Entidade Gestora:

Águas da Teja

Av.ª Comunidades Europeias N.º 39 Apartado 48, 6420-044 TRANCOSO
Tel. + 351 271 829 000, Fax + 351 271 829 009, E-mail aguasdateja@aguasdateja.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Trancoso
Composição acionista	100% AQUAPOR
Período de vigência do contrato	1997 - 2033
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	NA
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 titular
Alojamentos servidos (n.º)	4775
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	57
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m^3/ano)	150480
Plano de ação para o controlo de afluências 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)	157,4
Estações elevatórias (n.º)	5
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	9
Fossas séticas coletivas (n.º)	24
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	77
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	0
Licenciamento de descargas (%)	100
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,39
Índice de segurança e resiliência (em 200)	60
Sazonalidade das afluências	NR
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO_2e/m^3)	NR
Acessibilidade física ao tratamento (%)	100
Consumo de energia no tratamento (kWh/m^3)	0,32
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100
Benefício do tarifário social (%)	NA
Utilização de volumes planeados (%)	NA
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

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					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	●	71 % [70; 100]	★★★	▬ ▬	
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,12 % [0; 0,50]	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AR 04 - Ocorrência de inundações	●	0,00 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	✖	NR 100		▬ ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 06 - Cobertura dos gastos	●	101 % [100; 110]	★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa	●	79,6 % [95,0; 100]	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AR 09 - Reabilitação de coletores	●	0,0 %/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	●	0 % >=75	★★★	▬ ▬	
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	✖	NR [70; 95]		✖ ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	✖	NR [2,1; 3,5]		▬ ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	✖	NR [5,0; 12,0]		▬ ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✖	NR [0,27; 0,54]		▬ ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 17 - Produção de lamas no tratamento	●	1,2 kg/m^3 [0,0; 0,6]	★	ⓘ ▬	
AR 18 - Produção de água para reutilização	ⓘ	0,0 % [20,0; 100,0]	★	▬ ▬	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação. Devido a limitações do Portal ERSAR, o histórico deste indicador não apresenta a simbologia correta.
AR 19 - Produção própria de energia	✖	NR >=10		▬ ✖	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	●	0 % [90; 100]	★★★	▬ ▬	
AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga	●	100 % 100	★★★	▬	

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.