

Entidade Gestora:

SMAS de Sintra

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

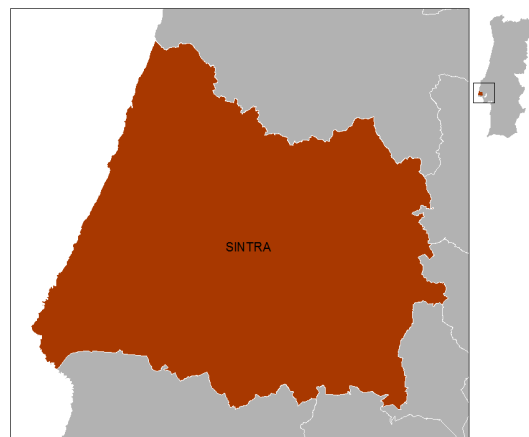
Tel. + 351 219 119 000 + 351 219 245 471, Fax + 351 219 232 650, E-mail geral@smas-sintra.pt



ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

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
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Responsabilidade pela recolha seletiva multimaterial	Sim
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	TRATOLIXO - Tratamento de Resíduos Sólidos, E.I.M
Alojamentos existentes (n.º)	184451
Volume de atividade (t/ano)	170.426
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	39128
Biorresíduos recolhidos seletivamente (t/ano)	13673



Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Tipologia de sistema de recolha disponível	Porta-a-porta (contentores): 1 %; Porta-a-porta (sacos): 0 %; Coletiva por proximidade: 99 %
Índice de circularidade (em 100)	52
Índice de faturação em função da produção (em 100)	0
Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100)	78
Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	1682
Oleões (n.º)	195
Ecocentros (n.º)	0
Estações de transferência (n.º)	0
Unidades de compostagem comunitária (n.º)	0
Compostores domésticos (n.º)	0
Capacitação técnica na recolha	0,1
Benefício do tarifário social (%)	32
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos	ⓘ	0 % [50;100]	★★★	ⓘ ⓘ	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial	●	80 % [80;100]	★★★	■ ■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,23 % [0;0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	3,1 (-) [6,0;24,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	●	1,6 (-) [1,5;4,0]	★★	■ ■	
RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■ ■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 07 - Cobertura dos gastos	●	64 % [100;110]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	●	98 % [90;100]	★★	■ ■	
RU 09 - Renovação do parque de viaturas	●	192.139 km/viatura [0;250000]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	421 kg/(m³.ano) [400;500]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	ⓘ	127 kg/(m³.ano) [100;170]	★★★	ⓘ ⓘ	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 15 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	ⓘ	143 kg/(m³.ano) [120;200]	★★★	ⓘ ⓘ	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	●	2,7 n.º/10³t [1,5;2,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 19 - Taxa de recolha seletiva	●	23 % [40;100]	★★★	ⓘ ■	
RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	●	11 kg CO₂/t [0;13]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	●	40 kg CO₂/t [0;40]	★★	■ ■ ■ ■ ■	

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.