

## Entidade Gestora:

### CM de Vizela

Rua Dr. Alfredo Pinto, 42, 4815-427 CALDAS DE VIZELA  
Tel. + 351 253 489 630, Fax + 351 253 489 649, E-mail geral@cm-vizela.pt

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de governança	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Vizela
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Sistema em alta utilizado	RESINORTE - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos, S. A.
Alojamentos servidos (n.º)	9048
Volume de atividade (t/ano)	8544
Volume de actividade para reciclagem (t/ano)	771
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos (n.º)	77
Ecocentros (n.º)	1
Estações de transferência (n.º)	0
Viaturas afetadas à recolha (n.º)	3
Capacidade instalada de contentores (m³)	53

## 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	●	100 % [90;100]	★★★	— —	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	✘	NR		✘ ✘	A entidade gestora em alta, responsável pela atividade de recolha seletiva de resíduos de embalagem, não forneceu a informação necessária.
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,14 % [0,0;50]	★★★	— —	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	12,0 (-) [12,0;24,0]	★★★	— —	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	—	NA		— —	A entidade gestora informou não ter recebido reclamações e sugestões escritas no período de referência.
<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	●	65 % ≥ 95	★★★	— —	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva é da entidade gestora em alta, devendo esta entidade ter em conta as metas de reciclagem definidas no quadro legal em vigor.
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	220.543 km/viatura [0;250000]	★★★	— —	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	457 kg/m3 ≥450	★★★	— —	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	1,1 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	●	18 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.  
A entidade gestora deve criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.