

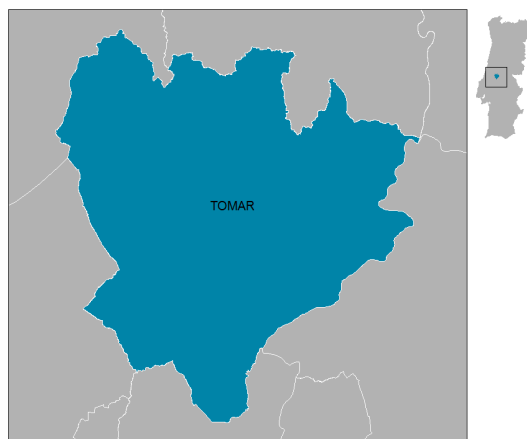
## Entidade Gestora:

SMAS de Tomar

Praça da República, 4 Apartado 6, 2304-909 TOMAR  
Tel. + 351 249 329 890, Fax + 351 249 321 671, E-mail geral@smastomar.pt

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de governança	Gestão direta (serviço municipalizado ou intermunicipalizado)
Entidade titular	CM de Tomar
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Sistema em alta utilizado	Águas do Centro, S.A. e EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	19701
Volume de atividade (m³/ano)	2100340
Produção própria de energia (kWh/ano)	0
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	0
Captações de água subterrânea (n.º)	0
Estações de tratamento (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Rede de distribuição (km)	833,2
Estações elevatórias (n.º)	4
Reservatórios (n.º)	45
Capacidade de reserva (dias)	0,6
Índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial (em 100)	100

### Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2014	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2011 - 2014	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [90;100]	★★★	■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,68 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,0 /(1000 ramaisano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,24 % [98,50;100,00]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	81 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos totais	●	1,0 (-) [1,0;1,1]	★★★	■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	75,4 % [95,0;100,0]	★★★	■■■■■	O valor do indicador reflete a existência de alojamentos vagos ou com origens alternativas.
AA 08 - Água não faturada	●	33,9 % [0,0;20,0]	★★★	■■■■■	
AA 09 - Adequação da capacidade de tratamento	■	NA [80;100]		■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento.
AA 10 - Reabilitação de condutas	●	1,2 %/ano [1,0;4,0]	★★★	■■■■■	
AA 11 - Ocorrência de avarias em condutas	●	32 /(100 km.ano) [0;30]	★★★	■■■■■	
AA 12 - Adequação dos recursos humanos	●	1,5 /1000 ramais [2,0;3,5]	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 13 - Perdas reais de água	●	42 l/(ramal.dia) [0;100]	★★★	■■■■■	
AA 14 - Cumprimento do licenciamento das captações	■	NA 100		■■■■■	A entidade gestora importa a totalidade da água.
AA 15 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,47 kWh/(m³.100m) [0,27;0,40]	★★★	■■■■■	
AA 16 - Destino de lamas do tratamento	■	NA 100		■■■■■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento com produção de lamas.

**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.