

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial		58 % [70;100]	★★★		
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial		0,2 (-) [1,5;4,0]	★★★		
RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		100 % 100	★★★		
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 07 - Cobertura dos gastos		105 % [100;110]	★★★		
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha		90 % [90;100]	★		
RU 09 - Renovação do parque de viaturas		198.603 km/viatura [0;250000]	★		
RU 10 - Recidáveis retomados por TMTMB		1,2 % ≥5	★★★		
RU 11 - Eficiência do TMB		45 % [50;100]	★★★		
RU 12 - Eficiência do TB		NA [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		85 kg/(m ³ .ano) [60;120]	★		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		123 kg/(m ³ .ano) [80;150]	★		O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 16 - Adequação dos recursos humanos afetos ao tratamento		0,9 n.º/10 ³ t [0,3;0,5]	★★		
RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha		3,7 n.º/10 ³ t [2,0;3,5]	★★		
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 18 - Autossuficiência energética		312 % ≥100	★★★		O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 21 - Taxa de reciclagem		17 % [55;100]	★★★		O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial		48 kg CO ₂ /t [0;50]	★		

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 criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.