

## Entidade Gestora:

### Águas do Douro e Paiva

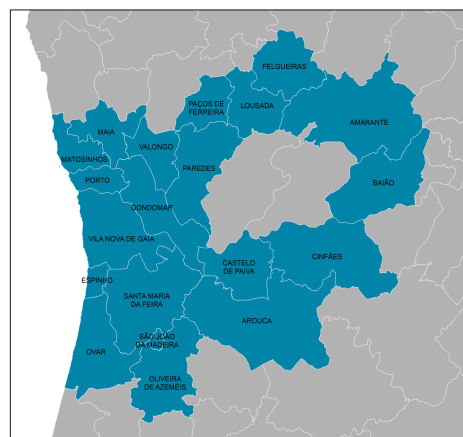
Edifício Scala, Rua de Vilar, nº 235, 5º, 4050-626 PORTO

Tel. + 351 226 059 300, Fax + 351 226 059 302, E-mail geral@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	2017 - 2036
Tipo de serviço	Em alta
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	Penafiel Verde CM de Vale de Cambra
Alojamentos servidos (n.º)	859948
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	103017925
Plano de contingência	Sim
Plano de eficiência energética	Sim
Plano de segurança da água	Sim



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	512,7
Captações de água subterrânea (n.º)	1
Captações de água superficial (n.º)	7
Estações elevatórias (n.º)	28
Estações de tratamento de água (n.º)	5
Outras instalações de tratamento (n.º)	5
Postos de recloração (n.º)	10
Reservatórios (n.º)	37
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	190
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	200
Índice de medição de caudais (em 200)	193
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	100
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,47
Índice de segurança e resiliência (em 200)	188
Sazonalidade do abastecimento de água	1
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	0,17
Acessibilidade física do serviço (%)	100
Adesão ao serviço (%)	100
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100,0
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,00 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 04 - Água segura	●	99,94 % [98,50; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	104 % [100; 110]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 08 - Água não faturada	●	2,7 % [0,0; 5,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,0 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	1 /(100 km.ano) [0; 15]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	64 % [70; 90]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 12 - Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento	●	1,7 /(10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> .ano) [1,0; 2,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	●	7,7 m <sup>3</sup> /(km.dia) [0,0; 5,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,37 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27; 0,43]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	●	0,02 kg/m <sup>3</sup> [0; 0,04]	★★★	ⓘ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 18 - Produção própria de energia	●	0 % ≥=10	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	

**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.