

Indicadores da Qualidade do Serviço 2025 - recolha de Resíduos Sólidos Urbanos

Entidade Gestora: Câmara Municipal de Marco de Canaveses

Níveis mínimos do serviço de resíduos definidos no Regulamento da Qualidade do Serviço prestado aos utilizadores finais		
Artigo	Cumprimento (%)	N.º Reclamações
Início da prestação dos serviços de resíduos (11.º)		
Instalação e/ou entrega de equipamentos de deposição no prazo de 5 dias úteis (quando a prestação do serviço de recolha está disso dependente)	NA	-
Acessibilidade do ponto de recolha (artigo 29.º)		
Distância máxima ao ponto de recolha inferior a 100 m em áreas predominantemente urbanas e 200 m nas restantes áreas (4 valências: embalão, papelão, vidro e indiferenciado)	NA	-
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)		
Disponibilização no site dos horários e tipos de recolha de resíduos com indicação das respetivas áreas geográficas	100%	0
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)		
Período total de indisponibilidade não programada inferior a cinco dias de receção por ano	NA	-
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)		
Recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	100%	4
Regularização de situações de acumulação na via pública de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação Entende-se que cada registo de avistamento é considerado uma reclamação.	94%	391
Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	100%	2
Lavagem de contentores (artigo 33.º)		
Frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha indiferenciada e de biorresíduos de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor	100%	0
Frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média por contentor	NA	NA
Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	100%	0
Lavagem ou substituição do contentor no prazo máximo de 5 dias úteis após reclamação de falta de higiene	100%	0

Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)		
Realização do serviço de recolha dedicada (monstros e verdes) no prazo máximo de 5 dias úteis	91%	2
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)		
Disponibilização no sítio da internet do regulamento de serviço	100%	-
Disponibilização das condições contratuais ao utilizador no momento da celebração do contrato	NA	
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios		
Atendimento presencial (artigo 37.º)		
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento presencial geral	100%	
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	100%	
Atendimento telefónico (artigo 39.º)		
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento telefónico geral	100%	
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	NA	
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)		
Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas		
Resposta a reclamações do livro de reclamações no prazo de 15 dias úteis	100%	
Resposta a reclamações escritas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	83%	0
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	64%	0

NA - não aplicável

No decurso do ano de 2025, não se verificaram incumprimentos dos níveis mínimos de qualidade que conferissem aos utilizadores finais o direito a compensação, nos termos do artigo 62.º do Regulamento n.º 446/2024.