

Entidade Gestora:

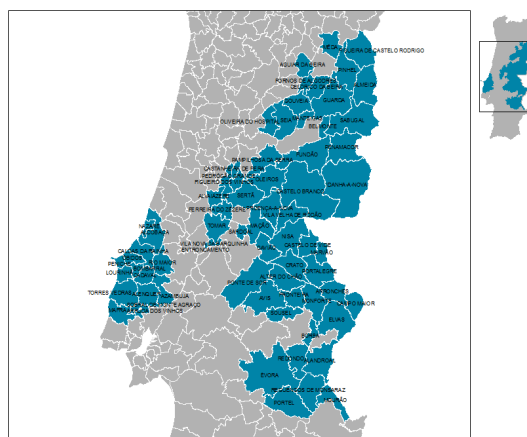
Águas do Vale do Tejo

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)	516.003
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	78.830.880
Produção própria de energia (%)	0



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	41
Captações de água subterrânea (n.º)	313
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	53
Estações de tratamento de água (n.º)	45
Outras instalações de tratamento (n.º)	80
Postos de recloração (n.º)	250
Comprimento total de condutas (km)	3540,2
Estações elevatórias (n.º)	188
Reservatórios (n.º)	645
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1,1
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	165
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	172
Índice de medição de caudais (em 200)	153

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	97 % 100	★	■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,23 % [0,0,25]	★★★	■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,01 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,81 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	■	NA [100; 110]		■■■■■	Indicador não sujeito a avaliação.
AA 07 - Adesão ao serviço	●	94,0 % 100	★	■■■■■	A entidade gestora deve promover a adesão dos utilizadores ao sistema.
AA 08 - Água não faturada	●	6,5 % [0,0; 5,0]	★★	■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,1 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	7 /(100 km.ano) [0; 15]	★★★	■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	3,7 /(10 ⁶ m³.ano) [1,0; 2,5]	★★★	■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	2,7 m³/(km.dia) [0,0; 5,0]	★	■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,45 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■■■■■	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.
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.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.