

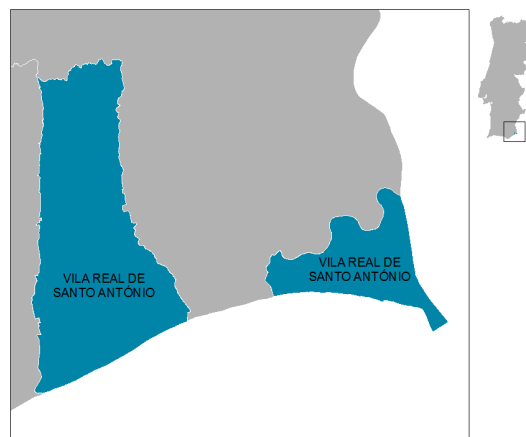
Entidade Gestora:

Águas de Vila Real de Santo António

Zona Industrial de Vila Real de Santo António, Lote 46, 8900-216 VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO
Tel. + 351 281 249 510 + 351 281 249 519, Fax , E-mail advrsa.geral@aguas-vrsa.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Vila Real de Santo António
Composição acionista (%)	100 % Aquapor Serviços, S.A.
Período de vigência do contrato	2018 - 2048
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Algarve, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	18.922
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	1.872.429
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)	0
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NA
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Postos de recloração (n.º)	5
Comprimento total de condutas (km)	206,3
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	56
Estações elevatórias (n.º)	2
Reservatórios (n.º)	6
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	3,0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	173
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	59
Índice de medição de caudais (em 200)	188

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2020	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [90; 100]	★	■ ■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,39 % [0; 0,50]	★★★	■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,0 /(1000 ramaisano) [0,0; 1,0]	★★★	■ ■	
AA 04 - Água segura	●	99,85 % [98,50; 100]	★★★	■ ■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■ ■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	93 % [100; 110]	★★	■ ■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	96,5 % [95,0; 100]	★	■ ■	
AA 08 - Água não faturada	●	22,6 % [0,0; 20,0]	★★★	■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,3 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■ ■	O valor do indicador reflete apenas quatro anos de avaliação.
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	17 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■ ■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	2,2 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★★	■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	102 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	■ ■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,92 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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.