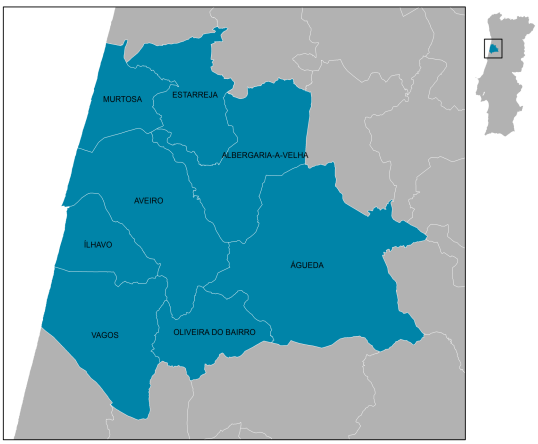
Entidade Gestora:

Águas do Vouga

Estrada Nacional n.º1 Lugar Feira Nova, 3850-200 ALBERGARIA-A-VELHA
Tel. + 351 234 520 090, Fax + 351 234 520 099, E-mail avouga@aguasdovouga.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	AM de Carvoeiro - Vouga
Composição acionista	100% Aquapor
Período de vigência do contrato	1996 - 2026
Tipo de serviço	Em alta
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	Águas da Região de Aveiro
Alojamentos servidos (n.º)	122057
Tipologia da área de intervenção	Área mediamente urbana
Volume de atividade (m^3/ano)	14945107
Plano de contingência	Sim
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Sim



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	218,7
Captações de água subterrânea (n.º)	13
Captações de água superficial (n.º)	1
Estações elevatórias (n.º)	4
Estações de tratamento de água (n.º)	1
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Postos de recloragem (n.º)	14
Reservatórios (n.º)	19
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	181
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	165
Índice de medição de caudais (em 200)	200
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	83
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,64
Índice de segurança e resiliência (em 200)	148
Sazonalidade do abastecimento de água	1
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO_2e/m^3)	0,13
Acessibilidade física do serviço (%)	NA
Adesão ao serviço (%)	NA
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100,0
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NA

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,00 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 04 - Água segura	●	100,00 % [98,50; 100]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	▬▬▬	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	▬	NA [100; 110]		▬▬▬▬▬	O reporte de contas encontra-se em fase de validação, pelo que o contraditório do valor do indicador será efetuado no âmbito do respetivo módulo.
AA 08 - Água não faturada	●	2,4 % [0,0; 5,0]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,0 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	4 /(100 km.ano) [0; 15]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	85 % [70; 90]	★★★	▬▬▬	
AA 12 - Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento	●	1,2 /(10^6 m^3.ano) [1,0; 2,5]	★★★	▬▬▬▬▬	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água	●	1,5 m^3/(km.dia) [0,0; 5,0]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,40 kWh/(m^3.100m) [0,27; 0,43]	★★★	▬▬▬▬▬	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	●	0,00 kg/m^3 [0; 0,04]	★★★	ⓘ ▬▬	
AA 18 - Produção própria de energia	●	2 % >=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.