

Relatório relativo ao cumprimento dos níveis mínimos do serviço previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais	N.º de Ocorrências	N.º ou % de Incumprimento	Link
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	0	Disponível	https://www.cm-stirso.pt/cmsantotirso/uploads/document/file/4615/edital_42_2019.pdf
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 (número de horas equivalentes), face ao definido no horário da infraestrutura	NA	NA	
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	0	0	
▪ Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	0	0	
▪ Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	0	0	
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	0	0	
▪ Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor	NA	NA	RESINORTE
▪ Períodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	0	0	
▪ 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	0	0	
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)			
▪ Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	0	0	
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)			
▪ Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço		Disponível	https://www.cm-stirso.pt/cmsantotirso/uploads/document/file/4435/regulamento_de_servico_de_gestao_de_residuos_15_7_2019_redacao_final_interpretacao_autentica_a1.pdf
▪ Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes		Disponível	https://www.cm-stirso.pt/cmsantotirso/uploads/document/file/4435/regulamento_de_servico_de_gestao_de_residuos_15_7_2019_redacao_final_interpretacao_autentica_a1.pdf
▪ Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios			https://www.cm-stirso.pt/servicos/areas-de-intervencao/juridico/resolucao-alternativa-de-litigios
Atendimento presencial (artigo 37.º)			
▪ Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	0	0	
▪ Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	0	0	
Atendimento telefónico (artigo 39.º)			
▪ Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	0	0	
▪ Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	NA	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			https://www.cm-stirso.pt/servicos/areas-de-intervencao/juridico/resolucao-alternativa-de-litigios
▪ Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	1	0	
▪ Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	—	—	
▪ Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	—	—	
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)			
▪ Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	0	0	
▪ Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	0	0	