

## Entidade Gestora:

Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)

Rua Dom Pedro de Castro, n.º 1A, 5000-669 VILA REAL

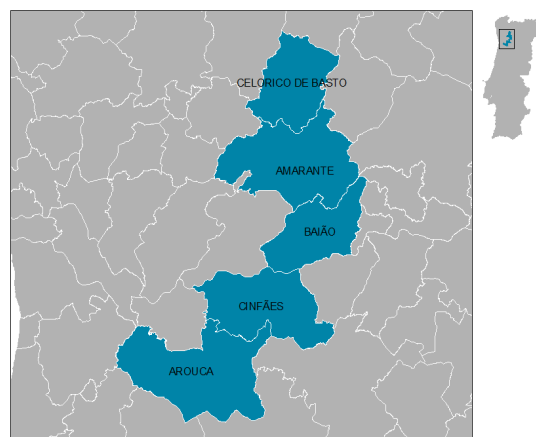
Tel. + 351 259 309 370, Fax + 351 259 309 371, E-mail geral.adnorte@adp.pt

# MOVE+

A MOBILIDADE EFICIENTE

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (parceria Estado/ municípios)
Entidade titular	CM de Amarante, CM de Arouca, CM de Baião, CM de Celorico de Basto, CM de Cinfães, CM de Fafe, CM de Santo Tirso, CM de Trofa
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	2013 - 2089
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Norte, S.A. e Águas do Douro e Paiva, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	36.891
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	2.988.193
Produção própria de energia (%)	0



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	1
Captações de água subterrânea (n.º)	182
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NR
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	87
Postos de recloração (n.º)	46
Comprimento total de condutas (km)	2146,5
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	16
Estações elevatórias (n.º)	28
Reservatórios (n.º)	149
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2,2
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	145
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	132
Índice de medição de caudais (em 200)	107

### Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	78 % [80; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,62 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,3 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 04 - Água segura	●	99,18 % [98,50; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	100 % [100; 110]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	65,2 % [95,0; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 08 - Água não faturada	●	45,0 % [0,0; 20,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,8 %/ano [1,0; 4,0]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	51 /(100 km.ano) [0; 30]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	2,1 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	2,3 m³/(km.dia) [0; 3,0]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
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.