



Relatório da Qualidade do Serviço de Resíduos Urbanos 2025 (Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril)

1. Enquadramento

O Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final, aprovado pela ERSAR, tem como objetivo principal definir os níveis mínimos de qualidade para os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de resíduos urbanos, bem como estabelecer as compensações devidas em caso de incumprimento desses níveis.

Este regulamento visa promover uma maior qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais e harmonizar os níveis mínimos de qualidade aplicáveis a todas as entidades gestoras.

O regulamento exige que as entidades gestoras divulguem, até ao final de março, um relatório anual com os resultados do ano anterior relativos aos níveis mínimos de qualidade do serviço. O documento salienta a importância deste relatório como instrumento de divulgação de informação aos utilizadores e como ferramenta para monitorizar e melhorar a qualidade do serviço.

A ERSAR, enquanto entidade reguladora, tem a missão de garantir a eficiência, eficácia e sustentabilidade dos serviços de águas e resíduos, protegendo os direitos e interesses dos utilizadores.

2. Resultados

Os resultados dizem respeito ao período compreendido entre 01 de janeiro de 2025 e 31 de dezembro de 2025.

Âmbito	Artigo	Níveis mínimos	Resultados
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	Artigo 11.º	Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	100%
Faturação	Artigo 16.º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigo	100%



Âmbito	Artigo	Níveis mínimos	Resultados
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos	Artigo 30.º	Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica	https://www.cm-guimaraes.pt/areas-de-intervencao/ambiente/ambiente-e-sustentabilidade/economia-circular-e-gestao-de-residuos/gestao-de-residuos/residuos-indiferenciados
Serviço de recolha de resíduos urbanos	Artigo 32.º	Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	100% (mínimo 2 vezes/semana)
		Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	100% (Os resíduos são recolhidos até 5 dias após comunicação Os serviços de recolha estão disponíveis através de agendamento)
		Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	100% (no próprio dia ou no dia útil seguinte)
Lavagem de contentores	Artigo 33.º	Frequência mínima 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	100% (mínimo 6vezes/ano)
		Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	100% (mínimo 3vezes/semestre)
		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.	100%



Âmbito	Artigo	Níveis mínimos	Resultados
Recolha dedicada de resíduos urbanos	Artigo 34.º	Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	100% (Os resíduos volumosos e verdes são recolhidos mediante agendamento)
Informação aos utilizadores	Artigo 35.º	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	https://www.cm-guimaraes.pt/cmguimaraes/uploads/document/file/1181/Regulamento do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos.pdf
		Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	https://www.cm-guimaraes.pt/cmguimaraes/uploads/document/file/1181/Regulamento do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos.pdf
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	https://www.cm-guimaraes.pt/areas-de-intervencao/ambiente/ambiente-e-sustentabilidade/economia-circular-e-gestao-de-residuos/gestao-de-residuos
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	Artigo 41.º	Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	2
		Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	0
		Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	73 (exposições, pedidos e sugestões)
Visita combinada	Artigo 43.º	Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	100%
	Artigo 44.º	Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	NA



Compensações aos utilizadores finais por incumprimentos das entidades gestoras	Artigo 60.º	Compensações relativas ao serviço de gestão de resíduos urbanos	0
	Artigo 63.º	Situações de exclusão de responsabilidade e do pagamento de compensações	0

3. Conclusão

Com base nos dados apresentados, a prestação do serviço de resíduos urbanos encontra-se, de forma geral, alinhada com os padrões de qualidade definidos pela ERSAR. Observa-se um cumprimento quase total dos níveis mínimos de qualidade em diversas áreas operacionais, o que indica uma operação eficiente e focada nas necessidades dos utilizadores.

Este desempenho positivo reflete o compromisso da entidade gestora em fornecer um serviço de qualidade aos utilizadores, em linha com as diretrizes regulatórias da ERSAR, mas aponta para a importância de um acompanhamento contínuo, visando a excelência na prestação do serviço e a plena satisfação dos utilizadores.