

Entidade Gestora:

Águas do Alto Minho

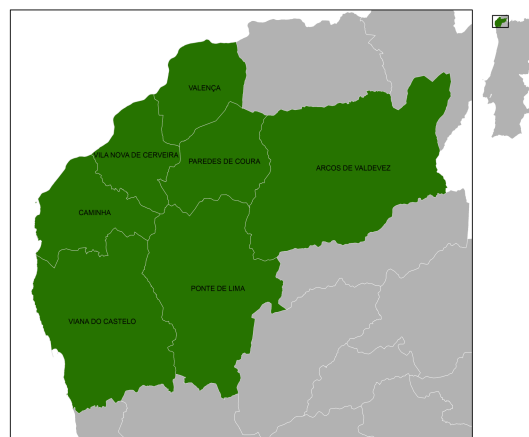
Rua Frei Bartolomeu Mártires n.º 156, 4904-878 VIANA DO CASTELO
Tel. + 351 258 806 900, Fax + 351 258 806 990, E-mail geral.adam@adp.pt

ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001
BUREAU VERITAS
Certification



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	51% AdP, 49% municípios
Período de vigência do contrato	2019 - 2049
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Norte, S.A.
Entidades gestoras para as quais exporta água residual	NA
Entidades gestoras das quais importa água residual	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Entidade responsável pela gestão de soluções individuais de saneamento de águas residuais	Entidade titular
Alojamentos servidos (n.º)	69280
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	69
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	6563712
Plano de ação para o controlo de aflúências indevidas	Não
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança de saneamento	Não



Perfil do sistema de gestão de águas residuais:

Comprimento total de coletores (km)	1752,9
Estações elevatórias (n.º)	200
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	29
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	153
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	51
Licenciamento de descargas (%)	97
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	NR
Índice de segurança e resiliência (em 200)	100
Sazonalidade das aflúências	2
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³)	NR
Acessibilidade física ao tratamento (%)	100
Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)	NR
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100
Benefício do tarifário social (%)	NA
Utilização de volumes planeados (%)	177
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis		69 % [70; 100]	★★★		
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço		0,37 % [0; 0,50]	★★★		
AR 04 - Ocorrência de inundações		3,81 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★		
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		100 % 100	★★★		
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 06 - Cobertura dos gastos		101 % [100; 110]	★★★		
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa		80,3 % [95,0; 100]	★★★		
AR 09 - Reabilitação de coletores		0,0 %/ano [1,5; 4,0]	★		
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores		1,8 /(100 km.ano) 0,0	★★		
AR 11 - Monitorização da condição de coletores		0 % ≥75	★		
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento		71 % [70; 95]	★		
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais		NA [2,1; 3,5]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de águas residuais que sirvam uma população equivalente igual ou superior a 2000 e.p..
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais		4,9 /(100 km.ano) [5,0; 12,0]	★★★		
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias		NR [0,27; 0,54]			Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 17 - Produção de lamas no tratamento		0,1 kg/m³ [0,0; 0,6]	★★		
AR 18 - Produção de água para reutilização		0,0 % [5,0; 100,0]	★★		
AR 19 - Produção própria de energia		NR ≥10			Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade		18 % [90; 100]	★★★		
AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga		NA 100			A informação para o cálculo do indicador não foi disponibilizada à ERSAR por causa não imputável à EG.

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.