

## 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

#### Perfil da entidade gestora:

Modelo 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.
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	33459
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m <sup>3</sup> /ano)	4083331
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Não



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

Comprimento da rede (km)	834,0
Captações de água subterrânea (n.º)	5
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	3
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	5
Postos de rechloragem (n.º)	0
Reservatórios (n.º)	4
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	191
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	156
Índice de medição de caudais (em 200)	138
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	41
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	0
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NR
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,39
Índice de segurança e resiliência (em 200)	100
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> )	0,00
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	22
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NR

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	✗	NR [90; 100]			Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,37 % [0; 0,50]	★★★		
AA 03 - Coorência de falhas no abastecimento	—	NA [0; 15]			Face à metodologia e resultados obtidos a ERSAR optou por não avaliar o indicador para as entidades gestoras em baixa.
AA 04 - Água segura	●	99,84 % [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	●	95 % [100; 110]	★★		
AA 07 - Adesão ao serviço	✗	NR [95,0; 100,0]			Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 08 - Água não faturada	●	11,0 % [0,0; 20,0]	★★★		
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	1,4 %/ano [1,5; 4,0]	★★★		
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	11 /(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	●	1,6 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★★		
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	●	20 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★		
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,62 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 criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.