

Entidade Gestora:

EMAP

Rua de S. Dinis, 249, 4250-434 PORTO
Tel. + 351 228 348 770, Fax , E-mail geral@portoambiente.pt



Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	CM de Porto
Composição acionista	100% Município
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Responsabilidade pela recolha seletiva multimaterial	Sim
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	LIFOR - Serviço Intermunicipalizado de Gestão de Resíduos do Grande Porto
Alojamentos existentes (n.º)	135625
Volume de atividade (t/ano)	140.776
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	35544
Biorresíduos recolhidos seletivamente (t/ano)	12896



Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Tipologia de sistema de recolha disponível	Porta-a-porta (contentores): 9%; Porta-a-porta (sacos): 2%; Coletiva por proximidade: 89%
Índice de circularidade (em 100)	56
Índice de faturação em função da produção (em 100)	0
Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100)	77
Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	1247
Cleões (n.º)	64
Ecocentros (n.º)	2
Estações de transferência (n.º)	0
Unidades de compostagem comunitária (n.º)	493
Compostores domésticos (n.º)	2003
Capacitação técnica na recolha	0,1
Benefício do tarifário social (%)	NA
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	88

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva de biorresíduos	ⓘ	60 % [50;100]	★★★	ⓘ	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial	●	87 % [80;100]	★★★	■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,14 % [0;0,50]	★★★	■■■■■	
RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	17,5 (-) [6,0;24,0]	★★★	■■■■■	
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	●	0,6 (-) [1,5;4,0]	★★★	■	
RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	91 % 100	★★★	■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 07 - Cobertura dos gastos	●	98 % [100;110]	★★★	■■■■■	
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	●	93 % [90;100]	★★★	■	
RU 09 - Renovação do parque de viaturas	●	142.127 km/viatura [0;250000]	★★★	■■■■■	
RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	338 kg/(m ³ .ano) [400;500]	★★★	■■■■■	
RU 14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	ⓘ	93 kg/(m ³ .ano) [60;120]	★★★	ⓘ	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 15 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	ⓘ	107 kg/(m ³ .ano) [80;150]	★★★	ⓘ	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	●	2,4 n.º/10 ³ t [1,5;2,5]	★★★	■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 19 - Taxa de recolha seletiva	ⓘ	25 % [40;100]	★★★	ⓘ	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	●	14 kg CO ₂ /t [0;13]	★★★	■■■■■	
RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	●	36 kg CO ₂ /t [0;40]	★★★	■■■■■	

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.