

Entidade Gestora:

CM de Lisboa

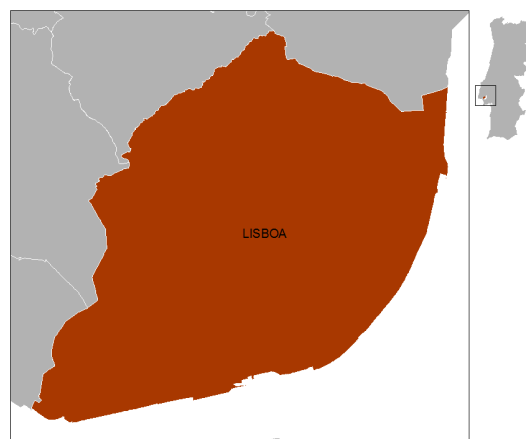
Praça do Município, 1100-365 LISBOA

Tel. + 351 218 170 021 + 351 218 170 652, Fax , 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.)	506654
Alojamentos servidos (n.º)	323981
Volume de atividade (t/ano)	319553
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	76860



Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	797
Capacidade instalada de deposição seletiva (m³)	26921
Coléções (n.º)	102
Ecocentros (n.º)	1
Estações de transferência (n.º)	0
Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)	20983
Viaturas afetadas à recolha (n.º)	133
Índice de conhecimento de ativos físicos - em teste	88

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2018	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2014 - 2018	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [95;100]	★★★	■■■■■	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	71,8 % [80;100]	★★★	■■■Ⓢ■■■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,07 % [0;0,50]	★★★	✘■■■■■	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	2,6 (-) [6,0;24,0]	★★★	■■■■■	Na área de intervenção da entidade gestora a recolha é porta-a-porta.
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	94 % 100	★★★	■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 06 - Cobertura dos gastos	●	83 % [100;110]	★★	■■■■■	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	●	193 % >100	★★★	■■■■■	
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	245.035 km/viatura [0;250000]	★★★	■■■■■	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	427 kg/(m³.ano) [400;500]	★★★	■■■■■	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	3,8 n.º/10³t [1,5;2,5]	★★★	■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	5,1 tep/10³t [0;4,5]	★★★	■■■■■	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	●	45 kg CO₂/t [0;40]	★★★	■■■■■	
RU 17 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada	●	15 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.