

## Entidade Gestora:

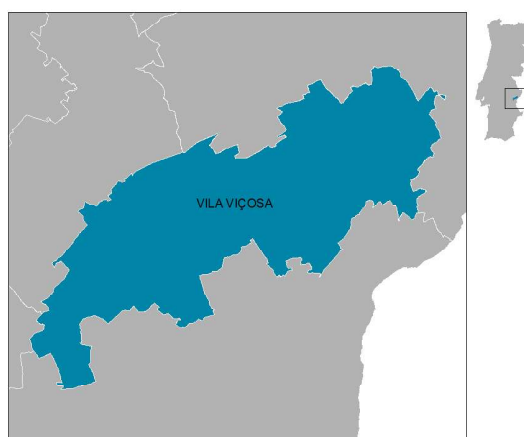
### CM de Vila Viçosa

Praça da República, 7160-207 VILA VIÇOSA

Tel. + 351 268 889 310, Fax + 351 268 980 604, E-mail geral@cm-vilavicoso.pt

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Vila Viçosa
Composição acionista	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	NA
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	4378
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m <sup>3</sup> /ano)	365917
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)	118,5
Captações de água subterrânea (n.º)	8
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	3
Estações de tratamento de água (n.º)	1
Outras instalações de tratamento (n.º)	6
Postos de recloração (n.º)	0
Reservatórios (n.º)	5
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	92
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	0
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	NR
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	NR
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NR
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	NR
Índice de segurança e resiliência (em 200)	0
Sazonalidade do abastecimento de água	NR
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> )	0,20
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	50
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NR
Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)]	NR

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	98 % [80; 100]	★	████████	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,43 % [0; 0,50]	★★★	████████	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	✖	NR [0,0; 1,0]		✖ - ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 04 - Água segura	●	99,28 % [98,50; 100]	★★★	███████	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	40 % 100	★★★	███	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	109 % [100; 110]	★★	███████	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	92,3 % [95,0; 100,0]	★	███████	
AA 08 - Água não faturada	✖	NR [0,0; 20,0]		✖ ✖ ✖ ✖ ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,0 %/ano [1,5; 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 - Utilização da infraestrutura de tratamento	✖	NR [70; 90]		✖ ✖ ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água	✖	NR [2,0; 4,0]		██ ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	✖	NR [0; 100]		✖ ✖ ✖ ✖ ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
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	✖	NR [0; 0,04]		✖ ✖ ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
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.