

Entidade Gestora:

SMAS de Torres Vedras

Edifício Multisserviços Av. 5 de Outubro, 2560-270 TORRES VEDRAS
Tel. + 351 261 336 500, Fax + 351 261 336 502, E-mail geral@smastv.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipalizado ou intermunicipalizado)
Entidade titular	CM de Torres Vedras
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Vale do Tejo, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	39.199
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	4.644.280
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)	6
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	0
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	1
Postos de recloração (n.º)	1
Comprimento total de condutas (km)	1289,9
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	30
Estações elevatórias (n.º)	29
Reservatórios (n.º)	70
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2,2
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	143
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	177

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2021	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2017 - 2021	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [90; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,37 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	1,1 /(1000 ramaisano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,94 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	97 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	104 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	87,0 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	O valor do indicador reflete a existência de alojamentos vagos ou com origens alternativas.
AA 08 - Água não faturada	●	22,4 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,2 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	16 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	2,3 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	76 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,54 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■■■■■■■■■■	O valor do indicador não reflete todas as instalações de bombeamento por não existir informação suficiente e ou fiável para o cálculo da respetiva eficiência energética.
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.

Entidade Gestora:

SMAS de Torres Vedras

Edifício Multisserviços Av. 5 de Outubro, 2560-270 TORRES VEDRAS
Tel. + 351 261 336 500, Fax + 351 261 336 502, E-mail geral@smastv.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipalizado ou intermunicipalizado)
Entidade titular	CM de Torres Vedras
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.
Alojamentos servidos (n.º)	34968
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	96
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	3.716.605
Utilização de águas residuais tratadas (%)	NA
Produção própria de energia (%)	0



Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	0
Fossas sépticas coletivas (n.º)	12
Licenciamento de descargas (%)	0
Comprimento total de coletores (km)	624,4
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	37
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	56,6
Estações elevatórias (n.º)	23
Descarregadores de emergência (n.º)	0
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	96
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	0

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2021	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2017 - 2021	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	95 % [85; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,46 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	4,42 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★	■■■■■■■■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	88 % 100	★★★	■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	106 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	81,5 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■■■■	O valor do indicador reflete a existência de alojamentos vagos ou com soluções de tratamento individuais.
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,1 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	9,4 /(100 km.ano) 0,0	★★	■■■■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	12,3 /(100 km.ano) [5,0; 11,0]	★★★	■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✘	NR [0,27; 0,45]		■■■■■■■■ ✘	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	99 % 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	—	NA 100		■■■■■■■■	A entidade gestora operou instalações de tratamento sem licença de descarga válida.
AR 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	●	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.

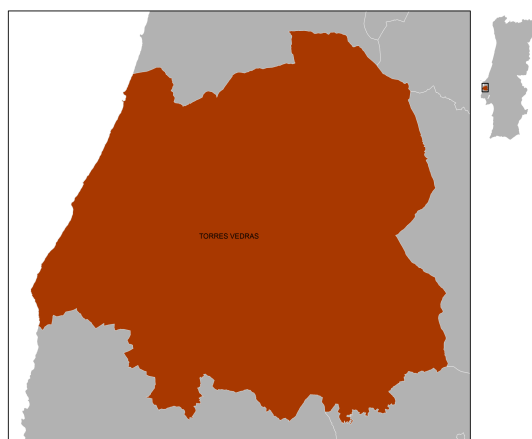
Entidade Gestora:

SMAS de Torres Vedras

Edifício Multisserviços Av. 5 de Outubro, 2560-270 TORRES VEDRAS
Tel. + 351 261 336 500, Fax + 351 261 336 502, E-mail geral@smastv.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipalizado ou intermunicipalizado)
Entidade titular	CM de Torres Vedras
Composição acionista	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s)	VALORSUL - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos das Regiões de Lisboa e Oeste, SA
Tipologia da área de intervenção	Área mediamente urbana
População (hab.)	83578
Alojamentos servidos (n.º)	41640
Volume de atividade (t/ano)	39487
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	2247



Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	NA
Capacidade de recolha seletiva por habitante (m³/100 hab.)	NA
Oleões (n.º)	73
Ecocentros (n.º)	1
Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)	4277
Viaturas afetadas à recolha (n.º)	13
Índice de conhecimento de ativos físicos	70

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2021	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2017 - 2021	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	90 % [90;100]	★★★	■ ■	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	67,9 % [70;100]	★★★	■ ■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,15 % [0;0,50]	★★★	■ ■	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	0,9 (-) [6,0;24,0]	★★	■ ■	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	80 % 100	★★★	■ ■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 06 - Cobertura dos gastos	●	71 % [100;110]	★★★	■ ■	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	■	NA >100		■ ■	Considerando a vigência do PERSU2020 este indicador não é aplicável.
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	515.331 km/viatura [0;250000]	★★★	■ ■	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	479 kg/(m³.ano) [400;500]	★★★	■ ■	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	2,1 n.º/10³t [1,0;2,5]	★★	■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	5,6 tep/10³t [0;5,5]	★★	■ ■	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	■	NA [0;50]		■ ■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 17 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada	●	17 kg CO₂/t [0;14]	★★	■ ■	

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.