

## Entidade Gestora:

### CM de Celorico da Beira

Rua Sacadura Cabral, 39, 6360-350 CELORICO DA BEIRA

Tel. + 351 271 747 400 + 351 271 747 418, Fax + 351 271 747 409, E-mail geral@cm-celorico-dabeira.pt

### Perfil da entidade gestora:

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| Modelo de gestão                              | Gestão direta (serviço municipal) |
| Entidade titular                              | CM de Celorico da Beira           |
| 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)                    | 4946                              |
| Tipologia da área de intervenção              | Área predominantemente rural      |
| Volume de atividade (m³/ano)                  | 290431                            |
| 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)   | 187,1 |
| Captações de água subterrânea (n.º)                                      | 17    |
| Captações de água superficial (n.º)                                      | 0     |
| Estações elevatórias (n.º)   | 5     |
| Estações de tratamento de água (n.º)                                     | 0     |
| Outras instalações de tratamento (n.º)                                   | 13    |
| Postos de recloração (n.º)   | 0     |
| Reservatórios (n.º)  | 25    |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)                          | 131   |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)                 | 0     |
| Índice de medição de caudais (em 200)                                    | 86    |
| Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)                           | 36    |
| Capacidade de reserva de água tratada (dias)                             | 1     |
| Cumprimento do licenciamento das captações (%)                           | NR    |
| Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)                          | 0,09  |
| Índice de segurança e resiliência (em 200)                               | 0     |
| Sazonalidade do abastecimento de água                                    | NA    |
| Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³) | NR    |
| Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)                       | NA    |
| Benefício do tarifário social (%)  | 41    |
| Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)]      | 18    |

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador  | Avaliação 2023 | Valor do indicador (valor de referência) | Fiabilidade dos dados | Histórico 2019 - 2023 | Observações  |
|--|----------------|--|-----------------------|-----------------------|--|
| ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR   |                |  |                       |                       |  |
| AA 01 - Acessibilidade física do serviço                                       | ●              | 100 %<br>[80; 100]                       | ★                     | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| AA 02 - Acessibilidade económica do serviço                                    | ●              | 0,47 %<br>[0; 0,50]                      | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento                                  | ●              | 0,1<br>/(1000 ramais.ano)<br>[0,0; 1,0]  | ★                     | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| AA 04 - Água segura  | ●              | 99,11 %<br>[98,50; 100]                  | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos     | ●              | 44 %<br>100                              | ★★                    | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO  |                |  |                       |                       |  |
| AA 06 - Cobertura dos gastos   | ●              | 70 %<br>[100; 110]                       | ★★                    | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| AA 07 - Adesão ao serviço  | ●              | 78,4 %<br>[95,0; 100,0]                  | ★                     | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| AA 08 - Água não faturada  | ●              | 52,7 %<br>[0,0; 20,0]                    | ★★                    | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| AA 09 - Reabilitação de condutas   | ●              | 0,0 %/ano<br>[1,5; 4,0]                  | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas                                      | ●              | 7 /(100 km.ano)<br>[0; 30]               | ★                     | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento                             | ■              | NA<br>[70; 90]                           |                       | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       | A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.                                       |
| AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água | ●              | 1,8 /1000 ramais<br>[2,0; 4,0]           | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL   |                |  |                       |                       |  |
| AA 15 - Perdas reais de água   | ●              | 116 l/(ramal.dia)<br>[0; 100]            | ★★★                   | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       |  |
| AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias                       | ✗              | NR<br>[0,27; 0,43]                       |                       | ✗ ✗ ✗ ✗ ✗ ✗           | Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas. |
| AA 17 - Produção de lamas de tratamento  | ■              | NA<br>[0; 0,04]                          |                       | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       | A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.                                       |
| AA 18 - Produção própria de energia  | ✗              | NR<br>>=10                               |                       | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■       | Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas. |

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.