

Entidade Gestora:

RESIESTRELA

Estrada de Peroviseu Quinta das Areias - Quinta das Areias, 6230-028 FUNDÃO
Tel. + 351 275 779 330 + 351 275 779 331, Fax + 351 275 779 339, E-mail geral@resiestrela.pt



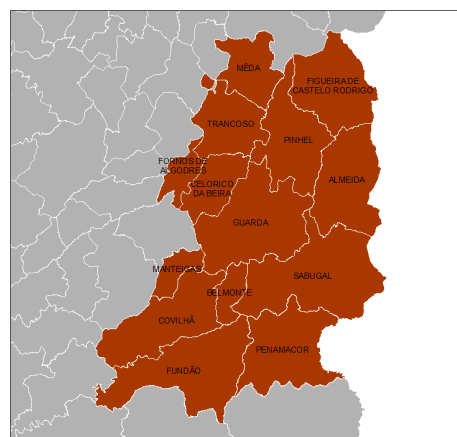
Management System
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
OHSAS 18001:2007



www.tuv.com
ID 9108632199

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão multimunicipal)
Entidade titular	Estado
Composição acionista	62,95% EGF; 36,55% Municípios; 0,5% AM Cova da Beira
Período de vigência do contrato	2003 - 2034
Tipo de serviço	Em alta
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
População (hab.)	184457
Volume de atividade (t/ano)	76381
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	7753
Composto valorizado (t/ano)	187
Incineração (%)	NA
Resíduos urbanos depositados diretamente em aterro (t/ano)	9774
Preparação para reutilização e reciclagem (%)	93
Deposição de RUB em aterro (%)	86



Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	1303
Capacidade instalada de deposição seletiva (m³)	10743
Ecocentros (n.º)	14
Estações de transferência (n.º)	9
Estações de triagem (n.º)	1
Unidades de TM (n.º)	0
Unidades de TMB (n.º)	1
Unidades de TB (n.º)	0
Unidades de produção de CDR (n.º)	0
Unidades de incineração (n.º)	NA
Aterros (n.º)	1
Viaturas afetas à recolha seletiva (n.º)	17
Índice de conhecimento de ativos físicos - em teste	40

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2018	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2014 - 2018	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	79 % [80;100]	★★★	■ ■ ■ ① ■ ■ ■	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	57,4 % [60;100]	★★★	■ ■ ■ ① ■ ■ ■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,16 % [0;0,25]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	0,1 (-) [1,5;4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 06 - Cobertura dos gastos	■	NA [100;110]		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	Indicador não sujeito a avaliação.
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	●	82 % >100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 08 - Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada	●	3,7 % ≥5	★★★	① ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 09 - Valorização de resíduos por TMB	●	71 % ≥55	★★★	① ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 10 - Capacidade de encaixe de aterro disponível	①	302 meses ≥24	★★★	① ① ①	O indicador encontra-se em fase de testes.
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	145.076 km/viatura [0;250000]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	1,1 n.º/10 ³ t [0,3;0,8]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	-50 kWh/t ≤6	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 15 - Qualidade dos lixiviados após tratamento	●	100 %	★★★		

[95;100]



RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva



56 kg CO₂/t
[0;60]

★★★



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.