

Entidade Gestora:

EMAP

Praça General Humberto Delegado, 4049-001 PORTO
Tel. + 351 228 348 770, Fax , E-mail geral@portoambiente.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	CM de Porto
Composição acionista	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s)	LIFOR - Serviço Intermunicipalizado de Gestão de Resíduos do Grande Porto
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
População (hab.)	215945
Alojamentos servidos (n.º)	136168
Volume de atividade (t/ano)	146870
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	30568

Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	1159
Capacidade de recolha seletiva por habitante (m ³ /100 hab.)	5,0
Coleções (n.º)	62
Ecocentros (n.º)	2
Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m ³)	7679
Viaturas afetadas à recolha (n.º)	48
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 2017 - 2019	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	98 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	84,0 % [80;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,13 % [0;0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	7,9 (-) [6,0;24,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 06 - Cobertura dos gastos	●	96 % [100;110]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	●	127 % >100	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	308.731 km/viatura [0;250000]	★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	368 kg/(m ³ .ano) [400;500]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	2,0 n.º/10 ³ t [1,5;2,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	4,6 tep/10 ³ t [0;4,5]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	●	53 kg CO ₂ /t [0;40]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 17 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada	●	14 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.