

## Entidade Gestora:

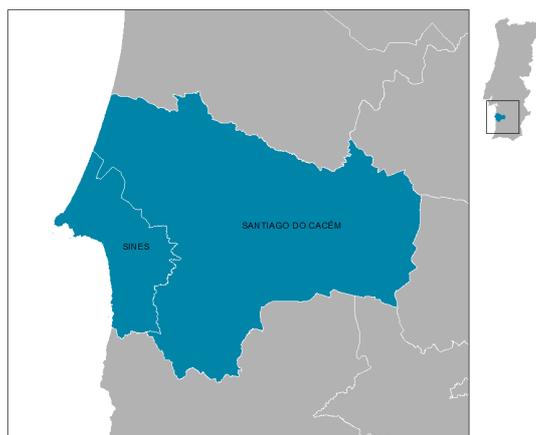
### Águas de Santo André

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
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Alojamentos servidos (n.º)	13228
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	1770667
Plano de contingência	Sim
Plano de eficiência energética	Sim
Plano de segurança da água	Sim



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	26,8
Captações de água subterrânea (n.º)	6
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	3
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	3
Postos de recloração (n.º)	0
Reservatórios (n.º)	3
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	174
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	181
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	3
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	100
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,16
Índice de segurança e resiliência (em 200)	126
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	0,06
Acessibilidade física do serviço (%)	100
Adesão ao serviço (%)	100
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NA

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 03 - Coorênciade falhas no abastecimento		0,00 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★★★		
AA 04 - Água segura		99,62 % [98,50; 100]	★★★		
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		NA 100			A entidade gestora informou não ter recebido reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos.
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos		55 % [100; 110]	★★★		
AA 08 - Água não faturada		6,9 % [0,0; 5,0]	★★★		
AA 09 - Reabilitação de condutas		0,0 %/ano [1,5; 4,0]	★★★		
AA 10 - Coorênciade avarias em condutas		220 /(100 km.ano) [0; 15]	★★		
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento		NA [70; 90]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 12 - Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento		7,0 /(10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> .ano) [1,0; 3,0]	★★		
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água		12,3 m <sup>3</sup> /(km.dia) [0,0; 5,0]	★★★		
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias		0,55 kWh/(m <sup>3</sup> .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.