



## **Relatório Anual de Desempenho da Qualidade do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos – Ano 2025**

### **1. Enquadramento**

Nos termos do disposto no artigo 64.º do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, as entidades gestoras estão obrigadas a publicar, um relatório anual com os principais resultados relativos ao cumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço.

O referido Regulamento tem o intuito de promover uma maior qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso do seu incumprimento.

O presente relatório é elaborado em cumprimento do disposto no Regulamento n.º 446/2024, o Município de Celorico da Beira, enquanto Entidade Gestora responsável pela recolha de resíduos urbanos, apresenta de forma transparente os resultados obtidos face aos níveis mínimos de qualidade exigidos.

### **2. Resultados**

O presente relatório apresenta os resultados de desempenho relativos ao ano civil de 2025, em conformidade com o Regulamento n.º 446/2024.



**RELATÓRIO ANUAL**  
**(Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril)**

Serviços	Níveis mínimos de qualidade	Resultados
Art.º 30º	<b>Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica</li></ul>	Não disponível
Art.º 32º	<b>Serviço de recolha de resíduos urbanos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal</li><li>✓ Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação</li><li>✓ Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis</li></ul>	100% (semanal)  100% (Os resíduos são recolhidos após comunicação. Os serviços de recolha estão disponíveis através de agendamento.)  100%
Art.º 33º	<b>Lavagem de contentores</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor</li><li>✓ Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores</li><li>✓ No caso de reclamação relativa a evidências de falta de higiene, lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis</li></ul>	25% (1 vez/ano)  50% (1 vez/ano)  100%



**RELATÓRIO ANUAL**  
**(Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril)**

Art.º 34º	<b>Recolha dedicada de resíduos urbanos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis</li></ul>	100% (Os resíduos volumosos e verdes são recolhidos mediante agendamento.)
Art.º 35º	<b>Informação aos utilizadores</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço</li><li>✓ Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes</li><li>✓ Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios</li></ul>	<a href="#">Regulamentos - Portal Municipal de Celorico da Beira</a>
Art.º 41º	<b>Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis</li><li>✓ Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis</li><li>✓ Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis</li></ul>	0 (sem reclamações)  5 (6 reclamações)  NA
Art.º 43º e Art.º 44º	<b>Visita combinada</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas</li><li>✓ Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior</li></ul>	NA  NA



## RELATÓRIO ANUAL (Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril)

### 3. Conclusão

A análise dos indicadores de qualidade de serviço apresentados neste relatório demonstra o desempenho do Município de Celorico da Beira na gestão da recolha de resíduos urbanos durante o ano de 2025.

Durante o período em análise, o Município apresenta um cumprimento quase total dos níveis mínimos de qualidade estabelecidos pelo Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril.

Foram identificados desvios nos indicadores de Lavagem de Contentores. Estas situações decorreram de limitações logísticas, estando já em curso reforço de escalas para assegurar o cumprimento integral das metas no próximo período.

A reclamação apresentada por email que não cumpriu o tempo de resposta referente à alteração do local de uma contentor de RSU foi avaliada pelos serviços, tendo-se comprovado que foi efetuada a alteração solicitada, logo não haveria direito a compensação.

O Município continua a desenvolver esforços para a melhoria do desempenho do serviço de gestão de resíduos urbanos, nomeadamente no melhoramento do planeamento, para otimizar os circuitos de recolha, monitorização e registo das operações, aumentando a rastreabilidade, a transparência e a capacidade de resposta a ocorrências e reclamações.

Paralelamente, tem sido promovido o reforço de meios operacionais, nomeadamente com a aquisição de novos equipamentos, como viaturas e contentores, reafirmando o seu compromisso em prestar um serviço público eficiente, focado na sustentabilidade ambiental e na satisfação dos utilizadores.