

## Entidade Gestora:

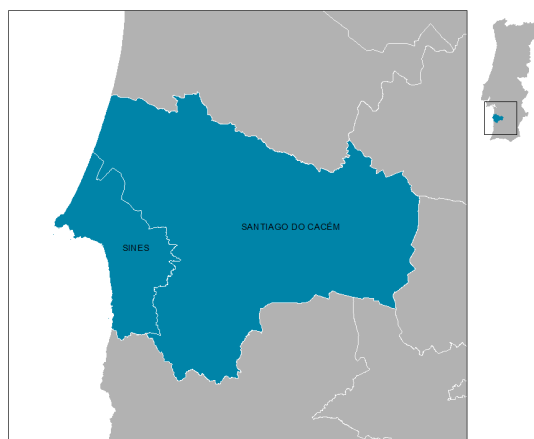
Águas de Santo André

Cerca da Água - Rua dos Cravos Apartado 64, 7500-999 VILA NOVA DE SANTO ANDRÉ  
Tel. + 351 269 708 240, Fax + 351 269 708 269, E-mail geral.adsa@adp.pt



### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão multimunicipal)
Entidade titular	Estado
Composição acionista (%)	100% Águas de Portugal
Período de vigência do contrato	2001 - 2031
Tipo de serviço	Em alta
Alojamentos servidos (n.º)	13.100
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	2.270.203
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)	3
Postos de recloração (n.º)	0
Comprimento total de condutas (km)	26,8
Estações elevatórias (n.º)	2
Reservatórios (n.º)	3
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2,7
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	171
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	156

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,12 % [0;0,25]	★★★	■■■■■■■■■■	
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 e sugestões	■	NA 100		■■■■■■■■■■	A entidade gestora informou não ter recebido reclamações e sugestões escritas.
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	■	NA [100; 110]		■■■■■■■■■■	Indicador não sujeito a avaliação.
AA 07 - Adesão ao serviço	●	91,9 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	A entidade gestora deve promover a adesão dos utilizadores ao sistema.
AA 08 - Água não faturada	●	1,1 % [0,0; 5,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	15 /(100 km.ano) [0; 15]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	4,4 /(10 <sup>6</sup> m³.ano) [1,0; 3,0]	★★	■■■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	2,6 m³/(km.dia) [0,0; 5,0]	★	■■■■■■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,70 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.  
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.