

## 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.
Entidades gestoras das quais importa água	Águas de Alenquer CM de Sobral de Monte Agraço
Entidades gestoras para as quais exporta água	CM de Lourinhã
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	39690
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m <sup>3</sup> /ano)	4898559
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Sim



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	1301,9
Captações de água subterrânea (n.º)	6
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	27
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	1
Postos de recloração (n.º)	0
Reservatórios (n.º)	68
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	141
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	170
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	30
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NA
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	NR
Índice de segurança e resiliência (em 200)	71
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> )	0,02
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	58
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NR
Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)]	134

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	<span style="color: green;">●</span>	100 % [90; 100]	★	<span style="color: green;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	<span style="color: green;">●</span>	0,37 % [0; 0,50]	★★★	<span style="color: green;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	<span style="color: yellow;">●</span>	1,3 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★	<span style="color: black;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
AA 04 - Água segura	<span style="color: green;">●</span>	99,59 % [98,50; 100]	★★★	<span style="color: green;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	<span style="color: yellow;">●</span>	95 % 100	★★	<span style="color: red;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	<span style="color: green;">●</span>	108 % [100; 110]	★★★	<span style="color: green;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
AA 07 - Adesão ao serviço	<span style="color: red;">●</span>	86,0 % [95,0; 100,0]	★	<span style="color: red;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
AA 08 - Água não faturada	<span style="color: yellow;">●</span>	21,1 % [0,0; 20,0]	★★★	<span style="color: yellow;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
AA 09 - Reabilitação de condutas	<span style="color: red;">●</span>	0,1 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	<span style="color: red;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	<span style="color: green;">●</span>	13 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	<span style="color: yellow;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	<span style="color: black;">■</span>	NA [70; 90]		<span style="color: black;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água	<span style="color: green;">●</span>	2,2 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★★	<span style="color: green;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	<span style="color: green;">●</span>	70 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	<span style="color: green;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	<span style="color: yellow;">●</span>	0,53 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27; 0,43]	★★★	<span style="color: red;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	<span style="color: black;">■</span>	NA [0; 0,04]		<span style="color: black;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 18 - Produção própria de energia	<span style="color: red;">●</span>	0 % >=10	★	<span style="color: red;">■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■</span>	

**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.

## 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.
Entidades gestoras para as quais exporta água residual	NA
Entidades gestoras das quais importa água residual	CM de Sobral de Monte Agraço
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Entidade responsável pela gestão de soluções individuais de saneamento de águas residuais	Entidade gestora
Alojamentos servidos (n.º)	37906
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	519
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m³/ano)	4152792
Plano de ação para o controlo de afluências indevidas	Não
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança de saneamento	Não



#### Perfil do sistema de gestão de águas residuais:

Comprimento total de coletores (km)	657,2
Estações elevatórias (n.º)	35
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	0
Fossas sépticas coletivas (n.º)	9
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	106
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	0
Licenciamento de descargas (%)	0
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	NR
Índice de segurança e resiliência (em 200)	14
Sazonalidade das afluências	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	0,00
Acessibilidade física ao tratamento (%)	98
Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)	NA
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100
Benefício do tarifário social (%)	32
Utilização de volumes planeados (%)	117
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NR



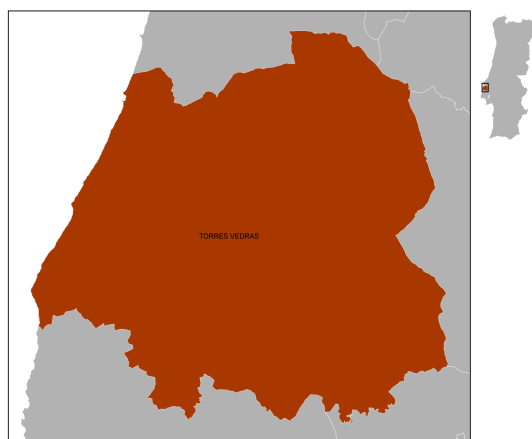
## Entidade Gestora:

### 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
Tipologia da área de intervenção	Área mediamente urbana
Responsabilidade pela recolha seletiva multimaterial	Não
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	VALORSUL - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos das Regiões de Lisboa e Oeste, SA
Alojamentos existentes (n.º)	46162
Volume de atividade (t/ano)	35.071
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	1281
Biorresíduos recolhidos seletivamente (t/ano)	131



## Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Tipologia de sistema de recolha disponível	Porta-a-porta (contentores): 0,0396039603960396 %; Porta-a-porta (sacos): 0 %; Coletiva por proximidade: 99,960396039604 %
Índice de circularidade (em 100)	53
Índice de faturação em função da produção (em 100)	0
Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100)	76
Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	NA
Cleões (n.º)	73
Ecocentros (n.º)	0
Estações de transferência (n.º)	0
Unidades de compostagem comunitária (n.º)	0
Compostores domésticos (n.º)	0
Capacitação técnica na recolha	0,1
Benefício do tarifário social (%)	71
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NR

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
RU 01 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos	ⓘ	0 % [40;100]	★★★	ⓘ ⓘ	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial	●	64 % [70;100]	★★★	■ ■ ■	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,22 % [0;0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	0,4 (-) [6,0;24,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	■	NA [1,5;4,0]		■ ■ ■ ■ ■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	80 % 100	★★	■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 07 - Cobertura dos gastos	●	98 % [100;110]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	●	69 % [90;100]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 09 - Renovação do parque de viaturas	●	349.338 km/viatura [0;250000]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	390 kg/(m <sup>2</sup> .ano) [400;500]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	■	NA [100;170]		■ ■ ■ ■ ■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 15 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	■	NA [120;200]		■ ■ ■ ■ ■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	●	2,5 n.º/10 <sup>3</sup> t [1,0;2,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 19 - Taxa de recolha seletiva	●	15 % [40;100]	★★★	ⓘ ■ ■ ■ ■ ■	
RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	●	13 kg CO <sub>2</sub> /t [0;14]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	■	NA [0;50]		■ ■ ■ ■ ■	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.

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.