

Entidade Gestora:

CM de Lisboa

Praça do Município, 1100-365 LISBOA

Tel. + 351 218 170 552 + 351 218 172 960, 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
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Responsabilidade pela recolha seletiva multimaterial	Sim
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	VALORSUL - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos das Regiões de Lisboa e Oeste, SA
Alojamentos existentes (n.º)	326415
Volume de atividade (t/ano)	310.723
VOLUME de atividade para reciclagem (t/ano)	92206
Biorresíduos recolhidos seletivamente (t/ano)	26655

**Perfil do sistema de gestão de resíduos:**

Tipologia de sistema de recolha disponível	Porta-a-porta (contentores): 78,8 %; Porta-a-porta (sacos): 0 %; Coletiva por proximidade: 21,2 %
Índice de circularidade (em 100)	28
Índice de faturação em função da produção (em 100)	0
Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100)	83
Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	1912
Oleões (n.º)	250
Ecocentros (n.º)	0
Estações de transferência (n.º)	0
Unidades de compostagem comunitária (n.º)	1
Compostores domésticos (n.º)	0
Capacitação técnica na recolha	0,0
Benefício do tarifário social (%)	52
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NR

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos	①	12 % [50;100]	★★★	① ①	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial	●	81 % [80;100]	★★★	---	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,07 % [0;0,50]	★★★	-----	
RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	15,0 (-) [6,0;24,0]	★★	-----	
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	●	2,1 (-) [1,5;4,0]	★★	----	
RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★	---	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 07 - Cobertura dos gastos	●	51 % [100;110]	★★	-----	
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	●	73 % [90;100]	★	- -	
RU 09 - Renovação do parque de viaturas	●	212.151 km/viatura [0;250000]	★	-----	
RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	395 kg/(m³.ano) [400;500]	★★	-----	
RU 14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	①	131 kg/(m³.ano) [100;170]	★★	① ①	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 15 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	①	148 kg/(m³.ano) [120;200]	★★	① ①	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	●	5,1 n.º/10³t [1,5;2,5]	★★	-----	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 19 - Taxa de recolha seletiva	●	30 % [40;100]	★	①	①
RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	●	10 kg CO₂/t [0;13]	★★	-----	
RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	●	26 kg CO₂/t [0;40]	★★★	-----	

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.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.