGRU.
- 5.50 O SGRU deverá pronunciar-se sobre a reclamação apresentada via plataforma SIGRE, no prazo de **5 dias úteis** sobre a data de comunicação da EG (ex.: apresentação de dados de marcação de transportes, entre outros). A sua posição, devidamente fundamentada, deverá ser apresentada até **10 dias úteis** contados desde a data de comunicação da EG sobre essa reclamação. Findo esse prazo e caso não exista resposta, considera-se que a reclamação é aceite pelo SGRU com as condições apresentadas.
- 5.51 Findo este prazo, a EG procederá ao respetivo acerto.
- 5.52 Poderão ser incluídos neste âmbito os custos de ineficiência de transporte e custos de deslocação, entre outros.
- 5.53 Caso não se obtenha um consenso, no prazo de **20 dias úteis** sobre a data da comunicação da reclamação pela EG ao SGRU, a EG deverá remeter de forma fundamentada a divergência à Comissão de Acompanhamento da Gestão de Resíduos (CAGER), prevista no art.º 50.º do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, na sua redação atual, que aprova o regime geral da gestão de resíduos, com vista a dirimir o conflito.
- 5.54 Relativamente aos levantamentos dos contentores marítimos nos portos de destino das cargas provenientes das Regiões Autónomas, deverão ser tidos em conta os prazos estabelecidos nesses portos. No caso de o levantamento ocorrer fora dos prazos em causa, os respetivos custos serão imputáveis à parte que se demonstrar ser responsável por esses atrasos. Esta reclamação deve ser apresentada à EG, num prazo máximo de **90 dias** sobre a data de chegada do contentor ao porto de destino, devidamente fundamentada.

	Contrato-Quadro para a Retoma de Resíduos
	ANEXO I – PROCEDIMENTO DE RETOMA

Modelo do Pedido de Retoma

				PR nº:	Âmbito:						
Pedido de Retoma		Estado do PR:		Início:	Mês:						
				Âno:							
Material:		Novo									
Quantidade Inicial do Pedido Retoma		Fardos(BigBag)	Quant (kg)	%RE	%RE-U	%RE-NU	RE(kg)	RE-U(kg)	RE-NU(kg)	Cargas/Cont	
			0	100	100	0	0	0	0	0	
Fase	Data	Identificação			Comunicação						
1 Operador de recolha		Op.Rec:				Solicitamos a retoma do lote de Resíduos referido em epígrafe.					
		NIF:				Local de Carga:					
		Contacto:									
		Tel:	Fax:								
		Email:				Coordenadas:					
2 Sociedade Ponto Verde		SPV- Contacto para o OR			SPV- Contacto para o Retomador						
		Contacto:				Contacto:					
		Tel:	Fax:			Tel:					
		Email:				Email:					
3 Sociedade Ponto Verde		Retomador:				Local descarga:					
		NIF:									
		Contacto:									
		Tel:	Fax:								
		Email:									
4 Operador de Recolha		Nesta data foi feito o levantamento dos resíduos (Entrega provisória):									
		Fardos(Big Bag)	Quant (kg)	%RE	%RE-U	%RE-NU	RE(kg)	RE-U(kg)	RE-NU(kg)	Cargas/Cont	
		Assinatura:									
5 Ocorrências		Nº	Tipo	Criação			Quant.(kg)	Estado da não conformidade			
6 Quantidades Finais		Nesta data:									
		<input type="checkbox"/> Confirmamos a quantidade indicada na Entrega									
		<input type="checkbox"/> Foi (foram) concluído(s) o(s) Processo(s) de Não Conformidade, com a devolução de todo o material									
		<input type="checkbox"/> Foi (foram) concluído(s) o(s) Processo(s) de Não Conformidade, com a quantidade indicada no quadro abaixo									
		<input type="checkbox"/> Foi efectuada a Recepção de Resíduos, com a quantidade indicada abaixo, devido a diferença de básculas									
		Fardos(Big Bag)	Quant (kg)	%RE	%RE-U	%RE-NU	RE(kg)	RE-U(kg)	RE-NU(kg)	Cargas/Cont	
7 Retomador		<input type="checkbox"/> Declaramos, para os efeitos previstos no nº 4 do artº 5º do DL nº 366-A/97 de 20 de Dezembro, que assumimos a responsabilidade pelo destino final dos resíduos de embalagens que foram objecto de recepção de acordo com o presente pedido									
		Assinatura:									
Observações											