

## Entidade Gestora:

### SM de Castelo Branco

Av. Nuno Álvares, 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)	30338
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	4549
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m³/ano)	3076443
Plano de ação para o controlo de aflúncias 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)	432,3
Estações elevatórias (n.º)	26
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	0
Fossas sépticas coletivas (n.º)	23
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	185
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)	0,30
Índice de segurança e resiliência (em 200)	0
Sazonalidade das aflúncias	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	0,01
Acessibilidade física ao tratamento (%)	100
Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)	NA
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	38
Utilização de volumes planeados (%)	127
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NR

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	<span style="color: green;">●</span>	96 % [85; 100]	★★	<span style="color: red;">✗</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço	<span style="color: green;">●</span>	0,27 % [0; 0,50]	★★★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
AR 04 - Ocorrência de inundações	<span style="color: red;">●</span>	2,73 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★	<span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span>	
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	<span style="color: green;">●</span>	100 % 100	★★★	<span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 06 - Cobertura dos gastos	<span style="color: red;">●</span>	122 % [100; 110]	★★	<span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: red;">■</span>	O reporte de contas encontra-se em fase de validação, pelo que o contraditório do valor do indicador será efetuado no âmbito do respetivo módulo.
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa	<span style="color: yellow;">●</span>	90,8 % [95,0; 100]	★★	<span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">✗</span> <span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span>	
AR 09 - Reabilitação de coletores	<span style="color: red;">●</span>	0,1 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	<span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span>	
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	<span style="color: green;">●</span>	0,0 /(100 km.ano) 0,0	★★★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
AR 11 - Monitorização da condição de coletores	<span style="color: red;">●</span>	12 % ≥75	★★★	<span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span>	Devido a limitações do Portal ERSAR, o valor apresentado encontra-se incorreto devendo ser considerado o valor 6%.
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	<span style="color: black;">■</span>	NA [70; 95]		<span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span>	A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais.
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	<span style="color: black;">■</span>	NA [2,1; 3,2]		<span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span>	A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais que sirvam uma população equivalente igual ou superior a 2000 e.p..
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	<span style="color: green;">●</span>	7,4 /(100 km.ano) [5,0; 11,0]	★★★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	<span style="color: yellow;">●</span>	0,87 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27; 0,54]	★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: red;">✗</span> <span style="color: yellow;">■</span>	
AR 17 - Produção de lamas no tratamento	<span style="color: black;">■</span>	NA [0,0; 0,6]		<span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span>	A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais.
AR 18 - Produção de água para reutilização	<span style="color: black;">■</span>	NA [20,0; 100,0]		<span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span>	A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais.
AR 19 - Produção própria de energia	<span style="color: red;">●</span>	0 % ≥10	★★★	<span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span>	
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	<span style="color: red;">●</span>	0 % [90; 100]	★★★	<span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span>	
AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga	<span style="color: black;">■</span>	NA 100		<span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span> <span style="color: black;">■</span>	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; ⓪ 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.