

## Entidade Gestora:

### CM de Armamar

Praça da República, 5110-127 ARMAMAR

Tel. + 351 254 850 800, Fax , E-mail geral@cm-armamar.pt

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Armamar
Composição acionista	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Norte, S.A.
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 gestora
Alojamentos servidos (n.º)	3260
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	0
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	208892
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)	97,5
Estações elevatórias (n.º)	1
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	4
Fossas sépticas coletivas (n.º)	23
Erissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	80
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	70
Licenciamento de descargas (%)	0
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,21
Índice de segurança e resiliência (em 200)	74
Sazonalidade das afluências	NR
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	0,02
Acessibilidade física ao tratamento (%)	100
Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)	4,97
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	NA
Utilização de volumes planeados (%)	158
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NA

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	●	81 % [70; 100]	★★★	■	
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,21 % [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	■	NA 100			A entidade gestora informou não ter recebido reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos.
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 06 - Cobertura dos gastos	×	NR [100; 110]		■■■■■	A informação prestada pela entidade gestora no reporte de contas não permitiu a correta e/ou completa validação dos dados reportados.
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa	●	82,6 % [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	●	739,5 /(10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> .ano) [2,1; 3,5]	★	■	
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	●	3,2 /(100 km.ano) [5,0; 12,0]	★★★	■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
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	Ⓢ	0,0 kg/m <sup>3</sup> [0,0; 0,6]	★		Ⓢ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
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.
AR 19 - Produção própria de energia	●	0 % >=10	★★★	■	
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	■	NA [90; 100]			A entidade gestora informou não ter descarregadores nas estações elevatórias nem nas estações de tratamento.
AR 21 - Cumprimento da licença de descarga	■	NA 100		■■■■■	A informação para o cálculo do indicador não foi disponibilizada à ERSAR por causa não imputável à EG.

**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.