

Entidade Gestora:

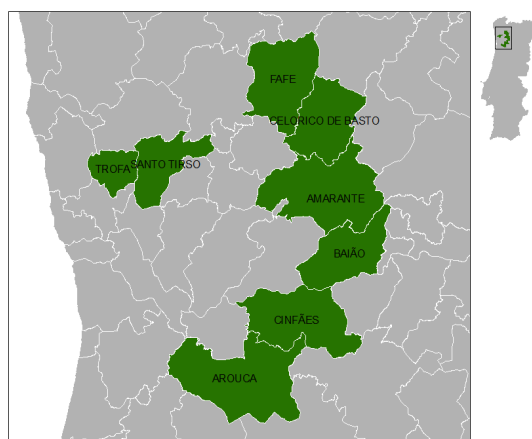
Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)

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

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 Ginfães, CM de Fafe, CM de Santo Tirso, CM de Trofa
Composição acionista	70,74% AdP, 29,26% municípios
Período de vigência do contrato	2013 - 2045
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Norte, S.A. e SIMDOURO, 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)	61721
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	749
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	4857570
Plano de ação para o controlo de aflúencias 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)	1777,2
Estações elevatórias (n.º)	111
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	13
Fossas sépticas coletivas (n.º)	35
Erissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	144
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	132
Índice de medição de caudais (em 200)	115
Licenciamento de descargas (%)	19
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,53
Índice de segurança e resiliência (em 200)	151
Sazonalidade das aflúencias	149
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³)	0,01
Acessibilidade física ao tratamento (%)	100
Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)	1,39
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100
Benefício do tarifário social (%)	53
Utilização de volumes planeados (%)	101
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	●	59 % [70; 100]	★★★	—	
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,54 % [0; 0,50]	★★★	—	
AR 04 - Ocorrência de inundações	●	10,80 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★	—	
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	95 % 100	★★★	—	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 06 - Cobertura dos gastos	●	100 % [100; 110]	★★★	—	
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa	●	70,7 % [95,0; 100]	★★★	—	
AR 09 - Reabilitação de coletores	●	0,1 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	—	
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,7 /(100 km.ano) 0,0	★★★	—	
AR 11 - Monitorização da condição de coletores	●	1 % ≥75	★★	—	
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	17 % [70; 95]	★	—	
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	●	22,9 /(10 ⁶ m ³ .ano) [2,1; 3,5]	★	—	
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	●	5,4 /(100 km.ano) [5,0; 12,0]	★★★	—	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
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	ⓘ	4,4 kg/m ³ [0,0; 1,0]	★	ⓘ	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	●	20 % [90; 100]	★★★	—	
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.