

## Entidade Gestora:

VALNOR

Apartado 48, 7441-909 ALTER DO CHÃO  
Tel. + 351 245 610 040, Fax + 351 245 619 003, E-mail geral@valnor.pt

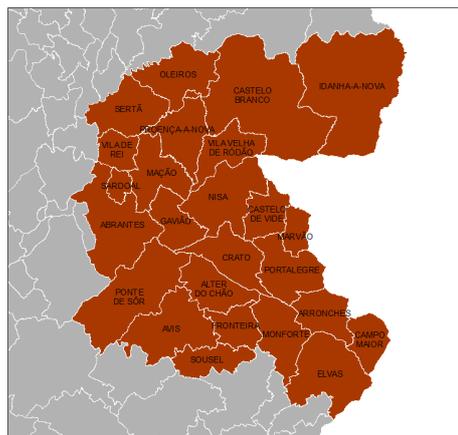


### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão multimunicipal)
Entidade titular	Estado
Composição acionista	53,33% EGF, 46,67% Municípios
Período de vigência do contrato	2001 - 2034
Tipo de serviço	Em alta
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Responsabilidade pela recolha seletiva multimaterial	Sim
Alojamentos existentes (n.º)	198580
Volume de atividade (t/ano)	117562
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	14086
Resíduos urbanos depositados em aterro (t/ano)	67186
Composto valorizado (t/ano)	631

### 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)	63
Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100)	100
Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	2305
Ecocentros (n.º)	15
Estações de transferência (n.º)	8
Estações de triagem (n.º)	2
Unidades de TM (n.º)	0
Unidades de TMB (n.º)	1
Tecnologia de tratamento do TMB	Digestão anaeróbia (DA)
Unidades de TB (n.º)	0
Unidades de produção de CDR (n.º)	1
Unidades de incineração (n.º)	0
Aterros (n.º)	2
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)	3
Incineração (%)	NA
Utilização do aterro (%)	89
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	98



## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial	●	51 % [60;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	●	97 % 100	★★★	—	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 07 - Cobertura dos gastos	●	109 % [100;110]	★★★	— — — — —	
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	●	96 % [90;100]	★★★	—	
RU 09 - Renovação do parque de viaturas	●	239.568 km/viatura [0;250000]	★★★	— — — — —	
RU 10 - Recicláveis retomados por TMTMB	●	3,3 % ≥5	★★★	— — — — —	
RU 11 - Eficiência do TMB	●	44 % [35;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	ⓘ	33 kg/(m <sup>3</sup> .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	ⓘ	57 kg/(m <sup>3</sup> .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	●	1,0 n.º/10 <sup>3</sup> t [0,3;0,5]	★★★	—	
RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	●	5,3 n.º/10 <sup>3</sup> t [2,0;4,0]	★★★	—	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 18 - Autossuficiência energética	ⓘ	115 % =>100	★★★		ⓘ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 21 - Taxa de reciclagem	ⓘ	46 % [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	●	57 kg CO <sub>2</sub> /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.