

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 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [80; 100]	★	■■■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,56 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	1,7 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★	■■■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,26 % [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	●	114 % [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 07 - Adesão ao serviço	●	82,2 % [95,0; 100,0]	★	■■■■■■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	38,1 % [0,0; 20,0]	★★	■■■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,2 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	33 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	■	NA [70; 90]		■■■■■■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água	●	1,4 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água	●	98 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	■■■■■■■■■■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,65 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,43]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	■	NA [0; 0,04]		■■■■■■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
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.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.