

## Entidade Gestora:

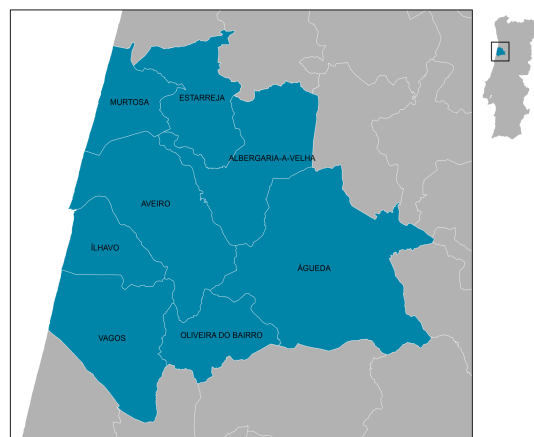
### Águas do Vouga

Estrada Nacional n.º1 Lugar Feira Nova, 3850-200 ALBERGARIA-A-VELHA  
Tel. + 351 234 520 090, Fax + 351 234 520 099, E-mail avouga@aguasdivouga.pt



### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	AM de Carvoeiro - Vouga
Composição acionista (%)	100% Aquapor
Período de vigência do contrato	1996 - 2026
Tipo de serviço	Em alta
Alojamentos servidos (n.º)	117.038
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	14.333.162
Produção própria de energia (%)	3



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	1
Captações de água subterrânea (n.º)	13
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	100
Estações de tratamento de água (n.º)	1
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Postos de recloração (n.º)	14
Comprimento total de condutas (km)	218,7
Estações elevatórias (n.º)	4
Reservatórios (n.º)	19
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1,5
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	172
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	165
Índice de medição de caudais (em 200)	200

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2021	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2017 - 2021	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	—	NA 100		—	A entidade gestora não tem responsabilidade contratual sobre a expansão do sistema.
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,15 % [0,0,25]	★★★	—	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,00 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★★★	—	
AA 04 - Água segura	●	100,00 % [98,50; 100]	★★★	—	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	—	NA 100		—	A entidade gestora informou não ter recebido reclamações e sugestões escritas.
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	✗	NR [100; 110]		—	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 07 - Adesão ao serviço	—	NA 100		—	A entidade gestora não tem responsabilidade contratual sobre a expansão do sistema.
AA 08 - Água não faturada	●	1,9 % [0,0; 5,0]	★★★	—	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	—	Os trabalhos de reabilitação de condutas não são da responsabilidade da entidade gestora, mas sim da responsabilidade do concedente.
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	3 /(100 km.ano) [0; 15]	★★★	—	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,3 /(10 <sup>6</sup> m³.ano) [1,0; 2,5]	★★★	—	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	0,8 m³/(km.dia) [0,0; 5,0]	★★★	—	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,40 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 criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.