



Relatório Qualidade de Serviço de Gestão de Resíduos

Este relatório tem como objetivo apresentar a informação relativa às reclamações submetidas pelos utilizadores finais no ano civil de 2025 (01/01/2025 a 31/12/2025), no âmbito dos serviços de gestão e recolha de resíduos prestados pelo Município de Penafiel.

Nos termos do artigo 64.º do RQS (Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril), as entidades gestoras devem publicar no respetivo site na internet um relatório anual, até final de março, com os principais resultados do ano anterior relativos aos níveis mínimos de qualidade do serviço.

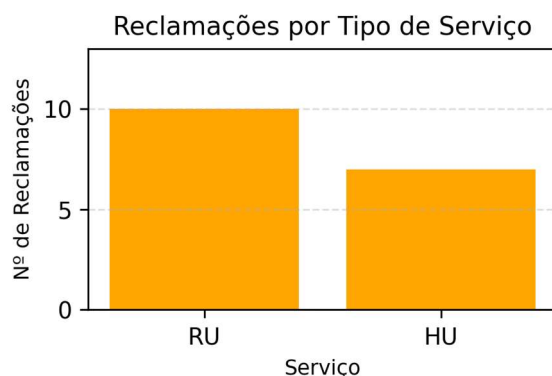
A análise incide sobre:

- A distribuição das reclamações por tipo de serviço;
- A distribuição geográfica por freguesia;
- A identificação de situações em que se verificou o incumprimento dos níveis de serviço fixados no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS): Regulamento n.º 446/2024;
- A identificação de reclamações que se enquadram nas situações de exclusão de responsabilidade, conforme o artigo 63.º do RQS.

1. Reclamações por Tipo de Serviço

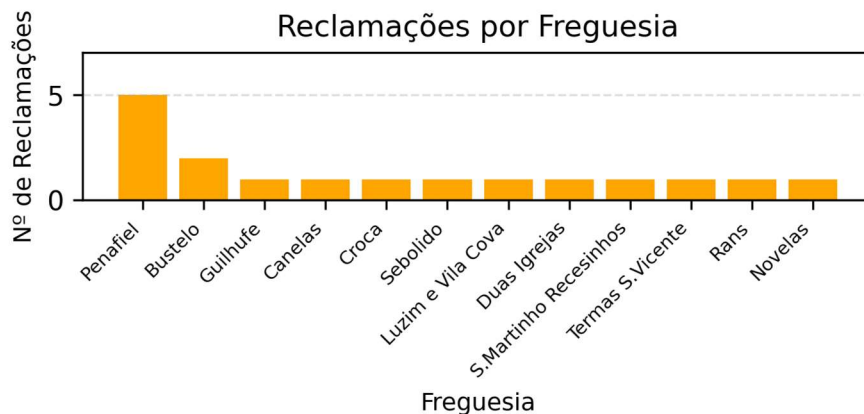
Durante o período em análise, foram registadas 17 reclamações, das quais:

- 10 Reclamações associadas ao serviço de Resíduos Urbanos (RU);
- 7 Reclamações relativas ao serviço de Higiene Urbana (HU).





Câmara Municipal de Penafiel



2. Incumprimento dos Níveis de Serviço (RQS)

Das 17 reclamações analisadas, não foram identificados casos de incumprimento efetivo do nível de serviço estabelecido no RQS, uma vez que as intervenções/regularizações ocorreram dentro dos prazos aplicáveis (tempo de resposta máximo registado: 4 dias).

3. Exclusões de Responsabilidade (Art. 63.º do Regulamento)

Não se identificaram reclamações que se enquadrem nas situações de exclusão de responsabilidade previstas no artigo 63.º do Regulamento da Qualidade de Serviço.

Considerações Finais

Apesar do número total de reclamações ser relativamente reduzido, a distribuição entre Resíduos Urbanos (RU) e Higiene Urbana (HU) indica a necessidade de manter o acompanhamento próximo de ambos os serviços, com especial atenção às ocorrências de falhas de recolha, limpeza urbana e gestão/manutenção de contentorização.

Não se identificaram casos de incumprimento do RQS nas reclamações analisadas, o que evidencia, na generalidade, uma resposta atempada às ocorrências. Contudo, é recomendável continuar a monitorização sistemática dos indicadores de qualidade, com o objetivo de:

- Aumentar a eficiência operacional;
- Reforçar a comunicação com os munícipes;
- Promover ações preventivas nas freguesias com maior número de reclamações.

05/03/2026

DIVISÃO DO AMBIENTE E RECURSOS NATURAIS