

## Entidade Gestora:

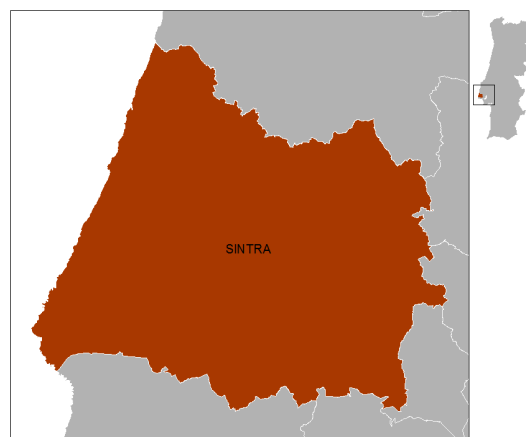
SMAS de Sintra

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.)	385777
Alojamentos servidos (n.º)	176976
Volume de atividade (t/ano)	190840
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	27474



### Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	1632
Capacidade de recolha seletiva por habitante (m³/100 hab.)	3,5
Coleções (n.º)	124
Ecocentros (n.º)	0
Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)	10419
Viaturas afetas à recolha (n.º)	46
Índice de conhecimento de ativos físicos	90

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2021	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2017 - 2021	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	●	82,2 % [80;100]	★★★	■■■■■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,15 % [0;0,50]	★★★	■■■■■	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	1,9 (-) [6,0;24,0]	★★	■■■■■	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 06 - Cobertura dos gastos	●	85 % [100;110]	★★★	■■■■■	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	■	NA >100		■■■■■	Considerando a vigência do PERSU2020 este indicador não é aplicável.
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	149.589 km/viatura [0;250000]	★★★	■■■■■	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	414 kg/(m³.ano) [400;500]	★★★	■■■■■	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	2,1 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	●	40 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; ○ 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.