

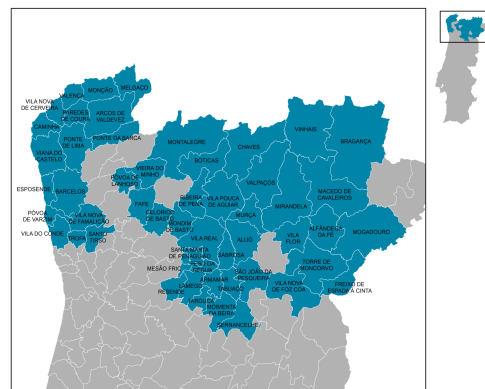
**Entidade Gestora:**

Águas do Norte  
(Concessão multimunicipal)  
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:**

Mdelo de gestão	Concessão (concessão multimunicipal)
Entidade titular	Estado
Composição acionista (%)	51% AdP, 49% Municípios
Período de vigência do contrato	2015 - 2045
Tipo de serviço	Em alta
Alojamentos servidos (n.º)	600.242
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	75.813.899
Produção própria de energia (%)	0



**Perfil do sistema de abastecimento de água:**

Captações de água superficial (n.º)	54
Captações de água subterrânea (n.º)	47
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	96
Estações de tratamento de água (n.º)	36
Outras instalações de tratamento (n.º)	32
Postos de recloragem (n.º)	127
Comprimento total de condutas (km)	2665,2
Estações elevatórias (n.º)	206
Reservatórios (n.º)	449
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1,9
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	195
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	172
Índice de medição de caudais (em 200)	165

**Ficha de avaliação da qualidade do serviço:**

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2016 - 2020	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	82 % 100	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,20 % [0;0,25]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,00 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 04 - Água segura	●	99,76 % [98,50; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	■	NA [100; 110]		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	Indicador não sujeito a avaliação.
AA 07 - Adesão ao serviço	●	94,2 % 100	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora deve promover a adesão dos utilizadores ao sistema.
AA 08 - Água não faturada	●	3,8 % [0,0; 5,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,1 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	16 /(100 km.ano) [0; 15]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	3,0 /(10 <sup>6</sup> m³.ano) [1,0; 2,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	1,3 m³/(km.dia) [0,0; 5,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,39 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	

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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.