

## 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.)	509614
Alojamentos servidos (n.º)	304827
Volume de atividade (t/ano)	279183
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	59640



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	1786
Capacidade de recolha seletiva por habitante (m³/100 hab.)	4,9
Cleões (n.º)	114
Ecocentros (n.º)	0
Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)	21258
Viaturas afetas à recolha (n.º)	195
Índice de conhecimento de ativos físicos - em teste	90

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2016 - 2020	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	🟡	93 % [95;100]	★★★	██████████	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	🟢	89,1 % [80;100]	★★★	① ██████████	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	🟢	0,07 % [0;0,50]	★★★	██████████	
RU 04 - Lavagem de contentores	🟢	7,0 (-) [6,0;24,0[	★★★	██████████	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	🟢	100 % 100	★★★	██████████	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 06 - Cobertura dos gastos	🔴	60 % [100;110]	★★	██████████	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	🟢	145 % >100	★★★	██████████	
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	🟢	217.122 km/viatura [0;250000]	★★★	██████████	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	🟢	455 kg/(m³.ano) [400;500[	★★★	██████████	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	🔴	4,9 n.º/10³t [1,5;2,5]	★★	██████████	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	🟡	4,6 tep/10³t [0;4,5]	★★★	██████████	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	🟢	37 kg CO₂/t [0;40]	★★★	██████████	
RU 17 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada	🟡	14 kg CO₂/t [0;13]	★★★	██████████	

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ○ qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ① 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.