

## Entidade Gestora:

### Águas do Algarve

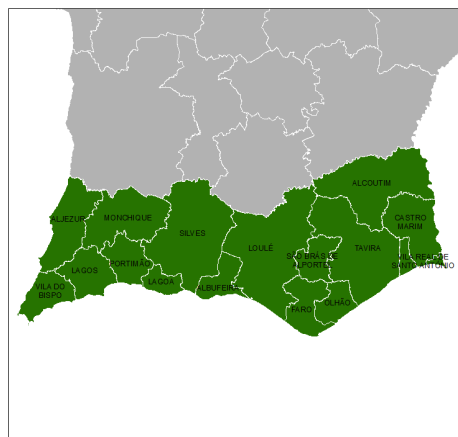
Rua do Repouso, 10, 8000-302 FARO

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	2001 - 2031
Tipo de serviço	Em alta
Alojamentos servidos (n.º)	323454
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	40717134,8
Utilização de águas residuais tratadas (%)	3
Produção própria de energia (%)	2



### Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	64
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Licenciamento de descargas (%)	100
Comprimento total de coletores (km)	469,5
Estações elevatórias (n.º)	186
Descarregadores de emergência (n.º)	153
Emissários submarinos (n.º)	5
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	163
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste	196
Índice de medição de caudais (em 200)	72

### Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2017	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2013 - 2017	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço	●	98 % 100	★	■■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,22 % [0; 0,25]	★★★	■■■■■■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	10,9 /(100 km coletor.ano) [0; 0,5]	★★	■■■■■■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	97 % 100	★★★	■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 05 - Cobertura dos gastos	■	NA [100; 110]		■■■■■■■■■■■■	Indicador não sujeito a avaliação.
AR 06 - Adesão ao serviço	●	99,1 % 100	★	■■■■■■	
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,2 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	1,9 /(100 km.ano) 0,0	★★★	■■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	7,1 /(10 <sup>6</sup> m³.ano) [3,0; 4,5]	★★	■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,54 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,45]	★	■■■■■■	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.
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100	★	■■■■■■	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	●	63 % [90; 100]	★★★	■■■■■■	
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	●	90 % 100	★★★	■■■■■■	
AR 14 - Encaminhamento 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.