

## 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](mailto:aguasdateja@aguasdateja.pt)

#### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Trancoso
Composição acionista (%)	100% AQUAFOR
Período de vigência do contrato	1997 - 2022
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	NA
Alojamentos servidos (n.º)	4719
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	78
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	133.132
Utilização de águas residuais tratadas (%)	0
Produção própria de energia (%)	24



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

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	9
Fossas sépticas coletivas (n.º)	24
Licenciamento de descargas (%)	100
Comprimento total de coletores (km)	154,9
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	37
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	0
Estações elevatórias (n.º)	5
Descarregadores de emergência (n.º)	0
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	69
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	0

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2016 - 2020	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	77 % [70; 100]	★	■■■■■■■■	Existem condições contratuais com impacto na cobertura do serviço, sendo a entidade concedente responsável por investimentos infraestruturais.
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,12 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	0,00 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★	■■■■■■■■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	66 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	73,2 % [95,0; 100]	★	■■■■■■■■	A entidade gestora deve promover a adesão de utilizadores ao sistema, em articulação com a entidade titular (município).
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	Os trabalhos de reabilitação de coletores não são da responsabilidade da entidade gestora, mas sim da responsabilidade do concedente.
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,0 /(100 km.ano) 0,0	★★★	■■■■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	2,8 /(100 km.ano) [5,0; 12,0]	★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,58 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,45]	★	■■■■■■■■	
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100	★	■■■■■■■■	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	■	NA [90; 100]		■■■■■■■■	A entidade gestora informou não ter descarregadores nas estações elevatórias.
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	●	64 % 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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.