

QUALIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA DE RESÍDUOS URBANOS PRESTADO AO UTILIZADOR

CÂMARA MUNICIPAL DE BARCELOS



MARÇO 2025

Índice

1. Nota introdutória.....	1
2. Enquadramento.....	1
3. Resultados.....	1
4. Conclusão.....	3

1. Nota introdutória

A Câmara Municipal de Barcelos (CMB) é a entidade gestora em baixa, responsável pela recolha de resíduos indiferenciados através de gestão direta, bem como resíduos especiais, tais como pilhas, acumuladores, REEE, resíduos volumosos, etc., que são levados para o ecocentro de Paradela, gerido pela Resulima.

O presente Relatório decorre do dever de reporte constante do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final da ERSAR, nos termos do n.º 5 do artigo 64º do mesmo Regulamento.

2. Enquadramento

o Regulamento n.º 446/2024, que aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (RQS), aprovado pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), em reunião de 21 de março de 2024, tem o objetivo de promover uma maior qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais, assim como uma harmonização regulatória dos níveis mínimos da qualidade, aplicáveis a todas as entidades gestoras.

Em cumprimento do número 5 do artigo 64.º do RQS, o Município de Barcelos disponibiliza seguidamente os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço de recolha de resíduos prestado aos utilizadores finais.

3. Resultados

Na tabela seguintes apresentam-se os resultados correspondentes ao período compreendido entre 01 de janeiro de 2024 e 31 de dezembro de 2024.

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 vigor	100%
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 frequência de recolha por zona geográfica	https://www.cm-barcelos.pt/viver/ambiente/higiene-urbana-rsu/
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 3 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% biorresíduos 25% resíduos indiferenciados (mínimo 1 vez/ano)
		Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	50% (mínimo 1 vez/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% (no dia seguinte à reclamação)
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, no prazo máximo de 5 dias)
Informação aos utilizadores	Artigo 35.º	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	https://www.cm-barcelos.pt/wp-content/uploads/2024/01/R-regulamento-de-Servico-de-Gestao-de-Residuos-Urbanos-e-Limpeza-Urbana-2024.pdf
		Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	https://www.cm-barcelos.pt/servicos/ciab/
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	https://www.cm-barcelos.pt/servicos/livro-de-reclamacoes/

Âmbito	Artigo	Níveis mínimos	Resultados
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 50%
		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	95 98% (exposições, pedidos e sugestões)
Visita combinada	Artigo 43.º	Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	NA
	Artigo 44.º	Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	NA

4. Conclusão

A prestação do serviço de resíduos urbanos encontra-se, de forma geral, alinhada com os padrões de qualidade definidos pela ERSAR, sendo alguns níveis mínimos de qualidade ultrapassados em diversas áreas operacionais.

O Município de Barcelos identificou e está a implementar as melhores soluções com vista a assegurar que os resíduos são separados e reciclados na origem ou recolhidos seletivamente com a máxima eficiência e devidamente encaminhados para tratamento nas infraestruturas do sistema em alta (Resulima), este desempenho positivo reflete o compromisso do Município de Barcelos em fornecer um serviço de qualidade aos utilizadores, em melhoramento contínuo e em linha com as diretrizes da ERSAR, de forma a garantir a satisfação dos municípios.

O Município de Barcelos continua a investir na otimização dos nossos processos, com o intuito de aumentar a eficiência e transparência, correspondendo às expectativas dos utilizadores finais e até mesmo superá-las.