



**RELATÓRIO ANUAL  
RELATIVO AO  
CUMPRIMENTO DOS  
NÍVEIS MÍNIMOS DO  
SERVIÇO PREVISTOS NO  
REGULAMENTO DA  
QUALIDADE DO SERVIÇO**

Ano 2025



**GONDOMAR**  
*é D ouro*

MUNICÍPIO DE GONDOMAR

## Índice

|   |   |
|---|---|
| Introdução.....   | 3 |
| CARATERIZAÇÃO E ANÁLISE DOS INDICADORES .....   | 4 |
| Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (Artigo 11.º) .....                          | 4 |
| Utilização de fossas sépticas (Artigo 27.º).....  | 4 |
| Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (Artigo 30.º) .....                        | 4 |
| Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (Artigo 31.º).....                     | 4 |
| Serviço de recolha de resíduos urbanos (Artigo 32.º) .....  | 4 |
| Lavagem de contentores (Artigo 33.º).....   | 4 |
| Recolha dedicada de resíduos urbanos (Artigo 34.º) .....  | 5 |
| Informação aos utilizadores (Artigo 35.º).....  | 5 |
| Atendimento presencial (Artigo 37.º).....   | 5 |
| Atendimento telefónico (Artigo 39.º) .....  | 5 |
| Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (Artigos 40.º e 41.º) ..... | 5 |
| Visita combinada (Artigos 43.º e 44.º) .....  | 5 |
| RESULTADOS .....  | 6 |

## INTRODUÇÃO

O Regulamento da Qualidade do Serviço – Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, relativo aos serviços prestados ao utilizador final nos sectores da água e dos resíduos, estabelece no seu artigo 64.º que as entidades gestoras devem publicar nos seus sítios eletrónicos os principais resultados obtidos no ano anterior, em relação ao cumprimento dos níveis mínimos de qualidade do serviço identificados nesse regulamento.

Neste contexto, o Município de Gondomar elaborou o presente Relatório Anual relativo ao cumprimento dos níveis mínimos do serviço previstos no Regulamento da Qualidade do Serviço relativo ao ano 2025, no qual são apresentados os resultados relativos ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço na área da gestão de resíduos, conforme previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço. Este documento tem como objetivo avaliar de forma estruturada o desempenho dos serviços municipais nesta área, garantindo a transparência, a responsabilização e o compromisso com a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população.

A presente edição do relatório constitui uma etapa inicial na implementação de um sistema de monitorização e avaliação mais rigoroso, fundamentado nos indicadores de qualidade definidos pelo regulamento. Apesar dos avanços já alcançados, o Município tem como prioridade assegurar a melhoria contínua e significativa dos indicadores de desempenho, com vista a uma gestão de resíduos mais eficaz e sustentável.

Neste sentido, o Município continuará a investir em soluções inovadoras, no reforço das infraestruturas, na capacitação dos recursos humanos e na promoção de parcerias estratégicas, com o objetivo de garantir uma gestão de resíduos alinhada com os valores de qualidade e responsabilidade ambiental que orientam a sua ação.

## **CARATERIZAÇÃO E ANÁLISE DOS INDICADORES**

### **Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (Artigo 11.º)**

São integrados neste indicador, serviços que garantem o início da prestação de serviços de recolha de resíduos urbanos, nomeadamente a entrega de contentores de recolha de resíduos de papel, embalão, vidro, indiferenciados, resíduos alimentares, resíduos verdes e entrega de chips e chaves de acesso a acessos condicionados, a particulares, estabelecimentos e empresas, em projetos como a recolha porta-a-porta.

O Município de Gondomar garante a entrega dos equipamentos solicitados e tecnicamente mais viáveis, sendo que este indicador é caracterizado pela entrega dos equipamentos destinados para o início da prestação de serviços no prazo de 5 dias úteis.

### **Utilização de fossas sépticas (Artigo 27.º)**

O Município de Gondomar efetua o serviço de limpeza de fossas sépticas mediante marcação e pagamento de taxas convenientes, sendo que este indicador é caracterizado pela execução do serviço de limpeza em 10 dias úteis.

### **Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (Artigo 30.º)**

O Município de Gondomar efetuou recentemente alterações no seu sítio de internet que garante a possibilidade de qualquer morador ter acesso aos horários de deposição de resíduos e localização dos equipamentos de recolha de resíduos das diferentes frações.

### **Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (Artigo 31.º)**

O Município de Gondomar disponibiliza à população a utilização gratuita do Ecocentro da Cal, garantindo a comunicação ao cidadão da indisponibilidade programada e não programada no sítio da internet.

### **Serviço de recolha de resíduos urbanos (Artigo 32.º)**

O Município de Gondomar disponibiliza ao cidadão a recolha de resíduos alimentares duas vezes por semana, e a recolha de resíduos indiferenciados duas vezes por semana no caso da recolha porta-a-porta e diária nos restantes circuitos.

O Município de Gondomar garante ainda a recolha de monos e monstros e verdes indevidamente colocados junto aos equipamentos e a recolha de monos e monstros e verdes verificado via fiscalização do Departamento do Ambiente.

### **Lavagem de contentores (Artigo 33.º)**

O Município de Gondomar garante a lavagem dos equipamentos preconizada no Regulamento da Qualidade do Serviço e do Caderno de Encargos da Prestação de Serviço de Recolha de Resíduos Urbanos.

### **Recolha dedicada de resíduos urbanos (Artigo 34.º)**

O Município de Gondomar disponibiliza ao cidadão a recolha de monos e monstros, e de resíduos verdes de forma gratuita e mediante marcação.

### **Informação aos utilizadores (Artigo 35.º)**

O Município de Gondomar disponibiliza na sua página de internet informações sobre todos os serviços prestados pelo Departamento do Ambiente, bem como acesso a todos os documentos obrigatórios no Regulamento da Qualidade do Serviço.

### **Atendimento presencial (Artigo 37.º)**

O Município de Gondomar garante atendimento presencial imediato na instalação do Ecocentro da Cal.

### **Atendimento telefónico (Artigo 39.º)**

O Município de Gondomar disponibiliza atendimento telefónico imediato, através da linha verde 800 200 129 ou pela linha fixa 22 466 26 50.

### **Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (Artigos 40.º e 41.º)**

O Município disponibiliza respostas às diferentes reclamações, após criterioso acompanhamento e análise.

### **Visita combinada (Artigos 43.º e 44.º)**

O Município de Gondomar disponibiliza a substituição de tampas dos equipamentos e substituição dos equipamentos destinados para resíduos verdes, através do agendamento de visitas combinadas.

## RESULTADOS

Tabela 1- Resultados referente ao terceiro trimestre dos níveis mínimos de serviço previstos no Regulamento da Qualidade do Serviço.

|  | RESULTADO     |
|--|---------------|
| Relatório Regulamento Qualidade do Serviços  | Ano 2025      |
| <b>Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (Artigo 11.º)</b>  |               |
| Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis   | 45%           |
| Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas   | Não aplicável |
| <b>Utilização de fossas sépticas (Artigo 27.º)</b>   |               |
| Realização do serviço de limpeza em 10 dias (não urgentes)   | 91%           |
| <b>Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (Artigo 30.º)</b>  |               |
| Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica  | Não Cumprido  |
| <b>Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (Artigo 31.º)</b>  |               |
| Período total de indisponibilidade não programada inferior a cinco dias de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da infraestrutura        | Não Cumprido  |
| <b>Serviço de recolha de resíduos urbanos (Artigo 32.º)</b>  |               |
| Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal  | Cumprido      |
| Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação  | 100%          |
| Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis   | 99,6%         |
| <b>Lavagem de contentores (Artigo 33.º)</b>  |               |
| 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%          |

|   |               |
|---|---------------|
| Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor  | 100%          |
| Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores   | 100%          |
| 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%          |
| <b>Recolha dedicada de resíduos urbanos (Artigo 34.º) - Recolha dedicada</b>  |               |
| Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis  | 80%           |
| <b>Informação aos utilizadores (Artigo 35.º)</b>  |               |
| Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço   | Cumprido      |
| Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes  | Não aplicável |
| Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios  | Não Cumprido  |
| <b>Atendimento presencial (Artigo 37.º)</b>   |               |
| Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral  | Cumprido      |
| Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria  | Não aplicável |
| <b>Atendimento telefónico (Artigo 39.º)</b>   |               |
| Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral  | Cumprido      |
| Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias   | Não aplicável |
| <b>Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (Artigos 40.º e 41.º)</b>  |               |
| Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas                                    | Cumprido      |
| Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis  | 100%          |
| Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis   | 90%           |

|   |      |
|---|------|
| Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis                 | 83%  |
| <b>Visita combinada (Artigos 43.º e 44.º)</b>                                     |      |
| Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas                   | 100% |
| Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior | 100% |



# GONDOMAR

---

*é D'ouro*

MUNICÍPIO DE GONDOMAR

---

Praça Manuel Guedes | 4420-193 GONDOMAR  
geral@cm-gondomar.pt | cm-gondomar.pt