

## Entidade Gestora:

CM de Santa Maria da Feira

Praça da República, 4524-909 SANTA MARIA DA FEIRA

Tel. + 351 256 370 800, Fax + 351 256 370 801, E-mail santamariadafeira@cm-feira.pt

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Santa Maria da Feira
Composição acionista	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s)	SULDOURO
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
População (hab.)	138581
Alojamentos servidos (n.º)	57311
Volume de atividade (t/ano)	43241
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	14



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	NA
Capacidade de recolha seletiva por habitante (m³/hab.)	NA
Coleções (n.º)	30
Ecocentros (n.º)	0
Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)	1056
Viaturas afetas à recolha (n.º)	19
Índice de conhecimento de ativos físicos - em teste	75

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	93 % [90;100]	★★★	✘	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	63,3 % [70;100]	★★★	ⓘ	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,16 % [0;0,50]	★★★		
RU 04 - Lavagem de contentores	—	NA [6,0;24,0]			Na área de intervenção da entidade gestora a recolha é porta-a-porta.
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	86 % 100	★★★		
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 06 - Cobertura dos gastos	●	86 % [100;110]	★		
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	●	109 % >100	★★★		A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	292.785 km/viatura [0;250000]	★★★		
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	452 kg/(m³.ano) [400;500]	★★★		
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	1,3 n.º/10³t [1,0;2,5]	★		
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	5,7 tep/10³t [0;5,5]	★★★		
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	—	NA [0;50]			A entidade gestora não é responsável pela atividade de recolha seletiva multimaterial.
RU 17 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada	●	17 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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.