

## 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)	66628
Volume de atividade (t/ano)	63816
Volume de actividade para reciclagem (t/ano)	6612
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos (n.º)	485
Ecocentros (n.º)	1
Estações de transferência (n.º)	0
Viaturas afetadas à recolha (n.º)	29
Capacidade instalada de contentores (m³)	4593

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2014	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2011 - 2014	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	●	69 % [70;100]	★★	— — — —	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva de resíduos de embalagem é da entidade gestora em alta.
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,05 % [0;0,50]	★★★	— — — —	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	0,9 (-) [12,0;24,0]	★★	— — — —	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	54 % 100	★★★	— — — —	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 06 - Cobertura dos gastos totais	●	0,5 (-) [1,0;1,1]	★★	— — — —	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de embalagem	●	114 % ≥ 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	●	503.582 km/viatura [0;250000]	★★★	— — — —	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	374 kg/m3 ≥ 450	★★★	— — — —	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	2,0 n.º/10³t [1,5;3,0]	★★	— — — —	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	6 tep/t [0;6]	★★★	— — — —	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa	●	19 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.