

## 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)	4.882
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	1.131.315
Produção própria de energia (%)	NR



### 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)	19
Estações elevatórias (n.º)	1
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 2021	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2017 - 2021	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [80; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,20 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,5 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	XX■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	100,00 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	80 % 100	★★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	290 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	99,8 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	33,6 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,6 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	152 / (100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	3,9 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	9,4 m³/(km.dia) [0; 3,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	×	NR [0,27; 0,40]		■■■■■■■■	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
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 criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.