

## Entidade Gestora:

### Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)

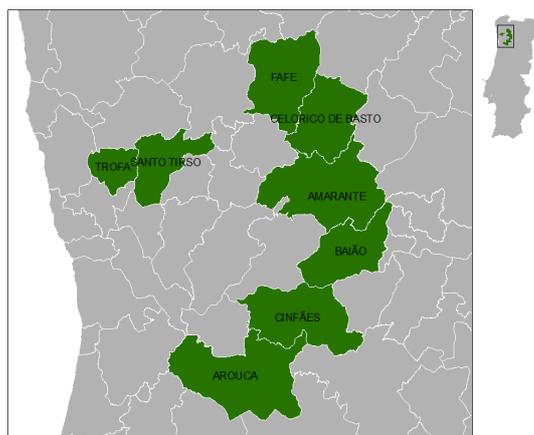
Rua Dom Pedro de Castro, n.º 1A, 5000-669 VILA REAL

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 Cinfães, 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)	64270
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	511
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m <sup>3</sup> /ano)	4997186
Plano de ação para o controlo de aflúências 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)	1815,1
Estações elevatórias (n.º)	115
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	13
Fossas sépticas coletivas (n.º)	36
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	145
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	132
Índice de medição de caudais (em 200)	116
Licenciamento de descargas (%)	14
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,53
Índice de segurança e resiliência (em 200)	155
Sazonalidade das aflúências	3
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> )	NR
Acessibilidade física ao tratamento (%)	100
Consumo de energia no tratamento (kWh/m <sup>3</sup> )	1,38
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100
Benefício do tarifário social (%)	45
Utilização de volumes planeados (%)	118
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis		66 % [70; 100]	★★★		
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço		0,49 % [0; 0,50]	★★★		
AR 04 - Ocorrência de inundações		8,78 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★		
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		99 % 100	★★★		
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 06 - Cobertura dos gastos		106 % [100; 110]	★★★		
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa		65,6 % [95,0; 100]	★★★		
AR 09 - Reabilitação de coletores		0,1 %/ano [1,5; 4,0]	★		
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores		0,6 /(100 km.ano) 0,0	★★★		
AR 11 - Monitorização da condição de coletores		2 % >=75	★		Devido a limitações do Portal ERSAR, o valor apresentado encontra-se incorreto devendo ser considerado o valor 1%.
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento		96 % [70; 95]	★		
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais		NA [2,1; 3,5]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais que sirvam uma população equivalente igual ou superior a 2000 e.p.
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais		5,3 /(100 km.ano) [5,0; 12,0]	★★★		
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
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		1,7 kg/m <sup>3</sup> [0,0; 1,0]	★		
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. Devido a limitações do Portal ERSAR, o histórico deste indicador não apresenta a simbologia correta.
AR 19 - Produção própria de energia		NR >=10			Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade		NR [90; 100]			Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga		NA 100			A entidade gestora opera instalações de tratamento de águas residuais que sirvam uma população equivalente inferior a 2000 e.p. ou a informação não foi disponibilizada pela APA.

**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.