

## Entidade Gestora:

SMAS de Sintra

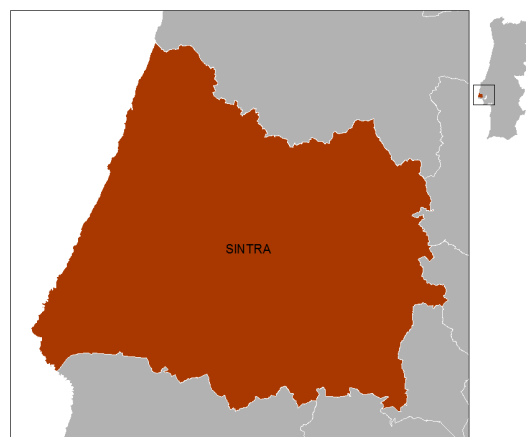
Av. Movimento das Forças Armadas, 16, 2714-503 SINTRA

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)	TRATOLIXO - Tratamento de Resíduos Sólidos, E.I.M
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
População (hab.)	387236
Alojamentos servidos (n.º)	175869
Volume de atividade (t/ano)	173554
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	30616



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	1569
Capacidade instalada de deposição seletiva (m³)	12338
Coleções (n.º)	84
Ecocentros (n.º)	0
Estações de transferência (n.º)	0
Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)	9760
Viaturas afetadas à recolha (n.º)	39
Índice de conhecimento de ativos físicos - em teste	89

## 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>					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	96 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	80,3 % [80;100]	★★★	■ ■ ■ ① ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,16 % [0;0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	0,7 (-) [6,0;24,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	71 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 06 - Cobertura dos gastos	●	74 % [100;110]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	●	56 % >100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	203.733 km/viatura [0;250000]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	429 kg/(m³.ano) [400;500]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	2,0 n.º/10³t [1,5;2,5]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	4,1 tep/10³t [0;4,5]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	●	43 kg CO₂/t [0;40]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 17 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada	●	12 kg CO₂/t [0;13]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ① 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.