

## Entidade Gestora:

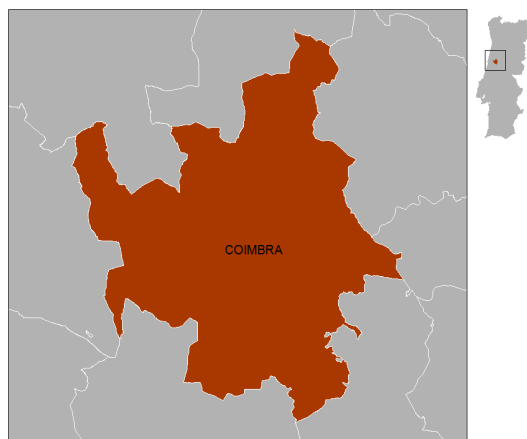
### CM de Coimbra

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 gestão	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Coimbra
Composição acionista	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s)	ERSUC - Resíduos Sólidos do Centro, S.A.
Tipologia da área de intervenção	Área mediamente urbana
População (hab.)	134348
Alojamentos servidos (n.º)	65501
Volume de atividade (t/ano)	62925
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	6584



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	497
Cleões (n.º)	42
Ecocentros (n.º)	1
Estações de transferência (n.º)	0
Capacidade instalada de contentores (m³)	4720
Viaturas afetas à recolha (n.º)	23
Índice de conhecimento de ativos físicos - em teste	42
Densidade de ecopontos de deposição coletiva (hab./ecoponto)	270

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2017	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2013 - 2017	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	82 % [90;100]	★★	■■■■■	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	40 % [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	●	0,08 % [0;0,50]	★★★	■■■■■	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	0,2 (-) [6,0;24,0]	★★	■■■■■	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	79 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 06 - Cobertura dos gastos	●	79 % [100;110]	★★	■■■■■	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	●	126 % >100	★★★	■■■■■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	571.769 km/viatura [0;250000]	★★★	■■■■■	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	405 kg/(m <sup>2</sup> .ano) [400;500]	★★★	■■■■■	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	2,0 n.º/10 <sup>3</sup> t [1,0;2,5]	★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	6,0 tep/10 <sup>3</sup> t [0;5,5]	★★★	■■■■■	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa	●	18 kg CO <sub>2</sub> /t [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.