

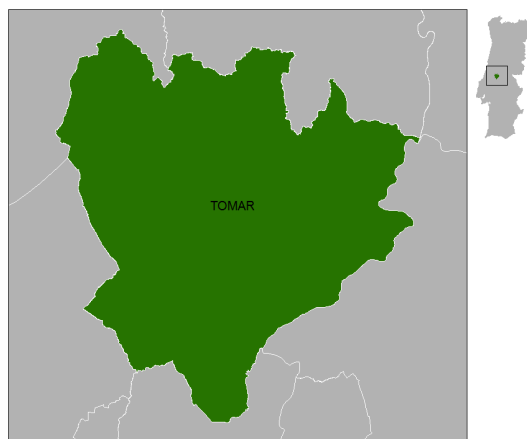
## Entidade Gestora:

### 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 ou intermunicipalizado)
Entidade titular	CM de Tomar
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Sistema em alta utilizado	Águas de Lisboa e Vale do Tejo, S.A.
Volume de atividade (m <sup>3</sup> /ano)	1059628
Alojamentos servidos (n.º)	8754
Produção própria de energia (kWh/ano)	0
Utilização de águas residuais tratadas (%)	NA
Licenciamento de descargas (%)	NA
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente 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)	98,6
Estações elevatórias (n.º)	9
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 2015	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2011 - 2015	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço	●	34 % [85;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,40 % [0;0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	0,00 /(1000 ramaisano) [0;0,25]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 05 - Cobertura dos gastos totais	●	125 % [100;110]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	O RC foi validado mas, em sede de contraditório, a EG deverá completar a informação solicitada no relatório de auditoria.
AR 06 - Adesão ao serviço	●	98,0 % [95,0;100,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 07 - Adequação da capacidade de tratamento	■	NA [80;100]		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora não opera estações de tratamento.
AR 08 - Reabilitação de coletores	●	1,3 %/ano [1,0;4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 09 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,0/(100 km.ano) 0,0	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 10 - Adequação dos recursos humanos	●	12,6 /(100 km.ano) [5,0;11,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 11 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,85 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27;0,45]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 12 - Destino adequado de águas residuais recolhidas	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 13 - Controlo de descargas de emergência	■	NA [90;100]		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora informou não ter descarregadores nas estações elevatórias.
AR 14 - Análises de águas residuais realizadas	■	NA 100		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento.
AR 15 - Cumprimento dos parâmetros de descarga	■	NA 100		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento.
AR 16 - Destino de lamas do tratamento	■	NA 100		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	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.