

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 baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	NA
Alojamentos servidos (n.º)	4.854
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	1.061.306
Produção própria de energia (%)	3



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)	0
Comprimento total de condutas (km)	104,4
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	18
Estações elevatórias (n.º)	2
Reservatórios (n.º)	0
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	NA
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	164
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	170

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [80; 100]	★★★	■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,22 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	6,3 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■XX■	
AA 04 - Água segura	●	99,11 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	86 % 100	★★★	■■■●■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	189 % [100; 110]	★★★	■●■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	99,2 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	24,7 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■●■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,8 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■●■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	86 / (100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	3,6 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★	■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	8,1 m³/(km.dia) [0; 3,0]	★★★	■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,40 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.