

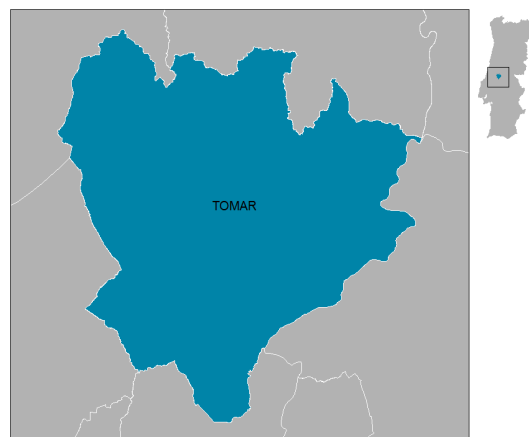
Entidade Gestora:

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 gestão	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
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas de Lisboa e Vale do Tejo, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	20.022
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	2.178.374
Produção própria de energia (%)	0



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	0
Captações de água subterrânea (n.º)	0
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NA
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Postos de recloração (n.º)	0
Comprimento total de condutas (km)	833,2
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	35
Estações elevatórias (n.º)	4
Reservatórios (n.º)	45
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	0,5
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	163
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste	200
Índice de medição de caudais (em 200) - em teste	0

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					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [90; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,59 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 03 - Coorência de falhas no abastecimento	●	0,0 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,92 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	103 % [100; 110]	★★	■■■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	77 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	O valor do indicador reflete a existência de alojamentos vagos ou com origens alternativas.
AA 08 - Água não faturada	●	43,3 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,5 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	70 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,2 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	53 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,47 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★	■■■■■■■■■■	
AA 14 - Encaminhamento adequado 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.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.