

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) | 19.351 |
| Tipologia da área de intervenção | Área mediantemente urbana |
| Volume de atividade (m³/ano) | 1.940.348 |
| 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) | 6 |
| Comprimento total de condutas (km) | 206,4 |
| Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede) | 55 |
| Estações elevatórias (n.º) | 2 |
| Reservatórios (n.º) | 6 |
| Capacidade de reserva de água tratada (dias) | 3,0 |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200) | 187 |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) | 122 |
| Índice de medição de caudais (em 200) | 192 |

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador | Avaliação 2021 | Valor do indicador (valor de referência) | Fiabilidade dos dados | Histórico 2019 - 2021 | Observações |
|--|----------------|--|-----------------------|-----------------------|---|
| ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR | | | | | |
| AA 01 - Acessibilidade física do serviço | ● | 100 % [90; 100] | ★ | ■■■■ | |
| AA 02 - Acessibilidade económica do serviço | ● | 0,37 % [0; 0,50] | ★★★ | ■■■■ | |
| AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento | ● | 0,1 /(1000 ramaisano) [0,0; 1,0] | ★★★ | ■■■■ | |
| AA 04 - Água segura | ● | 100,00 % [98,50; 100] | ★★★ | ■■■■ | |
| AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões | ● | 100 % 100 | ★★★ | ■■■■ | |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO | | | | | |
| AA 06 - Cobertura dos gastos | ● | 96 % [100; 110] | ★★ | ■■■■ | |
| AA 07 - Adesão ao serviço | ● | 98,6 % [95,0; 100] | ★ | ■■■■ | |
| AA 08 - Água não faturada | ● | 19,1 % [0,0; 20,0] | ★★★ | ■■■■ | |
| AA 09 - Reabilitação de condutas | ● | 0,3 %/ano [1,0; 4,0] | ★★★ | ■■■■ | O valor do indicador reflete apenas três anos de avaliação. |
| AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas | ● | 17 /(100 km.ano) [0; 30] | ★★★ | ■■■■ | |
| AA 11 - Adequação dos recursos humanos | ● | 2,5 /1000 ramais [2,0; 3,5] | ★★★ | ■■■■ | |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL | | | | | |
| AA 12 - Perdas reais de água | ● | 84 l/(ramal.dia) [0; 100] | ★ | ■■■■ | |
| AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias | ● | 0,82 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.