

Entidade Gestora:

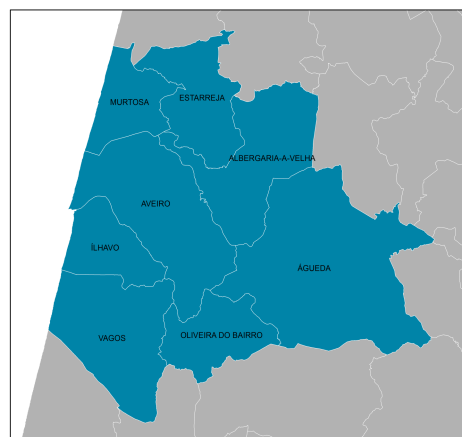
Águas do Vouga

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@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)	112.810
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	14.025.982
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 (%)	99
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)	1,6
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	172
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	154
Índice de medição de caudais (em 200)	200

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2018	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2014 - 2018	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	●	0,15 % [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.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	135 % [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	●	1,7 % [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 ⁶ m³.ano) [1,0; 2,5]	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	0,5 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.