

Entidade Gestora:

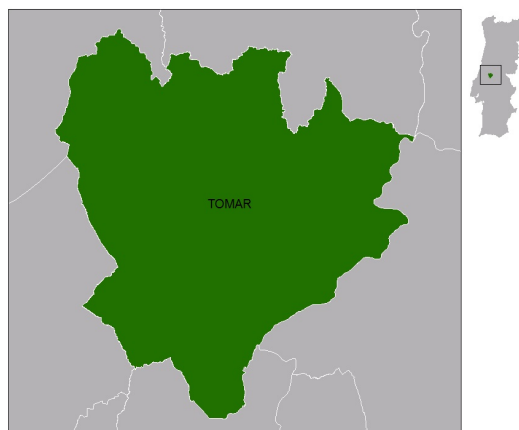
SMAS de Tomar

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)	1075773
Alojamentos servidos (n.º)	5700
Produção própria de energia (kWh/ano)	0
Utilização de águas residuais tratadas (%)	NA
Licenciamento de descargas (%)	NA
Tipologia da área de intervenção	Área mediamente urbana



Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento (n.º)	0
Rede de coletores (km)	94,2
Estações elevatórias (n.º)	6
Emissários submarinos (n.º)	0
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 2011	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
AR 01 - Acessibilidade física do serviço	●	24 % [85;100]	★★★	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,48 % [0;0,50]	★★★	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	0,00 /1000 ramais [0;0,25]	★★★	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
AR 05 - Cobertura dos gastos totais	●	1,1 (-) [1,0;1,1]	★★★	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	91,0 % [95,0;100,0]	★★★	O valor do indicador reflete a existência de alojamentos vagos ou com soluções de tratamento individuais.
AR 07 - Adequação da capacidade de tratamento	-	NA		A entidade gestora não opera estações de tratamento.
AR 08 - Reabilitação de coletores	●	3,5 %/ano [1,0;4,0]	★★★	
AR 09 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	2,1 /100 km colector/ano 0,0	★★★	
AR 10 - Adequação dos recursos humanos	●	9,4 /100 km/ano [5,0;11,0]	★★★	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
AR 11 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,88 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	●	0 % [90;100]	★★★	
AR 14 - Análises de águas residuais realizadas	-	NA		A entidade gestora não opera instalações de tratamento.
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 dos indicadores com avaliação insatisfatória. A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.