

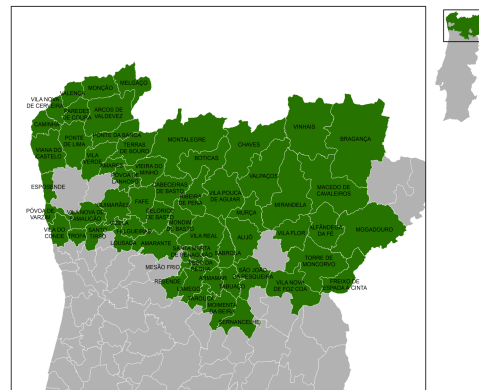
Entidade Gestora:

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:

Modelo 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)	524127
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	48632287,0
Utilização de águas residuais tratadas (%)	1
Produção própria de energia (%)	8



Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	175
Fossas sépticas coletivas (n.º)	10
Licenciamento de descargas (%)	96
Comprimento total de coletores (km)	1517,0
Estações elevatórias (n.º)	383
Descarregadores de emergência (n.º)	146
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	185
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	172
Índice de medição de caudais (em 200)	84

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2016 - 2020	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço	●	82 % 100	★	■■■■■■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,22 % [0; 0,25]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	11,0 /(100 km coletor.ano) [0; 0,5]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 05 - Cobertura dos gastos	■	NA [100; 110]		■■■■■■■■■■	Indicador não sujeito a avaliação.
AR 06 - Adesão ao serviço	●	84,0 % 100	★	■■■■■■■■■■	A entidade gestora deve promover a adesão dos utilizadores ao sistema.
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,4 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	1,6 /(100 km.ano) 0,0	★★	■■■■■■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	5,7 /(10 ⁶ m³.ano) [3,0; 4,5]	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,64 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,45]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100	★	■■■■■■■■■■	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	●	55 % [90; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 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.