

## Entidade Gestora:

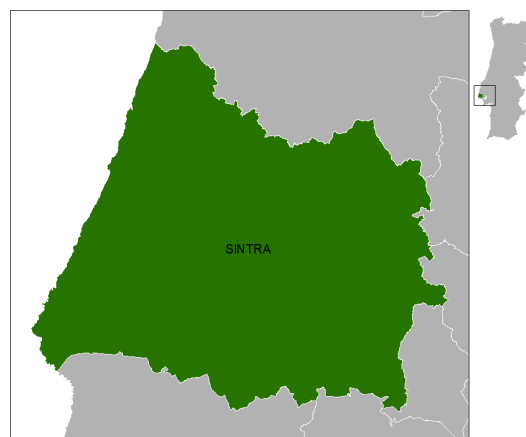
### SMAS de Sintra

Av. Movimento das Forças Armadas, 16, 2714-503 SINTRA  
Tel. + 351 219 119 000 + 351 219 245 471, 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.
Entidades gestoras para as quais exporta água residual	NA
Entidades gestoras das quais importa água residual	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Entidade responsável pela gestão de soluções individuais de saneamento de águas residuais	Entidade gestora
Alojamentos servidos (n.º)	168799
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	2189
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	19111611
Plano de ação para o controlo de aflúencias indevidas	Não
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança de saneamento	Não



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

Comprimento total de coletores (km)	1049,6
Estações elevatórias (n.º)	26
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	17
Fossas sépticas coletivas (n.º)	1
Erissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	161
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	88
Índice de medição de caudais (em 200)	72
Licenciamento de descargas (%)	94
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,40
Índice de segurança e resiliência (em 200)	117
Sazonalidade das aflúencias	256
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	0,02
Acessibilidade física ao tratamento (%)	100
Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)	0,54
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100
Benefício do tarifário social (%)	59
Utilização de volumes planeados (%)	113
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	●	95 % [90; 100]	★	■	
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,29 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AR 04 - Ocorrência de inundações	●	1,38 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★	■■■■■	
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 06 - Cobertura dos gastos	●	106 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa	●	97,4 % [95,0; 100]	★	■■■■■	
AR 09 - Reabilitação de coletores	●	0,0 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■	
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	5,5 /(100 km.ano) 0,0	★★★	■■■■■	
AR 11 - Monitorização da condição de coletores	●	0 % ≥75	★★	■	
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	120 % [70; 95]	★★★	■	
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	●	30,5 /(10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> .ano) [2,1; 2,8]	★★	■	
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	●	11,5 /(100 km.ano) [5,0; 10,0]	★★★	■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	1,00 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27; 0,54]	★★★	■	
AR 17 - Produção de lamas no tratamento	ⓘ	1,1 kg/m <sup>3</sup> [0,0; 0,6]	★		ⓘ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
AR 18 - Produção de água para reutilização	ⓘ	0,0 % [20,0; 100,0]	★★		ⓘ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
AR 19 - Produção própria de energia	●	1 % ≥10	★★★	■	
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	●	51 % [90; 100]	★★★	■	
AR 21 - Cumprimento da licença de descarga	■	NA 100		■■■■■	A informação para o cálculo do indicador não foi disponibilizada à ERSAR por causa não imputável à EG.

**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.