

## Entidade Gestora:

Águas de Mafra

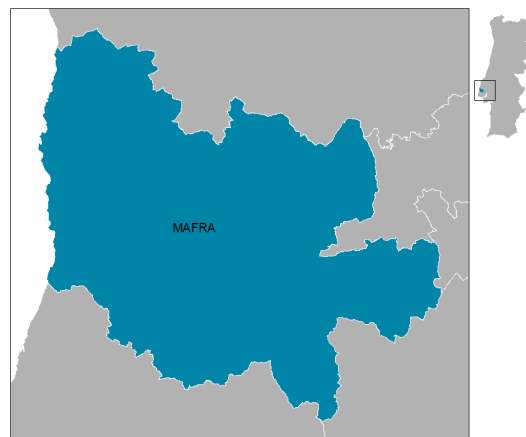
Rua Constância Maria Rodrigues, n.º 19, 2644-013 MAFRA

Tel. + 351 261 816 650, Fax + 351 261 816 659, E-mail [aguas.mafra@bewater.com.pt](mailto:aguas.mafra@bewater.com.pt)



### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Mafra
Composição acionista (%)	100% BEVG
Período de vigência do contrato	1994 - 2025
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Vale do Tejo, S.A. e EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	38.013
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	4.937.532
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)	0
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NA
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Postos de recloração (n.º)	1
Comprimento total de condutas (km)	964,1
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	32
Estações elevatórias (n.º)	29
Reservatórios (n.º)	42
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	3,2
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	167
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	136
Índice de medição de caudais (em 200)	200

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2018	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2014 - 2018	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [90; 100]	★★★	■■■■■	Existem condições contratuais com impacto na cobertura do serviço, sendo a entidade concedente responsável pelos investimentos infraestruturais.
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,50 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,9 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	100,00 % [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]		■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	88,7 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■	A entidade gestora deve promover a adesão dos utilizadores ao sistema, em articulação com a entidade titular (município).
AA 08 - Água não faturada	●	16,0 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,2 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■	A reabilitação das condutas não é da exclusiva responsabilidade da entidade gestora.
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	20 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	2,3 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	52 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,41 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■■■■■	
NA					

A entidade gestora não opera instalações de

**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.