

## Entidade Gestora:

### Águas do Algarve

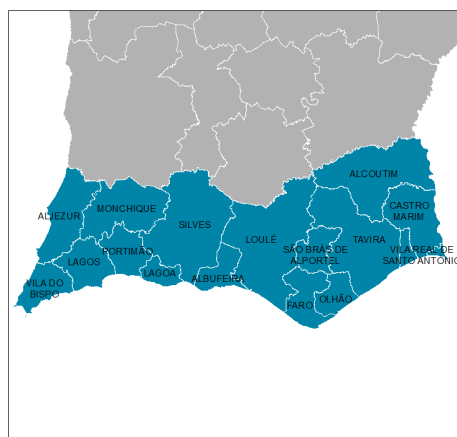
Rua do Repouso, 10, 8000-302 FARO

Tel. + 351 289 899 070, Fax + 351 289 899 079, E-mail geral.ada@adp.pt



### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão multimunicipal)
Entidade titular	Estado
Composição acionista	54,44% AdP, 45,56% municípios
Período de vigência do contrato	2005 - 2035
Tipo de serviço	Em alta
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	INFRALOBO INFRAMOURA INFRAQUINTA
Alojamentos servidos (n.º)	353709
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m³/ano)	71544515
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)	528,2
Captações de água subterrânea (n.º)	21
Captações de água superficial (n.º)	5
Estações elevatórias (n.º)	31
Estações de tratamento de água (n.º)	4
Outras instalações de tratamento (n.º)	2
Postos de recloração (n.º)	15
Reservatórios (n.º)	19
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	183
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	94
Índice de medição de caudais (em 200)	191
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	0
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	100
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,62
Índice de segurança e resiliência (em 200)	137
Sazonalidade do abastecimento de água	2
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	0,08
Acessibilidade física do serviço (%)	99
Adesão ao serviço (%)	100
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100,0
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NR

## 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 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,00 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★★★		
AA 04 - Água segura	●	99,93 % [98,50; 100]	★★★		
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★		
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	110 % [100; 110]	★★★		
AA 08 - Água não faturada	●	0,4 % [0,0; 5,0]	★★★		
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,1 %/ano [1,5; 4,0]	★★★		
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	2 /(100 km.ano) [0; 15]	★★★		
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	60 % [70; 90]	★★★		
AA 12 - Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento	●	2,5 /(10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> .ano) [1,0; 2,5]	★★★		
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	●	0,5 m <sup>3</sup> /(km.dia) [0,0; 5,0]	★★★		
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,37 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27; 0,43]	★★		
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	ⓘ	0,09 kg/m <sup>3</sup> [0; 0,04]	★★★		ⓘ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
AA 18 - Produção própria de energia	●	4 % ≥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.