



Câmara Municipal de Penafiel

Relatório Qualidade de Serviço de Gestão de Resíduos

Este relatório tem como objetivo apresentar a informação relativa às reclamações submetidas pelos utilizadores finais durante o último trimestre do ano de 2024, no âmbito dos serviços de recolha de Resíduos prestados pelo Município de Penafiel.

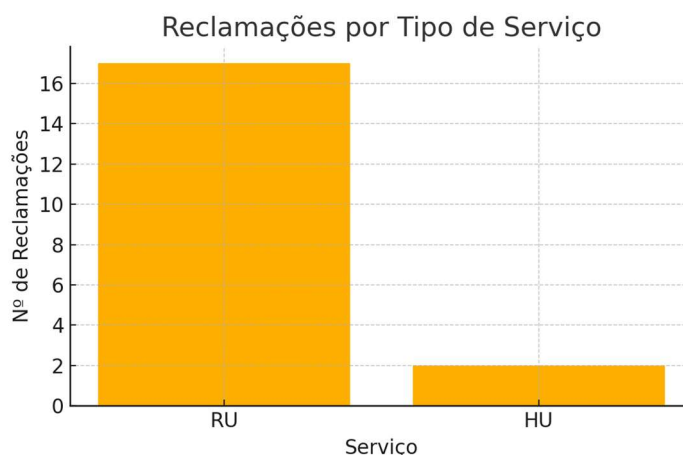
A análise incide sobre:

- 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

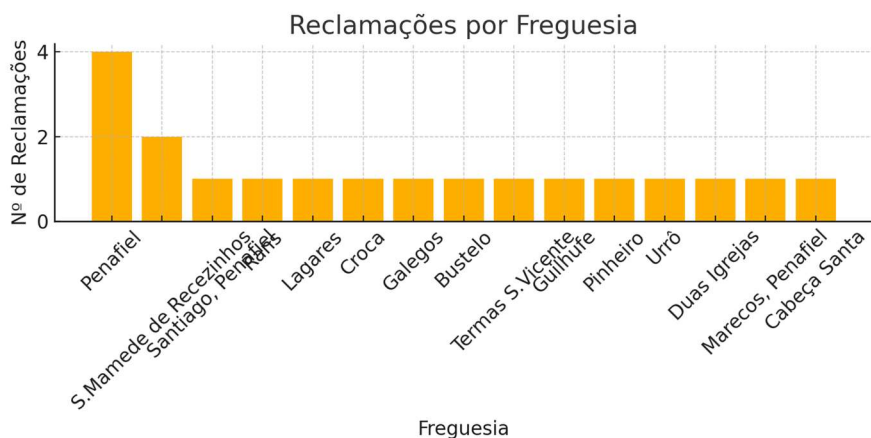
Durante o período em análise, foram registadas 19 reclamações, das quais:

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





Câmara Municipal de Penafiel



2. Incumprimento dos Níveis de Serviço (RQS)

Das 19 reclamações analisadas, 3 foram identificadas como incumprimento efetivo do nível de serviço estabelecido no RQS, dado que a substituição dos equipamentos após reclamação ultrapassou os cinco dias úteis. As restantes não configuraram incumprimento formal.

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

Das reclamações com incumprimento identificado, nenhuma se enquadra 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 concentração no serviço de Resíduos Urbanos (RU) sugere a necessidade de atenção especial a este setor, nomeadamente na frequência da recolha e na resposta às ocorrências relacionadas com contentores.

A existência de apenas três casos de incumprimento do RQS indica que, na generalidade, os serviços têm sido prestados dentro dos parâmetros estabelecidos, o que demonstra um desempenho global positivo. 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.

01/04/2025

DIVISÃO DO AMBIENTE E RECURSOS NATURAIS