

## Entidade Gestora:

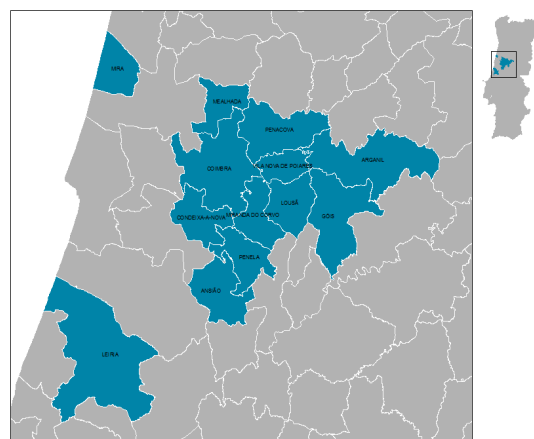
### Águas do Centro Litoral

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)	205.874
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	26.173.502
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)	18
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	96
Estações de tratamento de água (n.º)	3
Outras instalações de tratamento (n.º)	9
Postos de recloração (n.º)	24
Comprimento total de condutas (km)	267,7
Estações elevatórias (n.º)	29
Reservatórios (n.º)	48
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1,6
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	186
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste	22
Índice de medição de caudais (em 200)	186

## 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>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % 100	★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	■	NA [0,0;25]		■ ■ ■ ■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	✘	NR 0,00		■ ■ ■ ■ ■ ✘	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 04 - Água segura	■	NA [98,50; 100]		■ ■ ■ ■ ■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
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	●	3,4 % [0,0; 5,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	6 /(100 km.ano) [0; 15]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	2,2 /(10 <sup>6</sup> m³.ano) [1,0; 2,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	9,1 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 criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.  
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.