

## 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:

Móvel de gestão	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Vizela
Composição acionista	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s)	RESINORTE - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos, S. A.
Tipologia da área de intervenção	Área medianamente urbana
População (hab.)	23800
Alojamentos servidos (n.º)	9042
Volume de atividade (t/ano)	9812
VOLUME de atividade para reciclagem (t/ano)	912



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	109
Capacidade instalada de deposição seletiva (m³)	NA
Oleões (n.º)	0
Ecozentros (n.º)	1
Estações de transferência (n.º)	0
Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)	101
Viaturas afetas à recolha (n.º)	4
Índice de conhecimento de ativos físicos - em teste	60

### Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2018	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2014 - 2018	Observações
<strong>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</strong>					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [90;100]	★★★	-----	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	39,4 % [70;100]	★★★	---①---	A entidade gestora em alta, responsável pela atividade de recolha seletiva, deve melhorar o acesso a este serviço.
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,18 % [0;0,50]	★★★	-----	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	8,0 (-) [6,0;24,0]	★	-----	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	64 % 100	★★★	-----	
<strong>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</strong>					
RU 06 - Cobertura dos gastos	✗	NR [100;110]		-----X	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	🟡	92 % >100	★★★	-----	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	465.375 km/viatura [0;250000]	★★★	-----	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	475 kg/(m³.ano) [400;500]	★★★	-----	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	🟡	0,9 n.º/ $10^3$ t [1,0;2,5]	★★★	-----	
<strong>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</strong>					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	4,8 tep/ $10^3$ t [0;5,5]	★★★	-----	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	---	NA [0;50]		---	
RU 17 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada	🟡	15 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.  
A entidade gestora deve criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.  
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.