

## Entidade Gestora:

Aquanena

Praça 8 de Maio, 2380-307 ALCANENA  
Tel. , Fax , E-mail geral@aquanena.pt

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	CM de Alcanena
Composição acionista (%)	100% Município
Período de vigência do contrato	2019 - 2019
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	6.203
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	772.322
Produção própria de energia (%)	0



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	0
Captações de água subterrânea (n.º)	6
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	100
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	6
Postos de recloração (n.º)	0
Comprimento total de condutas (km)	236,3
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	32
Estações elevatórias (n.º)	5
Reservatórios (n.º)	20
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2,8
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	174
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	197

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2020	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	99 % [80; 100]	★★★	■ ■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,40 % [0; 0,50]	★★★	■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,1 /(1000 ramaisano) [0,0; 1,0]	★★★	■ ■	
AA 04 - Água segura	●	99,87 % [98,50; 100]	★★★	■ ■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	113 % [100; 110]	★★★	■ ■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	77,4 % [95,0; 100]	★★★	■ ■	O valor do indicador reflete a existência de alojamentos vagos ou com origens alternativas.
AA 08 - Água não faturada	●	23,2 % [0,0; 20,0]	★★★	■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,5 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■ ■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	17 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■ ■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,4 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	66 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■ ■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,48 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■ ■	
AA 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■ ■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento com produção de lamas.

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.