

Entidade Gestora:

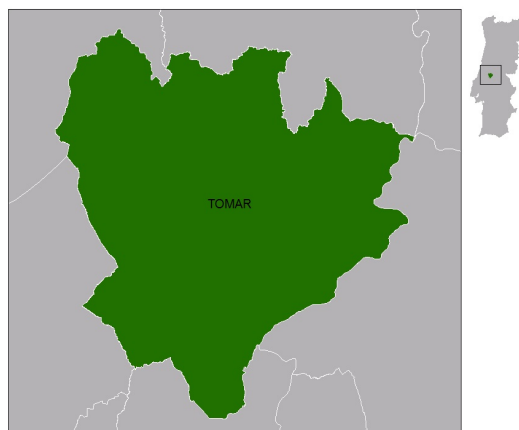
SMAS de Tomar

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)
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.
Volume de atividade (m ³ /ano)	953487
Alojamentos servidos (n.º)	7987
Produção própria de energia (kWh/ano)	0
Utilização de águas residuais tratadas (%)	NR
Licenciamento de descargas (%)	NR
Tipologia da área de intervenção	Área mediamente urbana



Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento (n.º)	0
Fossas septicas coletivas (n.º)	0
Rede de coletores (km)	94,2
Estações elevatórias (n.º)	8
Emissários submarinos (n.º)	NA
Índice de medição de caudais (em 100)	0
Índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial (em 100)	100

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2013	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2011 - 2013	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço	●	32 % [85;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	O valor do indicador reflete a existência de sistemas sob responsabilidade de juntas de freguesia.
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	■	NA		■ ■ ■ ■ ■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	0,00 /(1000 ramais.ano) [0;0,25]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	80 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 05 - Cobertura dos gastos totais	■	NA		■ ■ ■ ■ ■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	96,4 % [95,0;100,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AR 07 - Adequação da capacidade de tratamento	■	NA		■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora opera estações de tratamento com capacidade inferior a 10.000 e.p.
AR 08 - Reabilitação de coletores	●	1,1 %/ano [1,0;4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	O valor do indicador reflete apenas um ano de avaliação.
AR 09 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,0 /(100 km.ano) 0,0	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AR 10 - Adequação dos recursos humanos	●	10,3 /(100 km.ano) [5,0;11,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 11 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	1,15 kWh/(m ³ .100m) [0,27;0,45]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AR 12 - Destino adequado de águas residuais recolhidas	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AR 13 - Controlo de descargas de emergência	✘	NR		■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora não opera estações de tratamento nem estações elevatórias.
AR 14 - Análises de águas residuais realizadas	■	NA		■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora importa a totalidade da água.
AR 15 - Cumprimento dos parâmetros de descarga	■	NA		■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento.
AR 16 - Destino de lamas do tratamento	■	NA		■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento.

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.