

Entidade Gestora:

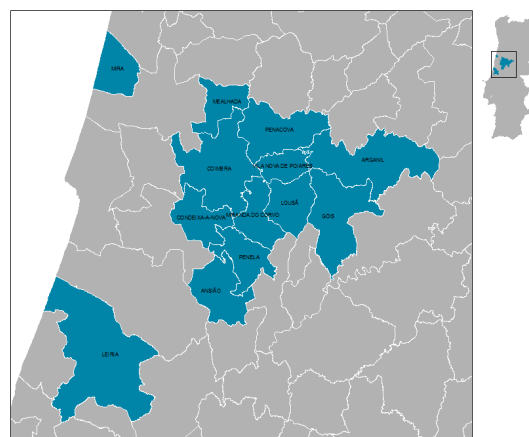
Águas do Centro Litoral

ETA da Boavista Av. Dr. Luís Albuquerque, 3030-410 COIMBRA
Tel. + 351 239 980 900, Fax + 351 239 980 949, E-mail geral.adcl@adp.pt



Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão multimunicipal)
Entidade titular	Estado
Composição acionista (%)	51% AdP, 49% Municípios
Período de vigência do contrato	2015 - 2045
Tipo de serviço	Em alta
Alojamentos servidos (n.º)	201.703
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	25.064.087
Produção própria de energia (%)	0



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	1
Captações de água subterrânea (n.º)	10
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	99
Estações de tratamento de água (n.º)	2
Outras instalações de tratamento (n.º)	3
Postos de recloração (n.º)	24
Comprimento total de condutas (km)	244,0
Estações elevatórias (n.º)	27
Reservatórios (n.º)	46
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1,7
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	189
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste	82
Índice de medição de caudais (em 200)	173

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2017	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2017	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	98 % 100	★	■ ■ ■ ■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,17 % [0;0,25]	★★★	■ ■ ■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,00 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★	■ ■ ■ ■	
AA 04 - Água segura	●	99,73 % [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	●	98,4 % 100	★	■ ■ ■ ■	
AA 08 - Água não faturada	●	3,9 % [0,0; 5,0]	★★★	■ ■ ■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★	■ ■ ■ ■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	2 /(100 km.ano) [0; 15]	★★	■ ■ ■ ■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	2,2 /(10 ⁶ m³.ano) [1,0; 2,5]	★★★	■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	10,9 m³/(km.dia) [0,0; 5,0]	★	■ ■ ■ ■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,41 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■ ■ ■ ■	
AA 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■ ■ ■ ■	A EG informou que no ano em análise não procedeu à extração de lamas das suas infraestruturas.

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.