

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 AENOR AENOR		
GESTÃO DE QUALIDADE	GESTÃO AMBIENTAL	SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO
ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
ER-1210/2011 - 005/00	GA-2011/0635 - 005/00	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)	10119
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	84
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	997.321
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 sépticas 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)	60,5
Estações elevatórias (n.º)	11
Descarregadores de emergência (n.º)	2
Erissários 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)	20

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2016 - 2020	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	84 % [70; 100]	★	■■■■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,40 % [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	●	99 % [100; 110]	★	■■■■■■■■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	89,8 % [95,0; 100]	★	■■■■■■■■	
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	12,3 / (100 km.ano) 0,0	★★	■■■■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	8,6 / (100 km.ano) [5,0; 12,0]	★★★	■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,72 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,45]	★★★	■■■■■■■■	
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	●	98 % 100	★★★	■■■■■■■■	
AR 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA		■■■■■■■■	A entidade gestora informou que no ano em análise não procedeu à extração de lamas das

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.