

## 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 para as quais exporta água residual                                           | NA                                |
| Entidades gestoras das quais importa água residual                                               | NA                                |
| Juntas de freguesia que prestam o serviço                                                        | NA                                |
| Entidade responsável pela gestão de soluções individuais de saneamento de águas residuais        | Entidade gestora                  |
| Alojamentos servidos (n.º)                                                                       | 5045                              |
| Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º) | 0                                 |
| Tipologia da área de intervenção                                                                 | Área predominantemente rural      |
| Volume de atividade (m³/ano)                                                                     | 61570                             |
| Plano de ação para o controlo de afluências indevidas                                            | Não                               |
| Plano de contingência                                                                            | Não                               |
| Plano de eficiência energética                                                                   | Não                               |
| Plano de segurança de saneamento                                                                 | Não                               |



### Perfil do sistema de gestão de águas residuais:

|                                                                           |       |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|
| Comprimento total de coletores (km)                                       | 107,4 |
| Estações elevatórias (n.º)                                                | 1     |
| Estações de tratamento de águas residuais (n.º)                           | 30    |
| Fossas sépticas coletivas (n.º)                                           | 0     |
| Emissários submarinos (n.º)                                               | 0     |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)                           | 88    |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)                  | 0     |
| Índice de medição de caudais (em 200)                                     | 11    |
| Licenciamento de descargas (%)                                            | 100   |
| Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)                           | NR    |
| Índice de segurança e resiliência (em 200)                                | 0     |
| Sazonalidade das afluências                                               | NR    |
| Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)  | 0,07  |
| Acessibilidade física ao tratamento (%)                                   | 100   |
| Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)                                 | 0,97  |
| Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)                        | 100   |
| Benefício do tarifário social (%)                                         | NA    |
| Utilização de volumes planeados (%)                                       | 204   |
| Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%) | NR    |

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador                                                                       | Avaliação 2023 | Valor do indicador (valor de referência) | Fiabilidade dos dados | Histórico 2019 - 2023 | Observações                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR                                              |                |                                          |                       |                       |                                                                                                                                                                                   |
| AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis  | ●              | 98 %<br>[70; 100]                        | ★★★                   | ■ ■                   |                                                                                                                                                                                   |
| AR 03 - Acessibilidade económica do serviço                                     | ●              | 0,00 %<br>[0; 0,50]                      | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■           |                                                                                                                                                                                   |
| AR 04 - Ocorrência de inundações                                                | ●              | 0,00<br>/(1000 ramais.ano)<br>[0; 0,25]  | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■           |                                                                                                                                                                                   |
| AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos      | ■              | NA<br>100                                |                       | ■ ■                   |                                                                                                                                                                                   |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO                                           |                |                                          |                       |                       |                                                                                                                                                                                   |
| AR 06 - Cobertura dos gastos                                                    | ●              | 1 %<br>[100; 110]                        | ★                     | ■ ■ ■ ■ ■ ■           |                                                                                                                                                                                   |
| AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa                                         | ●              | 96,9 %<br>[95,0; 100]                    | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■           |                                                                                                                                                                                   |
| AR 09 - Reabilitação de coletores                                               | ●              | 0,0 %/ano<br>[1,5; 4,0]                  | ★★                    | ■ ■ ■ ■ ■ ■           |                                                                                                                                                                                   |
| AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores                         | ●              | 0,0 /(100 km.ano)<br>0,0                 | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■           |                                                                                                                                                                                   |
| AR 11 - Monitorização da condição de coletores                                  | ●              | 0 %<br>≥75                               | ★★                    | ■ ■                   |                                                                                                                                                                                   |
| AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento                              | ✗              | NR<br>[70; 95]                           |                       | ✗ ✗                   | Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.                                                                                |
| AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais         | ■              | NA<br>[2,1; 3,5]                         |                       | ■ ■                   | A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais que sirvam uma população equivalente igual ou superior a 2000 e.p.                                         |
| AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais | ●              | 5,2 /(100 km.ano)<br>[5,0; 12,0]         | ★★★                   | ■ ■                   |                                                                                                                                                                                   |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL                                                      |                |                                          |                       |                       |                                                                                                                                                                                   |
| AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias                        | ✗              | NR<br>[0,27; 0,54]                       |                       | ✗ ✗                   | Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.                                                                                |
| AR 17 - Produção de lamas no tratamento                                         | ●              | 2,2 kg/m³<br>[0,0; 1,0]                  | ★                     | ① ■                   |                                                                                                                                                                                   |
| AR 18 - Produção de água para reutilização                                      | ①              | 0,0 %<br>[20,0; 100,0]                   | ★                     | ■ ■                   | O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação. Devido a limitações do Portal ERSAR, o histórico deste indicador não apresenta a simbologia correta.     |
| AR 19 - Produção própria de energia                                             | ●              | 0 %<br>≥10                               | ★★★                   | ■ ■                   |                                                                                                                                                                                   |
| AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade                     | ●              | 0 %<br>[90; 100]                         | ★★★                   | ■ ■                   |                                                                                                                                                                                   |
| AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga                                  | ■              | NA<br>100                                |                       |                       | A entidade gestora opera instalações de tratamento de águas residuais que sirvam uma população equivalente inferior a 2000 e.p. ou a informação não foi disponibilizada pela APA. |

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.