

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.
Entidades gestoras das quais importa água	Águas de Carrizada
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	5019
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	402129
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Não



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	166,3
Captações de água subterrânea (n.º)	10
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	1
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	10
Postos de recloração (n.º)	0
Reservatórios (n.º)	36
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	127
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	25
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	38
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NR
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,00
Índice de segurança e resiliência (em 200)	0
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³)	0,05
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	NA
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NR

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	98 % [80; 100]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,35 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	■	NA [0; 15]		■	Face à metodologia e resultados obtidos a ERSAR optou por não avaliar o indicador para as entidades gestoras em baixa.
AA 04 - Água segura	●	97,62 % [98,50; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	■	NA 100		■	A entidade gestora informou não ter recebido reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	65 % [100; 110]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	95,9 % [95,0; 100,0]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 08 - Água não faturada	●	47,0 % [0,0; 20,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,0 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	75 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	■	NA [70; 90]		■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 13 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de água	■	NA [0,7; 2,1]		■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos de distribuição de água	●	0,5 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água	●	144 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✗	NR [0,27; 0,43]		✗ ✗ ■ ■ ■ ■ ✗	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	■	NA [0; 0,04]		■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 18 - Produção própria de energia	●	0 % ≥10	★★★	■	

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.