

## Entidade Gestora:

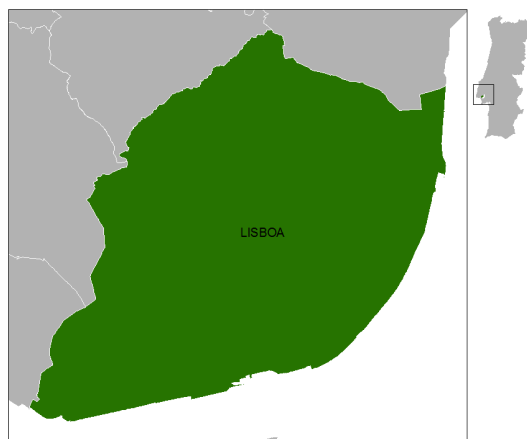
### CM de Lisboa

Praça do Município, 1100-365 LISBOA

Tel. + 351 218 170 552 + 351 218 172 960, 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.
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)	301144
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	30
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	39358885
Plano de ação para o controlo de aflúências 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)	1086,9
Estações elevatórias (n.º)	3
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	0
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Erissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	92
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	36
Licenciamento de descargas (%)	NA
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	NR
Índice de segurança e resiliência (em 200)	0
Sazonalidade das aflúências	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	NR
Acessibilidade física ao tratamento (%)	NR
Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)	NA
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	70
Utilização de volumes planeados (%)	124
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NR

## 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	●	100 % [90; 100]	★	■	
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,12 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AR 04 - Ocorrência de inundações	✗	NR [0; 0,25]		✗✗✗✗✗	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	80 % 100	★	■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 06 - Cobertura dos gastos	●	130 % [100; 110]	★★	■■■■■■■	
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa	●	92,8 % [95,0; 100]	★	■■■■■■■	
AR 09 - Reabilitação de coletores	●	0,3 %/ano [1,5; 4,0]	★	■■■■■■■	
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	3,2 /(100 km.ano) 0,0	★★	■■■■■■■	
AR 11 - Monitorização da condição de coletores	●	2 % ≥75	★	■	
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	■	NA [70; 95]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais.
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	■	NA [2,1; 2,8]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais.
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	●	5,1 /(100 km.ano) [5,0; 10,0]	★★★	■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✗	NR [0,27; 0,54]			Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 17 - Produção de lamas no tratamento	■	NA [0,0; 0,6]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais.
AR 18 - Produção de água para reutilização	■	NA [20,0; 100,0]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais.
AR 19 - Produção própria de energia	✗	NR ≥10			Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	●	0 % [90; 100]	★★★	■	
AR 21 - Cumprimento da licença de descarga	■	NA 100		■■■■■■■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento de águas residuais.

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.