

## 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.
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	Taviraverde
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	19273
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m <sup>3</sup> /ano)	1927289
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Sim



#### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	206,7
Captações de água subterrânea (n.º)	0
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	2
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Postos de recloração (n.º)	6
Reservatórios (n.º)	6
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	193
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	144
Índice de medição de caudais (em 200)	190
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	54
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	3
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NA
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,57
Índice de segurança e resiliência (em 200)	55
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> )	0,01
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	47
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2022	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	96 % [90; 100]	★	■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	■	NA [0; 0,50]		■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	20 /(1000 ramais.ano) [0; 15]	★★★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	100,00 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	76 % [100; 110]	★★	■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	98,2 % [95,0; 100,0]	★	■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	18,7 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,3 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	21 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	■	NA [70; 90]		■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 13 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de água	■	NA [0,7; 1,8]		■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos de distribuição de água	●	2,6 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	●	78 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	■■■■■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,80 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27; 0,43]	★★★	■■■■■	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	■	NA [0; 0,04]		■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.