

## Entidade Gestora:

### Resíduos do Nordeste

Rua Fundação Calouste Gulbenkian, 5370-340 MIRANDELA

Tel. + 351 278 201 570, Fax + 351 278 261 897, E-mail geral@residuosdonordeste.pt

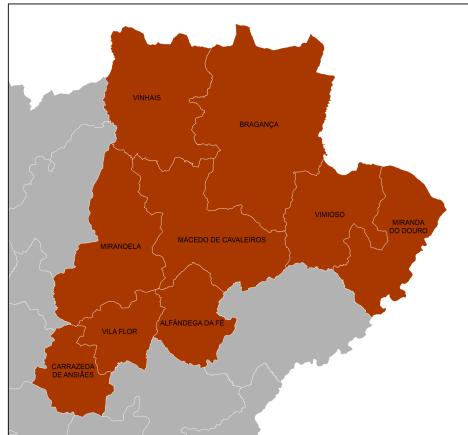


### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	AM da Terra Fria do Nordeste Transmontano, AM de Terra Quente Transmontana, Associação de Municípios do Douro Superior de Fins Específicos
Composição acionista	41% AMTQ, 37% AMTF, 22% AMDS
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Responsabilidade pela recolha seletiva multimatérial	Não
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Resíduos do Nordeste
Alojamentos existentes (n.º)	85337
Volume de atividade (t/ano)	45.123
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	3490
Biorresíduos recolhidos seletivamente (t/ano)	0

### 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)	31
Índice de faturação em função da produção (em 100)	0
Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100)	54
Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	NA
Óleos (n.º)	124
Eocentros (n.º)	0
Estações de transferência (n.º)	0
Unidades de compostagem comunitária (n.º)	8
Compostores domésticos (n.º)	477
Capacitação técnica na recolha	0,1
Benefício do tarifário social (%)	87
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NR



## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (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	①	1 % [30;100]	★★★	① ①	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial	●	37 % [60;100]	★★★	—	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,16 % [0;0,50]	★★★	—	
RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	3,1 (-) [6,0;24,0]	★★★	—	
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	—	NA [1,5:4,0]		—	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	—	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 07 - Cobertura dos gastos	✗	NR [100;110]		✗ ✗ ✗ ✗ ✗	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	●	98 % [90;100]	★★★	✗ —	
RU 09 - Renovação do parque de viaturas	●	357.492 km/viatura [0;250000]	★★★	—	
RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	468 kg/(m <sup>3</sup> .ano) [400;500]	★★★	—	
RU 14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	—	NA [100;170]		—	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 15 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	—	NA [120;200]		—	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	●	1,4 n.º10 <sup>3</sup> t [1,0;3,0]	★★★	—	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 19 - Taxa de recolha seletiva	●	14 % [40;100]	★★★	① —	
RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	●	19 kg CO <sub>2</sub> t [0;15]	★★★	—	
RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	—	NA [0;60]		—	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.

**Avaliação:** ● qualidade de serviço boa; ○ qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ① 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 criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.