

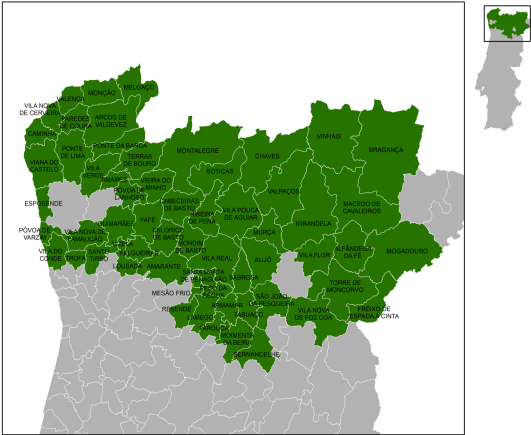
Entidade Gestora:

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
Entidades gestoras das quais importa água residual	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água residual	Indaqua Matosinhos SMEAS de Maia SIMDOURO
Alojamentos servidos (n.º)	551384
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m³/ano)	50432263
Plano de ação para o controlo de afluências indevidas	Não
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Sim
Plano de segurança de saneamento	Não



Perfil do sistema de gestão de águas residuais:

Comprimento total de coletores (km)	1562,7
Estações elevatórias (n.º)	388
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	172
Fossas sépticas coletivas (n.º)	10
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	188
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	192
Índice de medição de caudais (em 200)	100
Licenciamento de descargas (%)	97
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,71
Índice de segurança e resiliência (em 200)	156
Sazonalidade das afluências	2
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³)	0,09
Acessibilidade física ao tratamento (%)	100
Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)	0,43
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NA

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço	●	81 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 04 - Ocorrência de inundações	●	11,1 /(100 km coletor.ano) [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	70 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 06 - Cobertura dos gastos	●	112 % [100; 110]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 07 - Adesão ao serviço	●	85,3 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 09 - Reabilitação de coletores	●	0,8 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	1,5 /(100 km.ano) 0,0	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 11 - Monitorização da condição de coletores	●	1 % ≥75	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	127 % [70; 95]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 13 - Adequação dos recursos humanos no transporte e tratamento	●	5,3 /(10 ⁶ m ³ .ano) [3,0; 4,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,72 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,54]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 17 - Produção de lamas no tratamento	●	0,5 kg/m ³ [0,0; 0,6]	★	① ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 18 - Produção de água para reutilização	①	1,2 % [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	●	8 % ≥20	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	●	62 % [90; 100]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ① 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.