

Entidade Gestora:

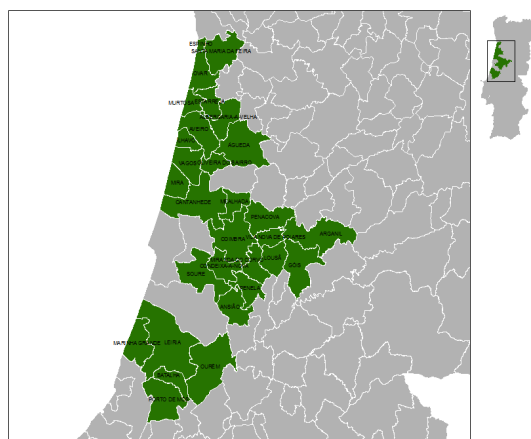
Águas do Centro Litoral

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) | 427251 |
| Tipologia da área de intervenção | Área mediana urbana |
| Volume de atividade (m³/ano) | 68855014,1 |
| Utilização de águas residuais tratadas (%) | 1 |
| Produção própria de energia (%) | 11 |



Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

| | |
|---|-------|
| Estações de tratamento de águas residuais (n.º) | 65 |
| Fossas sépticas coletivas (n.º) | 0 |
| Licenciamento de descargas (%) | 100 |
| Comprimento total de coletores (km) | 859,7 |
| Estações elevatórias (n.º) | 158 |
| Descarregadores de emergência (n.º) | 187 |
| Emissários submarinos (n.º) | 2 |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200) | 173 |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste | 30 |
| Índice de medição de caudais (em 200) | 67 |

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 | | | | | |
| AR 01 - Acessibilidade física do serviço | ● | 95 % 100 | ★ | ■■■■ | |
| AR 02 - Acessibilidade económica do serviço | ● | 0,19 % [0; 0,25] | ★★★ | ■■■■ | |
| AR 03 - Ocorrência de inundações | ● | 2,7 /(100 km coletor.ano) [0; 0,5] | ★★ | ■■■ | |
| AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões | ● | 95 % 100 | ★★★ | ■■■ | |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO | | | | | |
| AR 05 - Cobertura dos gastos | ■ | NA [100; 110] | | ■■■ | Indicador não sujeito a avaliação. |
| AR 06 - Adesão ao serviço | ● | 88,5 % 100 | ★ | ■■■ | |
| AR 07 - Reabilitação de coletores | ● | 0,1 %/ano [1,0; 4,0] | ★★ | ■■■ | |
| AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores | ● | 0,5 /(100 km.ano) 0,0 | ★★ | ■■■ | |
| AR 09 - Adequação dos recursos humanos | ● | 2,5 /(10 ⁶ m³.ano) [3,0; 4,5] | ★★★ | ■■■ | |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL | | | | | |
| AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias | ● | 0,48 kWh/(m³.100m) [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 % 100 | ★ | ■■■ | |
| AR 12 - Controlo de descargas de emergência | ● | 89 % [90; 100] | ★★★ | ■■■ | |
| AR 13 - Cumprimento da licença de descarga | ● | 98 % 100 | ★★★ | ■■■ | |
| AR 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.