

## 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

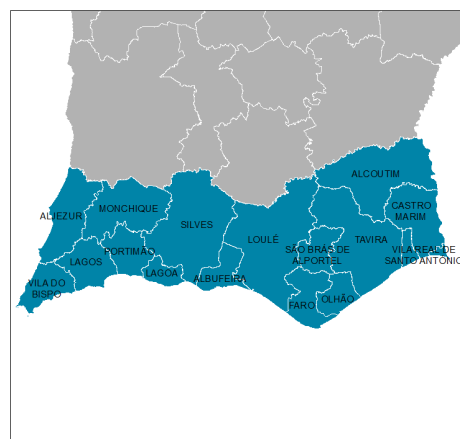


Certificados: 2005/CEP/2634/2005/AMB.254  
2005/55T.077/2007/GSA.0017

Produtos  
Certificados  
n.º: ESSAS nº2/2011

### 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
Alojamentos servidos (n.º)	335.134
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m³/ano)	67.557.579
Produção própria de energia (%)	6



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	4
Captações de água subterrânea (n.º)	20
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	100
Estações de tratamento de água (n.º)	4
Outras instalações de tratamento (n.º)	1
Postos de recloração (n.º)	15
Comprimento total de condutas (km)	490,9
Estações elevatórias (n.º)	30
Reservatórios (n.º)	18
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	0,4
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	177
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	196
Índice de medição de caudais (em 200)	177

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2018	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2014 - 2018	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	99 % 100	★	■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,18 % [0,0,25]	★★★	■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,06 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,80 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	93 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	■	NA [100; 110]		■■■■■	Indicador não sujeito a avaliação.
AA 07 - Adesão ao serviço	●	99,8 % 100	★	■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	2,8 % [0,0; 5,0]	★★★	■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	1 /(100 km.ano) [0; 15]	★★★	■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	2,4 /(10 <sup>6</sup> m³.ano) [1,0; 2,5]	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	3,7 m³/(km.dia) [0,0; 5,0]	★	■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,37 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■■■■■	O valor do indicador não reflete todas as instalações de bombeamento por não existir informação suficiente e ou fiável para o cálculo da respetiva eficiência energética.
AA 14 - Encaminamento adequado de lamas do tratamento	●	100 % 100	★★★	■■■■■	

**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.