

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	2017 - 2032
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)	135675
Volume de atividade (t/ano)	149.419
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	39091
Biorresíduos recolhidos seletivamente (t/ano)	14256



Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Tipologia de sistema de recolha disponível	Porta-a-porta (contentores): 2 %; Porta-a-porta (sacos): 0 %; Coletiva por proximidade: 98 %
Índice de circularidade (em 100)	63
Índice de faturação em função da produção (em 100)	0
Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100)	84
Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	1365
Cleões (n.º)	72
Ecocentros (n.º)	2
Estações de transferência (n.º)	0
Unidades de compostagem comunitária (n.º)	2
Unidades de compostagem doméstica (n.º)	2134
Capacitação técnica na recolha	0,1
Benefício do tarifário social (%)	NA
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	98

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos	ⓘ	59 % [50;100]	★★★	ⓘ ⓘ ⓘ	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 02 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial	●	90 % [80;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,12 % [0;0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	17,7 (-) [6,0;24,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	●	0,9 (-) [1,5;4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	96 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 07 - Cobertura dos gastos	●	103 % [100;110]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	●	91 % [90;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 09 - Renovação do parque de viaturas	●	198.664 km/viatura [0;250000]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	334 kg/(m³.ano) [400;500]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	●	103 kg/(m³.ano) [100;170]	★★	ⓘ ⓘ ■	
RU 15 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	●	122 kg/(m³.ano) [120;200]	★★	ⓘ ⓘ ■	
RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	●	2,4 n.º/10³t [2,0;3,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 19 - Taxa de recolha seletiva	●	26 % [40;100]	★★★	ⓘ ■ ■ ■ ■	
RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	●	16 kg CO₂/t [0;13]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	●	35 kg CO₂/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.