

## Entidade Gestora:

CM de Lisboa

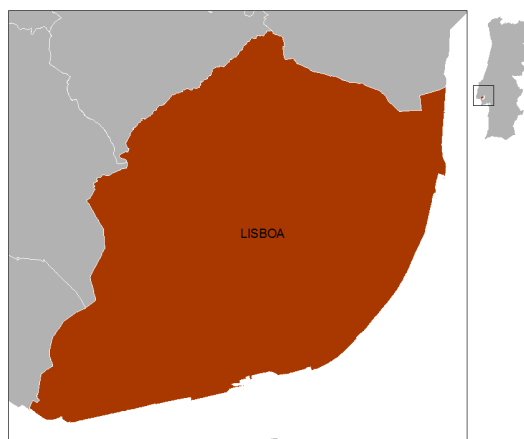
Praça do Município, 1100-365 LISBOA

Tel. + 351 213 236 100, Fax + 351 218 171 222, E-mail [municipe@cm-lisboa.pt](mailto:municipe@cm-lisboa.pt); [gab.presidente@cm-lisboa.pt](mailto:gab.presidente@cm-lisboa.pt)



### Perfil da entidade gestora:

Modelo de governança	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Lisboa
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Sistema em alta utilizado	VALORSUL - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos das Regiões de Lisboa e Oeste, SA
Alojamentos servidos (n.º)	318850
Volume de atividade (t/ano)	291789
Volume de actividade para reciclagem (t/ano)	61060
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos (n.º)	245
Ecocentros (n.º)	1
Estações de transferência (n.º)	0
Viaturas afetas à recolha (n.º)	172
Capacidade instalada de contentores (m³)	21231

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2015	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2011 - 2015	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	98 % [95;100]	★★★	■■■■■■■■	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	98 % [90;100]	★★★	■■■■■■■■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,08 % [0;0,50]	★★★	■■■■■■■■	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	0,9 (-) [12,0;24,0]	★	■■■■■■■■	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	80 % 100	★★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 06 - Cobertura dos gastos totais	●	84 % [100;110]	★★	■■■■■■■■	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de embalagem	●	221 % ≥ 95	★★★	■■■■■■■■	
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	308.813 km/viatura [0;250000]	★★★	■■■■■■■■	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	425 kg/m3 [400;500]	★★	■■■■■■■■	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	3,8 n.º/10³t [1,5;2,5]	★★★	■■■■■■■■	A entidade gestora efetua a atividade de recolha seletiva de resíduos de embalagem.
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	6,4 tep/t [0;4,5]	★★	■■■■■■■■	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa	●	14 kg CO2/t [0;13]	★★	■■■■■■■■	

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ○ alerta; ■ NA não aplicável; ✗ NR não respondeu

Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

### Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória.  
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.