

## Entidade Gestora

### EMAR de Portimão

R. José António Marques, 17  
Apartado 318,  
8501-953 PORTIMÃO

Tel.: +351 282 400 260  
Fax: +351 282 400 269  
E-mail: geral@emarp.pt



### Perfil da entidade gestora

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	CM de Portimão
Composição acionista	100% Município
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Responsabilidade pela recolha seletiva multimaterial	Não
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	ALGAR - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos, S.A.
Alojamentos existentes (n.º)	49603
Volume de atividade (t/ano)	36.363
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	4730
Biorresíduos recolhidos seletivamente (t/ano)	1738

### Perfil do sistema de abastecimento de água

Tipologia de sistema de recolha disponível	Porta-a-porta (contentores): 1%; Porta-a-porta (sacos): 0%; Coletiva por proximidade: 99%
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)	60
Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	NA
Oleões (n.º)	64
Ecocentros (n.º)	0
Estações de transferência (n.º)	0
Unidades de compostagem comunitária (n.º)	0
Compostores domésticos (n.º)	68
Capacitação técnica na recolha	0,1
Benefício do tarifário social (%)	35
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
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
RU 01 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva de biorresíduos	⚠	33 % [40; 100]	★★★	⚠⚠	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial	●	75 % [70; 100]	★★★	■■■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,36 % [0; 0,50]		■■■■■	
RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	5,8 (-) [6,0; 24,0]	★★	■■■■■	
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimateria	—	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	●	110 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	●	95,0 % [90,0; 100,0]	★★	■■■■■	
RU 09 - Renovação do parque de viaturas	●	130,951 km/viatura [0; 250000]	★★★	■■■■■	
RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	390 kg/(m <sup>3</sup> .ano) [400; 500]	★★★	■■■■■	
RU 14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	—	NA [60; 120]		■■■	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 [80; 150]		■■■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	●	3,5 n°/10 <sup>3</sup> t [1,0; 2,5]	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 19 - Taxa de recolha seletiva	●	28 % [40; 100]	★★★	⚠■■■	
RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	●	13 kg CO <sub>2</sub> /t [0; 14]	★★★	■■■■■	
RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	—	NA [0; 50]		■■■■■	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 | ⚠ 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.