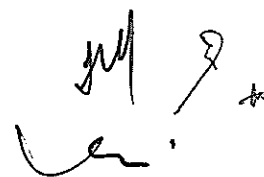


INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

Anexo I

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS



O presente documento apresenta as principais iniciativas estratégicas, os objetivos, indicadores e metas, bem como os necessários investimentos.

1. PRINCIPAIS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS A IMPLEMENTAR PELA EMPRESA

1.1. As principais iniciativas estratégicas de atuação para os próximos 30 anos, de acordo com a estratégia nacional, e as respetivas iniciativas são as seguintes:

- a) Prevenção da produção e perigosidade dos resíduos;
- b) Aumento da reciclagem e da qualidade dos recicláveis;
- c) Escoamento e valorização económica dos resíduos;
- d) Incremento da eficácia e capacidade operacional do Sistema;
- e) Integração da recolha seletiva e tratamento de resíduos com a recolha indiferenciada para obter maior eficácia e eficiência na gestão;
- f) Aumentar a sensibilização da população dos municípios do Sistema;
- g) Garantir a formação dos trabalhadores.

1.2. Para a concretização das iniciativas estratégicas, a Ecolezéria irá proceder à:

- a) Implementação, **até final de 2020**, de um conjunto integrado de sistemas:
 - i. Um sistema de garantia de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
 - ii. Um sistema de gestão ambiental;
 - iii. Um sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho.
- b) Implementação, **até final de 2022**, de ações de comunicação e sensibilização ambiental, definidas no ponto IV) 3. do presente documento.

1.3 Execução do Plano de Investimentos até 2022 previsto no Anexo V ao presente Contrato de Gestão Delegada.

2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA A EMPRESA

O presente anexo ao Contrato de Gestão Delegada celebrado entre a RESIURB e a ECOLEZÉRIA define os objetivos estratégicos integrados nos objetivos definidos para o setor, materializados em indicadores de:

*INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)*



- I) DESEMPENHO AMBIENTAL (METAS DO PERSU 2020)**
- II) QUALIDADE DE SERVIÇOS DE RESÍDUOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES (ALTA E BAIXA)**
- III) GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO (ALTA E BAIXA)**
- IV) PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

A empresa delegatária compromete-se a atingir, no período de referência, os objetivos vertidos no presente anexo, de acordo com as metas mínimas elencadas para os indicadores utilizados, aplicando-se ao seu incumprimento o previsto na cláusula 10ª do presente Contrato de Gestão Delegada.

Na seleção dos indicadores a monitorizar no futuro foi tido em consideração o sistema de indicadores de qualidade utilizado pela ERSAR, bem como os níveis de referência por esta preconizada. Além desses indicadores foram considerados outros indicadores, com valores de referência de 2016 e com metas para o período de execução do presente Contrato de Gestão Delegada.

A definição dos objetivos e metas foi efetuada com base no pressuposto de que o Plano de Investimentos será executado tal como previsto no Anexo V do Contrato de Gestão Delegada. A não concretização desse pressuposto será causa bastante para ser aceite como justificação do não cumprimento dos objetivos e metas, para efeitos do disposto na cláusula 10ª do Contrato de Gestão Delegada.

Seguidamente apresentam-se os objetivos, indicadores e metas definidos, bem como a metodologia de monitorização e acompanhamento do cumprimento dos mesmos.

Foi tomado como referência para os indicadores o resultado obtido em 2016, mas foi considerado como início das metas o ano de 2018.

I) DESEMPENHO AMBIENTAL (METAS DO PERSU 2020)

A Ecoezfria em seguida irá apresentar os indicadores e metas para o sistema de gestão de resíduos urbanos em ALTA para dar cumprimento às metas definidas segundo o Plano Estratégico de Resíduos Urbanos (PERSU 2020). Serão apresentados os indicadores e metas para a eficácia e qualidade de serviço prestados aos utilizadores para os 30 anos do Contrato de Gestão Delegada.

No que se refere aos indicadores de eficácia do serviço definidos para o período de 30 anos, e atendendo ao período vinculativo inerente ao Contrato de Gestão Delegada, de cinco anos, que ultrapassa o período vigente do Plano Estratégico de Resíduos Urbanos (PERSU 2020), poderá ser necessário efectuar a reformulação das metas de gestão de resíduos na sequência da aprovação de novos plano estratégicos pelas entidades oficiais.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

Nos pontos seguintes apresentam-se os indicadores para cumprimento em termos de desempenho ambiental:

a) Preparação para reutilização e reciclagem

Indicadores	Unidade	2018	2019	2020	2021	2022	Até 2047
PREPARAÇÃO PARA REUTILIZAÇÃO E RECICLAGEM	%	34 %	34 %	35 %	35 %	35 %	35 %

Para o cálculo das metas apresentadas na tabela anterior, apresentam-se os modelos de cálculo para cada indicador:

O indicador de preparação para reutilização e reciclagem é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Preparação para reutilização e reciclagem (\%)} = \frac{\text{Resíduos de embalagem recolhidos seletivamente + papel/cartão não embalagem recolhido seletivamente + Recicláveis provenientes da TM e TMB + 0,54 x RU entrado na TMB + RUB recolhidos seletivamente entrados no TB + Escórias metálicas da valorização energética}}{0,734 \times \text{RU total}} \times 100$$

Em que as abreviaturas são: RU – Resíduos Urbanos; TM – Tratamento Mecânico; TMB – Tratamento Mecânico Biológico; RUB – Resíduos Urbanos Biodegradáveis;

Comentário: A empresa delegatária compromete-se a cumprir os objectivos e metas definidas no PERSU 2020 e que estão referidas acima através da execução de investimentos previstos no Anexo IV

b) Deposição de RUB em aterro

Indicadores	Unidade	2018	2019	2020	2021	2022	Até 2047
DEPOSIÇÃO DE RUB EM ATERRO	%	52 %	51 %	50 %	50 %	50 %	50 %

Para o cálculo das metas apresentadas na tabela anterior, apresentam-se os modelos de cálculo para cada indicador:

O indicador de deposição de resíduos urbanos biodegradáveis (RUB) em aterro é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Deposição de RUB em aterro (\%)} = \frac{0,55 \times \text{RU depositados diretamente em aterro} + 0,59 \times \text{Rejeitados do TM depositados em aterro}}{0,55 \times \text{RU total}} \times 100$$

Em que as abreviaturas são: RU – Resíduos urbanos; RUB – Resíduos Urbanos Biodegradáveis; TM – Tratamento Mecânico

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

Comentário: Apesar de a empresa delegatária se comprometer-se com este objetivo, decidiu enviar os RUB's para um sistema de tratamento mecânico e biológico, em que o refugo é encaminhado para o aterro do sistema que efectua o tratamento dos resíduos.

c) Retomas com origem em Recolha Seletiva (plástico, metal, papel e cartão, vidro)

Indicadores	Unidade	2018	2019	2020	2021	2022	Até 2047
RETOMAS COM ORIGEM EM RECOLHA SELETIVA (plástico, metal, P&C e vidro)	kg/hab.ano	23	25	27	29	31	31

Para o cálculo das metas apresentadas na tabela anterior, apresentam-se os modelos de cálculo para cada indicador:

O indicador de retomas de recolha seletiva é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Retomas de recolha seletiva (\%)} = \frac{0,93 \times \text{Recolha seletiva de papel/cartão, plástico, metal e vidro}}{\text{Número de habitantes}} \times 100$$

O número de habitantes a considerar para o cálculo é de 125.108.

Comentário: A empresa delegatária compromete-se a atingir as metas definidas para este indicador, tendo por base numa melhoria do sistema de recolha selectiva através da aquisição de meios constantes no anexo V do contrato de gestão delegada.

II) QUALIDADE DE SERVIÇOS DE RESÍDUOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES (ALTA E BAIXA)

A qualidade de serviços é uma medida da eficiência ou da eficácia de um elemento do serviço prestado pela Ecoluzéria.

Tendo presente que a Ecoluzéria pretende efetuar a gestão do serviço em ALTA e em BAIXA delegada pelos municípios é necessário proceder à definição dos indicadores para ambos os serviços.

II) 1. Qualidade de serviços de Resíduos Prestados em ALTA

A qualidade do serviço em ALTA é definido para o conjunto dos municípios: Almeirim, Alpiarça, Benavente, Cartaxo, Coruche e Salvaterra de Magos e tem os seguintes indicadores:

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

1.1. Indicadores de cobertura e qualidade

a) Rácio de número de habitantes por ecoponto

“Este indicador é definido de acordo com o rácio do número de habitantes nos municípios associados, pelo número de ecopontos distribuídos pelos mesmos municípios.”

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Rácio de número de habitantes por ecoponto	268	605	186	169	169	169

Rácio de número de habitantes por ecopontos = População/ NE

- População: 125.108 habitantes, segundo Despacho n.º 3350/2015, de 1 de abril
- NE = N.º ecopontos (considerando 3 contentores – 1 de papel/cartão, 1 de vidro, 1 de embalagens)

Este indicador pretende mostrar a melhoria na distribuição do número de ecopontos ao longo dos anos para o cumprimento das metas.

b) Acessibilidade ao serviço de recolha seletiva - RU02

“Este indicador é definido como a percentagem do número de alojamentos familiares e colectivos na área de intervenção da entidade gestora com serviço de recolha seletiva por ecopontos a uma distância inferior a 200 metros do limite do prédio (inclui a totalidade dos alojamentos em áreas cobertas por recolha porta-a-porta) e de 100 metros do limite do prédio (inclui a totalidade dos alojamentos em áreas cobertas por recolha porta-a-porta) nas freguesias classificadas como áreas predominantemente urbanas, sobre o número de alojamentos existentes.”

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (alojamentos)	34	44	48	52	60	65

RU02ab – dRU16ab / dRU17ab x 100

- dRU16ab – Alojamentos com serviço de recolha seletiva (n.º) (com definição da 3ª geração de indicadores)
- dRU17ab – Alojamentos existentes(n.º)

Valores de referência:

Este indicador tem como valores de referência as áreas mediantemente urbanas, com os critérios definidos no Guia Técnico n.º 22, versão de 14-03-2017.

Qualidade do serviço Boa [80; 100]

Qualidade do serviço mediana [60; 80[

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 60[

Comentário: Com o investimento proposto e com as ações de sensibilização a empresa delegatária compromete-se a atingir as metas previstas.

c) Lavagem de contentores – RU04

“Este indicador é definido como a frequência de lavagem de contentores do serviço de deposição seletiva multimaterial de resíduos.”

Definição de lavagem: *É considerada lavagem dos contentores quando realizada por dentro e por fora, com limpeza e desinfecção adequadas, de modo a garantir condições de higiene e salubridade na utilização do equipamento por parte do utilizador (Guia Técnico n.º 22, versão 14-03-2017).*

Mais, é considerada uma lavagem quando houver a colocação ou substituição por contentores novos.

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 04 a - Lavagem de contentores	0	≥ 1,5	≥ 1,5	≥ 1,5	≥ 1,5	≥ 1,5

$RU04a = (dRU58ab + dRU60ab) / (dRU54ab + dRU56ab)$

- dRU54ab – Contentores de superfície para deposição selectiva (n.º /ano)
- dRU56ab – Contentores subterrâneos para deposição selectiva (n.º /ano)
- dRU58ab - Lavagem de contentores de superfície para deposição selectiva (n.º/ano)
- dRU60ab – Lavagem de contentores subterrâneos para deposição (n.º/ano)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa [1,5; 4,0]
Qualidade do serviço mediana [0,5; 1,5[ou]4,0; 6,0]
Qualidade do serviço insatisfatória [0; 0,5[ou]6,0; +∞[

Comentário: Este indicador encontra-se com uma qualidade de serviço insatisfatória (2016). A empresa delegatária compromete-se a melhorar a qualidade de serviço e a cumprir as metas definidas para o indicador.

d) Resposta a reclamações e sugestões (%) – RU05

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

“Este indicador é definido como a percentagem de reclamações e sugestões escritas que foram objeto de resposta escrita num prazo não superior a 22 dias úteis.”

Não são consideradas as reclamações resultantes das entidades gestoras com quem a empresa delegatária tenha ou venha a celebrar contrato. Ex: SPV, Novo Verde, etc..

Definição de reclamação: Manifestação de insatisfação por parte dos utilizadores do sistema relativamente à prestação do serviço no que diz respeito ao cumprimento das especificações. Ex: *Contentores danificados, contentores sujos, contentores cheios, problemas com a recolha de contentores.*

Definição de sugestões de melhoria: Solicitação e pedido que reflita a possibilidade de melhoria para o sistema. Ex: *solicitação para colocação de ecopontos.*

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	100	100	100	100	100	100

$$RU05ab = dRU76ab / dRU75ab \times 100$$

- dRU75ab – Reclamações e sugestões (n.º/ano)
- dRU76ab – Respostas a reclamações e sugestões (n.º/ano)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Comentário: A empresa delegatária irá efectuar a resposta às reclamações e sugestões de melhoria que derem entrada via e-mail, fax ou ofício, de forma a garantir a qualidade de serviço boa.

1.2. Sustentabilidade da gestão do serviço

a) Reciclagem de resíduos da recolha seletiva (%) –RU07

“Este indicador é definido como a percentagem de resíduos de embalagem e de papel/cartão não embalagem recolhidos seletivamente na área de intervenção da entidade gestora.”

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

Indicador	Referência	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 07 - Reciclagem de resíduos de embalagem	[100;+100] Qualidade Boa [90;100] Qualidade mediana [0;90] Qualidade insatisfatória	97	≥100	≥100	≥100	≥100	≥100

$$RU07a = dRU37a / dRU52a \times 100$$

- dRU37a – Resíduos retomados para reciclagem (t/ano)
- dRU52a – Meta de retoma de recolha selectiva de resíduos (t/ano)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa [100; +∞[

Qualidade do serviço mediana [90; 100[

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 90[

Comentário: Este indicador situou-se em 2016 muito próximo da meta definida. Pretende-se, com os investimentos a realizar, aumentar a quantidade recolhida e tornar a qualidade de serviço Boa no decorrer da execução do Contrato de Gestão Delegada.

b) Idade média do parque de viaturas

Este indicador é definido como a média de anos das viaturas da recolha seletiva (operacionais e reservas).

Indicador	Referência	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	Média de anos de viaturas	9	8	7	7	7	7

$$\text{Idade média} = \text{Somatório dos anos das viaturas} / \text{número de viaturas da recolha seletiva}$$

Comentário: Este indicador mostra que, em 2016, a média de anos das viaturas era de 9 anos. A empresa compromete-se a melhorar a média de anos ao longo da vigência do contrato, mediante a realização dos investimentos previstos no Anexo V do presente Contrato de Gestão Delegada.

c) Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – RU11

“Este indicador é definido como a distância média percorrida por viatura afeta ao serviço de recolha de resíduos urbanos.”

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	397.184	330.000	310.000	290.000	270.000	250.000

$$RU11a = dRU62ab / (dRU63ab)$$

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

- dRU62ab – Quilómetros percorridos pelas viaturas de recolha (km)
- dRU63ab – Viaturas afetas à recolha seletiva (n.º)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa	[0; 250 000[
Qualidade do serviço mediana]250 000; 350 000]
Qualidade do serviço insatisfatória]350 000; +∞[

Comentário: Este indicador encontra-se com qualidade de serviço insatisfatória, mas, com o investimento a efetuar no sistema de recolha seletiva de acordo com o previsto no Anexo V do Contrato de Gestão Delegada, será possível melhorar a qualidade de modo a que esta passe para uma qualidade de serviço Boa.

1.3. Produtividade física dos recursos humanos

a) Adequação dos recursos humanos (n.º /1000 t) – RU13

“Este indicador é definido como o número total equivalente de empregados a tempo inteiro afetos ao serviço de gestão de resíduos urbanos por 1000 t de resíduos recolhidos e entrados nas infraestruturas de processamento em alta na área de intervenção da entidade gestora.”

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6

$$RU13b = (dRU13ab + dRU14ab) / (dRU34ab + dRU39a) \times 1000$$

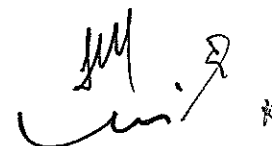
- dRU13ab – Pessoal afeto ao serviço de gestão de resíduos (n.º)
- dRU14ab – Pessoal em outsourcing afeto ao serviço de gestão de resíduos (n.º)
- dRU34ab – Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora (t/ano)
- dRU39a – Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta (t/ano)

Valores de referência:

Este indicador tem como valores de referência as áreas mediamente urbanas, com os critérios definidos no Guia Técnico n.º 22, versão de 14-03-2017

Qualidade do serviço Boa	[0,3; 0,7]
Qualidade do serviço mediana	[0,2; 0,3[e]0,7; 0,8]

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)



Qualidade do serviço insatisfatória [0,0; 0,2[e]0,8; +∞[

Comentário: Este indicador tem vindo a apresentar valores com qualidade de serviço boa. A empresa delegatária compromete-se a assegurar a gestão dos recursos humanos de forma a manter a qualidade de serviço boa.

1.4. Eficácia na prevenção da poluição

a) Utilização de recursos energéticos (kWh/t) – RU14

“Este indicador é definido pela energia consumida e produzida por tonelada de resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta da entidade gestora.”

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	-12	-10	-8	-4	0	2

$$RU14a = (dRU71a - dRU72a) / dRU39a$$

- dRU39a – Resíduos entrados nas infra-estruturas de processamento em alta (t/ano)
- dRU71a – Energia consumida da rede exterior (kWh/ano)
- dRU72a – Energia vendida obtida por valorização energética (kWh/ano)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa]-∞; 6]

Qualidade do serviço mediana]6; 7]

Qualidade do serviço insatisfatória]7; +∞[

Comentário: O indicador tem vindo a apresentar uma trajetória de qualidade de serviço boa, que resulta do valor da produção de energia elétrica a partir do biogás do aterro. A empresa compromete-se até 2022 a manter o indicador dentro da qualidade de serviço boa, havendo uma tendência para o aumento dos valores das metas em resultado da redução da produção de energia elétrica por esgotamento do biogás do aterro (encerrado).

b) Emissão de gases com efeito de estufa (kg CO₂) – RU16

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

“Este indicador é definido como a quantidade total de emissões de CO₂ com origem nas viaturas de recolha seletiva de embalagens por tonelada de resíduos urbanos recolhidos para reciclagem na área de intervenção da entidade gestora.”

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa	53	52	50	50	50	50

RU16a = dRU67ab / dRU36ab

- dRU36ab – Resíduos recolhidos para reciclagem (t/ano)
- dRU67ab – Emissões de CO₂ das viaturas de recolha seletiva (kg CO₂)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa [0; 50]
Qualidade do serviço mediana]50; 60]
Qualidade do serviço insatisfatória]60; +∞[

Comentário: Este indicador tem tido como referência uma qualidade de serviço mediana, mas com a realização do investimento previsto no Anexo V do Contrato de Gestão Delegada e a otimização de circuitos de recolha, a empresa delegatária compromete-se a apresentar uma qualidade de serviço boa.

II) 2. Qualidade de serviços de resíduos Prestados em BAIXA

A Avaliação da Qualidade de Serviço do Sistema de Gestão de Resíduos em BAIXA diz respeito aos resíduos recolhidos indiferenciadamente nos Municípios de Almeirim e de Coruche. A empresa delegatária irá apresentar alguns indicadores de acordo com a definição constante no Guia Técnico de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos Prestados ao Utilizadores – 3.ª geração do sistema de avaliação (versão de 14-03-2017).

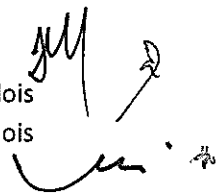
- Sempre que haja diferentes valores de referência para algum indicador, serão separados os indicadores, com as metas definidas, para ambos os Municípios, sendo os valores de referência a considerar os seguintes:

Município de Almeirim – área de intervenção mediana urbana

Município de Coruche – área de intervenção predominante rural

Os indicadores são RU01, RU16.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)



- Sempre que um indicador tenha os mesmos valores de referência para os dois Municípios é considerado apenas um indicador, com metas para a soma dos dois Municípios. Os indicadores são RU04, RU05, RU11, RU12.

Em seguida apresenta-se os indicadores e metas para a BAIXA:

2.1. Adequação da interface com o utilizador

a) Acessibilidade física do serviço (%) – RU01 - Almeirim

“Este indicador é definido como a percentagem do número de alojamentos familiares e coletivos na área de intervenção da entidade gestora com o serviço de recolha indiferenciada a uma distância de 100 m do limite do prédio (inclui a totalidade dos alojamentos em áreas cobertas por recolha porta-a-porta).”

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 01 - Acessibilidade física do serviço %	94	94	95	96	96	97

$$RU01b = dRU15b / dRU17ab \times 100$$

- dRU15b – Alojamentos com serviço de recolha indiferenciada (n.º)
- dRU17ab – Alojamentos existentes (n.º)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa [90; 100]

Qualidade do serviço mediana [80; 90[

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 80[

Comentário: Este indicador apresenta em conjunto uma qualidade de serviço boa e a empresa delegatária compromete-se melhor a cobertura de alojamentos para a meta definida.

b) Acessibilidade física do serviço (%) – RU01 - Coruche

“Este indicador é definido como a percentagem do número de alojamentos familiares e coletivos na área de intervenção da entidade gestora com o serviço de recolha indiferenciada a uma distância de 100 m do limite do prédio (inclui a totalidade dos alojamentos em áreas cobertas por recolha porta-a-porta).”

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 01 - Acessibilidade física do serviço %	80	80	82	84	86	88

$$RU01b = dRU15b / dRU17ab \times 100$$

- dRU15b – Alojamentos com serviço de recolha indiferenciada (n.º)
- dRU17ab – Alojamentos existentes (n.º)

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa [80; 100]

Qualidade do serviço mediana [70; 80[

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 70[

Comentário: Este indicador apresenta em conjunto uma qualidade de serviço mediana e a empresa delegatária compromete-se melhor a cobertura de alojamentos para a meta definida, ou seja, para qualidade de serviço Boa.

2.2. Qualidade do serviço prestado aos utilizadores

a) Lavagem de contentores – RU04

“Este indicador é definido como a frequência de lavagem de contentores do serviço de deposição indiferenciada de resíduos urbanos.”

Definição de lavagem: *É considerada lavagem dos contentores quando realizadas por dentro e por fora, com limpeza e desinfeção adequadas, de modo a garantir condições de higiene e salubridade na utilização do equipamento por parte do utilizador (Guia Técnico n.º 22, versão 14-03-2017).*

Mais, é considerada uma lavagem quando houver a colocação ou substituição por contentores novos.

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 04 a - Lavagem de contentores	0,5	4,0	4,0	6,0	6,0	6,0

$$RU04b = (dRU59b + dRU61b) / (dRU55b + dRU57b)$$

- dRU55b – Contentores de superfície para deposição indiferenciada (n.º /ano)
- dRU57b – Contentores subterrâneos para deposição indiferenciada (n.º /ano)
- dRU59b - Lavagem de contentores de superfície para deposição indiferenciada (n.º/ano)
- dRU61b – Lavagem de contentores subterrâneos para deposição indiferenciada (n.º/ano)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa [6,0; 24,0[

Qualidade do serviço mediana [4,0; 6,0[ou [24,0; 28,0[

Qualidade do serviço insatisfatória [0,0; 4,0[ou [30,0; +∞[

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

Comentário: Este indicador teve em 2016 um valor de qualidade de serviço insatisfatória, mas a empresa delegatária compromete-se a melhorar a qualidade de serviço ao longo dos anos, através da realização dos investimentos identificados no Anexo V do Contrato de Gestão Delegada, para uma qualidade de serviço boa.

b) Resposta a reclamações e sugestões (%) – RU05

“Este indicador é definido como a percentagem de reclamações e sugestões escritas que foram objeto de resposta escrita num prazo não superior a 22 dias úteis.”

Definição de reclamação: Manifestação de insatisfação por parte dos utilizadores do sistema relativamente à prestação do serviço no que diz respeito ao cumprimento das especificações.
Ex: Contentores danificados, contentores sujos, contentores cheios, problemas com a recolha de contentores.

Definição de sugestões de melhoria: Solicitação e pedido que reflecta a possibilidade de melhoria para o sistema. *Ex: solicitação para colocação de contentores novos.*

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	100	100	100	100	100	100

$$RU05ab = dRU76ab / dRU75ab \times 100$$

- dRU75ab – Reclamações e sugestões (n.º/ano)
- dRU76ab – Respostas a reclamações e sugestões (n.º/ano)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa	100
Qualidade do serviço mediana	[85; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 85[

Comentário: A empresa delegatária irá efetuar a resposta às reclamações e sugestões de melhoria que derem entrada via e-mail, fax ou ofício.

2.3. Sustentabilidade da gestão do serviço

a) Idade média do parque de viaturas (anos)

“Este indicador é definido como a média de anos das viaturas da recolha indiferenciada (operacionais e reservas).”

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Idade média do parque de viaturas (anos)	18	17	16	16	15	15

Idade média = Somatório dos anos das viaturas / número de viaturas da recolha indiferenciada

Comentário: Este indicador teve em 2016 a média de 18 anos. Mas a empresa delegatária compromete-se a melhorar a média de anos das viaturas para a recolha indiferenciada ao longo dos anos através da realização dos investimentos previstos no Anexo V do Contrato de Gestão Delegada.

b) Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – RU11

“Este indicador é definido como a distância média percorrida por viatura afeta ao serviço de recolha de resíduos urbanos.”

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 11b - Renovação do parque de viaturas (km/viatura)	376.758	340.000	330.000	310.000	290.000	270.000

$RU11b = dRU62ab / (dRU63ab + dRU64b + dRU65b)$

- dRU62ab – Quilómetros percorridos pelas viaturas de recolha (km)
- dRU63ab – Viaturas afetas à recolha seletiva (n.º)
- dRU64b – Viaturas afetas à recolha indiferenciada (n.º)
- dRU65b – Viaturas afetas à recolha seletiva e indiferenciada (n.º)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa [0; 250 000]
Qualidade do serviço mediana]250 000; 350 000]
Qualidade do serviço insatisfatória]350 000; +∞[

Comentário: Este indicador tem apresentado o valor de qualidade de serviço insatisfatória, estando a frota dos dois Municípios muito envelhecida, atingindo o valor médio de 376.758 kms/viatura. Com o investimento a efetuar, previsto no Anexo V do presente Contrato, a empresa delegatária compromete-se a melhorar o parque de viaturas que vão servir as duas circunscrições municipais.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

c) Rentabilização do parque de viaturas [kg/(m³ . ano) – RU12

“Este indicador é definido como a quantidade de resíduos recolhidos de forma indiferenciada por capacidade anual instalada de viaturas de recolha.”

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU12b - Rentabilização do parque de viaturas [kg/(m ³ . ano)	405	410	420	430	440	450

$$RU12b = dRU35b / dRU66b \times 1000$$

- dRU35b – Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente (t/ano)
- dRU66b – Capacidade instalada de viaturas de recolha de resíduos (m³/ano)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa	[400; 500[
Qualidade do serviço mediana	[350; 400[ou [500; 550[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 350[e [550; +∞[

Comentário: Este indicador apresenta uma qualidade de serviço boa no ano de 2016, mas a empresa delegatária compromete-se a melhorar os índices deste indicador com a aquisição de viaturas devidamente equipadas e com maior volume de encaixe.

d) Emissão de gases com efeito de estufa (kg CO₂/t) – RU16 – Almeirim e Coruche

“Este indicador é definido como a quantidade total de emissões de CO₂ com origem nas viaturas de recolha indiferenciada por tonelada de resíduos urbanos indiferenciados recolhidos na área de intervenção da entidade gestora.”

Neste indicador existem valores de referência diferentes para as áreas de intervenção. No entanto, para o cálculo deste indicador será utilizado o somatório de todas as viaturas de recolha de indiferenciados, dado que, dependendo da necessidade, podem efetuar a recolha em ambos os municípios. Pelo que serão usados os valores de referência para a área de intervenção mediamente urbanas.

Indicador	2016	2018	2019	2020	2021	2022
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa	14,2	<14	<14	<14	<14	<14

$$RU16b = dRU68b / dRU35b$$

- dRU35b – Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente (t/ano)
- dRU68b – Emissões de CO₂ das viaturas de recolha indiferenciada (kg CO₂)

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

Valores de referência:

Qualidade do serviço Boa	[0; 14]
Qualidade do serviço mediana]14; 17]
Qualidade do serviço insatisfatória]17; +∞[

Comentário: Este indicador tem como referência o ano de 2016, no qual se verificou uma qualidade de serviço mediana. A empresa delegatária compromete-se a melhorar a qualidade do serviço prestado, através da aquisição de meios e da otimização de recursos de forma a atingir uma qualidade de serviço boa.

III) GARANTIA DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO (ALTA E BAIXA)

III) 1. Garantia da continuidade do serviço em ALTA

Os indicadores abaixo definidos, para garantir a continuidade do serviço em ALTA, vão ter como referência as datas de receção dos resíduos a definir no regulamento de serviço.

Indicador	Meta
Número de dias de laboração adequados ao armazenamento, carregamento e transporte da totalidade dos resíduos recebidos (no caso dos RSU indiferenciados)	<u>2 dias</u>
Número máximo admissível de horas de indisponibilidade de receção de resíduos	<u>1 dia útil</u>
Capacidade permanente para receber a totalidade de resíduos urbanos entregues pelos utilizadores do sistema mediante a disponibilidade permanente das respetivas instalações e equipamentos associados, móveis ou fixos	<u>1 dia útil</u>
Garantia, ao longo de toda a vigência do contrato, da operacionalidade plena de todas as infraestruturas e equipamentos	<u>30 anos</u>

III)2. Garantia da continuidade do serviço em Baixa

Os indicadores abaixo definidos, para garantir a continuidade do serviço em BAIXA, vão ter como referência as datas de receção dos resíduos a definir no regulamento de serviço.

Indicador	Meta
Número máximo admissível de horas de indisponibilidade de recolha de resíduos	<u>24 horas</u>
Substituição de equipamentos vandalizados, destruídos ou com	<u>24 horas</u>

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

alguma anomalia grave que comprometa o bom funcionamento do equipamento	
Garantia, ao longo de toda a vigência do contrato, da operacionalidade plena de todas as infraestruturas e equipamentos	30 anos

Handwritten signature and initials.

IV) PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

IV)1. Taxa média anual mínima de baldeação (ALTA e BAIXA)

A taxa média anual mínima de baldeação (TMAB) é calculada como a frequência de recolha dos contentores, por circuito, ao longo do ano, pelo número de dias do ano.

TMAB = Número de recolhas por ano / número de dias do ano

Circuitos	Taxa média anual mínima de baldeação
Semanal	0,13
2 vezes por semana	0,26
3 vezes por semana	0,36
4 vezes por semana	0,50
5 vezes por semana	0,64
6 vezes por semana	0,78
7 vezes por semana	0,95

IV)2. Certificação no Sistema Integrado de Qualidade, Ambiental e Segurança

A empresa delegatária compromete-se a efetuar a implementação do sistema integrado de gestão, segundo as Normas para cada Sistema, nos prazos apresentados na tabela seguinte:

Descrição	Prazo de implementação
Sistema de gestão da qualidade	Já implementado
Sistema integrado de gestão de qualidade, ambiente e segurança	Final de 2020

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E INVESTIMENTOS
(Anexo I ao Contrato de Gestão Delegada)

IV)3. Sensibilização Ambiental

A Ecolezíria, para garantir a obtenção das metas definidas, irá desenvolver as seguintes ações de comunicação e sensibilização:

Acções previstas	Objetivos	Prazo de implementação	Momento chaves de aferição
Sensibilização para a estratégia de ZERO RESÍDUOS	O aumento significativo da prevenção da produção e da perigosidade dos resíduos urbanos, o aumento significativo da quantidade e qualidade da reciclagem multimaterial e o aumento da valorização orgânica. Após esta ação de sensibilização a Ecolezíria pretende efetuar um conjunto de investimentos que darão resposta à ação desenvolvida de forma a atingir os objetivos propostos.	Final de 2019	Primeiro semestre de 2020