

## Entidade Gestora:

### Águas do Planalto

Estação de Tratamento de Água Mosteiro de Fráguas, 3460-304 TONDELA  
Tel. + 351 232 819 240, Fax + 351 232 819 259, E-mail geral@aguasdoplanalto.pt

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	Associação de Municípios da Região do Planalto Beirão
Composição acionista	100% Aquapor
Período de vigência do contrato	1997 - 2027
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	NA
Entidades gestoras das quais importa água	Águas Públicas da Serra da Estrela
Entidades gestoras para as quais exporta água	AFIN SMAS de Viseu
Juntas de freguesia que prestam o serviço	Carapinha, União das freguesias de Pinheiro de Coja e Meda de Mburos
Alojamentos servidos (n.º)	32077
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m <sup>3</sup> /ano)	2902961
Plano de contingência	Sim
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Sim



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	1802,3
Captações de água subterrânea (n.º)	33
Captações de água superficial (n.º)	6
Estações elevatórias (n.º)	23
Estações de tratamento de água (n.º)	3
Outras instalações de tratamento (n.º)	19
Postos de recloração (n.º)	71
Reservatórios (n.º)	130
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	162
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	181
Índice de medição de caudais (em 200)	200
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	25
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	4
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	86
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,36
Índice de segurança e resiliência (em 200)	87
Sazonalidade do abastecimento de água	1
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> )	0,10
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100,0
Benefício do tarifário social (%)	61
Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)]	17

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	<span style="color: green;">●</span>	93 % [80; 100]	★★★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	<span style="color: yellow;">●</span>	0,79 % [0; 0,50]	★★★	<span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span>	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	<span style="color: green;">●</span>	0,8 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★	<span style="color: black;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
AA 04 - Água segura	<span style="color: green;">●</span>	99,92 % [98,50; 100]	★★★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	<span style="color: green;">●</span>	100 % 100	★★★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	<span style="color: red;">●</span>	133 % [100; 110]	★★	<span style="color: red;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span>	
AA 07 - Adesão ao serviço	<span style="color: red;">●</span>	74,6 % [95,0; 100,0]	★★★	<span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span>	
AA 08 - Água não faturada	<span style="color: green;">●</span>	16,5 % [0,0; 20,0]	★★★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
AA 09 - Reabilitação de condutas	<span style="color: red;">●</span>	0,6 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span>	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	<span style="color: yellow;">●</span>	39 /(100 km.ano) [0; 30]	★	<span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span>	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	<span style="color: yellow;">●</span>	67 % [70; 90]	★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: yellow;">■</span>	
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água	<span style="color: red;">●</span>	1,2 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	<span style="color: red;">■</span>	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	<span style="color: green;">●</span>	25 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	<span style="color: green;">●</span>	0,39 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27; 0,43]	★★★	<span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span> <span style="color: green;">■</span>	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	<span style="color: green;">●</span>	0,00 kg/m <sup>3</sup> [0; 0,04]	★	⓪ <span style="color: green;">■</span>	
AA 18 - Produção própria de energia	<span style="color: red;">●</span>	0 % >=10	★★★	<span style="color: red;">■</span> <span style="color: red;">■</span>	

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ⓪ 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.