

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 para as quais exporta água residual	NA
Entidades gestoras das quais importa água residual	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Entidade responsável pela gestão de soluções individuais de saneamento de águas residuais	Entidade gestora
Alojamentos servidos (n.º)	31193
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	3418
Tipologia da área de intervenção	Área mediamente urbana
Volume de atividade (m ³ /ano)	3911591
Plano de ação para o controlo de aflúencias indevidas	Não
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança de saneamento	Não



Perfil do sistema de gestão de águas residuais:

Comprimento total de coletores (km)	427,5
Estações elevatórias (n.º)	26
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	0
Fossas sépticas coletivas (n.º)	23
Erissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	180
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	168
Índice de medição de caudais (em 200)	0
Licenciamento de descargas (%)	0
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,41
Índice de segurança e resiliência (em 200)	50
Sazonalidade das aflúencias	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m ³)	0,01
Acessibilidade física ao tratamento (%)	NR
Consumo de energia no tratamento (kWh/m ³)	NA
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	22
Utilização de volumes planeados (%)	109
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
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	✗	NR [85; 100]		✗	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,31 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AR 04 - Ocorrência de inundações	●	1,44 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★	■■■■■	
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	97 % 100	★★	■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 06 - Cobertura dos gastos	●	107 % [100; 110]	★★	■■■■■	
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa	✗	NR [95,0; 100]		■■■■■ ✗	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 09 - Reabilitação de coletores	●	0,2 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■	
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,0 /(100 km.ano) 0,0	★★★	■■■■■	
AR 11 - Monitorização da condição de coletores	●	2 % >=75	★★★	■	
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	■	NA [70; 95]		■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais.
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	■	NA [2,1; 3,2]		■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais.
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	●	7,2 /(100 km.ano) [5,0; 11,0]	★★★	■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,53 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,54]	★	■	
AR 17 - Produção de lamas no tratamento	■	NA [0,0; 0,6]		■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais.
AR 18 - Produção de água para reutilização	■	NA [20,0; 100,0]		■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais.
AR 19 - Produção própria de energia	●	0 % >=10	★★★	■	
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	●	0 % [90; 100]	★★★	■	
AR 21 - Cumprimento da licença de descarga	■	NA 100		■■■■■	A informação para o cálculo do indicador não foi disponibilizada à ERSAR por causa não imputável à EG.

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.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.