

## Entidade Gestora:

### Águas do Algarve

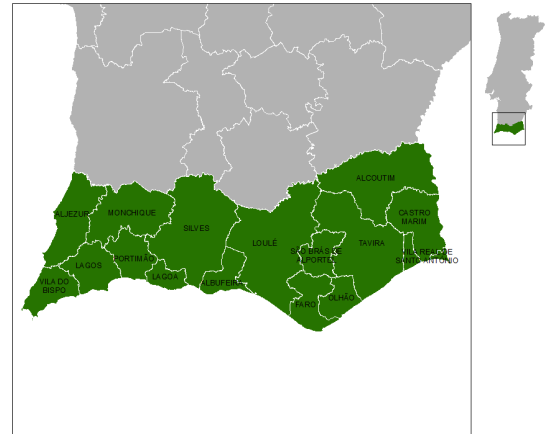
Rua do Repouso, 10, 8000-302 FARO

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
Entidades gestoras das quais importa água residual	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água residual	INFRAQUINTA
Alojamentos servidos (n.º)	324378
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m <sup>3</sup> /ano)	41257919
Plano de ação para o controlo de afluências indevidas	Não
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Sim
Plano de segurança de saneamento	Não



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

Comprimento total de coletores (km)	481,9
Estações elevatórias (n.º)	192
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	79
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Emissários submarinos (n.º)	5
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	164
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	94
Índice de medição de caudais (em 200)	111
Licenciamento de descargas (%)	97
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,58
Índice de segurança e resiliência (em 200)	115
Sazonalidade das afluências	157
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> )	0,15
Acessibilidade física ao tratamento (%)	100
Consumo de energia no tratamento (kWh/m <sup>3</sup> )	0,61
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100
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>					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço	●	91 % 100	★★★	■■■■■	
AR 04 - Ocorrência de inundações	●	0,6 /(100 km coletor.ano) [0; 0,5]	★	■■■■■	
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 06 - Cobertura dos gastos	●	97 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
AR 07 - Adesão ao serviço	●	99,2 % 100	★★★	■■■■■	
AR 09 - Reabilitação de coletores	●	0,3 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■	
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,4 /(100 km.ano) 0,0	★	■■■■■	
AR 11 - Monitorização da condição de coletores	●	0 % >=75	★★★	■	
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	60 % [70; 95]	★★★	■	
AR 13 - Adequação dos recursos humanos no transporte e tratamento	●	7,0 /(10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> .ano) [3,0; 4,5]	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,57 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27; 0,54]	★★★	■	
AR 17 - Produção de lamas no tratamento	Ⓢ	1,1 kg/m <sup>3</sup> [0,0; 1,0]	★★		Ⓢ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
AR 18 - Produção de água para reutilização	Ⓢ	3,2 % [20,0; 100,0]	★		■ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
AR 19 - Produção própria de energia	●	2 % >=20	★★★	■	
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	●	48 % [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.