

Entidade Gestora:

CM de Vila Flor

Av. Marechal Carmona, 5360-303 VILA FLOR

Tel. + 351 278 510 100, Fax + 351 278 512 380, E-mail geral@cm-vilaflor.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Vila Flor
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Norte, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	4.986
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	327.741
Produção própria de energia (%)	0



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	0
Captações de água subterrânea (n.º)	10
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NR
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	10
Postos de recloração (n.º)	0
Comprimento total de condutas (km)	NR
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	NR
Estações elevatórias (n.º)	1
Reservatórios (n.º)	35
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1,0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	125
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	0

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2016 - 2020	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	98 % [80; 100]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,37 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,0 /(1000 ramais/ano) [0,0; 1,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 04 - Água segura	●	96,63 % [98,50; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	■	NA 100		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora informou não ter recebido reclamações e sugestões escritas.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	40 % [100; 110]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	97,6 % [95,0; 100]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 08 - Água não faturada	●	52,8 % [0,0; 20,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,1 %/ano [1,0; 4,0]		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	✗	NR [0; 30]		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,5 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	136 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	2,64 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento com produção de lamas.

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.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.