

## Entidade Gestora:

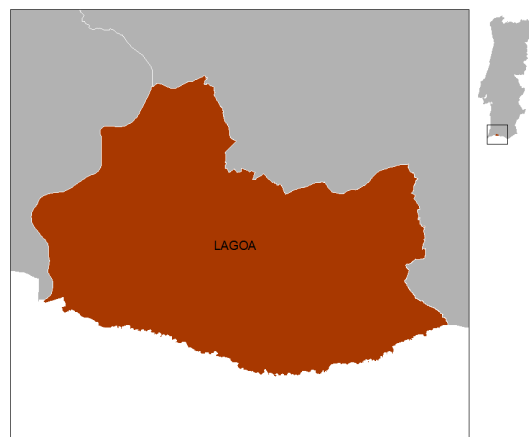
### CM de Lagoa

Largo do Município, 8400-851 LAGOA

Tel. + 351 282 380 400, Fax + 351 282 380 444, E-mail expediente@cm-lagoa.pt

### Perfil da entidade gestora:

|   |  |
|---|--|
| Modelo de gestão                            | Gestão direta (serviço municipal)                          |
| Entidade titular                            | CM de Lagoa  |
| Composição acionista                        | NA   |
| Período de vigência do contrato             | NA   |
| Tipo de serviço                             | Em baixa   |
| Utilizador do(s) sistema(s)                 | ALGAR - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos, S.A. |
| Tipologia da área de intervenção            | Área mediamente urbana                                     |
| População (hab.)                            | 22743  |
| Alojamentos servidos (n.º)                  | 14980  |
| Volume de atividade (t/ano)                 | 18154  |
| Volume de atividade para reciclagem (t/ano) | 1541   |



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

|  |      |
|--|------|
| Ecopontos de deposição coletiva (n.º)                      | NA   |
| Capacidade de recolha seletiva por habitante (m³/100 hab.) | NA   |
| Oleões (n.º)   | 13   |
| Ecocentros (n.º)   | 1    |
| Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)      | 1974 |
| Viaturas afetadas à recolha (n.º)                          | 11   |
| Índice de conhecimento de ativos físicos                   | 39   |

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador   | Avaliação 2020 | Valor do indicador (valor de referência) | Fiabilidade dos dados | Histórico 2016 - 2020 | Observações  |
|---|----------------|--|-----------------------|-----------------------|--|
| <b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>                          |                |  |                       |                       |  |
| RU 01 - Acessibilidade física do serviço                                | ●              | 75 %<br>[90;100]                         | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |  |
| RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva                   | ●              | 62,8 %<br>[70;100]                       | ★★★                   | ① ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ | A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta. |
| RU 03 - Acessibilidade económica do serviço                             | ●              | 0,31 %<br>[0;0,50]                       | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |  |
| RU 04 - Lavagem de contentores  | ●              | 0,8 (-)<br>[6,0;24,0]                    | ★★                    | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |  |
| RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões                              | ●              | 68 %<br>100                              | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |  |
| <b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>                            |                |  |                       |                       |  |
| RU 06 - Cobertura dos gastos  | ✗              | NR<br>[100;110]                          |                       | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ✗ | Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas. |
| RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva                      | ●              | 122 %<br>>100                            | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   | A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta. |
| RU 11 - Renovação do parque de viaturas                                 | ●              | 227.042<br>km/viatura<br>[0;250000]      | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |  |
| RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas                            | ●              | 456<br>kg/(m³.ano)<br>[400;500]          | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |  |
| RU 13 - Adequação dos recursos humanos                                  | ●              | 2,5 n.º/10³t<br>[1,0;2,5]                | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |  |
| <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>                                       |                |  |                       |                       |  |
| RU 14 - Utilização de recursos energéticos                              | ●              | 5,1 tep/10³t<br>[0;5,5]                  | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |  |
| RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva       | ■              | NA<br>[0;50]                             |                       | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   | A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta. |
| RU 17 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada | ●              | 16 kg CO₂/t<br>[0;14]                    | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |  |

**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 criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.