

## Entidade Gestora:

CM de Amadora

Av. Movimento das Forças Armadas, 2701-961 AMADORA

Tel. + 351 214 369 000, Fax + 351 214 922 082, E-mail geral@cm-amadora.pt

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Amadora
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.)	182915
Alojamentos servidos (n.º)	87079
Volume de atividade (t/ano)	67479
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	9882



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	451
Capacidade de recolha seletiva por habitante (m³/hab.)	2
Oleões (n.º)	62
Ecocentros (n.º)	1
Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)	6083
Viaturas afetadas à recolha (n.º)	49
Índice de conhecimento de ativos físicos - em teste	60

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	99 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	90,0 % [80;100]	★★★	■ ① ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,14 % [0;0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	15,2 (-) [6,0;24,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	11 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 06 - Cobertura dos gastos	●	83 % [100;110]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	●	51 % >100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	308.532 km/viatura [0;250000]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	373 kg/(m³.ano) [400;500]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	2,5 n.º/10³t [1,5;2,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	4,8 tep/10³t [0;4,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	●	42 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; 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.