

Entidade Gestora:

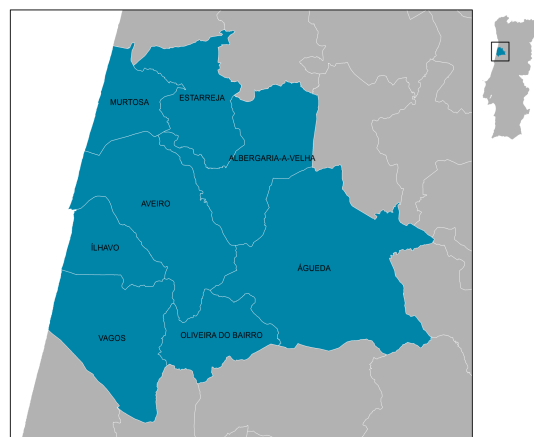
Águas do Vouga

Estrada Nacional n.º1 Luga Feira Nova, 3850-200 ALBERGARIA-A-VELHA
Tel. + 351 234 520 090, Fax + 351 234 520 099, E-mail avouga@aguasdovouga.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)	203.376
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	14.439.700
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 (%)	89
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)	215,9
Estações elevatórias (n.º)	3
Reservatórios (n.º)	19
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	0,9
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	124
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste	54
Índice de medição de caudais (em 200) - em teste	191

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2016	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2012 - 2016	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
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	●	0,16 % [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.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	124 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	—	NA 100		■■■■■■■■■■	A entidade gestora não tem responsabilidade contratual sobre a expansão do sistema.
AA 08 - Água não faturada	●	2,6 % [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	●	1,2 /(10 ⁶ m³.ano) [1,0; 2,5]	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	1,9 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.