

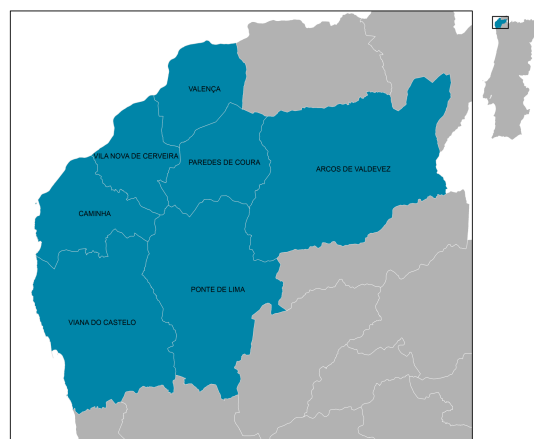
Entidade Gestora:

Águas do Alto Minho

Rua Frei Bartolomeu Mártires n.º 156, 4904-878 VIANA DO CASTELO
Tel. + 351 258 806 900, Fax + 351 258 806 900, E-mail geral.adam@adp.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (parceria Estado/ municípios)
Entidade titular	CM de Arcos de Valdevez, CM de Caminha, CM de Paredes de Coura, CM de Ponte de Lima, CM de Valença, CM de Viana do Castelo, CM de Vila Nova de Cerveira
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	2019 - 2049
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Norte, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	94.730
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	8.356.967
Produção própria de energia (%)	NR



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	0
Captações de água subterrânea (n.º)	178
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	6
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	43
Postos de recloração (n.º)	0
Comprimento total de condutas (km)	3880,4
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	25
Estações elevatórias (n.º)	47
Reservatórios (n.º)	142
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	0,4
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	143
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	93

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	92 % [80; 100]	★	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,42 % [0; 0,50]	★★★	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,0 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★	
AA 04 - Água segura	●	98,84 % [98,50; 100]	★★★	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	11 % 100	★★	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	100 % [100; 110]	★★★	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	84,9 % [95,0; 100]	★	A entidade gestora deve promover a adesão dos utilizadores ao sistema, em articulação com a entidade titular (município).
AA 08 - Água não faturada	●	45,4 % [0,0; 20,0]	★★★	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	2,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	74 /(100 km.ano) [0; 30]	★★	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,2 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
AA 12 - Perdas reais de água	●	174 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✗	NR [0,27; 0,40]		Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	—	NA 100		A entidade gestora não opera instalações de tratamento com produção de lamas.

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.