

## Entidade Gestora:

SMAS de Sintra

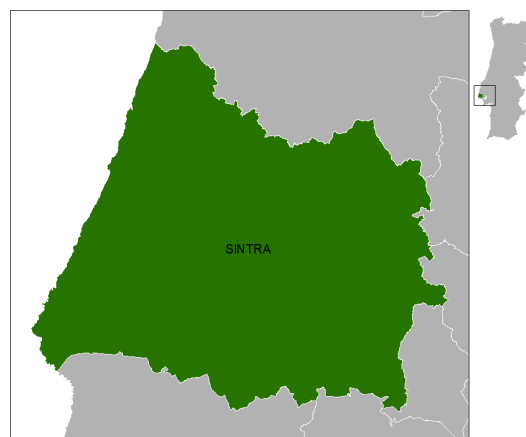
Av. Movimento das Forças Armadas, 16, 2714-503 SINTRA

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	Águas do Tejo Atlântico, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	157946
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	99
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	16.922.821
Utilização de águas residuais tratadas (%)	6
Produção própria de energia (%)	1



### Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	16
Fossas sépticas coletivas (n.º)	1
Licenciamento de descargas (%)	82
Comprimento total de coletores (km)	985,0
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	49
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	197,4
Estações elevatórias (n.º)	26
Descarregadores de emergência (n.º)	4
Erissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	165
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	88
Índice de medição de caudais (em 200)	79

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2018	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2014 - 2018	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	95 % [90; 100]	★	■■■■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,36 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	1,01 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25[	★★★	■■■■■■■■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	99 % 100	★★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	109 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	91,3 % [95,0; 100]	★	■■■■■■■■	
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	7,3 /(100 km.ano) 0,0	★	■■■■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	25,9 /(100 km.ano) [5,0; 10,0]	★★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,75 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,45]	★★	■■■■■■■■	O valor do indicador não reflete todas as instalações de bombeamento por não existir informação suficiente e ou fiável para o cálculo da respetiva eficiência energética.
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100	★	■■■■■■■■	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	●	75 % [90; 100]	★	■■■■■■■■	
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	●	84 % 100	★★★	■■■■■■■■	
		100 %	★		



**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.