

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-vilafior.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)	4986
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	98
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	0
Utilização de águas residuais tratadas (%)	0
Produção própria de energia (%)	0



Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	30
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Licenciamento de descargas (%)	100
Comprimento total de coletores (km)	NR
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	NR
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	0
Estações elevatórias (n.º)	0
Descarregadores de emergência (n.º)	0
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	116
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)	Fabilidade dos dados	Histórico 2016 - 2020	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	98 % [70; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	0,00 /(1000 ramais/ano) [0; 0,25]	★★	■■■■■■■■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	■	NA 100		■■■■■■■■	A entidade gestora informou não ter recebido reclamações e sugestões escritas.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	25 % [100; 110]	★	■■■■■■■■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	97,6 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,2 %/ano [1,0; 4,0]		■■■■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	✗	NR 0,0		■■■■■■■■	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	✗	NR [5,0; 12,0]		■■■■■■■■	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	■	NA [0,27; 0,45]		■■■■■■■■	A entidade gestora não opera estações elevatórias.
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	■	NA [90; 100]		■■■■■■■■	
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	✗	NR 100		■■■■■■■■	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■■■■■■■■	A entidade gestora informou que no ano em análise não procedeu à extração de lamas das

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ① 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.