

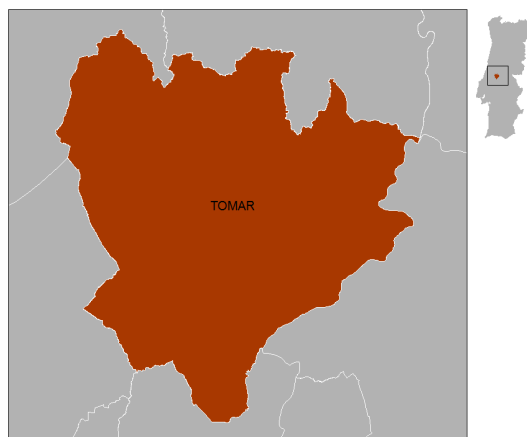
Entidade Gestora:

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	RESITEJO - Associação de Gestão e Tratamento de Lixos do Médio Tejo
Alojamentos servidos (n.º)	21940
Volume de atividade (t/ano)	14084
Volume de actividade para reciclagem (t/ano)	1188
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana



Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos (n.º)	273
Ecocentros (n.º)	1
Estações de transferência (n.º)	1
Viaturas afetas à recolha (n.º)	6
Capacidade instalada de contentores (m³)	2265

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2015	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2011 - 2015	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	83 % [90;100]	★★★	—	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	54 % [80;100]	★★	—	A entidade gestora em alta, responsável pela atividade de recolha seletiva, deve melhorar o acesso a este serviço.
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,19 % [0;0,50]	★★★	—	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	0,2 (-) [12,0;24,0]	★★	—	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	—	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 06 - Cobertura dos gastos totais	●	117 % [100;110]	★★	—	O RC foi validado mas, em sede de contraditório, a EG deverá completar a informação solicitada no relatório de auditoria.
RU 07 - Reciclagem de resíduos de embalagem	●	75 % ≥ 95	★★★	—	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva é da entidade gestora em alta, devendo esta entidade ter em conta as metas de reciclagem definidas no quadro legal em vigor.
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	329.191 km/viatura [0;250000]	★★★	—	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	429 kg/m3 [400;500]	★★★	—	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	2,2 n.º/10³t [1,5;3,0]	★	—	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	5,1 tep/t [0;5,5]	★★★	—	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa	●	15 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.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.