

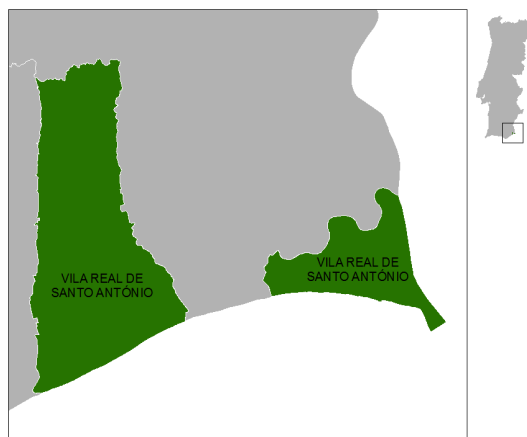
## Entidade Gestora:

### 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)	18895
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	100
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	1.716.658
Utilização de águas residuais tratadas (%)	NA
Produção própria de energia (%)	0



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

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	0
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Licenciamento de descargas (%)	NA
Comprimento total de coletores (km)	155,8
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	63
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	0
Estações elevatórias (n.º)	26
Descarregadores de emergência (n.º)	1
Erissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	167
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	59
Índice de medição de caudais (em 200)	102

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2020	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	100 % [85; 100]	★	■ ■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,39 % [0; 0,50]	★★★	■ ■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	3,86 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★	■ ■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	80 % [100; 110]	★★	■ ■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	96,7 % [95,0; 100]	★	■ ■	
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■ ■	O valor do indicador reflete apenas quatro anos de avaliação.
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,6 /(100 km.ano) 0,0	★★★	■ ■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	13,9 /(100 km.ano) [5,0; 11,0]	★★★	■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	1,17 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,45]	★★★	■ ■	
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100	★	■ ■	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	●	100 % [90; 100]	★★★	■ ■	
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	■	NA 100		■ ■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento.
AR 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■ ■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento.

---

**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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.