

Entidade Gestora:

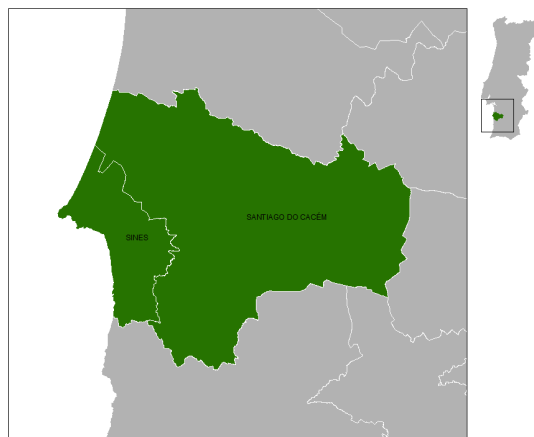
Águas de Santo André

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 residual | Águas Públicas do Alentejo |
| Entidades gestoras para as quais exporta água residual | NA |
| Alojamentos servidos (n.º) | 16159 |
| Tipologia da área de intervenção | Área predominantemente rural |
| Volume de atividade (m³/ano) | 9831876 |
| Plano de ação para o controlo de afluências indevidas | Não |
| Plano de contingência | Sim |
| Plano de eficiência energética | Sim |
| Plano de segurança de saneamento | Não |



Perfil do sistema de gestão de águas residuais:

| | |
|---|------|
| Comprimento total de coletores (km) | 57,4 |
| Estações elevatórias (n.º) | 10 |
| Estações de tratamento de águas residuais (n.º) | 1 |
| Fossas sépticas coletivas (n.º) | 0 |
| Emissários submarinos (n.º) | 1 |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200) | 157 |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) | 0 |
| Índice de medição de caudais (em 200) | 75 |
| Licenciamento de descargas (%) | 100 |
| Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1) | 0,54 |
| Índice de segurança e resiliência (em 200) | 126 |
| Sazonalidade das afluências | 113 |
| Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³) | 0,08 |
| Acessibilidade física ao tratamento (%) | 100 |
| Consumo de energia no tratamento (kWh/m³) | 0,18 |
| Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) | 100 |
| 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 |
|--|----------------|--|-----------------------|-----------------------|--|
| ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR | | | | | |
| AR 01 - Acessibilidade física do serviço | ● | 100 % 100 | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AR 04 - Ocorrência de inundações | ● | 0,0 /(100 km coletor.ano) [0; 0,5] | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AR 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. |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO | | | | | |
| AR 06 - Cobertura dos gastos | ● | 183 % [100; 110] | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AR 07 - Adesão ao serviço | ● | 100,0 % 100 | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AR 09 - Reabilitação de coletores | ● | 0,0 %/ano [1,5; 4,0] | ★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores | ● | 0,0 /(100 km.ano) 0,0 | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AR 11 - Monitorização da condição de coletores | ● | 0 % >=75 | ★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento | ● | 64 % [70; 95] | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AR 13 - Adequação dos recursos humanos no transporte e tratamento | ● | 2,5 /(10 ⁶ m ³ .ano) [3,0; 5,0] | ★ | ■■■■■■■■■■ | |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL | | | | | |
| AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias | ● | 0,49 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,54] | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AR 17 - Produção de lamas no tratamento | Ⓢ | 0,6 kg/m ³ [0,0; 0,6] | ★★★ | | Ⓢ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação. |
| AR 18 - Produção de água para reutilização | Ⓢ | 0,0 % [30,0; 100,0] | ★★★ | | Ⓢ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação. |
| AR 19 - Produção própria de energia | ● | 0 % >=20 | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade | ● | 0 % [90; 100] | ★★★ | ■■■■■■■■■■ | |
| AR 21 - Cumprimento da licença de descarga | ■ | NA 100 | | ■■■■■■■■■■ | A informação para o cálculo do indicador não foi disponibilizada à ERSAR por causa não imputável à EG. |

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.