

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)	LIPOR - Serviço Intermunicipalizado de Gestão de Resíduos do Grande Porto
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
População (hab.)	216887
Alojamentos servidos (n.º)	136168
Volume de atividade (t/ano)	130978
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	26940

Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	1166
Capacidade de recolha seletiva por habitante (m³/100 hab.)	5,1
Cleões (n.º)	64
Ecocentros (n.º)	2
Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)	7754
Viaturas afetas à recolha (n.º)	70
Índice de conhecimento de ativos físicos	77

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2017 - 2020	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço		98 % [95;100]	★★★		
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva		84,2 % [80;100]	★★★		
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço		0,14 % [0;0,50]	★★★		
RU 04 - Lavagem de contentores		11,1 (-) [6,0;24,0]	★★		
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões		96 % 100	★★★		
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 06 - Cobertura dos gastos		102 % [100;110]	★★★		
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva		117 % >100	★★★		
RU 11 - Renovação do parque de viaturas		189.983 km/viatura [0;250000]	★★★		
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas		355 kg/(m³.ano) [400;500]	★★★		
RU 13 - Adequação dos recursos humanos		2,4 n.º/10³t [1,5;2,5]	★★		
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos		4,7 tep/10³t [0;4,5]	★★★		
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva		60 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; 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.