

## 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

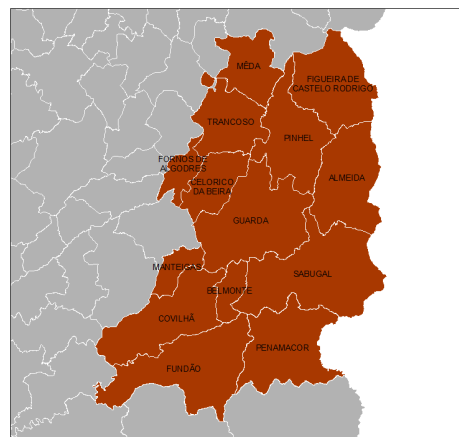


### Perfil da entidade gestora:

|                                                      |                                                      |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 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                         |
| Responsabilidade pela recolha seletiva multimaterial | Sim                                                  |
| Alojamentos existentes (n.º)                         | 161084                                               |
| Volume de atividade (t/ano)                          | 76776                                                |
| Volume de atividade para reciclagem (t/ano)          | 8907                                                 |
| Resíduos urbanos depositados em aterro (t/ano)       | 61744                                                |
| Composto valorizado (t/ano)                          | 59                                                   |

### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

|                                                                                     |                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipologia de sistema de recolha disponível                                          | Porta-a-porta (contentores): 0 %; Porta-a-porta (sacos): 0 %; Coletiva por proximidade: 100 % |
| Índice de circularidade (em 100)                                                    | 44                                                                                            |
| Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100)           | 85                                                                                            |
| Ecopontos de deposição coletiva (n.º)                                               | 1512                                                                                          |
| 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                                                                                             |
| Tecnologia de tratamento do TMB                                                     | Compostagem (CC)                                                                              |
| Unidades de TB (n.º)                                                                | 0                                                                                             |
| Unidades de produção de CDR (n.º)                                                   | 0                                                                                             |
| Unidades de incineração (n.º)                                                       | 0                                                                                             |
| Aterros (n.º)                                                                       | 1                                                                                             |
| Partilha de infraestruturas                                                         | NA                                                                                            |
| Capacitação técnica na recolha                                                      | 0,2                                                                                           |
| Emissão indireta de gases de efeito de estufa no tratamento (kg CO <sub>2</sub> /t) | 2                                                                                             |
| Incineração (%)                                                                     | NA                                                                                            |
| Utilização do aterro (%)                                                            | 64                                                                                            |
| Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)           | 100                                                                                           |



Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador                                                                        | Avaliação 2023 | Valor do indicador (valor de referência) | Fiabilidade dos dados | Histórico 2019 - 2023 | Observações                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR                                               |                |                                          |                       |                       |                                                                          |
| RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial              | ●              | 58 %<br>[60;100]                         | ★★★                   | ■ ■                   |                                                                          |
| RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial                 | ●              | 1,1 (-)<br>[1.5;4.0]                     | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos       | ●              | 98 %<br>100                              | ★★★                   | ■ ■                   |                                                                          |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO                                            |                |                                          |                       |                       |                                                                          |
| RU 07 - Cobertura dos gastos                                                     | ●              | 106 %<br>[100;110]                       | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha                                  | ●              | 93 %<br>[90;100]                         | ★★                    | ■ ■                   |                                                                          |
| RU 09 - Renovação do parque de viaturas                                          | ●              | 141.827<br>km/viatura<br>[0;250000]      | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| RU 10 - Recidáveis retomados por TM/TMB                                          | ●              | 3,0 %<br>≥5                              | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| RU 11 - Eficiência do TMB                                                        | ●              | 11 %<br>[50;100]                         | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■             |                                                                          |
| RU 12 - Eficiência do TB                                                         | ■              | NA<br>[80;100]                           |                       | ■ ■                   | A entidade gestora não dispõe deste tipo de instalações de tratamento.   |
| RU 14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens   | ⓘ              | 33 kg/(m³.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 | ⓘ              | 50 kg/(m³.ano)<br>[120;200]              | ★★                    | ⓘ ⓘ                   | O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação. |
| RU 16 - Adequação dos recursos humanos afetos ao tratamento                      | ●              | 1,0 n.º/10³t<br>[0.3;0.5]                | ★★                    | ■ ■                   |                                                                          |
| RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha                          | ●              | 4,5 n.º/10³t<br>[2.0;4.0]                | ★★                    | ■ ■                   |                                                                          |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL                                                       |                |                                          |                       |                       |                                                                          |
| RU 18 - Produção própria de energia                                              | ⓘ              | 45 %<br>⇒100                             | ★★★                   | ⓘ                     | O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação. |
| RU 21 - Taxa de reciclagem                                                       | ●              | 54 %<br>⇒55                              | ★★★                   | ⓘ ■                   |                                                                          |
| RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial  | ●              | 60 kg CO₂/t<br>[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.