

## Entidade Gestora:

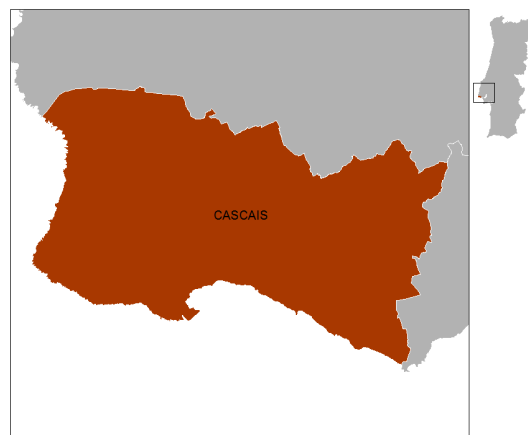
### EMAC

Complexo Multiserviços Estrada de Manique, 1830 - Alcoitão, 2645-138  
ALCABIDECE  
Tel. + 351 214 604 230 + 351 214 604 256, Fax + 351 214 604 250,  
E-mail geral@cascaisambiente.pt



### Perfil da entidade gestora:

|                                                      |                                                   |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Modelo de gestão                                     | Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)   |
| Entidade titular                                     | CM de Cascais                                     |
| 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                  | TRATOLIXO - Tratamento de Resíduos Sólidos, E.I.M |
| Alojamentos existentes (n.º)                         | 110794                                            |
| Volume de atividade (t/ano)                          | 137.252                                           |
| Volume de atividade para reciclagem (t/ano)          | 52563                                             |
| Biorresíduos recolhidos seletivamente (t/ano)        | 33466                                             |



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

|                                                                           |                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipologia de sistema de recolha disponível                                | Porta-a-porta (contentores): 3 %; Porta-a-porta (sacos): 0 %; Coletiva por proximidade: 97 % |
| Índice de circularidade (em 100)                                          | 48                                                                                           |
| Índice de faturação em função da produção (em 100)                        | 0                                                                                            |
| Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100) | 80                                                                                           |
| Ecopontos de deposição coletiva (n.º)                                     | 998                                                                                          |
| Cleões (n.º)                                                              | 79                                                                                           |
| Ecocentros (n.º)                                                          | 8                                                                                            |
| Estações de transferência (n.º)                                           | 0                                                                                            |
| Unidades de compostagem comunitária (n.º)                                 | NR                                                                                           |
| Compostores domésticos (n.º)                                              | 0                                                                                            |
| Capacitação técnica na recolha                                            | 0,1                                                                                          |
| Benefício do tarifário social (%)                                         | 68                                                                                           |
| Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%) | 91                                                                                           |

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador                                                                                                 | Avaliação 2023 | Valor do indicador<br>(valor de referência)  | Fiabilidade dos dados | Histórico 2019 - 2023 | Observações                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>                                                                 |                |                                              |                       |                       |                                                                          |
| RU 01 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos                                   | ⓘ              | 0 %<br>[50;100]                              | ★★★                   | ⓘ ⓘ                   | O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação. |
| RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial                                       | ●              | 62 %<br>[80;100]                             | ★★★                   | ■ ■                   |                                                                          |
| RU 03 - Acessibilidade económica do serviço                                                               | ●              | 0,12 %<br>[0;0,50]                           | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos               | ●              | 1,8 (-)<br>[6,0;24,0]                        | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial                                          | ●              | 0,9 (-)<br>[1,5;4,0]                         | ★★★                   | ■ ■                   |                                                                          |
| RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos                                | ●              | 59 %<br>100                                  | ★★★                   | ■ ■                   |                                                                          |
| <b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>                                                              |                |                                              |                       |                       |                                                                          |
| RU 07 - Cobertura dos gastos                                                                              | ●              | 63 %<br>[100;110]                            | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha                                                           | ●              | 77 %<br>[90;100]                             | ★★★                   | ■ ■ ■                 |                                                                          |
| RU 09 - Renovação do parque de viaturas                                                                   | ●              | 169.236<br>km/viatura<br>[0;250000]          | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos | ●              | 381<br>kg/(m <sup>3</sup> .ano)<br>[400;500] | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| RU 14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens                            | ⓘ              | 136<br>kg/(m <sup>3</sup> .ano)<br>[100;170] | ★★★                   | ⓘ ⓘ                   | 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                          | ⓘ              | 158<br>kg/(m <sup>3</sup> .ano)<br>[120;200] | ★★★                   | ⓘ ⓘ                   | 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 <sup>3</sup> t<br>[1,5;2,5]       | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>                                                                         |                |                                              |                       |                       |                                                                          |
| RU 19 - Taxa de recolha seletiva                                                                          | ●              | 38 %<br>[40;100]                             | ★★★                   | ⓘ ■                   |                                                                          |
| RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada        | ●              | 14 kg CO <sub>2</sub> /t<br>[0;13]           | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial                           | ●              | 33 kg CO <sub>2</sub> /t<br>[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.