

## Entidade Gestora:

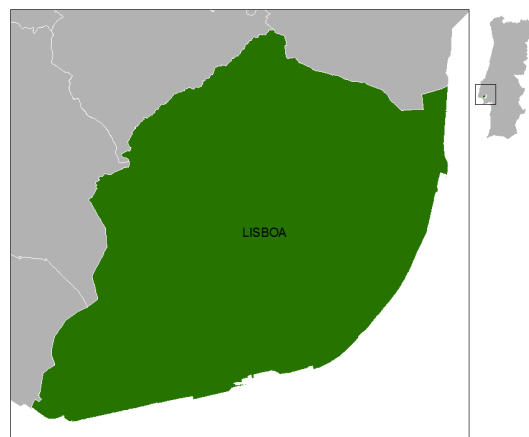
CM de Lisboa

Praça do Município, 1100-365 LISBOA

Tel. + 351 218 170 021 + 351 218 170 652, Fax , E-mail gab.presidente@cm-lisboa.pt

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Lisboa
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.
Alojamentos servidos (n.º)	296768
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	100
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m <sup>3</sup> /ano)	37.661.081
Utilização de águas residuais tratadas (%)	NA
Produção própria de energia (%)	NR



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

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	0
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Licenciamento de descargas (%)	NA
Comprimento total de coletores (km)	1121,1
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	48
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	526,3
Estações elevatórias (n.º)	3
Descarregadores de emergência (n.º)	1
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	87
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	36

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2016 - 2020	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	100 % [90; 100]	★	■■■■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,11 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AR 03 - Coorência de inundações	✘	NR [0; 0,25]		■ ■ ■ ■ ✘ ✘ ✘	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	95 % 100	★★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	110 % [100; 110]	★★	■■■■■■■■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	91,9 % [95,0; 100]	★	■■■■■■■■	
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,4 %/ano [1,0; 4,0]	★	■■■■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	3,0 /(100 km.ano) 0,0	★★	■■■■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	8,0 /(100 km.ano) [5,0; 10,0]	★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✘	NR [0,27; 0,45]		✘ ✘ ✘ ✘ ✘	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	✘	NR 100		✘ ✘ ■ ■ ✘	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	●	0 % [90; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	■	NA 100		■■■■■■■■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento.

**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 criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.  
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.