

Entidade Gestora:

SM de Castelo Branco

Av. Nuno Alvares, 32 - r/c, 6000-083 CASTELO BRANCO

Tel. + 351 272 340 500, Fax + 351 272 340 501, E-mail geral@sm-castelobranco.pt

EMPR



Perfil da entidade gestora:

Mdolo de gestão	Gestão direta (serviço municipalizado ou intermunicipalizado)
Entidade titular	CM de Castelo Branco
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Vale do Tejo, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	29754
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	90
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	3.678.653
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)	23
Licenciamento de descargas (%)	0
Comprimento total de coletores (km)	428,3
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	57
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	116,9
Estações elevatórias (n.º)	26
Descarregadores de emergência (n.º)	5
Erissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	156
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	168
Índice de medição de caudais (em 200)	0

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2021	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2017 - 2021	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	89 % [85; 100]	★★	■■■■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,33 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	2,93 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★	■■■■■■■■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	68 % [100; 110]	★★	■■■■■■■■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	87,3 % [95,0; 100]	★★	■■■■■■■■	O valor do indicador reflete a existência de alojamentos vagos ou com soluções de tratamento individuais.
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,2 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,0 /(100 km.ano) 0,0	★★★	■■■■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	5,1 /(100 km.ano) [5,0; 11,0]	★★★	■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✘	NR [0,27; 0,45]		■■■■■■■■	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100	★★	■■■■■■■■	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	●	20 % [90; 100]	★	■■■■■■■■	
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	■	NA 100		■■■■■■■■	A entidade gestora operou instalações de tratamento sem licença de descarga válida.
AR 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■■■■■■■■	A entidade gestora informou que no ano em análise não procedeu à extração de lamas das

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 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.