

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
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	4459
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	1101847
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Sim
Plano de segurança da água	Sim



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	126,3
Captações de água subterrânea (n.º)	0
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	1
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Postos de recloração (n.º)	0
Reservatórios (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	164
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	179
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	15
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	NA
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NA
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,45
Índice de segurança e resiliência (em 200)	126
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³)	0,03
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	35
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100
Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)]	28

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço		94 % [80; 100]	★		
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço		0,20 % [0; 0,50]	★★★		
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento		4,6 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★		
AA 04 - Água segura		100,00 % [98,50; 100]	★★★		
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		67 % 100	★★★		
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos		82 % [100; 110]	★★★		
AA 07 - Adesão ao serviço		100,0 % [95,0; 100,0]	★		
AA 08 - Água não faturada		24,1 % [0,0; 20,0]	★★★		
AA 09 - Reabilitação de condutas		1,9 %/ano [1,5; 4,0]	★★★		
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas		141 /(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		4,7 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★		
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água		6,6 m³/(km.dia) [0,0; 3,0]	★★★		
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias		0,39 kWh/(m³.100m) [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.