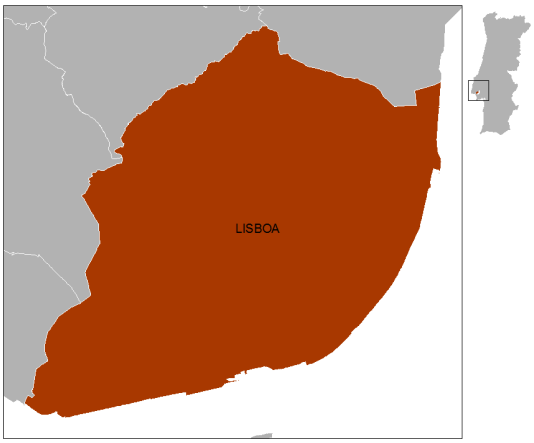
Entidade Gestora:

CM de Lisboa
Praça do Município, 1100-365 LISBOA
Tel. + 351 213 236 100, Fax + 351 218 171 222, E-mail gab.presidente@cm-lisboa.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Lisboa
Composição acionista	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s)	VALORSUL - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos das Regiões de Lisboa e Oeste, SA
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
População (hab.)	506892
Alojamentos servidos (n.º)	319787
Volume de atividade (t/ano)	293671
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	65557



Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos (n.º)	200
Oleões (n.º)	81
Ecocentros (n.º)	1
Estações de transferência (n.º)	0
Capacidade instalada de contentores (m3)	20549
Viaturas afetas à recolha (n.º)	175
Índice de conhecimento de ativos físicos	88
Densidade de ecopontos (hab./ecoponto)	2.534

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2016	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2012 - 2016	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	99 % [95;100]	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	ⓘ	77 % [90;100]	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ⓘ	A definição do indicador foi alterada, pelo que o mesmo se encontra em teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,08 % [0;0.50]	★★★	✕ ✕ ✕ ▬ ▬	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	1,6 (-) [6.0;24.0[	★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	92 % 100	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 06 - Cobertura dos gastos	●	93 % [100;110]	★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	●	185 % >100	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	332.281 km/viatura [0;250000]	★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	414 kg/(m^3.ano) [400;500[	★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	3,6 n.º/10^{3}t [1.5;2.5]	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	5,1 tep/10^{3}t [0;4.5]	★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa	●	15 kg CO_2/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.