

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	●	100 % [70; 100]	★	■ ■ ■	
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,33 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AR 04 - Ocorrência de inundações	●	0,95 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 06 - Cobertura dos gastos	●	106 % [100; 110]	★★	■ ■ ■ ■	
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa	●	52,7 % [95,0; 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	●	5 % >=75	★	■ ■ ■	
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	88 % [70; 95]	★	■ ■ ■	
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	●	3,5 /(10 ⁶ m ³ .ano) [2,1; 3,5]	★★★	■ ■ ■	
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	●	4,8 /(100 km.ano) [5,0; 12,0]	★★	■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,98 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,54]	★	■ ■ ■	
AR 17 - Produção de lamas no tratamento	●	0,5 kg/m ³ [0,0; 1,0]	★★	ⓘ ■ ■	
AR 18 - Produção de água para reutilização	●	0,0 % [20,0; 100,0]	★★	■ ■ ■	
AR 19 - Produção própria de energia	●	0 % >=10	★★★	■ ■ ■	
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	●	0 % [90; 100]	★★★	■ ■ ■	
AR 21 - Cumprimento dos requisitos 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.