

## Entidade Gestora:

CM de Coimbra

Praça 8 de Maio, 3000-300 COIMBRA

Tel. + 351 239 857 500, Fax + 351 239 820 114, E-mail geral@cm-coimbra.pt

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de governança	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Coimbra
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Sistema em alta utilizado	ERSUC - Resíduos Sólidos do Centro, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	66618
Volume de atividade (t/ano)	64179
Volume de actividade para reciclagem (t/ano)	7353
Tipologia da área de intervenção	Área mediamente urbana



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos (n.º)	474
Ecocentros (n.º)	0
Estações de transferência (n.º)	0
Viaturas afetas à recolha (n.º)	25
Capacidade instalada de contentores (m³)	4389

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2012	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2011 - 2012	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	84 % [90;100]	★★★	✗	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	41 % [70;100]	★★★	---	A entidade gestora em alta, responsável pela atividade de recolha seletiva, deve melhorar o acesso a este serviço.
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,04 % [0;0,50]	★★★	---	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	0,7 (-) [12,0;24,0]	★★	---	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	42 % 100	★★★	---	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 06 - Cobertura dos gastos totais	●	0,4 (-) [1,0;1,1]	★★★	---	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de embalagem	●	130 % ≥ 95	★★★	---	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva de resíduos de embalagem é da entidade gestora em alta.
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	475,895 km/viatura [0;250000]	★★★	---	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	399 kg/m3 ≥450	★★	---	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	1,4 n.º/10³t [1,5;3,0]	★★	---	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	7 tep/t [0;6]	★★★	---	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa	●	20 kg CO2/t [0;14]	★★★	---	

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.