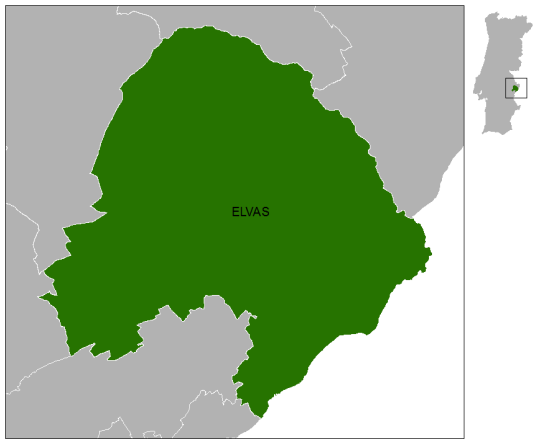
## Entidade Gestora:

Aquaelvas
Praça da República, 12, 7350-126 ELVAS
Tel. + 351 268 639 201 + 351 910 514 149, Fax + 351 268 639 208, E-mail aquaelvas@fcc.es

AENOR GESTÃO DE QUALIDADE ISO 9001 ER-1210/2011 – 005/00
AENOR GESTÃO AMBIENTAL ISO 14001 GA-2011/0635 – 005/00
AENOR SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO ISO 45001 SST-0074/2020 – 059/00

### Perfil da entidade gestora:

| | |
|---|---|
| Modelo de gestão | Concessão (concessão municipal) |
| Entidade titular | CM de Elvas |
| Composição acionista (%) | FCC Aqualia, SA (100%) |
| Período de vigência do contrato | 2008 - 2038 |
| Tipo de serviço | Em baixa |
| Utilizador do(s) sistema(s) em alta | Águas do Vale do Tejo, S.A. |
| Alojamentos servidos (n.º) | 10424 |
| Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%) | 87 |
| Tipologia da área de intervenção | Área predominantemente rural |
| Volume de atividade ($m^3$/ano) | 988.350 |
| Utilização de águas residuais tratadas (%) | NA |
| Produção própria de energia (%) | NA |




### Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

| | |
|---|---|
| Estações de tratamento de águas residuais (n.º) | 1 |
| Fossas séticas coletivas (n.º) | 0 |
| Licenciamento de descargas (%) | 100 |
| Comprimento total de coletores (km) | 121,5 |
| Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede) | 78 |
| Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km) | 56,6 |
| Estações elevatórias (n.º) | 11 |
| Descarregadores de emergência (n.º) | 1 |
| Emissários submarinos (n.º) | 0 |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200) | 90 |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) | 0 |
| Índice de medição de caudais (em 200) | 130 |

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador | Avaliação 2021 | Valor do indicador (valor de referência) | Fiabilidade dos dados | Histórico 2017 - 2021 | Observações |
|---|---|---|---|---|---|
| ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR | | | | | |
| AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas | ● | 87 % [70; 100] | ★ | ▬▬▬▬▬ | |
| AR 02 - Acessibilidade económica do serviço | ● | 0,38 % [0; 0,50] | ★★★ | ▬▬▬▬▬ | |
| AR 03 - Ocorrência de inundações | ● | 0,11 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25[ | ★ | ▬▬▬▬▬ | |
| AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões | ● | 100 % 100 | ★ | ▬▬▬▬▬ | |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO | | | | | |
| AR 05 - Cobertura dos gastos | ● | 104 % [100; 110] | ★ | ▬▬▬▬▬ | |
| AR 06 - Adesão ao serviço | ● | 90,1 % [95,0; 100] | ★ | ▬▬▬▬▬ | |
| AR 07 - Reabilitação de coletores | ● | 0,0 %/ano [1,0; 4,0] | ★★★ | ▬▬▬▬▬ | |
| AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores | ● | 1,6 /(100 km.ano) 0,0 | ★★ | ▬▬▬▬▬ | |
| AR 09 - Adequação dos recursos humanos | ● | 8,4 /(100 km.ano) [5,0; 12,0] | ★★★ | ▬▬▬▬▬ | |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL | | | | | |
| AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias | ● | 0,62 kWh/($m^3$.100m) [0,27; 0,45] | ★★★ | ▬▬▬▬▬ | O valor do indicador não reflete todas as instalações de bombeamento por não existir informação suficiente e ou fiável para o cálculo da respetiva eficiência energética. |
| AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento | ● | 88 % 100 | ★ | ▬▬▬▬▬ | |
| AR 12 - Controlo de descargas de emergência | ● | 0 % ]90; 100] | ★★★ | ▬▬▬▬▬ | |
| AR 13 - Cumprimento da licença de descarga | ● | 76 % 100 | ★★★ | ▬▬▬▬▬ | |
| | ▬ | NA | | | A entidade gestora não opera instalações de |

| AR 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento | 100 | ▬▬▬▬▬ tratamento. |
|---|---|---|

**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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.