

## Entidade Gestora:

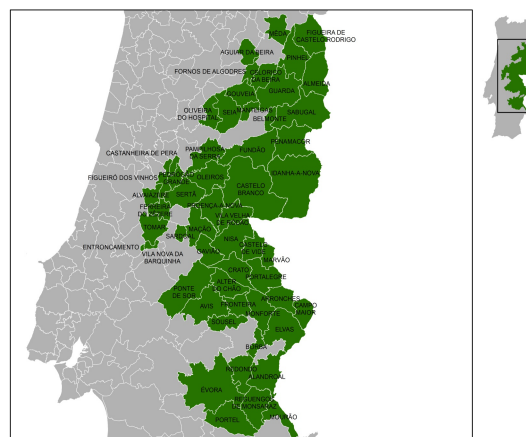
Águas do Vale do Tejo

Rua Dr. Francisco Pissarra de Matos, n.º 21, R/C, 6300-693 GUARDA  
Tel. + 351 271 225 317, Fax + 351 271 221 955, E-mail geral.advt@adp.pt



### Perfil da entidade gestora:

|  |  |
|--|--|
| Modelo de gestão                           | Concessão (concessão multimunicipal)   |
| Entidade titular                           | Estado   |
| Composição acionista (%)                   | 68,62% AdP, 31,26% Municípios e EDIA e 0,12% ações próprias da Águas do Vale do Tejo |
| Período de vigência do contrato            | 2015 - 2045  |
| Tipo de serviço                            | Em alta  |
| Alojamentos servidos (n.º)                 | 336016   |
| Tipologia da área de intervenção           | Área mediantemente urbana  |
| Volume de atividade (m³/ano)               | 36043381,5   |
| Utilização de águas residuais tratadas (%) | 1  |
| Produção própria de energia (%)            | 3  |



### Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

|  |       |
|--|-------|
| Estações de tratamento de águas residuais (n.º)          | 385   |
| Fossas sépticas coletivas (n.º)                          | 31    |
| Licenciamento de descargas (%)                           | 80    |
| Comprimento total de coletores (km)                      | 894,8 |
| Estações elevatórias (n.º)                               | 311   |
| Descarregadores de emergência (n.º)                      | 35    |
| Erissários submarinos (n.º)                              | 0     |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)          | 138   |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) | 172   |
| Índice de medição de caudais (em 200)                    | 173   |

### Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador  | Avaliação 2019 | Valor do indicador (valor de referência)    | Fiabilidade dos dados | Histórico 2015 - 2019 | Observações   |
|--|----------------|---|-----------------------|-----------------------|---|
| <b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>           |                |   |                       |                       |   |
| AR 01 - Acessibilidade física do serviço                 | ●              | 93 %<br>100                                 | ★                     | ■■■■■                 |   |
| AR 02 - Acessibilidade económica do serviço              | ●              | 0,19 %<br>[0; 0,25]                         | ★★★                   | ■■■■■                 |   |
| AR 03 - Ocorrência de inundações                         | ●              | 0,1<br>/(100 km coletor.ano)<br>[0; 0,5]    | ★                     | ■■■■■                 |   |
| AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões               | ●              | 100 %<br>100                                | ★★★                   | ■■■■■                 |   |
| <b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>             |                |   |                       |                       |   |
| AR 05 - Cobertura dos gastos                             | ■              | NA<br>[100; 110]                            |                       | ■■■■■                 | Indicador não sujeito a avaliação.  |
| AR 06 - Adesão ao serviço                                | ●              | 93,8 %<br>100                               | ★                     | ■■■■■                 |   |
| AR 07 - Reabilitação de coletores                        | ●              | 0,0 %/ano<br>[1,0; 4,0]                     | ★★★                   | ■■■■■                 |   |
| AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores  | ●              | 2,0 /(100 km.ano)<br>0,0                    | ★★                    | ■■■■■                 |   |
| AR 09 - Adequação dos recursos humanos                   | ●              | 4,2 /(10 <sup>6</sup> m³.ano)<br>[3,0; 4,5] | ★★                    | ■■■■■                 |   |
| <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>                        |                |   |                       |                       |   |
| AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias | ●              | 0,72 kWh/(m³.100m)<br>[0,27; 0,45]          | ★                     | ■■■■■                 | O valor do indicador não reflete todas as instalações de bombeamento por não existir informação suficiente e ou fiável para o cálculo da respetiva eficiência energética. |
| AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento              | ●              | 100 %<br>100                                | ★                     | ■■■■■                 |   |
| AR 12 - Controlo de descargas de emergência              | ●              | 17 %<br>[90; 100]                           | ★★                    | ■■■■■                 |   |
| AR 13 - Cumprimento da licença de descarga               | ●              | 94 %<br>100                                 | ★★★                   | ■■■■■                 |   |
| AR 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento   | ●              | 100 %<br>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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.