

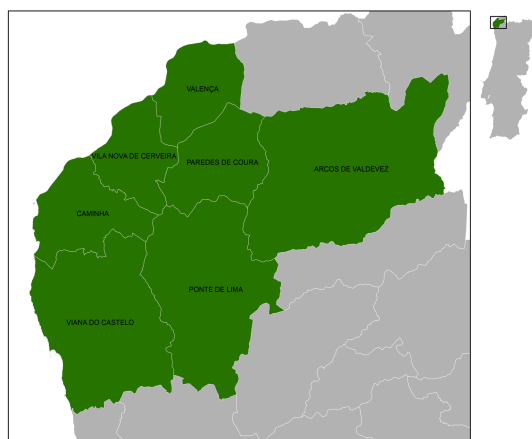
Entidade Gestora:

Águas do Alto Minho

Rua Frei Bartolomeu Mártires n.º 156, 4904-878 VIANA DO CASTELO
Tel. + 351 258 806 900, Fax + 351 258 806 900, E-mail geral.adam@adp.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (parceria Estado/ municípios)
Entidade titular	CM de Arcos de Valdevez, CM de Caminha, CM de Paredes de Coura, CM de Ponte de Lima, CM de Valença, CM de Viana do Castelo, CM de Vila Nova de Cerveira
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	2019 - 2049
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Norte, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	64169
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	64
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	5.298.140
Utilização de águas residuais tratadas (%)	0
Produção própria de energia (%)	NR



Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	25
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Licenciamento de descargas (%)	80
Comprimento total de coletores (km)	1583,4
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	33
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	0
Estações elevatórias (n.º)	182
Descarregadores de emergência (n.º)	19
Erissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	118
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	75

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	64 % [70; 100]	★	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,39 % [0; 0,50]	★★★	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	0,15 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	17 % 100	★★★	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	101 % [100; 110]	★★★	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	81,9 % [95,0; 100]	★	A entidade gestora deve promover a adesão de utilizadores ao sistema, em articulação com a entidade titular (município).
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	3,2 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,3 /(100 km.ano) 0,0	★★	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	4,0 /(100 km.ano) [5,0; 12,0]	★★	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✗	NR [0,27; 0,45]		Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100	★	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	●	21 % [90; 100]	★★★	
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	●	75 % 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.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.