

Entidade Gestora:

SMAS de Sintra

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

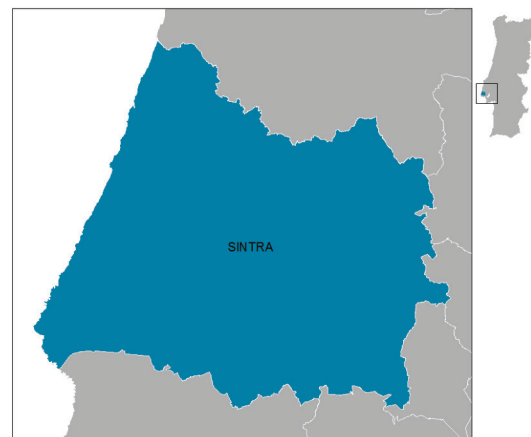
Tel. + 351 219 119 000 + 351 219 119 077, Fax , E-mail geral@smas-sintra.pt



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
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	Águas de Cascais SIMAR de Loures e Odivelas SIMAS de Oeiras e Amadora
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	173360
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	22308055
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Sim



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	1858,2
Captações de água subterrânea (n.º)	78
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	35
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	3
Postos de recloração (n.º)	10
Reservatórios (n.º)	51
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	159
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	88
Índice de medição de caudais (em 200)	170
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	37
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	43
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	NR
Índice de segurança e resiliência (em 200)	86
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³)	0,02
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	56
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100
Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)]	NR

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço		100 % [95; 100]	★		
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço		0,33 % [0; 0,50]	★★★		
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento		1,9 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★		
AA 04 - Água segura		99,40 % [98,50; 100]	★★★		
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		100 % 100	★★★		
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos		111 % [100; 110]	★★★		O reporte de contas encontra-se em fase de validação, pelo que o contraditório do valor do indicador será efetuado no âmbito do respetivo módulo.
AA 07 - Adesão ao serviço		94,1 % [95,0; 100,0]	★		
AA 08 - Água não faturada		18,0 % [0,0; 20,0]	★		
AA 09 - Reabilitação de condutas		0,5 %/ano [1,5; 4,0]	★★★		
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas		20 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★		
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento		NA [70; 90]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água		4,2 /1000 ramais [2,0; 3,0]	★★★		
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água		127 l/(ramal.dia) [0; 100]	★		
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias		0,45 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,43]	★★★		
AA 17 - Produção de lamas de tratamento		NA [0; 0,04]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 18 - Produção própria de energia		0 % ≥10	★		

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.