

Entidade Gestora:

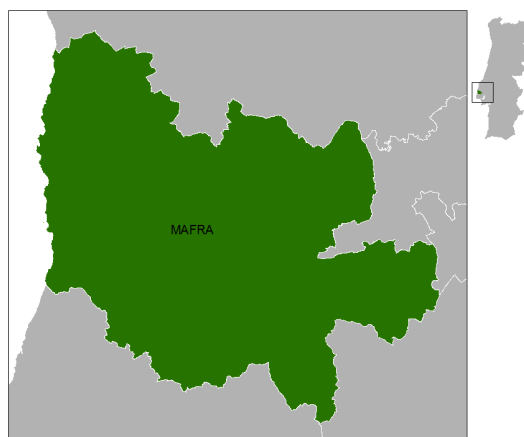
Águas de Mafra

Rua Constância Maria Rodrigues, n.º 19, 2644-013 MAFRA
Tel. + 351 261 816 650, Fax + 351 261 816 659, E-mail aguas.mafra@bewater.com.pt



Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Mafra
Composição acionista (%)	100% BEVG
Período de vigência do contrato	1994 - 2025
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas de Lisboa e Vale do Tejo, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	31276
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	85
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	3.131.535
Utilização de águas residuais tratadas (%)	0
Produção própria de energia (%)	0







Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	16
Fossas sépticas coletivas (n.º)	33
Licenciamento de descargas (%)	31
Comprimento total de coletores (km)	442,0
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	45
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	0
Estações elevatórias (n.º)	34
Descarregadores de emergência (n.º)	0
Erissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	146
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste	139
Índice de medição de caudais (em 200) - em teste	32

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2016	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2012 - 2016	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	84 % [85; 100]	★★★	■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,48 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AR 03 - Ocorrência 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	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	115 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	86,9 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■	A entidade gestora deve promover a adesão de utilizadores ao sistema, em articulação com a entidade titular (município).
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,3 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,0 /(100 km.ano) 0,0	★★★	■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	5,4 /(100 km.ano) [5,0; 11,0]	★★★	■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	1,05 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,45]	★★	■■■■■	
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	96 % 100	★★★	■■■■■	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	■	NA [90; 100]		■■■■■	A entidade gestora não opera ETAR com capacidade igual ou superior a 10 000 e.p. nem instalações elevatórias com capacidade instalada igual ou superior a 20 l/s.

AR 13 - Cumprimento da licença de descarga		88 % 100	★	
AR 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento		100 % 100	★★★	

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.