

## Entidade Gestora:

### Águas de Mafra

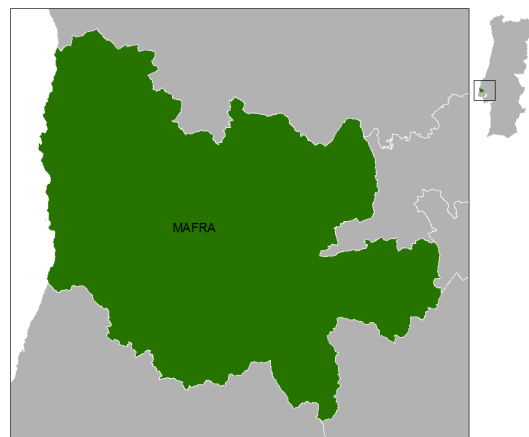
Rua Constância Maria Rodrigues, n.º 19, 2644-013 MAFRA

Tel. + 351 261 816 650, Fax + 351 261 816 659, E-mail [aguas.mafra@bewater.com.pt](mailto: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 do Tejo Atlântico, S.A.   |
| Alojamentos servidos (n.º)   | 32311                           |
| Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%) | 89                              |
| Tipologia da área de intervenção   | Área mediana urbana             |
| Volume de atividade (m³/ano)   | 3.216.305                       |
| 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)                   | 15    |
| Fossas sépticas coletivas (n.º)                                   | 33    |
| Licenciamento de descargas (%)                                    | 100   |
| Comprimento total de coletores (km)                               | 449,1 |
| Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)                    | 47    |
| Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km) | 0     |
| Estações elevatórias (n.º)  | 35    |
| Descarregadores de emergência (n.º)                               | 0     |
| Emissários submarinos (n.º)                                       | 0     |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)                   | 148   |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)          | 139   |
| Índice de medição de caudais (em 200)                             | 17    |

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador   | Avaliação 2018 | Valor do indicador<br>(valor de referência) | Fiabilidade dos dados | Histórico 2014 - 2018 | Observações   |
|---|----------------|---|-----------------------|-----------------------|---|
| <b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>                  |                |   |                       |                       |   |
| AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas | ●              | 87 %<br>[85; 100]                           | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |   |
| AR 02 - Acessibilidade económica do serviço                     | ●              | 0,44 %<br>[0; 0,50]                         | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |   |
| AR 03 - Ocorrência de inundações                                | ●              | 0,09<br>/(1000 ramais.ano)<br>[0; 0,25]     | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |   |
| AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões                      | ●              | 100 %<br>100                                | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |   |
| <b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>                    |                |   |                       |                       |   |
| AR 05 - Cobertura dos gastos                                    | ■              | NA<br>[100; 110]                            |                       | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |   |
| AR 06 - Adesão ao serviço                                       | ●              | 86,3 %<br>[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                               | ●              | 0,2 %/ano<br>[1,0; 4,0]                     | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |   |
| AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores         | ●              | 0,9 /(100 km.ano)<br>0,0                    | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |   |
| AR 09 - Adequação dos recursos humanos                          | ●              | 5,1 /(100 km.ano)<br>[5,0; 11,0]            | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |   |
| <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>                               |                |   |                       |                       |   |
| AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias        | ●              | 1,15<br>kWh/(m³.100m)<br>[0,27; 0,45]       | ★★                    | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |   |
| AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento                     | ●              | 96 %<br>100                                 | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■   |   |
| AR 12 - Controlo de descargas de emergência                     | ■              | NA<br>[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                      | ●              | 47 %<br>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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.