

## Entidade Gestora:

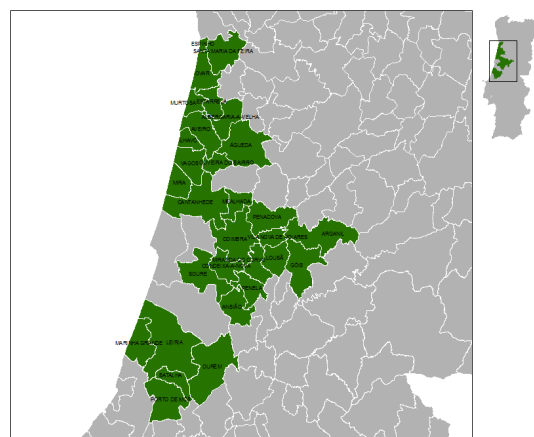
### Águas do Centro Litoral

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)	428527
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m³/ano)	74913565,3
Utilização de águas residuais tratadas (%)	0
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 (%)	98
Comprimento total de coletores (km)	859,9
Estações elevatórias (n.º)	158
Descarregadores de emergência (n.º)	114
Emissários submarinos (n.º)	2
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	173
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste	85
Índice de medição de caudais (em 200)	67

### Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2018	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2018	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço	●	96 % 100	★	■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	■	NA [0; 0,25]		■■■■■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	5,3 /(100 km coletor.ano) [0; 0,5]	★★	■■■■■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	75 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
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	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★	■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,7 /(100 km.ano) 0,0	★★	■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	2,2 /(10 <sup>6</sup> m³.ano) [3,0; 4,5]	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,55 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	●	91 % [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.