

Entidade Gestora:

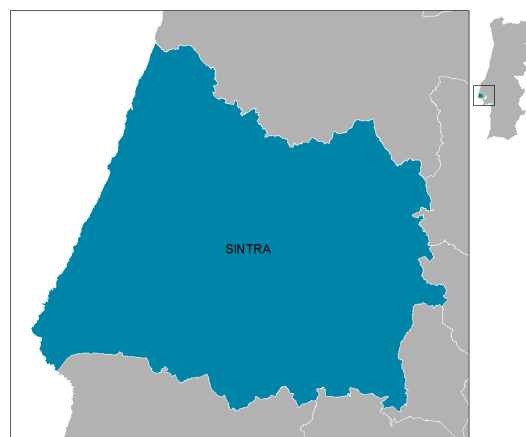
SMAS de Sintra

Av. Movimento das Forças Armadas, 16, 2714-503 SINTRA
Tel. + 351 219 119 000 + 351 219 230 992, Fax + 351 219 232 650, E-mail geral@smas-sintra.pt



Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipalizado ou intermunicipalizado)
Entidade titular	CM de Sintra
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	166.586
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	20.016.853
Produção própria de energia (%)	2



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	1
Captações de água subterrânea (n.º)	80
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NR
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	5
Postos de recloração (n.º)	10
Comprimento total de condutas (km)	1787,4
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	39
Estações elevatórias (n.º)	31
Reservatórios (n.º)	52
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1,9
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	159
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	88
Índice de medição de caudais (em 200)	177

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2018	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2014 - 2018	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [95; 100]	★	■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,41 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	1,1 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,23 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	111 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	91,3 % [95,0; 100]	★	■■■■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	20,8 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,4 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	23 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	4,9 /1000 ramais [2,0; 3,0]	★★★	■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	125 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★	■■■■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,54 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★	■■■■■■■■	
AA 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■■■■■■■■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento com produção de lamas.

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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.