

# RELATÓRIO ANUAL

2  
0  
2  
2

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE  
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS  
E RESÍDUOS DOS AÇORES



**ERSARA**

Entidade Reguladora dos Serviços  
de Águas e Resíduos dos Açores

**FICHA TÉCNICA****TÍTULO**

Relatório Anual de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores,  
2022

**AUTORIA**

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores

**DATA**

Dezembro, 2022

**CONTACTOS**

Rua Filipe de Carvalho, n.º 6 | 9900-052 HORTA

Tel.: +351 292 240 541

E-mail: [ersara@azores.gov.pt](mailto:ersara@azores.gov.pt) | Web: [www.azores.gov.pt/GRA/srrn-ersara](http://www.azores.gov.pt/GRA/srrn-ersara)

**ÍNDICE**

|  |    |
|--|----|
| ÍNDICE DE FIGURAS .....  | 4  |
| ÍNDICE DE TABELAS .....  | 5  |
| LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS.....   | 6  |
| SUMÁRIO EXECUTIVO.....   | 7  |
| 1. INTRODUÇÃO.....   | 11 |
| 1.1. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS .....  | 12 |
| 2. METODOLOGIA ADOTADA .....   | 14 |
| 2.1. PREPARAÇÃO DOS DADOS PELA ENTIDADE REGULADORA .....   | 15 |
| 2.2. FORNECIMENTO DE DADOS PELA ENTIDADE REGULADA .....  | 15 |
| 2.3. VALIDAÇÃO DOS DADOS PELA ERSARA PARA O CONJUNTO DAS<br>ENTIDADES REGULADAS .....  | 16 |
| 2.4. PROCESSAMENTO DE DADOS E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS<br>PELA ERSARA PARA CADA ENTIDADE REGULADA .....                                 | 16 |
| 2.5. PROCESSAMENTO DE DADOS E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS<br>PELA ERSARA PARA O CONJUNTO DAS ENTIDADES .....                               | 16 |
| 2.6. PUBLICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA<br>QUALIDADE DE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES<br>(RAAQSARA)..... | 17 |
| 3. ESTRUTURA DO DOCUMENTO.....   | 18 |
| 4. APLICAÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO .....   | 19 |
| 4.1. BREVE CARATERIZAÇÃO DO SETOR DAS ÁGUAS E RESÍDUOS NOS<br>AÇORES .....   | 19 |
| 4.1.1. SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA E DE<br>SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS.....  | 19 |
| 4.1.2. SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS.....  | 22 |
| 4.2. TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO .....  | 28 |
| 5. AVALIAÇÃO GLOBAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO .....  | 29 |
| 5.1. NOTA INTRODUTÓRIA .....   | 29 |
| 5.2. DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO POR ATIVIDADE.....  | 40 |
| 5.2.1. ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA .....   | 40 |
| 5.2.2. SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS .....   | 41 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 5.2.3.  | GESTÃO DE RESÍDUOS .....                                   | 42 |
| 5.3.    | AVALIAÇÃO GLOBAL POR ATIVIDADE .....                       | 45 |
| 5.3.1   | ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO<br>..... | 45 |
| 5.3.2   | SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS .....                | 48 |
| 5.3.3   | GESTÃO DE RESÍDUOS .....                                   | 51 |
| 5.3.3.1 | GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA .....                          | 51 |
| 5.3.3.2 | GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA.....                            | 54 |
| 6.      | CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                                 | 56 |
| 7.      | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                           | 57 |
|         | ANEXO I –MATRIZ DE AVALIAÇÃO POR ENTIDADE REGULADA.....    | 58 |

### ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>FIGURA 1</b> - COMPONENTES DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO.....  | 12 |
| <b>FIGURA 2</b> - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DAS ENTIDADES GESTORAS DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS NA RAA<br>.....             | 21 |
| <b>FIGURA 3</b> - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DAS ENTIDADES GESTORAS DOS SERVIÇOS DE RESÍDUOS EM<br>BAIXA NA RAA ..... | 23 |
| <b>FIGURA 4</b> –TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA .....                                 | 34 |
| <b>FIGURA 5</b> – DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA TAXA RESPOSTA – SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO<br>DE ÁGUA.....      | 34 |
| <b>FIGURA 6</b> - TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS.....                                 | 35 |
| <b>FIGURA 7</b> - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS<br>RESIDUAIS .....  | 35 |
| <b>FIGURA 8</b> - TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA .....                                  | 36 |
| <b>FIGURA 9</b> - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM<br>BAIXA .....    | 36 |
| <b>FIGURA 10</b> - TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA .....                                  | 37 |
| <b>FIGURA 11</b> - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS<br>EM ALTA .....    | 37 |
| <b>FIGURA 12</b> - TAXA DE RESPOSTA - ENTIDADES GESTORAS DE FLUXOS ESPECÍFICOS DE RESÍDUOS .....                   | 38 |
| <b>FIGURA 13</b> - TAXA DE RESPOSTA – OPERADORES DE GESTÃO DE RESÍDUOS .....                                       | 38 |
| <b>FIGURA 14</b> - DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO – ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA .....                                 | 40 |
| <b>FIGURA 15</b> - DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO – SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS.....                                  | 41 |
| <b>FIGURA 16</b> - DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO – GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA.....                                    | 42 |
| <b>FIGURA 17</b> - DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO – GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA .....                                    | 43 |
| <b>FIGURA 18</b> - DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO – ENTIDADES GESTORAS DE FLUXOS ESPECÍFICOS DE<br>RESÍDUOS.....        | 44 |
| <b>FIGURA 19</b> - DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO - OPERADORES DE GESTÃO DE RESÍDUOS .....                              | 44 |
| <b>FIGURA 20</b> – VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2020 - 2021 - ABASTECIMENTO DE ÁGUA ..                     | 47 |
| <b>FIGURA 21</b> - VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2020 - 2021 – SANEAMENTO DE ÁGUAS<br>RESIDUAIS .....       | 50 |
| <b>FIGURA 22</b> – VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2020 - 2021 – GESTÃO DE RESÍDUOS EM<br>BAIXA .....         | 53 |
| <b>FIGURA 23</b> - VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2020 -2021 – GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA<br>.....           | 55 |

**ÍNDICE DE TABELAS**

|   |    |
|---|----|
| <b>TABELA 1</b> - FLUXOGRAMA DE PROCEDIMENTOS DE IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES..... | 14 |
| <b>TABELA 2</b> -- BANDA DE FIABILIDADE DA FONTE DE INFORMAÇÃO .....  | 15 |
| <b>TABELA 3</b> - MODELOS DE GESTÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS (2021) .....  | 20 |
| <b>TABELA 4</b> - MODELOS DE GESTÃO DO SERVIÇO DE RESÍDUOS EM BAIXA, EM 2021 .....  | 22 |
| <b>TABELA 5</b> - SISTEMAS DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA POR ILHA E RESPETIVAS ENTIDADES GESTORAS .....   | 24 |
| <b>TABELA 6</b> -OPERADORES DE GESTÃO DE RESÍDUOS POR ILHA .....  | 25 |
| <b>TABELA 7</b> - SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE FLUXOS DE RESÍDUOS .....   | 27 |
| <b>TABELA 8</b> - DISTRIBUIÇÃO DA TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO POR ILHA .....   | 28 |
| <b>TABELA 9</b> - DADOS SUBMETIDOS POR ENTIDADE REGULADA E POR TIPO DE SERVIÇO.....   | 29 |
| <b>TABELA 10</b> - FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL - ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO.....   | 45 |
| <b>TABELA 11</b> - FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL – SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS.....   | 48 |
| <b>TABELA 12</b> - FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL – GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA.....   | 51 |
| <b>TABELA 13</b> - FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL – GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA.....  | 54 |

**LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS**

- AMU** – Área mediamente urbana
- APR** – Área predominantemente rural
- APU** – Área predominantemente urbana
- CM** – Câmara Municipal
- CPR** – Centro de processamento de resíduos
- CVE** – Central de valorização energética
- EG** – Entidade gestora
- EGFER** – Entidade gestora de fluxo específico de resíduos
- ERSAR** – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
- ERSARA** – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores
- NA** – Não aplicável
- SD** – Sem dados
- RAA** – Região Autónoma dos Açores
- RAAQSARA** – Relatório anual de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos dos Açores
- RACQACH** – Relatório anual do controlo da qualidade de água para consumo humano
- SGRU** – Sistemas de gestão de resíduos urbanos
- SMAS** – Serviços municipalizados de água e saneamento
- SRIR** – Sistema Regional de Informação sobre Resíduos

## SUMÁRIO EXECUTIVO

No âmbito das suas competências regulatórias, incumbe à Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA) proceder à regulação da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores pelas entidades reguladas, avaliando o desempenho das mesmas, através da recolha de informações que permitam elaborar e publicitar sínteses comparativas e promover a melhoria dos níveis de serviço.

Neste contexto, foi desenvolvido, em 2017, pela ERSARA, um sistema de indicadores de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos dos Açores, de cuja aplicação resultou o presente relatório, tendo por referência o ano de 2021.

Até 1 de abril de 2022, as entidades reguladas puderam reportar os dados requeridos, na plataforma informática disponibilizada pela ERSARA para o efeito. Todavia, a 2 de junho de 2022 foi autorizada a abertura de um período extraordinário de reporte até 17 de junho de 2022 para entidades que não o efetuaram dentro do prazo estabelecido, tendo-se verificado uma taxa de resposta de 100% das entidades gestoras de abastecimento público de água, de 100% das entidades gestoras de saneamento de águas residuais, 100% das entidades gestoras de resíduos a operar em baixa, que são responsáveis pela recolha de resíduos urbanos, bem como de 100% das entidades gestoras de resíduos a operar em alta e que realizam as restantes atividades de gestão de resíduos. Verificou-se ainda uma taxa de resposta de 91% das entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos (EGFER) com extensão de licença à Região e uma taxa de resposta de 90% dos operadores de gestão de resíduos.

Os resultados obtidos permitem aferir, em 2021, relativamente à qualidade do serviço prestado pelo conjunto das entidades reguladas que reportaram dados, os seguintes níveis globais:

- **Serviço de abastecimento público de água:** 43% de avaliações boas e medianas, 24% de avaliações insatisfatórias e 33% sem avaliação, por falta de dados;
- **Serviço de saneamento de águas residuais:** 25% de avaliações boas e medianas, 18% de avaliações insatisfatórias e 57% sem avaliação, por falta de dados;
- **Serviço de gestão de resíduos em baixa:** 46% de avaliações boas e medianas, 34% de avaliações insatisfatórias e 20% sem avaliação, por falta de dados;
- **Serviço de gestão de resíduos em alta:** 78% de avaliações boas e medianas e 22% de avaliações insatisfatórias.

Os níveis atrás indicados traduzem uma situação que exige uma melhoria considerável destes serviços. Os valores médios obtidos para cada indicador permitem identificar com maior detalhe os aspetos em que se considera haver necessidade de melhoria, por tipo de atividade.

No que respeita ao **serviço de abastecimento público de água**, em 2021, verificaram-se uma proporção de avaliações boas e medianas superior a avaliações insatisfatórias, nomeadamente ao nível da acessibilidade deste serviço em áreas mediamente urbanas, da acessibilidade económica, da frequência de leitura dos contadores, da divulgação dos dados de qualidade da água, da forma de leitura de contadores e da capacidade de reserva de água.

Verifica-se, no entanto, ao nível da adequação da interface com o utilizador, a necessidade de melhorias no que se refere à resposta a reclamações e sugestões, à conformidade funcional dos contadores e à implementação dos perímetros de proteção.

No que respeita à sustentabilidade da gestão do serviço e ambiental, são igualmente identificadas as áreas que requerem uma maior atenção e investimento por parte das entidades gestoras, designadamente no âmbito da cobertura de gastos totais, água não faturada (inclui não

só as perdas reais e aparentes, mas também o consumo autorizado não faturado) e cumprimento das condições de licenciamento de captações.

De assinalar que, por falta de dados, não foi possível proceder à avaliação dos indicadores referentes à acessibilidade física do serviço em áreas predominantemente rurais, ocorrência de falhas no abastecimento, adesão ao serviço, reabilitação de condutas e ocorrência de avarias em condutas.

Entende-se que as entidades gestoras deverão aprofundar o grau de conhecimento dos respetivos sistemas de abastecimento de água, nomeadamente no que concerne aos dados que suportam o cálculo do balanço hídrico, atendendo à importância do mesmo para efeitos de uma gestão eficiente, especialmente em períodos de maior escassez de água.

Em relação ao **serviço de saneamento de águas residuais**, em 2021, verificou-se um elevado número de indicadores sem resultados conclusivos, evidenciando a necessidade de que as entidades se dotem de meios e instrumentos que permitam a recolha da informação necessária para, nomeadamente, conhecer a acessibilidade física do serviço, aferir a reabilitação dos coletores, contabilizar a ocorrência de colapsos estruturais em coletores, controlar os descarregadores de emergência, bem como conferir o adequado destino de lamas provenientes de sistemas particulares.

Salienta-se, ainda, ao nível da adequação da interface com o utilizador, a necessidade de melhoria do desempenho das entidades gestoras em matéria de gestão de reclamações.

No que respeita à sustentabilidade da gestão do serviço, verificaram-se resultados insatisfatórios ao nível da cobertura de gastos totais e resultados medianos no conhecimento infraestrutural e gestão patrimonial dos sistemas.

Relativamente à sustentabilidade ambiental dos sistemas, considera-se haver oportunidades de melhoria, designadamente no número de análises de águas residuais realizadas, sendo importante que as entidades gestoras procurem cumprir com as suas obrigações neste âmbito. No que respeita ao cumprimento dos parâmetros de descarga em estações de tratamento, em 2021, o resultado foi de classificação mediana.

Por fim, é importante salientar a classificação positiva dos indicadores acessibilidade económica e destino de lamas provenientes de sistemas públicos.

No que respeita aos **serviços de resíduos**, em relação às entidades gestoras a operar em baixa, em 2021, verificaram-se resultados positivos, sobretudo no que se refere aos indicadores de capacidade de entrega de resíduos para processamento e à acessibilidade física e económica do serviço e à utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha.

Verificam-se, no entanto, possibilidades de melhoria da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, nomeadamente a necessidade de aumentar a proporção de resíduos urbanos recolhidos seletivamente na área de intervenção das entidades gestoras, de assegurar a resposta a reclamações e sugestões e obter procedimentos de rotinas de lavagens de contentores.

No que respeita à sustentabilidade da gestão do serviço e à sustentabilidade ambiental dos sistemas, os resultados obtidos indicam a necessidade de medidas que conduzam à otimização da capacidade de recolha das viaturas e dos circuitos de recolha, bem como à cobertura dos gastos totais.

De igual modo, para as entidades gestoras de resíduos a operar em alta na Região, verificaram-se resultados globalmente positivos, nomeadamente no que se refere às respostas a reclamações e sugestões, à taxa de valorização material de resíduos urbanos, à eficiência da valorização energética por incineração, à capacidade de encaixe em aterro e à utilização de recursos energéticos em centrais de valorização energética.

Verificam-se, no entanto, possibilidades de melhoria ao nível da sustentabilidade da gestão do serviço, nomeadamente no que se refere à cobertura de gastos totais, bem como em relação ao volume de resíduos encaminhados para a central de valorização energética e aterro, recomendando-se que as entidades promovam uma mais eficiente recolha seletiva, no cumprimento da hierarquia de gestão de resíduos.

Importa igualmente sublinhar a necessidade de reforçar a eficiência das medidas de prevenção da poluição, nomeadamente ao nível do adequado tratamento dos lixiviados.

Numa análise comparativa com o ano anterior, relativamente ao serviço de abastecimento de água, verificaram-se ligeiras variações, que não alteram os resultados obtidos na avaliação da maior parte dos indicadores.

De assinalar, no entanto, o agravamento do desempenho das entidades gestoras ao nível do indicador divulgação de dados da qualidade de água.

Os indicadores, acessibilidade física do serviço em áreas predominantemente rurais, adesão ao serviço, reabilitação de condutas e ocorrência de falhas no abastecimento, permanecem sem resultados conclusivos em 2021, o que evidencia a necessidade de as entidades gestoras aprofundarem o conhecimento dos respetivos sistemas de abastecimento.

No serviço de saneamento de águas residuais, verificaram-se ligeiras variações, que não alteram os resultados obtidos na avaliação da maior parte dos indicadores.

De referir a grande variação positiva dos indicadores: cumprimento dos parâmetros de descarga e destino de lamas provenientes de sistemas públicos.

Por outro lado, salientar a alteração da classificação do indicador controlo de descargas de emergência para sem resultados conclusivos.

Os indicadores relativos à acessibilidade física, destino de lamas provenientes de sistemas particulares, reabilitação de coletores e ocorrência de colapsos estruturais de coletores mantêm-se sem resultados conclusivos, o que evidencia a necessidade de as entidades gestoras aprofundarem o conhecimento dos respetivos sistemas de saneamento de águas residuais.

No serviço de gestão de resíduos em baixa, verificaram-se ligeiras variações, que não alteram os resultados obtidos na avaliação da maior parte dos indicadores, com exceção do indicador rentabilização do parque de viaturas, que agravou a sua classificação de mediano para insatisfatório, o indicador utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha que melhorou a sua classificação de insatisfatório para bom e o indicador lavagens de contentores, que, este ano, obteve classificação, ainda assim, insatisfatória.

Quanto aos resultados obtidos no serviço de gestão de resíduos em alta, relativamente ao ano precedente, verificaram-se variações que não alteram os resultados obtidos na avaliação da maior parte dos indicadores, com exceção da resposta a reclamações e sugestões, que sofreu uma evolução positiva.

Em suma, é possível concluir que, em 2021, a generalidade das entidades reguladas ao nível dos serviços de abastecimento público de água e de gestão de resíduos obtiveram um número mais elevado de avaliações positivas comparativamente às avaliações insatisfatórias. Todavia,

ao nível do serviço de saneamento de águas residuais, os resultados obtidos não permitem aferir uma avaliação global do mesmo.

O elevado número de resultados inconclusivos nos indicadores de qualidade, em particular no serviço de saneamento de águas residuais, mas também nos restantes serviços, deverá exigir uma reflexão por parte das entidades reguladas sobre os procedimentos e meios necessários para promover um melhor conhecimento dos respetivos sistemas e um reporte adequado dos dados.

## 1. INTRODUÇÃO

A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA), criada a 1 de abril de 2010, tem por missão exercer funções de regulação e orientação nos setores da água para consumo humano, das águas residuais e dos resíduos. Estão sujeitas à regulação da ERSARA, as entidades que operam no âmbito dos serviços de abastecimento público de água, recolha e tratamento de águas residuais, bem como os operadores de gestão de resíduos, as entidades gestoras de resíduos e as entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos.

De acordo com alínea f), do n.º 1 do artigo 6.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 de março, a ERSARA tem como atribuição assegurar o equilíbrio entre a sustentabilidade económica dos sistemas e a qualidade dos serviços prestados, de modo a salvaguardar os interesses e direitos dos cidadãos no fornecimento de bens e serviços prestados.

Compete à ERSARA proceder à regulação da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores pelas entidades reguladas, avaliando o desempenho das mesmas, através da recolha de informações que permitam elaborar e publicitar sínteses comparativas e promover a melhoria dos níveis de serviço.

Neste contexto, foi desenvolvido, em 2017, pela ERSARA, um sistema de indicadores de avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água, de águas residuais e de resíduos, com base em indicadores utilizados a nível nacional e internacional.

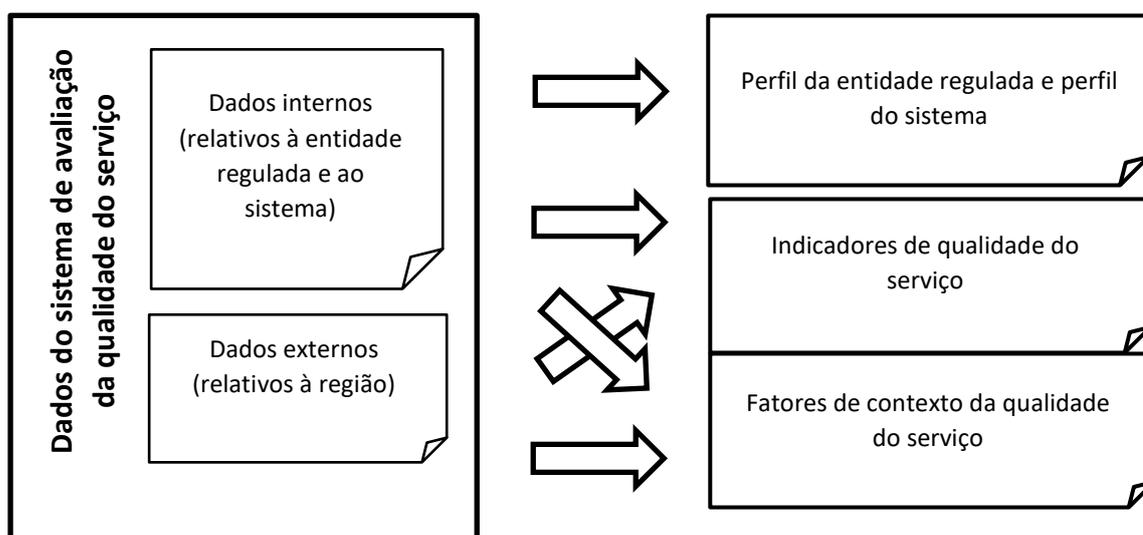
O presente relatório resulta, deste modo, da aplicação do sistema de indicadores da ERSARA e tem por referência o ano de 2021.

Este documento visa permitir uma avaliação quantificada do desempenho das entidades reguladas e expressar o nível efetivo da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, simplificando e tornando direta e transparente a comparação entre objetivos de gestão e resultados obtidos, bem como entre entidades reguladas.

### 1.1. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A avaliação da qualidade do serviço assenta na implementação de um sistema constituído por um conjunto de indicadores e por informação de apoio à interpretação dos resultados, designadamente no que se refere ao perfil da entidade regulada, perfil do sistema, bem como a outros fatores de contexto e a dados de base que sustentaram essa informação.

Na **Figura 1** são apresentados esquematicamente os componentes do sistema de avaliação da qualidade do serviço e os fluxos de dados que ocorreram.



*Figura 1 - Componentes do sistema de avaliação do serviço*

O sistema de indicadores está organizado de acordo com os princípios das normas ISO 24500, de cuja aplicação resultou a identificação de objetivos e critérios, que visam que os serviços prestados aos utilizadores sejam adequados e sustentáveis e que correspondam a práticas ambientalmente corretas:

- **Adequação da interface com o utilizador**, avaliada com base nos critérios de acessibilidade (física e económica) e de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
- **Sustentabilidade da gestão do serviço**, avaliada com base nos critérios de sustentabilidade económica e de sustentabilidade infraestrutural;
- **Sustentabilidade ambiental**, avaliada de acordo com os critérios de eficiência na utilização dos recursos ambientais e na prevenção da poluição.

Por forma a dispor de instrumentos para a avaliação da qualidade do serviço, relativamente aos objetivos de regulação anteriormente referidos, foram definidos três grupos de indicadores:

- **Indicadores que traduzem a adequação da interface com os utilizadores:** com este grupo de indicadores pretendeu-se avaliar se o serviço prestado aos utilizadores no ano

em análise é adequado, nomeadamente ao nível da maior ou menor acessibilidade física e económica que têm ao serviço e da qualidade com que o mesmo lhes foi fornecido.

- **Indicadores que traduzem a sustentabilidade da gestão do serviço:** com este grupo de indicadores pretendeu-se avaliar se foram tomadas as medidas básicas para que a prestação do serviço fosse sustentável, designadamente no que se refere a aspetos de sustentabilidade económica do serviço e de sustentabilidade infraestrutural.
- **Indicadores que traduzem a sustentabilidade ambiental:** com este grupo de indicadores pretendeu-se avaliar o nível de salvaguarda dos aspetos ambientais associados às atividades da entidade regulada, designadamente no que se refere à eficiência na utilização de recursos ambientais e à prevenção da poluição.

## 2. METODOLOGIA ADOTADA

A metodologia aplicada pela ERSARA, no processo de avaliação da qualidade do serviço, respeitou uma sequência de fases, de forma a constituir um sistema claro, racional e transparente.

Na **Tabela 1**, apresentam-se os procedimentos necessários à implementação desta metodologia, desde a recolha de dados pela entidade regulada até à divulgação dos resultados finais pela ERSARA, e que são anualmente adotados para a avaliação da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores dos serviços de águas e resíduos.

*Tabela 1 - Fluxograma de procedimentos de implementação do sistema de avaliação dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores*

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| Tarefas da responsabilidade da entidade regulada | <b>Preparação dos dados pela entidade regulada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recolha de dados</li> <li>Autoavaliação da qualidade dos dados</li> </ul>                       | Até ao mês de março    |
|  | <b>Fornecimento de dados pela entidade regulada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Introdução de dados na plataforma informática</li> <li>Submissão dos dados à ERSARA</li> </ul> | Durante o mês de março |



|                                       |  |  |
|---------------------------------------|--|--|
| Tarefas da responsabilidade da ERSARA | <b>Validação dos dados pela ERSARA para o conjunto das entidades reguladas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compilação e validação cruzada dos dados</li> <li>Esclarecimento de dados</li> <li>Realização de auditorias</li> </ul>   | Durante os meses de abril a setembro   |
|                                       | <b>Processamento de dados e interpretação de resultados pela ERSARA para cada entidade regulada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análise da evolução temporal dos indicadores</li> <li>Interpretação dos indicadores</li> <li>Promoção de um período de contraditório</li> <li>Consolidação dos indicadores</li> </ul>                         |  |
|                                       | <b>Processamento de dados e interpretação de resultados pela ERSARA para o conjunto das entidades reguladas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agregação das entidades reguladas em grupo</li> <li>Síntese dos resultados por indicador para cada grupo</li> <li>Análise comparativa dos indicadores por grupo de entidades reguladas</li> </ul> |  |
|                                       | <b>Publicação e divulgação do Relatório anual de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos dos Açores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do relatório anual</li> <li>Envio do relatório às entidades reguladas</li> <li>Divulgação geral do relatório</li> </ul>  | Durante os meses de outubro e novembro |

## 2.1. PREPARAÇÃO DOS DADOS PELA ENTIDADE REGULADORA

O sistema de avaliação da qualidade do serviço é aplicável a todas as entidades reguladas pela ERSARA.

Até março de cada ano, as entidades reguladas procedem à:

- Recolha dos dados necessários, tendo presente os indicadores de avaliação da qualidade do serviço que lhe são aplicáveis, consoante prestem serviço em abastecimento de água, águas residuais e/ou resíduos. Aquando da recolha dos dados as entidades reguladas têm em atenção as especificações constantes no Guia de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores, nomeadamente no que respeita aos conceitos, às unidades e ao período de referência temporal.
- Autoavaliação da qualidade dos dados em termos de banda de fiabilidade da fonte de informação, de acordo com os critérios adiante definidos.

## 2.2. FORNECIMENTO DE DADOS PELA ENTIDADE REGULADA

Durante o mês de março, as entidades reguladas procedem às seguintes atividades:

- Introdução de dados na plataforma informática;
- Submissão dos dados introduzidos à ERSARA. A informação pressupõe o seu prévio reconhecimento pelo órgão competente da entidade regulada.

No que respeita ao procedimento de autoavaliação da qualidade dos dados, este é complementado pela indicação da fiabilidade da fonte de informação, de acordo com a classificação apresentada na **Tabela 2**.

*Tabela 2 -- Banda de fiabilidade da fonte de informação*

| Banda de fiabilidade da fonte de informação | Conceito associado   |
|---|--|
| ***   | Dados baseados em medições exaustivas, registos fidedignos, procedimentos, investigações ou análises adequadamente documentadas e reconhecidas como método de cálculo.   |
| **  | Genericamente como a anterior, mas com algumas falhas não significativas nos dados, tais como parte da documentação estar em falta, os cálculos serem antigos, ter-se confiado em registos não confirmados ou, ainda, terem-se incluído alguns dados por extrapolação. |
| *   | Dados baseados em estimativas ou extrapolações a partir de uma amostra limitada.   |

### **2.3. VALIDAÇÃO DOS DADOS PELA ERSARA PARA O CONJUNTO DAS ENTIDADES REGULADAS**

Durante os meses de abril e maio, a ERSARA procede às seguintes atividades:

- Compilação e validação cruzada dos dados fornecidos pelas entidades reguladas;
- Esclarecimento de dúvidas junto das entidades em causa, nomeadamente as relativas a eventuais insuficiências ou inconsistências de dados;
- Realização de auditorias para validação da informação submetida e verificação da sua fiabilidade.

### **2.4. PROCESSAMENTO DE DADOS E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS PELA ERSARA PARA CADA ENTIDADE REGULADA**

Durante os meses de junho e julho, a ERSARA procede às seguintes atividades:

- Interpretação dos indicadores por entidade regulada, atendendo aos valores e intervalos de referência definidos pela ERSARA e classificação, mediante os valores resultantes de cada indicador:
  - **Qualidade do serviço boa** - ●
  - **Qualidade do serviço mediana** - ●
  - **Qualidade do serviço insatisfatória** - ●
  - **Sem dados** - ●
- Promoção de um período de contraditório, permitindo a verificação, pela entidade regulada, dos indicadores e dos fatores de contexto utilizados;
- Consolidação dos indicadores por entidade regulada;
- Análise da evolução temporal (histórico) dos indicadores.

### **2.5. PROCESSAMENTO DE DADOS E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS PELA ERSARA PARA O CONJUNTO DAS ENTIDADES**

Durante os meses de agosto e setembro, a ERSARA procede às seguintes atividades:

- Agregação das entidades reguladas em grupos (por tipo de serviço prestado);
- Síntese de resultados por indicador, para cada grupo de entidades reguladas, através de quadros com os valores individuais de cada entidade;
- Análise comparativa dos indicadores por grupo de entidades, com avaliação crítica dos resultados obtidos, tendo presente os fatores de contexto dominantes e os valores de referência definidos para cada indicador.

**2.6. PUBLICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES (RAAQSARA)**

Durante os meses de outubro e novembro, a ERSARA procede às seguintes atividades:

- Elaboração do relatório anual de avaliação da qualidade de serviço prestado aos utilizadores pelas entidades gestoras de serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e entidades gestoras e operadores de gestão de resíduos, que inclui:
  - uma avaliação conjunta da qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
  - uma avaliação individual da qualidade do serviço prestado por cada entidade regulada, onde são analisados os seus resultados.

Durante o mês de dezembro, a ERSARA procede às seguintes atividades:

- Envio do RAAQSARA às entidades reguladas;
- Divulgação geral do RAAQSARA através dos instrumentos considerados necessários.

O calendário apresentado é previsional, podendo ser em cada ano adaptado à realidade existente.

### 3. ESTRUTURA DO DOCUMENTO

O presente documento apresenta os resultados da aplicação do sistema de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos, preconizado pela ERSARA, tendo por referência o ano de 2021.

Assim, procede-se a uma breve caracterização do setor das águas e resíduos nos Açores, identificando modelos de gestão, bem como aspetos relativos à distribuição geográfica e à tipologia da área de intervenção das entidades reguladas.

Seguidamente, apresentam-se os resultados da avaliação global da qualidade do serviço por tipo de atividade, para o conjunto das entidades reguladas que reportaram dados, bem como os resultados detalhados obtidos para cada indicador, procurando identificar os aspetos em que se considera haver possibilidade de melhoria.

Em anexo, apresenta-se a matriz de avaliação aplicada, para cada uma das entidades reguladas.

#### 4. APLICAÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

##### 4.1. BREVE CARATERIZAÇÃO DO SETOR DAS ÁGUAS E RESÍDUOS NOS AÇORES

###### 4.1.1. SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA E DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESÍDUAIS

Conforme o disposto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos, estão previstos três modelos de gestão destes serviços, designadamente a **gestão direta**, através das unidades orgânicas do município (serviços municipais ou municipalizados), a **gestão delegada**, através da delegação de poderes em empresa do setor empresarial local (abreviadamente designada por empresa municipal) e por **concessão**.

Nos Açores e conforme a **Tabela 3**, o modelo de gestão dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais adotado, na maioria dos concelhos, tem sido por gestão direta - 17 municípios, sendo que somente 2 municípios (Nordeste e Praia da Vitória) adotaram o modelo de gestão delegada.

No que se refere especificamente ao serviço de abastecimento público de água para consumo humano nos Açores, das 19 entidades gestoras a operar em baixa, apenas 3 entidades gestoras (SMAS de Ponta Delgada, CM de Angra do Heroísmo e Praia Ambiente, E.M.) operam cumulativamente em alta.

Relativamente ao serviço de saneamento de águas residuais, verifica-se a utilização generalizada de fossas sépticas como infraestrutura particular, individual ou coletiva, para o tratamento de águas residuais domésticas, em todas as ilhas da Região Autónoma dos Açores, tanto em zonas rurais como em zonas urbanas. No que concerne a infraestruturas públicas de tratamento de águas residuais, estas existem em 10 municípios (Angra do Heroísmo, Lagoa, Ponta Delgada, Praia da Vitória, Ribeira Grande, Santa Cruz da Graciosa, Santa Cruz das Flores, Vila do Porto, Vila Franca do Campo e Vila do Corvo).

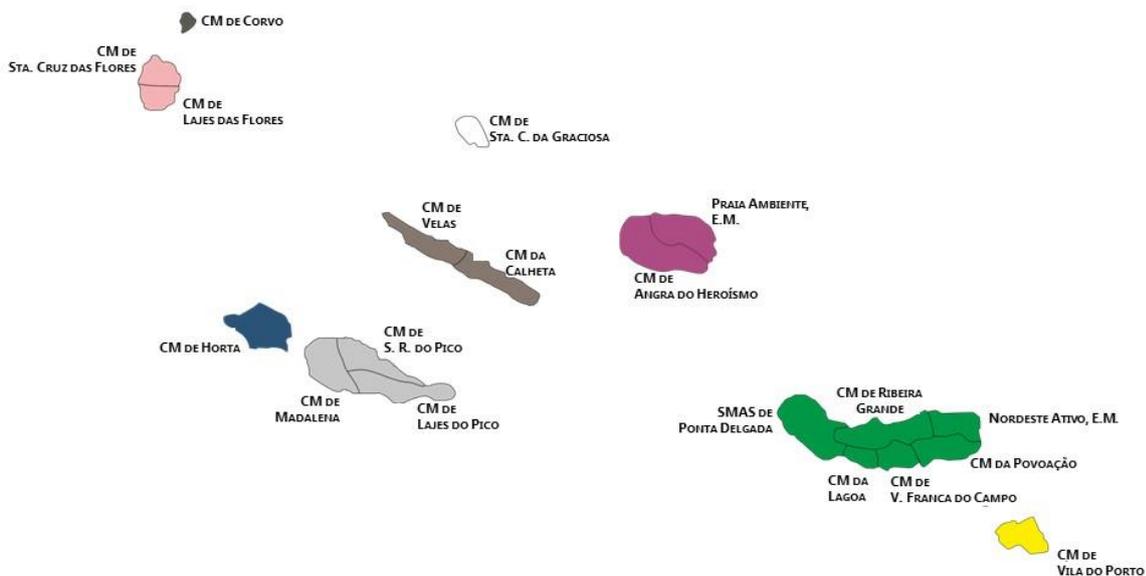
RELATÓRIO ANUAL  
DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

2022

| ILHA               | GESTÃO DIRETA   |                     |                          | GESTÃO DELEGADA        |
|--------------------|---|---------------------|--------------------------|------------------------|
|                    | CÂMARA MUNICIPAL  | SERVIÇOS MUNICIPAIS | SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS | EMPRESA MUNICIPAL      |
| <b>CORVO</b>       | CM DO CORVO   | -                   | -                        | -                      |
| <b>FAIAL</b>       | CM DA HORTA   | -                   | -                        | -                      |
| <b>FLORES</b>      | CM DAS LAJES DAS FLORES<br>CM DE S <sup>TA</sup> . CRUZ DAS FLORES                  | -                   | -                        | -                      |
| <b>GRACIOSA</b>    | CM DE S <sup>TA</sup> . CRUZ DA GRACIOSA  | -                   | -                        | -                      |
| <b>PICO</b>        | CM DAS LAJES DO PICO<br>CM DA MADALENA<br>CM DE SÃO ROQUE DO PICO                   | -                   | -                        | -                      |
| <b>SANTA MARIA</b> | CM DE VILA DO PORTO   | -                   | -                        | -                      |
| <b>SÃO JORGE</b>   | CM DA CALHETA<br>CM DAS VELAS   | -                   | -                        | -                      |
| <b>SÃO MIGUEL</b>  | CM DA LAGOA<br>CM DA POVOAÇÃO<br>CM DA RIBEIRA GRANDE<br>CM DE VILA FRANCA DO CAMPO | -                   | SMAS DE PONTA DELGADA    | NORDESTE ATIVO, E.I.M. |
| <b>TERCEIRA</b>    | CM DE ANGRA DO HEROÍSMO   | -                   | -                        | PRAIA AMBIENTE, E.M.   |

*Tabela 3- Modelos de gestão dos serviços de águas (2021)*

Na **Figura 2**, apresenta-se a distribuição geográfica das entidades gestoras dos sistemas de abastecimento de água para consumo humano e de saneamento de águas residuais dos Açores:



*Figura 2 - Distribuição geográfica das entidades gestoras dos serviços de águas na RAA*

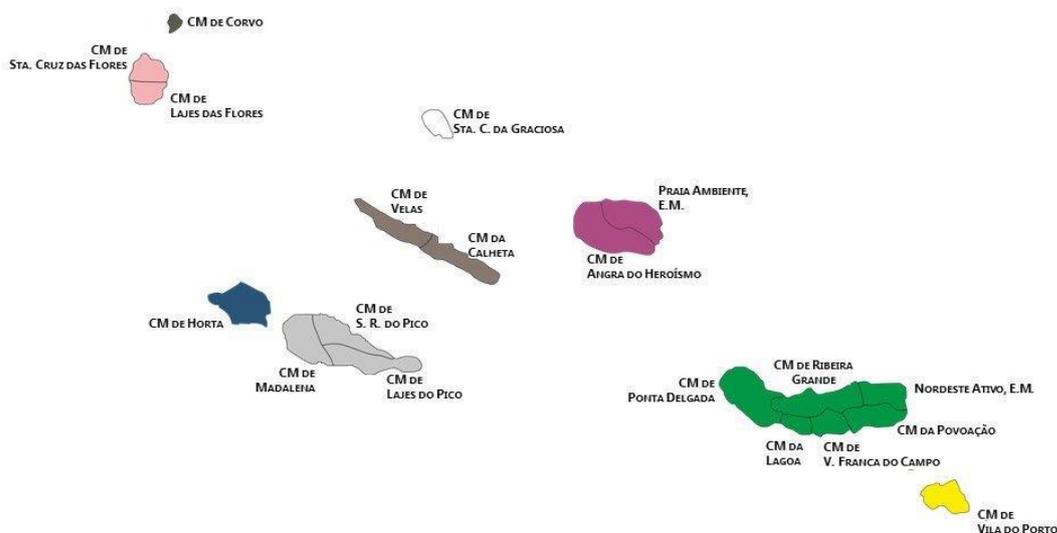
#### 4.1.2. SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS

À semelhança do verificado ao nível dos serviços de águas, tal como se pode verificar na **Tabela 4**, o modelo de gestão de resíduos em baixa, ou seja, de recolha de resíduos urbanos e encaminhamento para destino adequado, adotado na maioria dos municípios açorianos é o de gestão direta, sendo que apenas em 2 concelhos (Nordeste e Praia da Vitória) se recorre a um modelo de gestão delegada, por empresas municipais.

*Tabela 4 - Modelos de gestão do serviço de resíduos em baixa, em 2021*

| ILHA               | GESTÃO DIRETA                            | GESTÃO DELEGADA        |
|--------------------|--|------------------------|
|                    | CÂMARA MUNICIPAL                         | EMPRESA MUNICIPAL      |
| <b>CORVO</b>       | CM DO CORVO                              | -                      |
| <b>FAIAL</b>       | CM DA HORTA                              | -                      |
| <b>FLORES</b>      | CM DAS LAJES DAS FLORES                  | -                      |
|                    | CM DE S <sup>TA</sup> . CRUZ DAS FLORES  | -                      |
| <b>GRACIOSA</b>    | CM DE S <sup>TA</sup> . CRUZ DA GRACIOSA | -                      |
| <b>PICO</b>        | CM DAS LAJES DO PICO                     | -                      |
|                    | CM DA MADALENA                           | -                      |
|                    | CM DE SÃO ROQUE DO PICO                  | -                      |
| <b>SANTA MARIA</b> | CM DE VILA DO PORTO                      | -                      |
| <b>SÃO JORGE</b>   | CM DA CALHETA                            | -                      |
|                    | CM DAS VELAS                             | -                      |
| <b>SÃO MIGUEL</b>  | CM DA LAGOA                              | NORDESTE ATIVO, E.I.M. |
|                    | CM DA POVOAÇÃO                           |                        |
|                    | CM DA RIBEIRA GRANDE                     |                        |
|                    | CM DE VILA FRANCA DO CAMPO               |                        |
|                    | CM DE PONTA DELGADA                      |                        |
| <b>TERCEIRA</b>    | CM DE ANGRA DO HEROÍSMO                  | PRAIA AMBIENTE, E.M.   |

Na **Figura 3**, é possível observar a distribuição geográfica das entidades gestoras de resíduos a operar em baixa na Região:



**Figura 3** - Distribuição geográfica das entidades gestoras dos serviços de resíduos em baixa na RAA

A gestão em alta, que inclui as restantes atividades relativas a garantir um adequado tratamento dos resíduos, é assegurada na Região por entidades gestoras dos sistemas de gestão de resíduos urbanos (SGRU), operadores de gestão de resíduos e entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos, todos devidamente licenciados para o efeito pela Direção Regional do Ambiente.

Na **Tabela 5** e de acordo com o Sistema Regional de Informação sobre Resíduos (SRIR), apresentam-se os sistemas de resíduos urbanos em alta existentes em cada uma das ilhas, as infraestruturas e soluções técnicas de gestão de resíduos utilizadas, bem como as respetivas entidades gestoras.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

**Tabela 5** - Sistemas de gestão de resíduos em alta por ilha e respetivas entidades gestoras (Fonte: SRIR, Listagem de 22 de outubro de 2021)

| ILHA        | INFRAESTRUTURAS                     | SOLUÇÕES TÉCNICAS                      | SGRU       |
|-------------|-------------------------------------|--|------------|
| CORVO       | CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS | - ESTAÇÃO DE TRIAGEM                   | RESIAÇORES |
|             |                                     | - ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA             |            |
| FAIAL       | CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS | - ESTAÇÃO DE TRIAGEM                   | RESIAÇORES |
|             |                                     | - TRATAMENTO MECÂNICO                  |            |
|             |                                     | - VALORIZAÇÃO ORGÂNICA                 |            |
|             |                                     | - ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA             |            |
| FLORES      | CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS | - ESTAÇÃO DE TRIAGEM                   | RESIAÇORES |
|             |                                     | - TRATAMENTO MECÂNICO                  |            |
|             |                                     | - VALORIZAÇÃO ORGÂNICA                 |            |
|             |                                     | - ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA             |            |
| GRACIOSA    | CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS | - ESTAÇÃO DE TRIAGEM                   | EQUIAMBI   |
|             |                                     | - TRATAMENTO MECÂNICO                  |            |
|             |                                     | - VALORIZAÇÃO ORGÂNICA                 |            |
|             |                                     | - ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA             |            |
| PICO        | CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS | - ESTAÇÃO DE TRIAGEM                   | RESIAÇORES |
|             |                                     | - TRATAMENTO MECÂNICO                  |            |
|             |                                     | - VALORIZAÇÃO ORGÂNICA                 |            |
|             |                                     | - ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA             |            |
|             | ATERRO INTERMUNICIPAL               | - ATERRO (NÃO PERIGOSOS)               | AMIP       |
| SANTA MARIA | CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS | - ESTAÇÃO DE TRIAGEM                   | RESIAÇORES |
|             |                                     | - TRATAMENTO MECÂNICO                  |            |
|             |                                     | - VALORIZAÇÃO ORGÂNICA                 |            |
|             |                                     | - ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA             |            |
| SÃO JORGE   | CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS | - ESTAÇÃO DE TRIAGEM                   | EQUIAMBI   |
|             |                                     | - TRATAMENTO MECÂNICO                  |            |
|             |                                     | - VALORIZAÇÃO ORGÂNICA                 |            |
|             |                                     | - ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA             |            |
| SÃO MIGUEL  | ECOPARQUE                           | - ESTAÇÃO DE TRIAGEM                   | MUSAMI     |
|             |                                     | - VALORIZAÇÃO ORGÂNICA                 |            |
|             |                                     | - VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA (BIOGÁS)      |            |
|             |                                     | - ATERRO (PERIGOSOS E NÃO PERIGOSOS)   |            |
| TERCEIRA    | ECOPARQUE                           | - VALORIZAÇÃO ORGÂNICA                 | TERAMB     |
|             |                                     | - VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA (INCINERAÇÃO) |            |
|             |                                     | - ATERRO (PERIGOSOS E NÃO PERIGOSOS)   |            |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Igualmente de acordo com o SRIR, e conforme se apresentam nas **Tabelas 6 e 7**, em 2021 existiam 62 operadores de resíduos licenciados e 11 entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos a operar na região.

**Tabela 6** -Operadores de gestão de resíduos por ilha (Fonte: SRIR, Listagem de 22 de outubro de 2021)

| ILHA        | OPERADOR DE GESTÃO DE RESÍDUOS                                       |
|-------------|--|
| CORVO       | -  |
| FAIAL       | 100 RESÍDUOS – RECEÇÃO, TRIAGEM E RECICLAGEM DE RESÍDUOS, LDA.       |
|             | ALMEIDA E FILHOS – COMERCIO DE SUCATAS, LDA.                         |
|             | AMBIENTE 18 – GESTÃO AMBIENTAL DO TRIANGULO, LDA.                    |
|             | AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA.                             |
|             | CÂMARA MUNICIPAL DA HORTA (CASTELO BRANCO)                           |
|             | CÂMARA MUNICIPAL DA HORTA (RIBEIRINHA)                               |
|             | CÂMARA MUNICIPAL DA HORTA (SALÃO)                                    |
|             | CÂMARA MUNICIPAL DA HORTA (SANTA BARBARA)                            |
|             | TECNOVIA AMBIENTE, LDA.  |
|             | VARELA E CA, LDA.  |
| FLORES      | VARELA E CA, LDA.  |
| GRACIOSA    | AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA.                             |
|             | BENCOM – ARMAZENAMENTO E COMÉRCIO DE COMBUSTÍVEIS, S.A.              |
|             | GRACIDOMUS – SOCIEDADE DE CONSTRUÇÃO CIVIL, LDA.                     |
|             | TECNOVIA AMBIENTE, LDA.  |
|             | VARELA E CA, LDA.  |
| PICO        | AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA.                             |
|             | BENCOM – ARMAZENAMENTO E COMÉRCIO DE COMBUSTÍVEIS, S.A.              |
|             | CÂMARA MUNICIPAL DA MADALENA DO PICO                                 |
|             | RECI SUCATAS UNIPessoal, LDA.  |
|             | RECYCLAPICO – CENTRO DE RECICLAGEM DO PICO, LDA.                     |
|             | TECNOVIA AMBIENTE, LDA.  |
|             | VARELA E CA, LDA.  |
| SANTA MARIA | CARLOS ALBERTO DE SOUSA TEODORO – FABRICA DE BLOCOS TEODORO, LDA.    |
|             | HIGIAÇORES – COMERCIO E SERVIÇOS, LDA.                               |
|             | VARELA E CA, LDA.  |
| SÃO JORGE   | AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA.                             |
|             | JOSÉ ALMERINDO RAMOS FREITAS – CENTRO DE RESÍDUOS DO PICO DOS LOIROS |
|             | TECNOVIA AMBIENTE, LDA.  |
|             | VARELA E CA, LDA.  |
| SÃO MIGUEL  | AGRAÇOR, SUÍNOS DOS AÇORES, SA.                                      |
|             | ALBANO VIEIRA, S.A.  |
|             | A.R. CASANOVA PAVIMENTOS, UNIPessoal, LDA.                           |
|             | AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA.                             |
|             | BIOAÇORES – BIOCMBUSTIVEIS, ENERGIAS ALTERNATIVAS, LDA.              |
|             | CÂMARA MUNICIPAL DA POVOAÇÃO   |
|             | CÂMARA MUNICIPAL DA LAGOA  |
|             | CÂMARA MUNICIPAL DA RIBEIRA GRANDE (CONCEIÇÃO)                       |
|             | CÂMARA MUNICIPAL DA RIBEIRA GRANDE (LONBA DA MAIA)                   |
|             | EAD – EMPRESA DE ARQUIVO E DOCUMENTAÇÃO, S.A.                        |
|             | EQUIAMBI – EQUIPAMENTO, SERVIÇO E GESTÃO AMBIENTAL, SOC. UNIP. LDA.  |
|             | HIGIAÇORES – COMERCIO E SERVIÇOS, LDA.                               |
|             | MARQUES AMBIENTE, LDA.   |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

|          |  |
|----------|--|
|          | RECICLAÇORES – COMÉRCIO DE METAIS DE HILDEBERTO LEAL DE MEDEIROS |
|          | SERRALHARIA DO OUTEIRO, LDA. (ARRIFES)                           |
|          | SERRALHARIA DO OUTEIRO, LDA. (PICO DA PEDRA)                     |
|          | TECNOVIA AMBIENTE, LDA.  |
|          | VARELA E CA, LDA.  |
|          | VIEIRAS – FABRICANTES DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO, LDA.           |
|          | VIVAFLOROFILA, GESTÃO DE RESÍDUOS, LDA.                          |
| TERCEIRA | AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA.                         |
|          | BENCOM – ARMAZENAMENTO E COMÉRCIO DE COMBUSTÍVEIS, S.A.          |
|          | ENORENT, S.A.  |
|          | JOÃO DE FREITAS CARDOSO  |
|          | RECICLAÇORES – COMÉRCIO DE METAIS DE HILDEBERTO LEAL DE MEDEIROS |
|          | RECICLAGEM E COMÉRCIO FAGUNDES, LDA.                             |
|          | RESIAÇORES – GESTÃO DE RESÍDUOS DOS AÇORES, LDA.                 |
|          | SERRALHARIA DO OUTEIRO, LDA.                                     |
|          | SILVEIRA E SILVEIRA, UNIPESSOAL, LDA.                            |
|          | SUCATAS BRUM, DE MARIA ISaura FURTADO BRUM                       |
|          | TECNOVIA AMBIENTE, LDA.  |
|          | VARELA E CA, LDA.  |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

**Tabela 7** - *Sistemas Integrados de Gestão de Fluxos de Resíduos (Fonte: SRIR, Listagem de 20 de outubro de 2021)*

| ENTIDADE GESTORA   | FLUXO ESPECÍFICO                         |
|--|--|
| ELECTRÃO - ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO DE RESÍDUOS  | PILHAS E ACUMULADORES                    |
|  | EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS E ELETRÓNICOS     |
|  | EMBALAGENS E RESÍDUOS DE EMBALAGENS      |
| E-CYCLE— ASSOCIAÇÃO DE PRODUTORES DE EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS E ELETRÓNICO             | EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS E ELETRÓNICOS     |
| GVB - GESTÃO E VALORIZAÇÃO DE BATERIAS, LDA.   | BATERIAS E ACUMULADORES                  |
| NOVO VERDE— SOCIEDADE GESTORA DE RESÍDUOS DE EMBALAGENS, S.A.                        | RESÍDUOS DE EMBALAGENS                   |
| SPV - SOCIEDADE PONTE VERDE, S.A.  | EMBALAGENS E RESÍDUOS DE EMBALAGENS      |
| SOGILUB- SOCIEDADE DE GESTÃO INTEGRADA DE ÓLEOS LUBRIFICANTES USADOS, LDA.           | ÓLEOS MINERAIS USADOS                    |
| VALORCAR- SOCIEDADE DE GESTÃO DE VEÍCULOS EM FIM DE VIDA, LDA.                       | BATERIAS E ACUMULADORES                  |
|  | VEÍCULOS EM FIM DE VIDA                  |
| VALORFITO- SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE EMBALAGENS E RESÍDUOS EM AGRICULTURA, LDA. | EMBALAGENS DE PRODUTOS FITOFARMACÊUTICOS |
| VALORMED- SOCIEDADE GESTORA DE RESÍDUOS DE EMBALAGENS E MEDICAMENTOS, LDA.           | RESÍDUOS DE EMBALAGENS E MEDICAMENTOS    |
| VALORPNEU- SOCIEDADE DE GESTÃO DE PNEUS, LDA.  | PNEUS USADOS                             |

#### 4.2. TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO

No âmbito do presente relatório e para efeitos de uma correta metodologia de *benchmarking*, foi necessário proceder à caracterização de cada entidade, quanto à tipologia da respetiva área de intervenção, conforme os dados mais recentes disponibilizados pelo Serviço Regional de Estatística dos Açores e de acordo com a seguinte classificação:

**APU** = Área predominantemente urbana;

**AMU** = Área mediamente urbana;

**APR** = Área predominantemente rural.

Assim, na RAA, tal como se verifica na **Tabela 8**, existem seis concelhos classificados como áreas mediamente urbanas (Angra do Heroísmo, Lagoa, Ponta Delgada, Praia da Vitória, Ribeira Grande e Vila Franca do Campo), sendo os restantes classificados como áreas predominantemente rurais.

*Tabela 8 - Distribuição da tipologia da área de intervenção por ilha*

| ILHA        | Nº DE ENTIDADES GESTORAS POR TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO E POR ILHA |          |           |
|-------------|--|----------|-----------|
|             | APU  | AMU      | APR       |
| CORVO       | 0  | 0        | 1         |
| FAIAL       | 0  | 0        | 1         |
| FLORES      | 0  | 0        | 2         |
| GRACIOSA    | 0  | 0        | 1         |
| PICO        | 0  | 0        | 3         |
| SANTA MARIA | 0  | 0        | 1         |
| SÃO JORGE   | 0  | 0        | 2         |
| SÃO MIGUEL  | 0  | 4        | 2         |
| TERCEIRA    | 0  | 2        | 0         |
| <b>RAA</b>  | <b>0</b>   | <b>6</b> | <b>13</b> |

## 5. AVALIAÇÃO GLOBAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO

### 5.1. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente relatório marca a implementação do sistema de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos, preconizado pela ERSARA, pelo quarto ano consecutivo. De assinalar que o número de entidades que submeteram dados aumentou significativamente em relação ao ano anterior.

Na **Tabela 9** são listadas as entidades reguladas que procederam à submissão de dados, por serviços prestados:

**Tabela 9** - Dados submetidos por entidade regulada e por tipo de serviço

| ENTIDADES                | DATA DA SUBMISSÃO |  | ÁGUAS | SANEAMENTO | RESÍDUOS | OPERADORES | CPR/ECO PARQUE | FLUXOS ESPECÍFICOS |
|--------------------------|-------------------|--|-------|------------|----------|------------|----------------|--------------------|
|                          |                   |  |       |            |          |            |                |                    |
| 100 RESÍDUOS             | 15/JUNHO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| AGRAÇOR                  | 08/JUNHO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| AMBIENTE 18              | 15/JUNHO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| AMIP                     | 28/MARÇO          |  | -     | -          | -        | √          | √              | -                  |
| A.R. CASANOVA PAVIMENTOS | 07/JUNHO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| AZORMED - GRACIOSA       | 31/MARÇO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| AZORMED - PICO           | 31/MARÇO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| AZORMED - FAIAL          | 31/MARÇO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| AZORMED – SÃO JORGE      | 31/MARÇO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| AZORMED – SÃO MIGUEL     | 31/MARÇO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| AZORMED - TERCEIRA       | 31/MARÇO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| BENCOM - GRACIOSA        | 23/MARÇO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| BENCOM - PICO            | 23/MARÇO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| BENCOM - TERCEIRA        | 23/MARÇO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| BIOAÇORES                | 31/MARÇO          |  | -     | -          | -        | √          | -              | -                  |
| CM ANGRA DO HEROÍSMO     | 01/ABRIL          |  | √     | √          | √        | -          | -              | -                  |

RELATÓRIO ANUAL  
DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E  
RESÍDUOS DOS AÇORES

|                                   |          |   |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------|----------|---|---|---|---|---|---|
| CM CALHETA                        | 29/MARÇO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM CORVO                          | 31/MARÇO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM HORTA                          | 31/MARÇO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM HORTA – CASTELO BRANCO         | 23/MARÇO | - | - | - | ✓ | - | - |
| CM HORTA - RIBEIRINHA             | 23/MARÇO | - | - | - | ✓ | - | - |
| CM HORTA – SANTA BÁRBARA          | 23/MARÇO | - | - | - | ✓ | - | - |
| CM HORTA - SALÃO                  | 23/MARÇO | - | - | - | ✓ | - | - |
| CM LAJES DAS FLORES               | 31/MARÇO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM LAJES DO PICO                  | 30/MARÇO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM LAGOA                          | 01/ABRIL | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM LAGOA - OPERADOR               | 25/JUNHO | - | - | - | ✓ | - | - |
| CM MADALENA                       | 31/MARÇO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM MADALENA - OPERADOR            | 30/MARÇO | - | - | - | ✓ | - | - |
| CM PONTA DELGADA                  | 07/MARÇO | - | - | ✓ | - | - | - |
| CM POVOAÇÃO                       | 31/MARÇO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM POVOAÇÃO - OPERADOR            | 25/MAIO  | - | - | - | ✓ | - | - |
| CM RIBEIRA GRANDE                 | 01/ABRIL | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM RIBEIRA GRANDE - CONCEIÇÃO     | 30/MARÇO | - | - | - | ✓ | - | - |
| CM RIBEIRA GRANDE – LOMBA DA MAIA | 30/MARÇO | - | - | - | ✓ | - | - |
| CM SANTA CRUZ DA GRACIOSA         | 31/MARÇO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM SANTA CRUZ DAS FLORES          | 31/MARÇO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM SÃO ROQUE DO PICO              | 30/MARÇO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM VELAS                          | 30/MARÇO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM VILA FRANCA DO CAMPO           | 15/JUNHO | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CM VILA DO PORTO                  | 01/ABRIL | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - |
| CPR CORVO - RESIAÇORES            | 30/MARÇO | - | - | - | ✓ | ✓ | - |

RELATÓRIO ANUAL  
DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E  
RESÍDUOS DOS AÇORES

|                                  |              |   |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|--------------|---|---|---|---|---|---|
| CPR FAIAL - RESIAÇORES           | 31/MARÇO     | - | - | - | √ | √ | - |
| CPR FLORES - RESIAÇORES          | 24/MARÇO     | - | - | - | √ | √ | - |
| CPR GRACIOSA - EQUIAMBI          | 30/MARÇO     | - | - | - | √ | √ | - |
| CPR PICO - RESIAÇORES            | 30/MARÇO     | - | - | - | √ | √ | - |
| CPR SANTA MARIA - RESIAÇORES     | 30/MARÇO     | - | - | - | √ | √ | - |
| CPR SÃO JORGE - EQUIAMBI         | 30/MARÇO     | - | - | - | √ | √ | - |
| EAD – ARQUIVO E DOCUMENTAÇÃO     | 30/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| ECOPARQUE DE SÃO MIGUEL - MUSAMI | 30/MARÇO     | - | - | - | √ | √ | - |
| ECOPARQUE DA TERCEIRA - TERAMB   | 29/MARÇO     | - | - | - | √ | √ | - |
| E-CYCLE                          | 26/MAIO      | - | - | - | - | - | √ |
| ELECTRÃO                         | 22/MARÇO     | - | - | - | - | - | √ |
| EQUIAMBI                         | 30/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| EUROPEAN RECYCLING PLATFORM      | 31/MARÇO     | - | - | - | - | - | √ |
| FÁBRICA DE BLOCOS TEODORO        | 03/JUNHO     | - | - | - | √ | - | - |
| GESTÃO E VALORIZAÇÃO DE BATERIAS | 18/FEVEREIRO | - | - | - | - | - | √ |
| HIGIAÇORES – SANTA MARIA         | 03/JUNHO     | - | - | - | √ | - | - |
| HIGIAÇORES – SÃO MIGUEL          | 03/JUNHO     | - | - | - | √ | - | - |
| JOÃO DE FREITAS CARDOSO          | 07/JUNHO     | - | - | - | √ | - | - |
| JOSÉ ALMERINDO RAMOS FREITAS     | 07/JUNHO     | - | - | - | √ | - | - |
| NORDESTE ATIVO                   | 31/MARÇO     | √ | √ | √ | - | - | - |
| NOVO VERDE                       | 31/MARÇO     | - | - | - | - | - | √ |
| MARQUES AMBIENTE                 | 02/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| PRAIA AMBIENTE                   | 30/MARÇO     | √ | √ | √ | - | - | - |
| RECICLAÇORES SÃO MIGUEL          | 28/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| RECICLAÇORES TERCEIRA            | 24/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| RECYCLAPICO                      | 27/MAIO      | - | - | - | √ | - | - |

RELATÓRIO ANUAL  
DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E  
RESÍDUOS DOS AÇORES

|  |              |   |   |   |   |   |   |
|--|--------------|---|---|---|---|---|---|
| RECICLAGEM E COMÉRCIO FAGUNDES         | 26/MAIO      | - | - | - | √ | - | - |
| RESIAÇORES                             | 29/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| SERRALHARIA DO OUTEIRO - ARRIFES       | 26/MAIO      | - | - | - | √ | - | - |
| SERRALHARIA DO OUTEIRO – PICO DA PEDRA | 26/MAIO      | - | - | - | √ | - | - |
| SERRALHARIA DO OUTEIRO - TERCEIRA      | 26/MAIO      | - | - | - | √ | - | - |
| SILVEIRA E SILVEIRA                    | 14/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| SMAS PONTA DELGADA                     | 23/MARÇO     | √ | √ | - | - | - | - |
| SOCIEDADE PONTO VERDE                  | 14/JUNHO     | - | - | - | - | - | √ |
| SOGILUB                                | 22/JUNHO     | - | - | - | - | - | √ |
| SUCATAS BRUM                           | 31/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| TECNOVIA AMBIENTE - FAIAL              | 26/MAIO      | - | - | - | √ | - | - |
| TECNOVIA AMBIENTE - GRACIOSA           | 26/MAIO      | - | - | - | √ | - | - |
| TECNOVIA AMBIENTE - PICO               | 26/MAIO      | - | - | - | √ | - | - |
| TECNOVIA AMBIENTE – SÃO JORGE          | 26/MAIO      | - | - | - | √ | - | - |
| TECNOVIA AMBIENTE – SÃO MIGUEL         | 26/MAIO      | - | - | - | √ | - | - |
| TECNOVIA AMBIENTE - TERCEIRA           | 26/MAIO      | - | - | - | √ | - | - |
| VALORCAR                               | 26/MAIO      | - | - | - | - | - | √ |
| VALORMED                               | 26/MAIO      | - | - | - | - | - | √ |
| VALORPNEU                              | 09/FEVEREIRO | - | - | - | - | - | √ |
| VARELA - FAIAL                         | 23/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| VARELA - FLORES                        | 23/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| VARELA - GRACIOSA                      | 23/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| VARELA - PICO                          | 23/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| VARELA – SANTA MARIA                   | 23/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| VARELA – SÃO JORGE                     | 23/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| VARELA – SÃO MIGUEL                    | 23/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |
| VARELA - TERCEIRA                      | 23/MARÇO     | - | - | - | √ | - | - |

RELATÓRIO ANUAL  
DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E  
RESÍDUOS DOS AÇORES

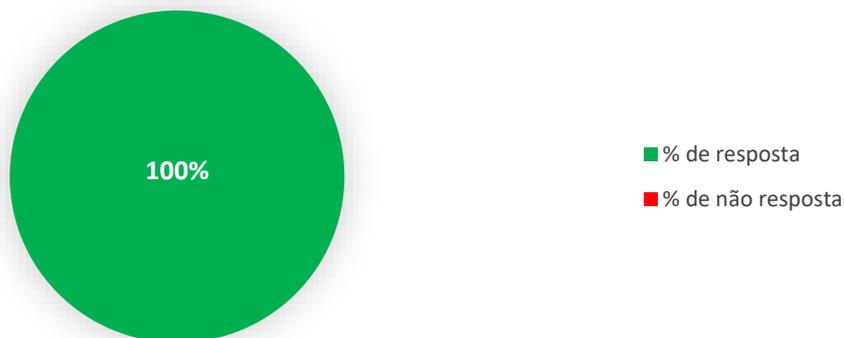
|               |         |  |   |   |   |   |   |   |
|---------------|---------|--|---|---|---|---|---|---|
| VIVAFLOROFILA | 27/MAIO |  | - | - | - | √ | - | - |
|---------------|---------|--|---|---|---|---|---|---|

**Legenda:** √ = dados submetidos, - = não aplicável;

Ao longo do ano de 2022 foram realizadas auditorias presenciais e remotas a entidades reguladas com recurso à análise documental dos dados reportados, bem como recorrendo a diversas ferramentas informáticas que permitem a análise da informação.

Informação detalhada sobre a taxa de resposta das entidades reguladas no âmbito da aplicação do sistema de avaliação da qualidade por tipologia de serviço é apresentada de seguida.

Analisando as respostas dadas pelas entidades reguladas, é possível constatar que as 19 entidades gestoras dos serviços de abastecimento público de água para consumo humano reportaram dados no âmbito da aplicação do sistema de avaliação da qualidade do serviço, o que corresponde a uma taxa de resposta de 100% das entidades gestoras de abastecimento de água.

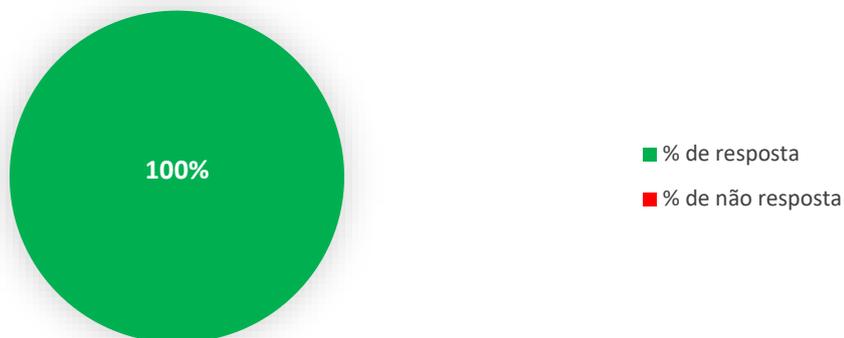


*Figura 4 – Taxa de resposta – Serviço de abastecimento público de água para consumo humano*



*Figura 5 – Distribuição geográfica da taxa de resposta – Serviço de abastecimento público de água para consumo humano*

No âmbito do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, as 19 entidades gestoras reportaram dados, o que corresponde a 100% das entidades.

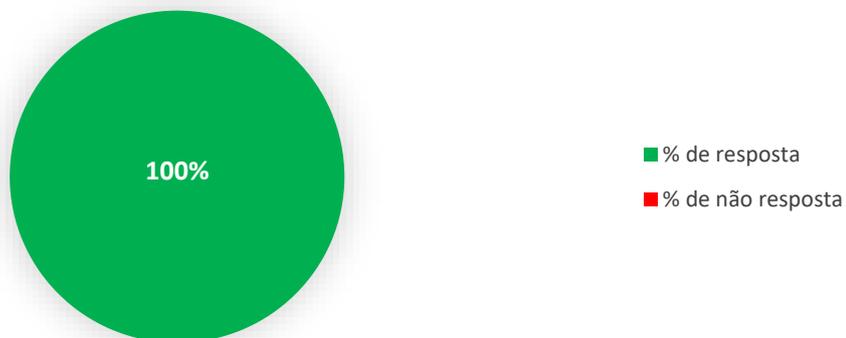


**Figura 6** - Taxa de resposta – Serviço de saneamento de águas residuais urbanas

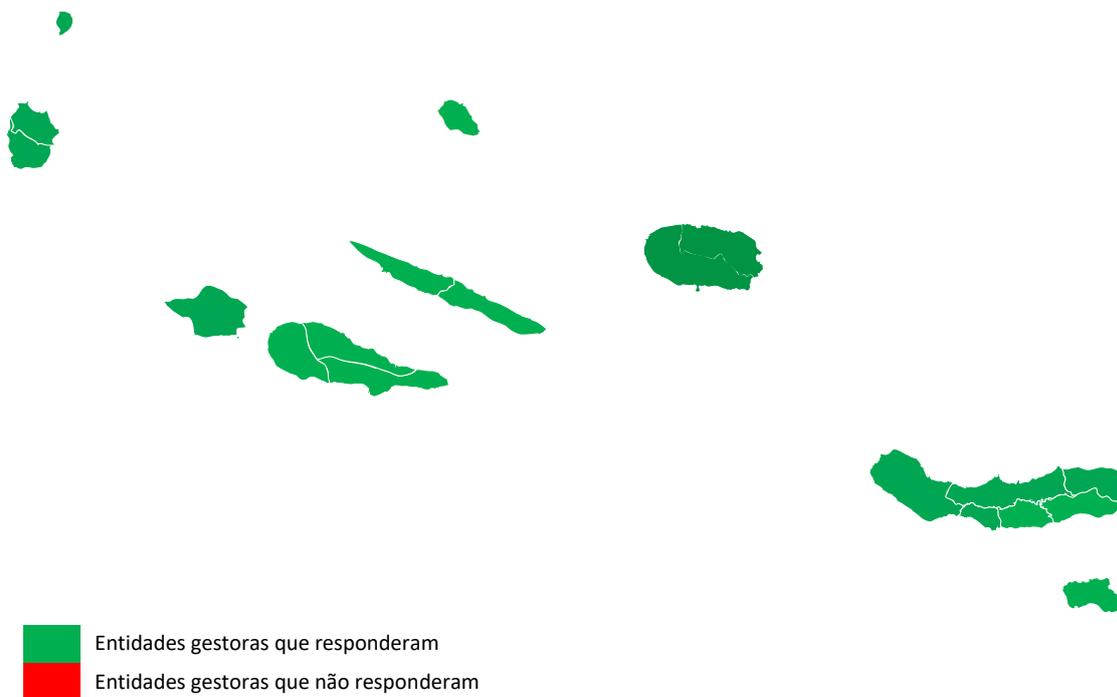


**Figura 7** - Distribuição geográfica da taxa de resposta – Serviço de saneamento de águas residuais urbanas

Relativamente aos serviços de gestão de resíduos, as 19 entidades gestoras de resíduos urbanos a operar em baixa na Região responderam, ou seja, 100%.

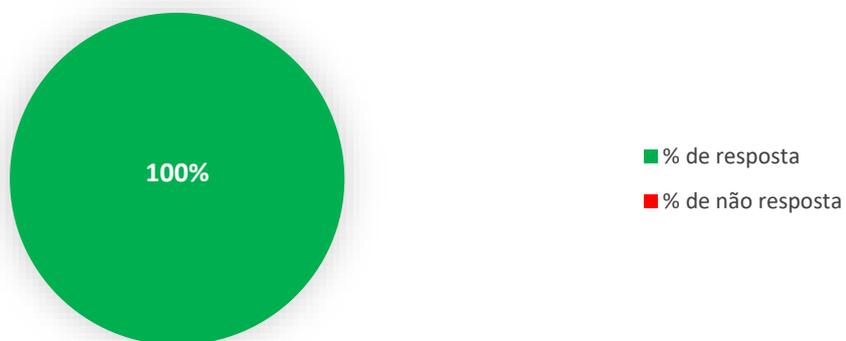


**Figura 8** - Taxa de resposta – Serviço de gestão de resíduos em baixa



**Figura 9** - Distribuição geográfica da taxa de resposta – Serviço de gestão de resíduos em baixa

Das 10 entidades gestoras de resíduos a operar em alta na Região, descritas na **Tabela 5**, nomeadamente nos Centros de Processamento de Resíduos, Ecoparques e Aterro Intermunicipal do Pico, responderam 10, ou seja, 100%.

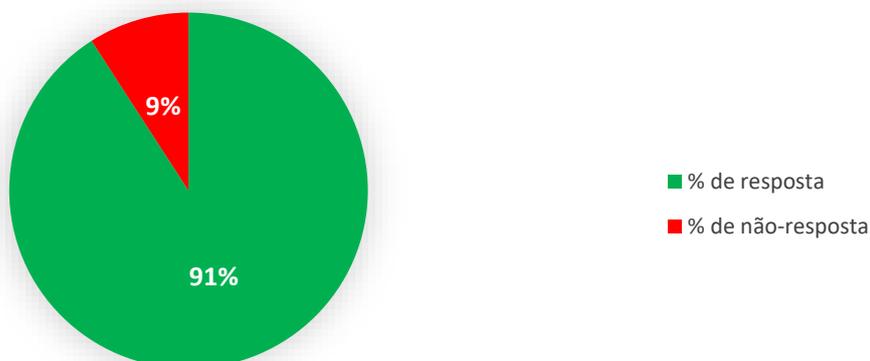


*Figura 10 - Taxa de resposta – Serviço de gestão de resíduos em alta*



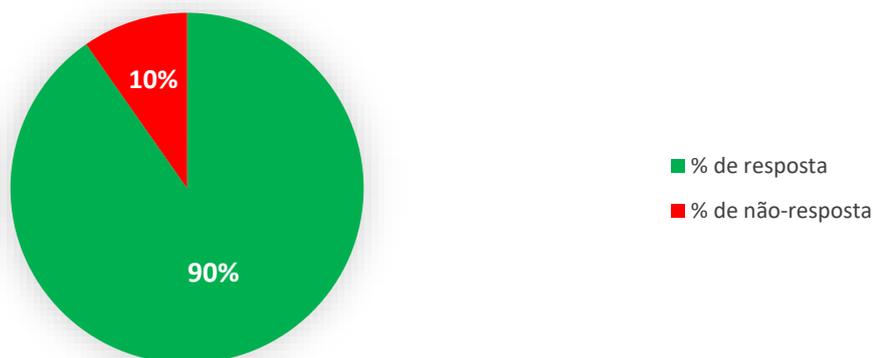
*Figura 11 - Distribuição geográfica da taxa de resposta – Serviço de gestão de resíduos em alta*

Das 11 entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos, responderam 10, ou seja, 91%.



*Figura 12 - Taxa de resposta - Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos*

Dos 62 operadores de resíduos, responderam 56, ou seja, 90%.



*Figura 13 - Taxa de resposta - Operadores de gestão de resíduos*

Tendo em conta a importância de que se reveste a colaboração das entidades reguladas, no sentido de disponibilizar dados fiáveis que possibilitem a avaliação, pela ERSARA, da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores, é de assinalar um aumento da taxa de resposta por parte de todas as entidades reguladas.

Para efeitos de aplicação do sistema de avaliação, designadamente no que se refere à distribuição da avaliação por atividade, consideram-se os casos em que a taxa de resposta foi superior a 40% do universo das entidades reguladas no âmbito do respetivo serviço.

Assim, considerando as taxas de resposta verificadas, foi possível avaliar a totalidade das entidades reguladas.

Deste modo, procedeu-se à avaliação global por indicador apenas quando um mínimo de 40% das entidades, que submeteram os formulários relativos à qualidade dos serviços de águas e resíduos, reportaram efetivamente os dados necessários ao cálculo dos respetivos indicadores.

Neste pressuposto, não foi possível proceder à avaliação global dos seguintes indicadores relativos à qualidade do serviço de abastecimento de águas: “Acessibilidade física do serviço em áreas predominantemente rurais (%)” (ERSARA\_A01), “Ocorrência de falhas no abastecimento (n.º/1000ramais.ano)” (ERSARA\_A03), “Adesão ao serviço (%)” (ERSARA\_A12), “Reabilitação de condutas (%/ano)” (ERSARA\_A15), “Ocorrência de avarias em condutas (nº/100km.ano)” (ERSARA\_A17).

Relativamente ao serviço de saneamento de águas residuais, não foi possível proceder à avaliação dos indicadores: “Acessibilidade física do serviço por sistema de drenagem público e particular (%)” (ERSARA\_S01), “Reabilitação de coletores (%/ano)” (ERSARA\_S06), “Ocorrência de colapsos estruturais em coletores (nº/100km.ano)” (ERSARA\_S07), “Controlo de descargas de emergência (%)” (ERSARA\_S08) e “Destino de lamas provenientes de sistemas particulares (%)” (ERSARA\_S12).

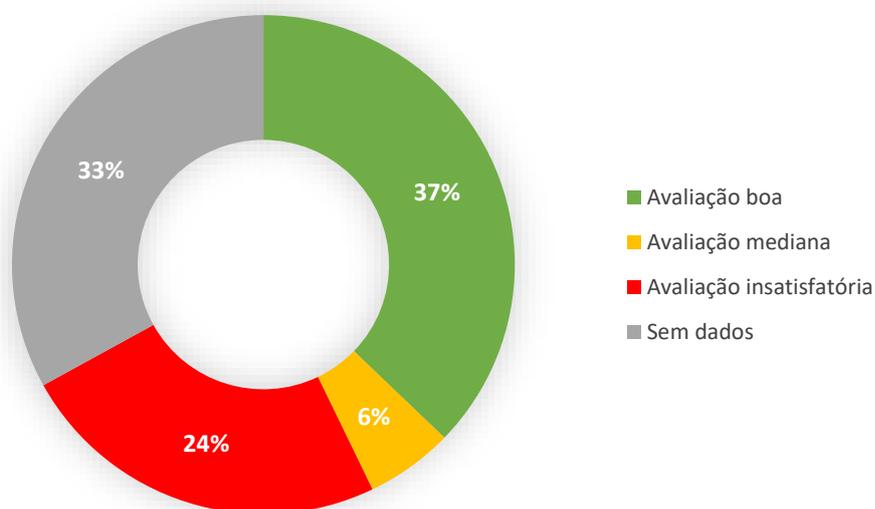
Nos capítulos seguintes, apresenta-se uma síntese da avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores, por atividade, bem como por indicador.

## 5.2. DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO POR ATIVIDADE

### 5.2.1. ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

Tendo em conta os critérios definidos pela ERSARA para os indicadores de qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras de sistemas de abastecimento público de água para consumo humano, os dados de 2021 indicam uma qualidade global do serviço mediana, não ignorando a considerável percentagem de dados sem avaliação, que se traduziu em:

- 43% de indicadores com avaliações boas e medianas no serviço de abastecimento público de água e 24% de avaliações insatisfatórias, havendo ainda cerca de 33% sem avaliação por falta de dados, conforme se apresenta na **Figura 14**.

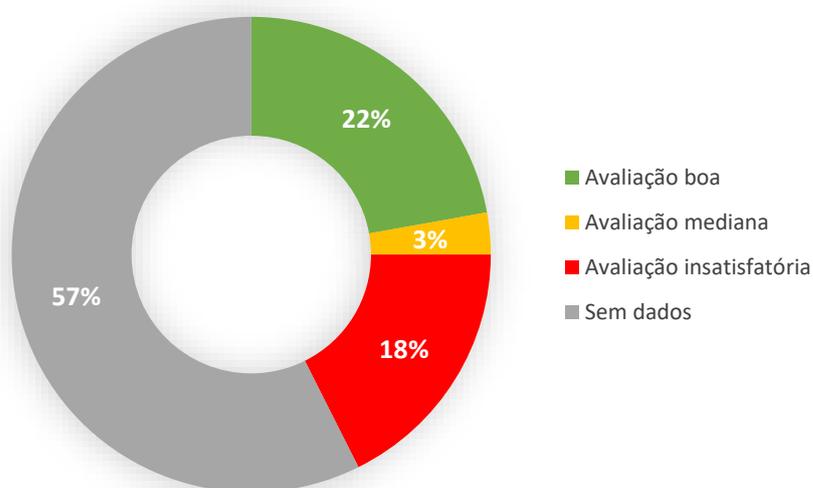


**Figura 14** - Distribuição da avaliação – Abastecimento público de água para consumo humano

### 5.2.2. SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Tendo, igualmente, em conta os critérios definidos pela ERSARA para os indicadores de qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras de sistemas de saneamento de águas residuais, o número de dados de 2021 não são suficientes para aferir uma qualidade global do serviço, verificando-se, no entanto, para os dados submetidos que:

- 25% de indicadores com avaliações boas e medianas no serviço de saneamento de águas residuais e 18% de avaliações insatisfatórias, havendo, no entanto, 57% sem avaliação por falta de dados, conforme se apresenta na **Figura 15**.

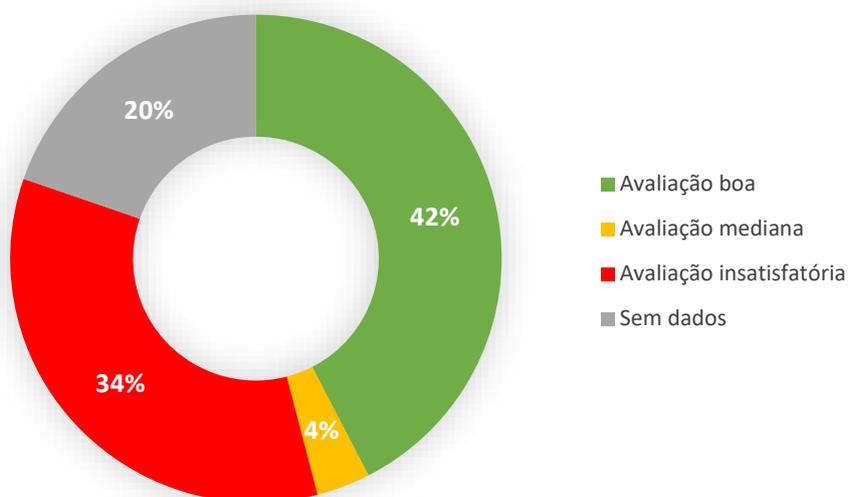


**Figura 15** - Distribuição da avaliação – Saneamento de águas residuais urbanas

### 5.2.3. GESTÃO DE RESÍDUOS

Com base na avaliação efetuada pela ERSARA às entidades gestoras de resíduos urbanos a operar em baixa, e tendo em conta os critérios de avaliação previamente definidos, é possível aferir dos resultados de 2021, uma qualidade do serviço globalmente mediana, que se traduziu em:

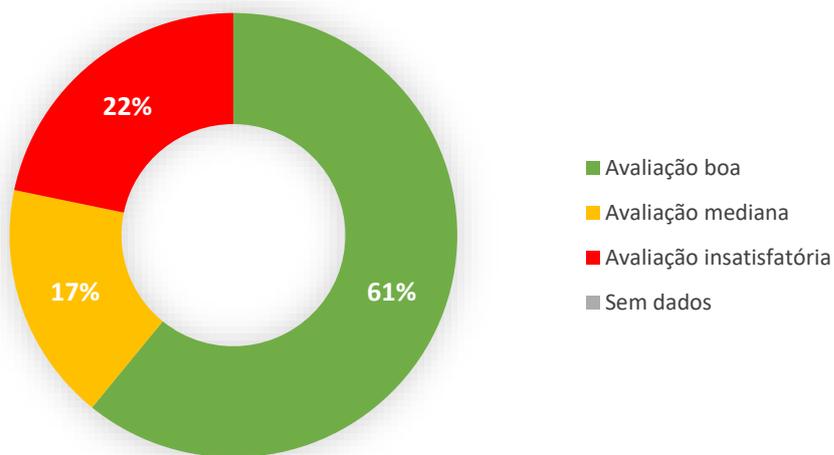
- 46% de indicadores com avaliações boas e medianas na gestão de resíduos em baixa e cerca de 34% de avaliações insatisfatórias, havendo ainda cerca de 20% sem avaliação por falta de dados, conforme se apresenta na **Figura 16**.



**Figura 16** - Distribuição da avaliação – Gestão de resíduos em baixa

Relativamente ao serviço de gestão de resíduos em alta, nomeadamente nos Centros de Processamento de Resíduos, Ecoparques e Aterro Intermunicipal do Pico, os dados indicam uma qualidade do serviço globalmente positiva que se traduziu em:

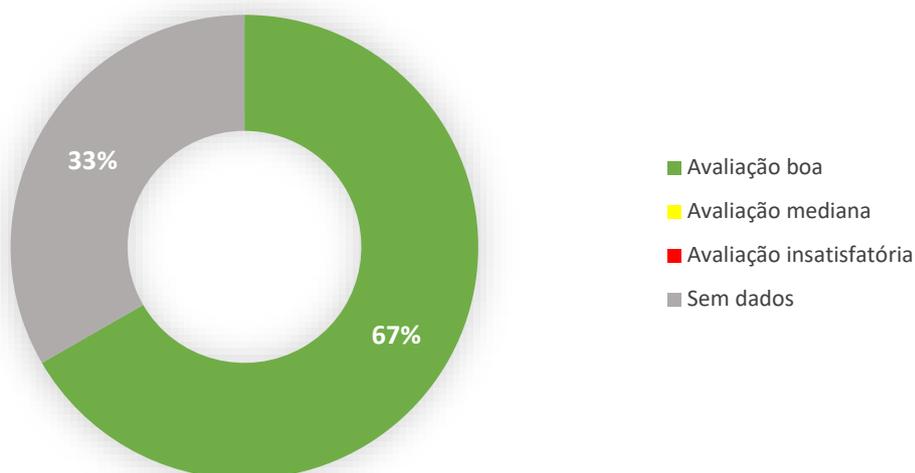
- 78% de avaliações boas e medianas na gestão de resíduos em alta e cerca de 22% de avaliações insatisfatórias, conforme se apresenta na **Figura 17**.



**Figura 17** - Distribuição da avaliação – Gestão de resíduos em alta

No que se refere às entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos, os dados indicam, também, uma qualidade do serviço globalmente positiva, que se traduziu em:

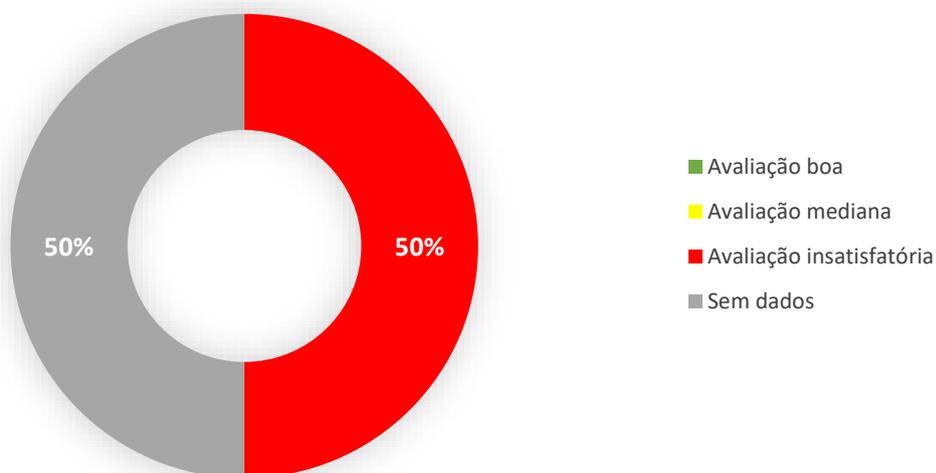
- 67% de avaliações boas e cerca de 33% sem avaliação por falta de dados, conforme se apresenta na **Figura 18**.



**Figura 18** - Distribuição da avaliação – Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos

Relativamente aos operadores de gestão de resíduos os dados de 2021 não são conclusivos para aferir uma qualidade global do serviço, verificando-se:

- 50% de avaliações insatisfatórias e 50% sem avaliação por falta de dados, conforme se apresenta na **Figura 19**.



**Figura 19** - Distribuição da avaliação - Operadores de gestão de resíduos

### 5.3. AVALIAÇÃO GLOBAL POR ATIVIDADE

#### 5.3.1 ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

Na tabela seguinte são apresentados os valores médios obtidos pelo conjunto das entidades gestoras avaliadas, no cálculo dos indicadores relativos ao serviço de abastecimento de água para consumo humano.

Sem prejuízo da qualidade do desempenho destas entidades, são identificados os aspetos em que, em geral, se considera haver possibilidade de melhoria.

*Tabela 10 - Ficha de Avaliação Global - Abastecimento público de água para consumo humano*

| INDICADORES  | MÉDIA                               | AVALIAÇÃO | OBSERVAÇÕES   |
|--|-------------------------------------|-----------|---|
| <b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>         |                                     |           |   |
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01         | NA<br>APU                           | -         | Não existem Municípios APU  |
|  | <b>97,83 %</b><br>AMU<br>[90; 100%] |           | -   |
|  | -<br>APR                            |           | Sem resultados conclusivos, uma vez que 12 das 13 entidades gestoras em análise não possuem dados. É necessário que as entidades gestoras desenvolvam metodologias que permitam a recolha da informação necessária ao reporte dos dados constituintes do indicador.   |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02      | <b>0,01 %</b><br>[0; 0,50%]         |           | -   |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03    | -                                   |           | Sem resultados conclusivos, uma vez que, das 19 entidades gestoras em análise, 13 não possuem dados. É fundamental que as entidades adotem metodologias que permitam a recolha da informação necessária ao reporte dos dados constituintes do indicador.  |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04                              | <b>98,62 %</b><br>[98,5; 100%]      |           | Consultar RACQACH 2022.   |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05       | <b>73,75 %</b><br>{100%}            |           | Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras criem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade de reclamações recebidas. Salienta-se que este resultado não reflete a existência de 6 entidades gestoras onde não foram registadas reclamações em 2021. |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06    | <b>37,94 %</b><br>{100%}            |           | É importante que as entidades gestoras promovam registos operacionais de verificação de contadores. De sublinhar a existência de 9 entidades gestoras que não possuem informação neste âmbito.  |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07     | <b>8,66</b><br>[2; +∞[              |           | -   |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08 | <b>38,42</b><br>[40; 100]           |           | -   |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09          | <b>72,63</b><br>[60; 100]           |           | -   |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10 | <b>18,41 %</b><br>{100%}            |           | É fundamental as entidades gestoras continuarem a envidar esforços para a efetiva implementação dos perímetros de proteção das captações.   |

| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO                                 |                            |   |   |
|---|----------------------------|---|---|
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | <b>1,77</b><br>[1,0; 1,1]  |    | É necessário que as entidades gestoras caminhem no sentido da aplicação dos princípios gerais, regras gerais e regras específicas, constantes da Recomendação ERSARA 01/2015 - Recomendação Tarifária.  |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | -                          |    | Sem resultados conclusivos, uma vez que 15 entidades gestoras em análise não possuem dados. É necessário que as entidades gestoras promovam a sistematização de informação sobre a adesão ao serviço nas respetivas áreas de intervenção.   |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | <b>69,42 %</b><br>[0; 20%] |    | É necessário que as entidades gestoras promovam, sempre que adequado, o princípio do utilizador pagador. Salienta-se que das 19 entidades gestoras que submeteram dados, 11 não possuem informação relativa ao cálculo do indicador, pelo que é fundamental que aprofundem o conhecimento do seu balanço hídrico. |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL<br>E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | <b>40,63</b><br>[60; 100]  |    | Considera-se haver significativas oportunidades de melhoria, sendo importante as entidades gestoras promoverem metodologias para um bom conhecimento dos respetivos sistemas de abastecimento.  |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | -                          |    | Sem resultados conclusivos, uma vez que, das 19 entidades gestoras em análise, 14 não possuem dados. É fundamental que as entidades se dotem de meios que permitam a recolha de informação necessária ao reporte de dados constituintes do indicador.   |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | <b>1,41</b><br>[1,00; +∞[  |   | -   |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM<br>CONDUTAS<br>ERSARA_A17                    | -                          |  | Sem resultados conclusivos, uma vez que, das 19 entidades gestoras que submeteram dados, 14 não possuem dados relativos ao cálculo do indicador. Mais uma vez, chama-se à atenção para a importância da criação de informação interna acerca dos dados pedidos que constituem o indicador.                        |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL  |                            |   |   |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO<br>DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18            | <b>41,08 %</b><br>{100%}   |  | É importante que as entidades gestoras continuem a apresentar os pedidos de licenciamento em falta e mantenham atualizados os títulos de utilização.  |

Em resumo, ao nível da avaliação global do serviço de abastecimento público de água, em 2021, verificou-se uma proporção de avaliações boas e medianas superior às avaliações insatisfatórias.

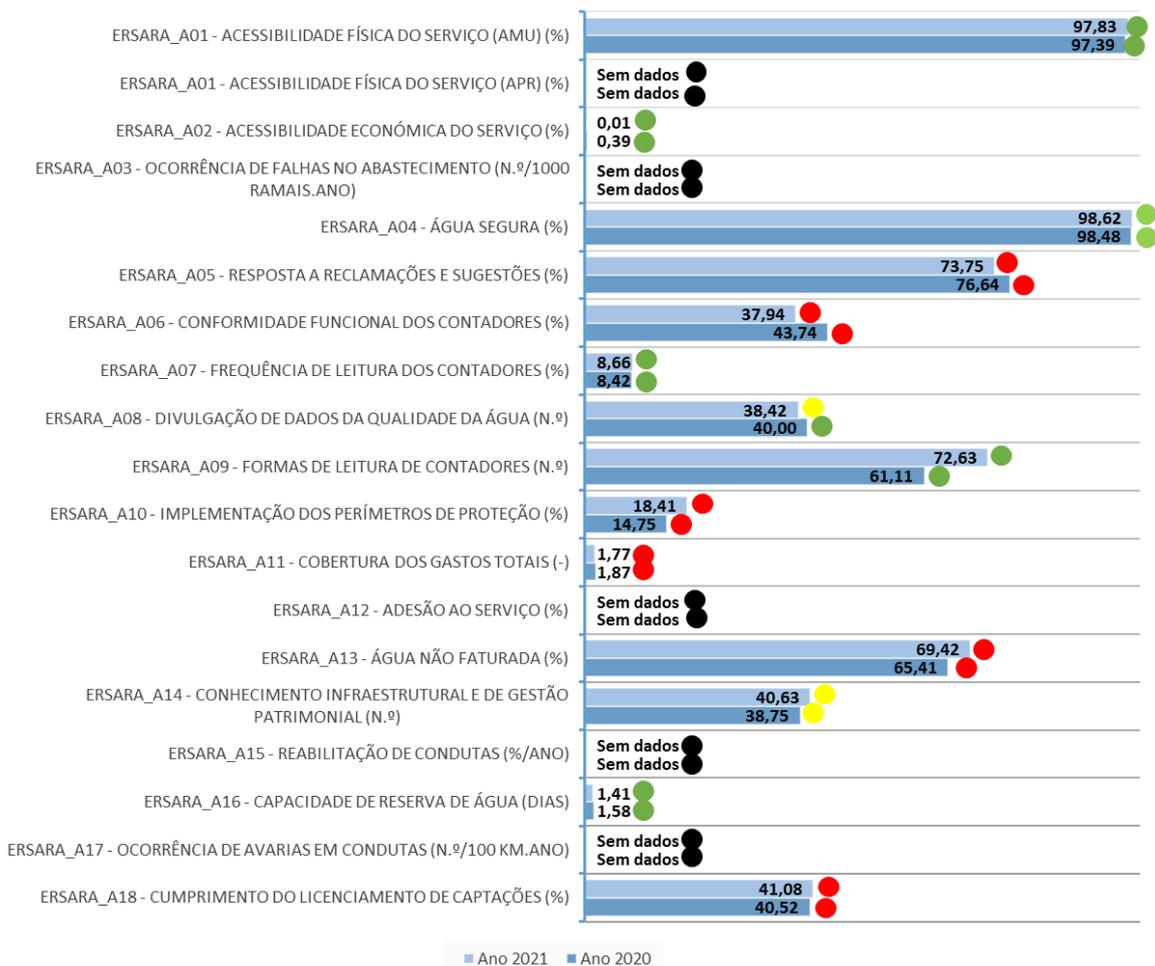
No entanto, ao nível da adequação da interface com o utilizador, verifica-se a necessidade de melhorias no que se refere à resposta a reclamações e sugestões, à conformidade funcional dos contadores e à implementação dos perímetros de proteção. No que respeita à sustentabilidade da gestão do serviço e ambiental, são igualmente identificadas as áreas que exigem uma maior atenção por parte das entidades gestoras, designadamente no âmbito da cobertura de gastos totais, água não faturada (inclui não só as perdas reais e aparentes, mas também o consumo autorizado não faturado) e cumprimento do licenciamento de captações.

De assinalar que, por falta de dados, não foi possível proceder à avaliação dos indicadores referentes à acessibilidade física do serviço em áreas predominantemente rurais, ocorrência de falhas no abastecimento, adesão ao serviço, reabilitação de condutas e ocorrência de avarias em condutas.

Entende-se que as entidades gestoras deverão aprofundar o grau de conhecimento dos respetivos sistemas de abastecimento de água, nomeadamente no que concerne aos dados que

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

suportam o cálculo do balanço hídrico, atendendo à importância do mesmo para efeitos de uma gestão eficiente.



**Figura 20** – Variação de resultados por indicador 2020-2021 - Abastecimento de água para consumo humano

Analisando comparativamente os resultados obtidos, relativamente ao ano precedente, e tal como demonstra a **Figura 20**, verificaram-se ligeiras variações, que não alteram os resultados obtidos na avaliação da maior parte dos indicadores.

De assinalar, no entanto, o agravamento do desempenho das entidades gestoras ao nível do indicador relativo à divulgação de dados da qualidade da água.

Os indicadores acessibilidade física do serviço em áreas predominantemente rurais, adesão ao serviço, reabilitação de condutas e ocorrência de falhas no abastecimento permanecem sem resultados conclusivos, em 2021, o que evidencia a necessidade de as entidades gestoras aprofundarem o conhecimento dos respetivos sistemas de abastecimento.

### 5.3.2 SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Na tabela seguinte, são apresentados os valores médios obtidos pelo conjunto das entidades gestoras avaliadas, no cálculo dos indicadores relativos ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas.

Sem prejuízo da qualidade do desempenho destas entidades, são identificados os aspetos em que se considera haver possibilidade de melhoria.

*Tabela 11- Ficha de Avaliação Global – Saneamento de águas residuais urbanas*

| INDICADORES   | MÉDIA                       | AVALIAÇÃO | OBSERVAÇÕES  |
|---|-----------------------------|-----------|--|
| <b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>  |                             |           |  |
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | NA<br>APU                   | -         | Não existem Municípios APU   |
|   | -<br>AMU                    | ●         | Sem resultados conclusivos. É necessário que as entidades gestoras desenvolvam metodologias que permitam a recolha da informação necessária ao reporte dos dados constituintes do indicador, uma vez que das 19 entidades gestoras em análise, apenas 2 possuem informação.                        |
|   | -<br>APR                    | ●         |  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | <b>0,00 %</b><br>[0; 0,50%] | ●         | -  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | <b>50,00 %</b><br>{100%}    | ●         | Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras assegurem a resposta escrita à totalidade de reclamações recebidas.<br>Salienta-se que este resultado não reflete a existência de 15 entidades gestoras que não tiveram qualquer reclamação em 2021. |
| <b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>  |                             |           |  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | <b>0,25</b><br>[1,0; 1,1]   | ●         | É importante a aplicação dos princípios gerais, regras gerais e regras específicas, constantes na Recomendação ERSARA 01/2015 - Recomendação Tarifária.<br>Salienta-se a existência de 6 entidades gestoras que não possuem dados.   |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | <b>28,00</b><br>[60; 100]   | ●         | É importante que as entidades gestoras promovam metodologias para um bom conhecimento dos respetivos sistemas de saneamento de águas residuais.  |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | -                           | ●         | Sem resultados conclusivos, uma vez que 16 das 19 entidades gestoras em análise não possuem dados.<br>É fundamental que as entidades se dotem de meios que permitam a recolha de informação necessária ao reporte dos dados constituintes do indicador.  |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  | -                           | ●         | Salienta-se que 16 das 19 entidades gestoras em análise não possuem dados, pelo que é fundamental sistematizar o registo e a contabilização de ocorrências.  |
| <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>   |                             |           |  |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | -                           | ●         | Sem resultados conclusivos, uma vez que 8 das 11 entidades gestoras em análise não possuem dados.<br>É importante que as entidades gestoras adotem metodologias que permitam o   |

|  |                           |   |  |
|--|---------------------------|---|--|
|  |                           |   | registo sistemático, bem como, o controlo e monitorização de ocorrências de descarga de emergência para o meio recetor.  |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09                 | <b>66,67 %</b><br>{100%}  |  | Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras realizem todas as análises de águas residuais requeridas pela legislação e licenças em vigor e cumpram as suas obrigações neste âmbito.   |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10                 | <b>96,92 %</b><br>{100%}  |  | Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras tomem medidas, de forma a assegurar a eficiência na prevenção da poluição, no que respeita ao cumprimento dos parâmetros legais de descarga de águas residuais.<br>Este resultado não reflete a existência de 6 das 10 entidades gestoras em análise que não possuem dados. |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11     | <b>100,00 %</b><br>{100%} |  | -  |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12 | -                         |  | Sem resultados conclusivos, uma vez que 16 das entidades gestoras em análise não possuem dados. É fundamental que as entidades se dotem de meios que permitam a recolha de informação necessária ao reporte de dados constituintes do indicador.   |

Em resumo, em 2021, verificou-se um elevado número de indicadores sem resultados conclusivos, evidenciando a necessidade de que as entidades se dotem de meios que permitam a recolha da informação necessária para nomeadamente, conhecer a acessibilidade física do serviço, aferir a reabilitação dos coletores, contabilizar a ocorrência de colapsos estruturais em coletores, controlar os descarregadores de emergência, bem como conferir o adequado destino de lamas provenientes de sistemas particulares.

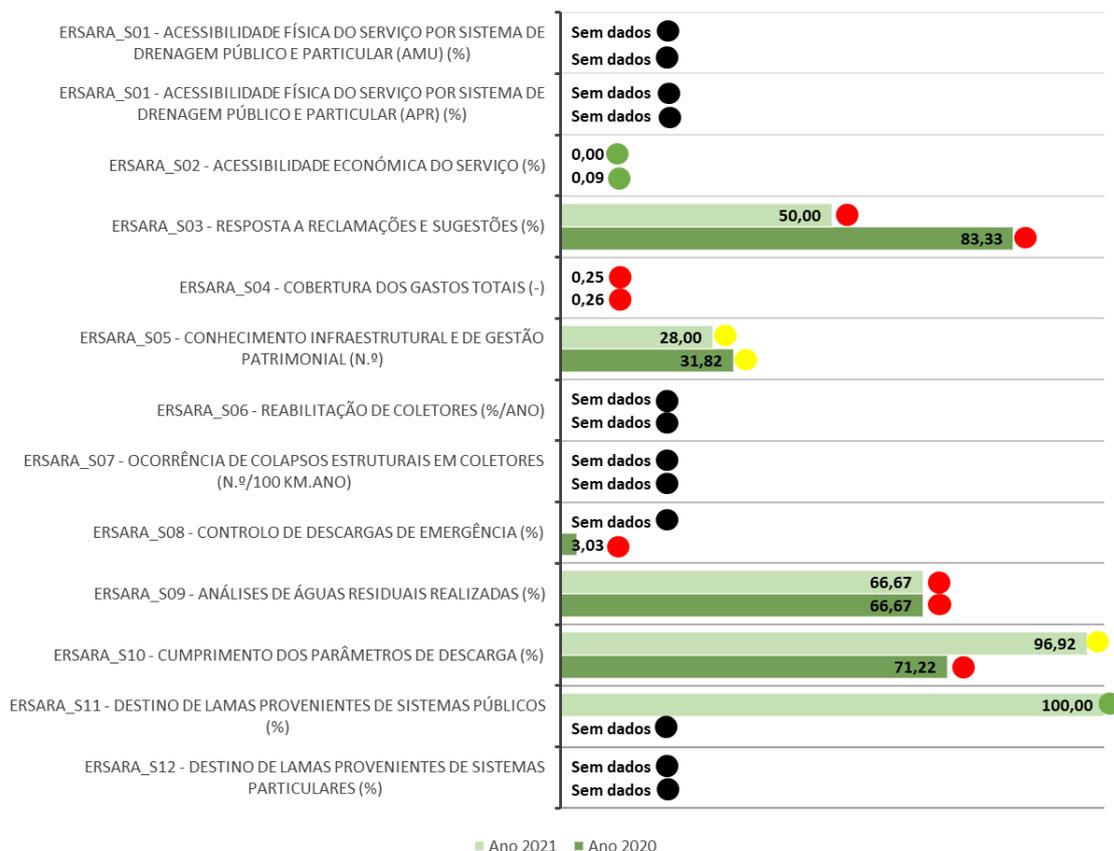
Salienta-se, ainda, ao nível da adequação da interface com o utilizador, a necessidade de melhoria do desempenho das entidades gestoras em matéria de gestão de reclamações.

No que respeita à sustentabilidade da gestão do serviço, verificaram-se resultados insatisfatórios ao nível da cobertura de gastos totais e resultados medianos no conhecimento infraestrutural e gestão patrimonial dos sistemas.

Relativamente à sustentabilidade ambiental dos sistemas, considera-se haver oportunidades de melhoria, designadamente no número de análises de águas residuais realizadas, sendo importante que as entidades gestoras procurem cumprir com suas obrigações neste âmbito. No que respeita ao cumprimento dos parâmetros de descarga em estações de tratamento, em 2021, o resultado foi de classificação mediana.

Por fim, é importante salientar a classificação positiva dos indicadores acessibilidade económica e destino de lamas provenientes de sistemas públicos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES



**Figura 21** - Variação de resultados por indicador 2020-2021 – Saneamento de águas residuais urbanas

Analisando comparativamente os resultados obtidos com os do ano precedente, no que se refere ao serviço de saneamento de águas residuais, verificaram-se ligeiras variações, que não alteram os resultados obtidos na avaliação da maior parte dos indicadores.

De referir a grande variação positiva dos indicadores cumprimento dos parâmetros de descarga e destino de lamas provenientes de sistemas públicos.

Por outro lado, salientar a alteração da classificação do indicador controlo de descargas de emergência para sem resultados conclusivos.

Os indicadores relativos à acessibilidade física, destino de lamas provenientes de sistemas particulares, reabilitação de coletores e ocorrência de colapsos estruturais de coletores mantêm-se sem resultados conclusivos, o que evidencia a necessidade de as entidades gestoras aprofundarem o conhecimento dos respetivos sistemas de saneamento de águas residuais.

### 5.3.3 GESTÃO DE RESÍDUOS

Em seguida, são apresentados os valores médios obtidos através do cálculo dos indicadores relativos ao serviço de gestão de resíduos, designadamente no que se refere ao desempenho das entidades gestoras na gestão de resíduos em baixa (**Tabela 12**), bem como das entidades que realizam atividades de gestão de resíduos em alta (**Tabela 13**), nomeadamente nos Centros de Processamento de Resíduos, Ecoparques e Aterro Intermunicipal do Pico.

Sem prejuízo da qualidade do trabalho realizado por estas entidades, são identificados os aspetos em que se considera haver possibilidade de melhoria.

#### 5.3.3.1 GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA

**Tabela 12 - Ficha de Avaliação Global – Gestão de resíduos em baixa**

| INDICADORES  | MÉDIA                               | AVALIAÇÃO   | OBSERVAÇÕES   |
|--|-------------------------------------|---|---|
| <b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>                         |                                     |   |   |
| RESÍDUOS URBANOS EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | <b>99,96 %</b><br>[95; 100%]        |  | -   |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02      | <b>NA</b>                           | -   | Não existem Municípios APU  |
|  | <b>98,18 %</b><br>AMU<br>[90; 100%] |  | -   |
|  | <b>91,54 %</b><br>APR<br>[80; 100%] |  | -   |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03            | <b>NA</b>                           | -   | Não existem Municípios APU  |
|  | <b>96,60 %</b><br>AMU<br>[70; 100%] |  | -   |
|  | <b>92,26 %</b><br>APR<br>[50; 100%] |  | -   |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                      | <b>0,00 %</b><br>[0; 0,50%]         |  | -   |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | <b>25,35 %</b><br>[40; 100%]        |  | É importante que as entidades gestoras desenvolvam esforços no sentido de promover comportamentos adequados conducentes à separação seletiva de resíduos. |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06                                   | <b>74,65 %</b><br>[0; 60%]          |  | É importante que as entidades gestoras desenvolvam esforços no sentido de promover comportamentos adequados conducentes à separação seletiva de resíduos. |

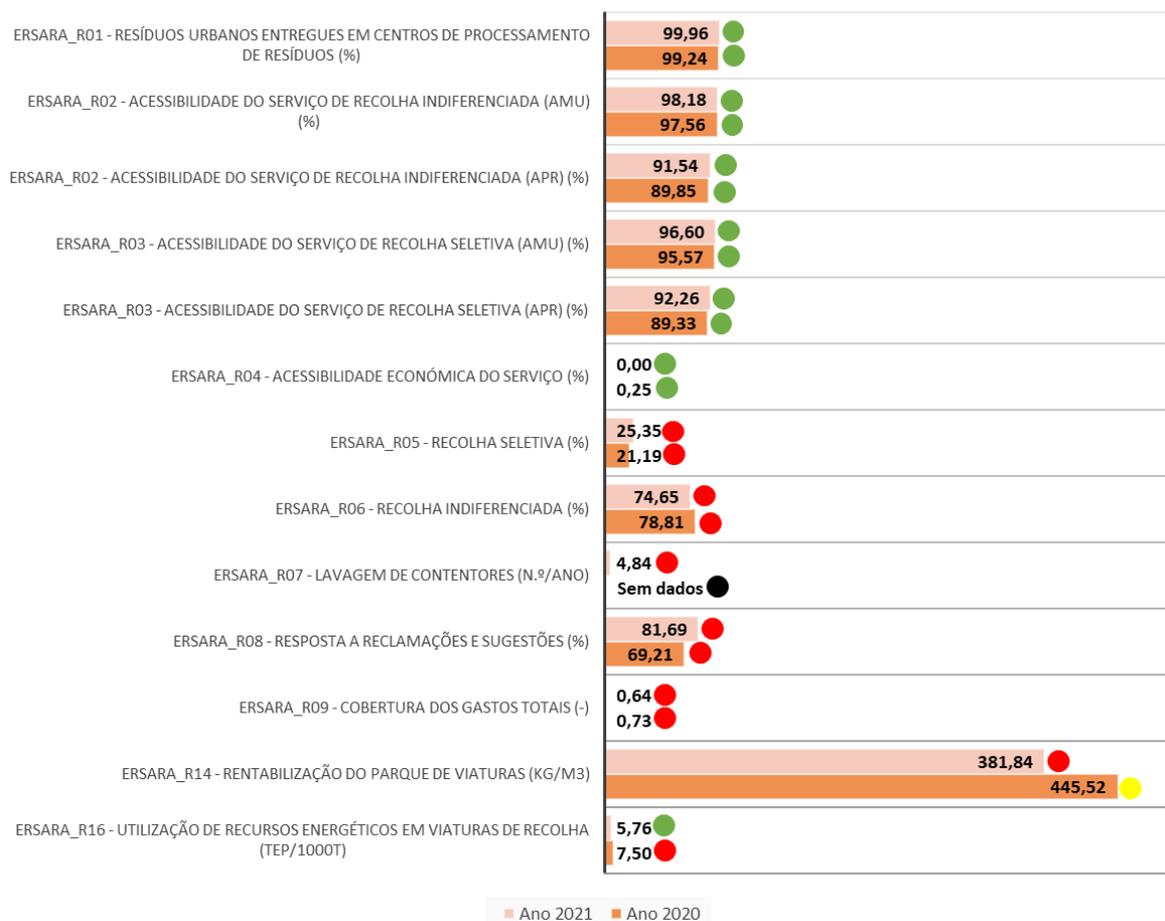
|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07  | <b>4,84</b><br>[12; 24]                     |    | Considera-se haver grande margem para melhoria, sendo importante que as entidades gestoras avancem com os procedimentos de rotinas das lavagens de contentores, bem como com os seus registos internos. Salienta-se a existência de 11 entidades gestoras que não possuem dados.  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E<br>SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                           | <b>81,69 %</b><br>{100%}                    |    | Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras acionem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade de reclamações recebidas.<br>Salienta-se que este resultado não reflete a existência de 11 entidades gestoras que não tiveram qualquer reclamação em 2021. |
| <b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>                                  |   |   |   |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09                                      | <b>0,64</b><br>[1,0; 1,1]                   |    | Há necessidade de uma grande evolução nesta área, nomeadamente através da aplicação dos princípios gerais, regras gerais e regras específicas, constantes na Recomendação ERSARA 01/2015 - Recomendação Tarifária.  |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE<br>VIATURAS<br>ERSARA_R14                         | <b>381,84 kg/m<sup>3</sup></b><br>[450; +∞[ |    | Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que as entidades gestoras deverão desenvolver esforços no sentido da otimização da capacidade das viaturas. Salienta-se que 8 das 19 entidades em análise não possuem dados sobre a capacidade das suas viaturas de recolha.   |
| <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>   |   |   |   |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS<br>ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE<br>RECOLHA<br>ERSARA_R16 | <b>5,76<br/>tep/1000t</b><br>[0; 6]         |  | -   |

Em resumo, em 2021, verificaram-se resultados positivos ao nível da capacidade de entrega de resíduos para processamento, à acessibilidade física e económica do serviço e à utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha.

Verificam-se, no entanto, possibilidades de melhoria da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, nomeadamente a necessidade de aumentar a proporção de resíduos urbanos recolhidos seletivamente na área de intervenção das entidades gestoras, assegurar a resposta a reclamações e sugestões e obter procedimentos de rotinas de lavagens de contentores.

No que respeita à sustentabilidade da gestão do serviço e à sustentabilidade ambiental dos sistemas, os resultados obtidos indicam a necessidade de medidas que conduzam à otimização da capacidade de recolha das viaturas e dos circuitos de recolha, bem como à cobertura dos gastos totais.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES



**Figura 22** – Variação de resultados por indicador 2020-2021 – Gestão de resíduos em baixa

Analisando comparativamente os resultados obtidos com os do ano precedente, verificaram-se ligeiras variações que não alteram os resultados obtidos na avaliação da maior parte dos indicadores, com exceção do indicador rentabilização do parque de viaturas, que agravou a sua classificação de mediano para insatisfatório, o indicador utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha que melhorou a sua classificação de insatisfatório para bom e o indicador lavagens de contentores, que este ano obteve classificação, ainda assim, insatisfatória.

### 5.3.3.2 GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA

**Tabela 13 - Ficha de Avaliação Global – Gestão de resíduos em alta**

| INDICADORES  | MÉDIA                           | CLASSIFICAÇÃO   | OBSERVAÇÕES   |
|--|---------------------------------|---|---|
| <b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>   |                                 |   |   |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                       | <b>100,00 %</b><br>{100%}       |    | Salienta-se que o valor reflete o resultado de apenas 1 entidade, uma vez que as restantes 9 entidades não receberam qualquer reclamação escrita em 2021. |
| <b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>   |                                 |   |   |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | <b>1,15</b><br>[1,0; 1,1]       |    |   |
| TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS<br>ERSARA_R10                         | <b>80,53 %</b><br>[50; 100%]    |    | -   |
| RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO<br>ERSARA_R11                                       | <b>42,90 %</b><br>[0; 15%]      |    |   |
| EFICIÊNCIA DA INCINERAÇÃO<br>ERSARA_R12  | <b>98,96 %</b><br>[75; 100%]    |    | -   |
| CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRO<br>ERSARA_R13  | <b>59,23 %</b><br>[0; 100%]     |   | -   |
| <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>  |                                 |   |   |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM CENTRAIS DE VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA<br>ERSARA_R15 | <b>-217,66 kWh/t</b><br>]-∞; 6] |  | -   |
| QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO<br>ERSARA_R17                                 | <b>89,11 %</b><br>[95; 100%]    |  | Considera-se necessário que as entidades cumpram as suas obrigações no âmbito do tratamento adequado dos lixiviados.                                      |

Em resumo, relativamente às entidades gestoras de resíduos a operar em alta na Região, verificaram-se resultados globalmente positivos, nomeadamente no que se refere às respostas a reclamações e sugestões, à taxa de valorização material de resíduos urbanos, à eficiência da incineração, à capacidade de encaixe em aterro e à utilização de recursos energéticos em centrais de valorização energética.

Importa sublinhar a necessidade de reforçar a eficiência das medidas de prevenção da poluição, nomeadamente ao nível do adequado tratamento dos lixiviados.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES



**Figura 23** - Variação de resultados por indicador 2020-2021 – Gestão de resíduos em alta

Quanto aos resultados obtidos no serviço de gestão de resíduos em alta, comparativamente ao ano precedente, verificaram-se variações que não alteram os resultados obtidos na avaliação da maior parte dos indicadores, com exceção da resposta a reclamações e sugestões, que sofreu uma evolução positiva.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluindo, a ERSARA diligenciou, por todos os meios ao seu alcance, a realização de auditorias presenciais e remotas, no sentido de viabilizar uma avaliação fiável da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores, tendo sido auditada a totalidade das entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos.

No que se refere aos resultados obtidos, é possível concluir que, em 2021, a generalidade das entidades reguladas ao nível dos serviços de abastecimento público de água e de gestão de resíduos obtiveram um maior número de indicadores com avaliações positivas comparativamente às avaliações insatisfatórias obtidas. Todavia, convém salientar que, com exceção da gestão de resíduos em alta, a avaliação dos restantes serviços não permite atingir 50% de indicadores com avaliação boa ou mediana, o que se traduz, obviamente, na necessidade imperiosa da maioria das entidades gestoras aplicarem um esforço significativo para se atingir um bom nível global da qualidade do serviço de abastecimento de água para consumo humano, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos em baixa.

O elevado número de resultados inconclusivos nos indicadores de qualidade do serviço, em particular no serviço de saneamento de águas residuais, mas também nos restantes serviços, deverá proporcionar uma reflexão por parte das entidades reguladas sobre os procedimentos e meios necessários para promover um melhor conhecimento dos respetivos sistemas e um reporte adequado dos dados.

Os valores médios obtidos para cada indicador permitem identificar as áreas em que, em geral, se considera haver oportunidades de melhoria, por tipo de atividade.

Por outro lado, os resultados detalhados da aplicação do sistema de avaliação, apresentados em anexo, deverão possibilitar às entidades reguladas a definição de prioridades e o desenvolvimento das ações necessárias, com vista a melhorar o seu desempenho ao nível dos procedimentos de gestão dos respetivos sistemas, bem como da qualidade do serviço prestado aos utilizadores.

**7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Sistema Regional de Informação sobre Resíduos (SRIR), 2021. Listagem de entidades gestoras de resíduos, entidades gestoras de fluxos de resíduos e operadores de gestão de resíduos. Acedido a 22 de outubro de 2021, em: <https://srir.azores.gov.pt>

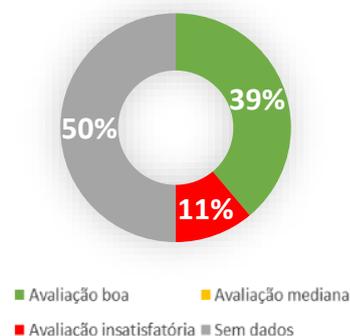
ANEXO I –MATRIZ DE AVALIAÇÃO POR ENTIDADE REGULADA

SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                  |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Angra do Heroísmo          |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 15575                            |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 3 476 292,00 m <sup>3</sup> /ano |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                                |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Mediamente Urbana (AMU)     |

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

|   |               |
|---|---------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | Sem dados     |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 18959         |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 44            |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 7             |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 20            |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 30            |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Não aplicável |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Não aplicável |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 100,00 %      |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 7             |

BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | Sem dados                        |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | 3 476 292,00 m <sup>3</sup> /ano |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | Sem dados                        |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados                        |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados                        |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DO HEROÍSMO

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[90;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 99,76 %<br>[98,5; 100]   | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | 71,43 %<br>{100}         | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | 4,36 %<br>{100}          | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 3,43<br>[2; +∞[          | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 100,00<br>[60; 100]      | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]         | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | SD<br>[0; 20]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 70,00<br>]60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | SD<br>[1,0;2,0]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 100,00 %<br>{100}        | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com falhas não significativas ★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e registo de informação a nível da acessibilidade do serviço e da sustentabilidade económica e infraestrutural.

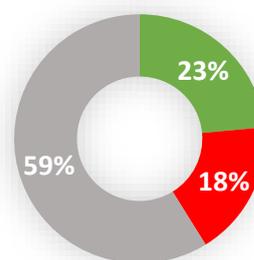
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Calheta                      |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 2423                               |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 200 188 m <sup>3</sup> /ano        |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |               |
|---|---------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | Sem dados     |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 2308          |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 36            |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 2             |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 18            |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 22            |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Não aplicável |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Não aplicável |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 0,00 %        |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 0             |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | Sem dados |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | Sem dados |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | Sem dados |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE CALHETA

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[80;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 99,12 %<br>[98,5; 100]   | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | SD<br>[2; +∞[            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 60,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 1,53<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | SD<br>[0; 20]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | SD<br>[1,0;2,0]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas ★★★ – Baseados em medições com falhas não significativas ★★★ – Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade do serviço prestado e da sustentabilidade económica e infraestrutural.

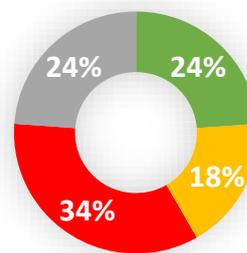
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM do Corvo                        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 204                                |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 1727                               |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa      ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |                         |
|---|-------------------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | 9,054 km                |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 303                     |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 0                       |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 2                       |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 0                       |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 1                       |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 1                       |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Sem dados               |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | 297 m <sup>3</sup> /dia |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 0,00 %                  |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 0                       |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                           |
|------------------------------------|---------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | Sem dados                 |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | Sem dados                 |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | 66241 m <sup>3</sup> /ano |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados                 |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados                 |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DO CORVO

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)       | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[90;100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]            | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]                  | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 97,78 %<br>[98,5; 100]         | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | -             | NA<br>{100}                    | -           | - - ■ -                  |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | 0,66 %<br>{100}                | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 1,00<br>[2; +∞[                | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 80,00<br>[60; 100]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 100,00 %<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 0,36<br>[1,0; 1,1]             | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | 97,46 %<br>[0; 20]             | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 60,00<br>]60; 100]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]                   | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | 0,43 dias<br>[1,0;2,0]         | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | 33,15<br>/100kmxano<br>[0; 30] | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 0,00 %<br>{100}                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com falhas não significativas ★★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade do serviço prestado e da sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela promoção da cobertura dos gastos totais do sistema, pela redução da percentagem de água não faturada, pelo aumento da capacidade de reserva de água e pelo cumprimento dos licenciamentos das captações de água.

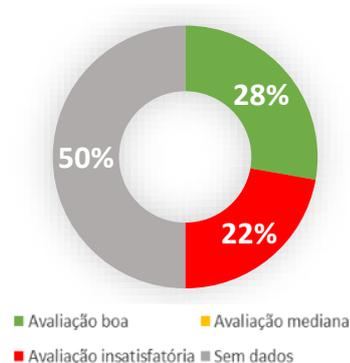
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Horta                        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 7385                               |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 1 692 947 m <sup>3</sup> /ano      |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|   |               |
|---|---------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | Sem dados     |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 8501          |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 15            |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 11            |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 23            |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 44            |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Não aplicável |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Não aplicável |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 0,00 %        |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 3             |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | Sem dados |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | Sem dados |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | Sem dados |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE HORTA

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[80;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 99,84 %<br>[98,5; 100]   | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | 0,00 %<br>{100}          | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 3,89<br>[2; +∞[          | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 80,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 6,72<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | SD<br>[0; 20]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | SD<br>[1,0;2,0]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas \*\*\* -- Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* -- Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade do serviço prestado e da sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações e pelo seu licenciamento.

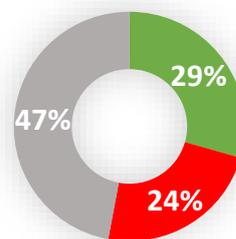
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Lagoa                  |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 5307                         |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 862 696 m <sup>3</sup> /ano  |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 3                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Mediamente Urbana (AMU) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa      ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |           |
|---|-----------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | 130,31 km |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 6215      |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 11        |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0         |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 0         |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 9         |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 13        |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Sem dados |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Sem dados |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 27,27 %   |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 0         |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | Sem dados |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | Sem dados |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | Sem dados |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[90;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 99,74 %<br>[98,5; 100]   | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ -                |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 9,75<br>[2; +∞[          | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 80,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 27,27 %<br>{100}         | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 0,59<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | SD<br>[0; 20]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 20,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | SD<br>[1,0;2,0]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 27,27 %<br>{100}         | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade do serviço prestado e da sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações, promoção da cobertura dos gastos totais do sistema, melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e licenciamento das captações.

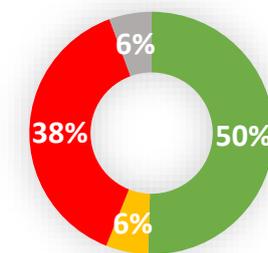
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Lajes das Flores             |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 1028                               |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 0 m <sup>3</sup> /ano              |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 1                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |               |
|---|---------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | 53,45 km      |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 1123          |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 21            |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 0             |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 14            |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 17            |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Não aplicável |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Não aplicável |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 100,00 %      |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 2             |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | 2 434 705,56 m <sup>3</sup> /ano |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | Sem dados                        |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | 401 394 m <sup>3</sup> /ano      |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados                        |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados                        |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE LAJES DAS FLORES

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)           | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|------------------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | 100,00 %<br>[80;100]               | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]                | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | 0,37/1000<br>ramais.ano<br>[0;1,0] | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 99,65 %<br>[98,5; 100]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | 100,00 %<br>{100}                  | ★★★★        | - - ■ ■ ■                |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | 46,50 %<br>{100}                   | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 0,12<br>[2; +∞[                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 40,00<br>[60; 100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}                    | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 0,11<br>[1,0; 1,1]                 | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | 78,02 %<br>[95; 100]               | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | 100,00 %<br>[0; 20]                | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 70,00<br>[60; 100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]                       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | 0,70 dias<br>[1,0;2,0]             | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | 14,97<br>/100km.ano<br>[0; 30]     | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 100,00 %<br>{100}                  | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas \*\*☆ - Baseados em medições com falhas não significativas \*\*☆ - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora dar prioridade à implementação dos perímetros de proteção das captações, ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema, à redução da percentagem de água não faturada e ao aumento da capacidade de reserva de água.

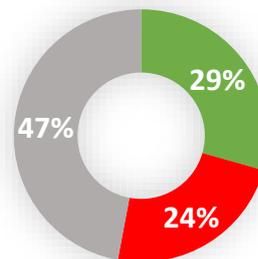
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Lajes do Pico                |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 3238                               |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 374 569 m <sup>3</sup> /ano        |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 2                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa   
 ■ Avaliação mediana   
 ■ Avaliação insatisfatória   
 ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |               |
|---|---------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | Sem dados     |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | Sem dados     |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 7             |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 7             |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 5             |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 22            |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Não aplicável |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Não aplicável |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 0,00 %        |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 0             |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | Sem dados |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | Sem dados |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | Sem dados |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE LAJES DO PICO

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[80;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]      | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 98,76 %<br>[98,5; 100]   | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | -             | NA<br>{100}              | -           | - ■ - -                  |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | 48,02 %<br>{100}         | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 8,06<br>[2; +∞[          | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 60,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 2,61<br>[1,0; 1,1]       | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | SD<br>[0; 20]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | SD<br>[1,0;2,0]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com falhas não significativas ★★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade do serviço prestado e da sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações e o seu licenciamento.

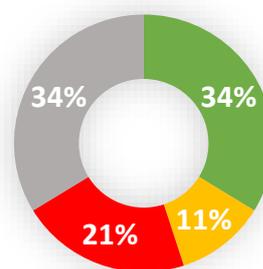
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Madalena                     |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 3620                               |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 433 501 m <sup>3</sup> /ano        |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | 225,15 km                   |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | Sem dados                   |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 6                           |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0                           |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 6                           |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 6                           |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 8                           |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Sem dados                   |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | 3425,17 m <sup>3</sup> /dia |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 100,00 %                    |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 1                           |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | 1 111 985 m <sup>3</sup> /ano |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | Sem dados                     |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | 678 484 m <sup>3</sup> /ano   |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados                     |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados                     |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE MADALENA

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[80;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 94,50 %<br>[98,5; 100]   | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | 0,00 %<br>{100}          | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 11,00<br>[2; +∞[         | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 80,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 1,50<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | 61,02 %<br>[0; 20]       | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 40,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | 1,31 dias<br>[1,0;2,0]   | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 100,00 %<br>{100}        | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas \*\*☆ - Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade do serviço prestado e da sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela adoção de medidas que melhorem a qualidade da água para consumo humano, pela implementação dos perímetros de proteção das captações e pela redução da percentagem de água não faturada.

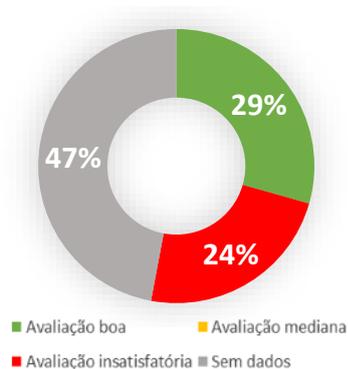
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Povoação                     |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 3219                               |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 406 533 m <sup>3</sup> /ano        |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|   |           |
|---|-----------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | Sem dados |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 3875      |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 13        |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0         |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | Sem dados |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 9         |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 13        |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Sem dados |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Sem dados |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 0,00 %    |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 0         |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | Sem dados |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | Sem dados |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | Sem dados |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE POVOAÇÃO

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[80;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 100,00 %<br>[98,5; 100]  | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ - -                  |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 11,99<br>[2; +∞[         | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 80,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 23,08 %<br>{100}         | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 3,45<br>[1,0; 1,1]       | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | SD<br>[0; 20]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 10,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | SD<br>[1,0;2,0]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas \*\*\* -- Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* -- Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade do serviço prestado e da sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações, melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e licenciamento das captações.

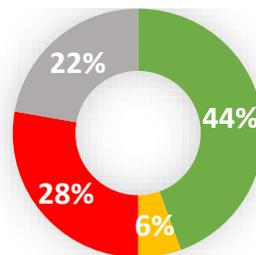
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Ribeira Grande          |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 11 741                        |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 2 151 243 m <sup>3</sup> /ano |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                             |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Mediamente Urbana (AMU)  |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |                              |
|---|------------------------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | Sem dados                    |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 13172                        |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 30                           |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 1                            |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 4                            |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 30                           |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 30                           |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | 9 763,20 m <sup>3</sup> /dia |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | 3 312,70 m <sup>3</sup> /dia |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 19,35 %                      |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 5                            |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | Sem dados                     |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | 2 220 974 m <sup>3</sup> /ano |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | Sem dados                     |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados                     |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados                     |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE RIBEIRA GRANDE

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)            | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|-------------------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        |               | 96,63 %<br>[90;100]                 | ★☆☆         |                          |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     |               | 0,01 %<br>[0; 0,50]                 | ★★★★        |                          |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   |               | 1,52/ 1000<br>ramais.ano<br>[0;1,0] | ★★★☆☆       |                          |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   |               | 99,00 %<br>[98,5; 100]              | -           |                          |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      |               | 100,00 %<br>{100}                   | ★☆☆         |                          |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   |               | 6,69 %<br>{100}                     | ★☆☆         |                          |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    |               | 11,09<br>[2; +∞[                    | ★★★★        |                          |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                |               | 40,00<br>[40; 100]                  | -           |                          |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         |               | 100,00<br>[60; 100]                 | -           |                          |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                |               | 0,00 %<br>{100}                     | -           |                          |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              |               | 2,69<br>[1,0; 1,1]                  | ★★★★        |                          |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       |               | 99,45 %<br>[95; 100]                | ★☆☆         |                          |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       |               | SD<br>[0; 20]                       | -           |                          |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 |               | 20,00<br>[60; 100]                  | -           |                          |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                |               | SD<br>[1; 4]                        | -           |                          |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           |               | SD<br>[1,0;2,0]                     | -           |                          |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       |               | SD<br>[0; 30]                       | -           |                          |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               |               | 19,35 %<br>{100}                    | -           |                          |

Classificação: Qualidade de serviço boa - Qualidade do serviço mediana - Qualidade do serviço insatisfatória - Sem dados

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas <sup>\*\*\*</sup> – Baseados em medições com falhas não significativas <sup>\*\*\*</sup> – Baseados em medições exaustivas <sup>\*\*\*</sup>

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e registo de informação a nível infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações, melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e licenciamento das captações.

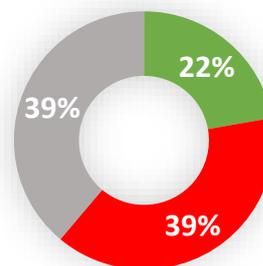
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Santa Cruz das Flores        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 1180                               |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 0 m <sup>3</sup> /ano              |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 3                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |           |
|---|-----------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | Sem dados |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | Sem dados |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 21        |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0         |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 0         |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 13        |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 12        |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Sem dados |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Sem dados |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 0,00 %    |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 1         |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                                |
|------------------------------------|--------------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | 809 413 m <sup>3</sup> /ano    |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | Sem dados                      |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | 477 390,60 m <sup>3</sup> /ano |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados                      |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados                      |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DAS FLORES

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[80;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 100,00 %<br>[98,5; 100]  | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | 100,00 %<br>{100}        | ★★★         | - - - ■                  |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | SD<br>[2; +∞[            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 0,00<br>[60; 100]        | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 0,07<br>[1,0; 1,1]       | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | 100,00 %<br>[0; 20]      | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 20,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | 0,97 dias<br>[1,0;2,0]   | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas \*\*\* -- Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* -- Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade de serviço prestado, sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de captação, aumento da cobertura dos gastos totais do sistema, redução da percentagem de água não faturada, conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e licenciamento das captações.

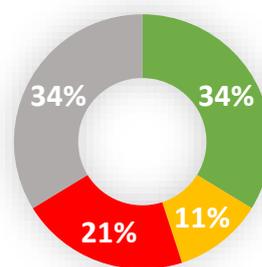
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Santa Cruz da<br>Graciosa       |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 2889                                  |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 344 905 m <sup>3</sup> /ano           |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                                     |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente<br>Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa      ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |               |
|---|---------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | 60,65 km      |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 3779          |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 21            |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 7             |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 7             |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 15            |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Não aplicável |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Não aplicável |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 0,00 %        |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 2             |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | 1 087 588 m <sup>3</sup> /ano |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | 380 003 m <sup>3</sup> /ano   |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | Sem dados                     |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados                     |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados                     |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DA GRACIOSA

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)           | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|------------------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[80;100]                     | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]                | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | 0,00/1000<br>ramais.ano<br>[0;1,0] | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 90,16 %<br>[98,5; 100]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | 100,00 %<br>{100}                  | ★★★★        | - - - ■                  |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | 54,67 %<br>{100}                   | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 12,08<br>[2; +∞[                   | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 40,00<br>[60; 100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}                    | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]                   | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]                    | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | SD<br>[0; 20]                      | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 30,00<br>]60; 100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | 2,61 %/ano<br>[1; 4]               | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | SD<br>[1,0;2,0]                    | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]                      | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 0,00 %<br>{100}                    | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas \*\*☆ - Baseados em medições com falhas não significativas \*\*☆ - Baseados em medições exaustivas \*\*☆

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela adoção de medidas que melhorem a qualidade da água para consumo humano, pela implementação dos perímetros de proteção das captações e pelo seu licenciamento.

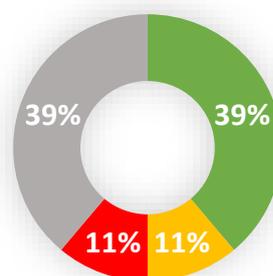
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de São Roque do Pico            |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 2298                               |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 256 372 m <sup>3</sup> /ano        |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |                           |
|---|---------------------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | Sem dados                 |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | Sem dados                 |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 4                         |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 1                         |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 5                         |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 5                         |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 15                        |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Sem dados                 |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | 2 823 m <sup>3</sup> /dia |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 100,00 %                  |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 28                        |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                             |
|------------------------------------|-----------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | 604 533 m <sup>3</sup> /ano |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | Sem dados                   |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | Sem dados                   |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados                   |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados                   |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO ROQUE DO PICO

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[80;100]           | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 99,37 %<br>[98,5; 100]   | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | 96,43 %<br>{100}         | ★★★         | - - - ■                  |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 11,94<br>[2; +∞[         | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 80,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 1,15<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | SD<br>[0; 20]            | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 10,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | SD<br>[1,0;2,0]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 100,00 %<br>{100}        | -           | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas \*\*\* -- Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* -- Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade do serviço prestado, sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção às captações e pela melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial

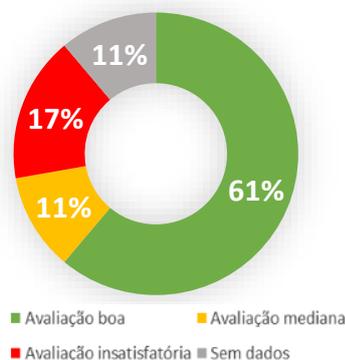
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Velas                        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 3259                               |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 372 800 m <sup>3</sup> /ano        |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|   |               |
|---|---------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | 201,45 km     |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 3514          |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 21            |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 7             |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 12            |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 34            |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Não aplicável |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Não aplicável |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 100,00 %      |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 14            |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                             |
|------------------------------------|-----------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | Sem dados                   |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | 381 811 m <sup>3</sup> /ano |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | 524 516 m <sup>3</sup> /ano |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados                   |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados                   |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE VELAS

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)            | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|-------------------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[80;100]                      | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]                 | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | 0,00/ 1000<br>ramais.ano<br>[0;1,0] | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 99,60 %<br>[98,5; 100]              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | 92,86 %<br>{100}                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | 55,81 %<br>{100}                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 11,82<br>[2; +∞[                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]                  | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 80,00<br>[60; 100]                  | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 80,95 %<br>{100}                    | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 1,10<br>[1,0; 1,1]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]                     | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | 57,33 %<br>[0; 20]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 50,00<br>]60; 100]                  | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | 1,25 %/ano<br>[1; 4]                | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | 3,69 dias<br>[1,0;2,0]              | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | 10,92<br>/100km.ano<br>[0; 30]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 100,00 %<br>{100}                   | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

As prioridades devem ainda passar pela total implementação dos perímetros de proteção das captações e pela redução da percentagem de água não faturada.

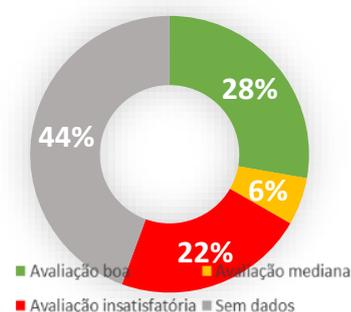
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Vila do Porto                |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 3646                               |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 453 023 m <sup>3</sup> /ano        |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|   |           |
|---|-----------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | 188,01 km |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | Sem dados |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 25        |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0         |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 5         |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 17        |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 28        |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Sem dados |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Sem dados |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 8,00 %    |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 10        |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | 1 000 176 m <sup>3</sup> /ano |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | 472 363 m <sup>3</sup> /ano   |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | Sem dados                     |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados                     |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados                     |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE VILA DO PORTO

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[80;100]           | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 99,43 %<br>[98,5; 100]   | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | 87,50 %<br>{100}         | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | 34,38 %<br>{100}         | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 9,71<br>[2; +∞[          | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 80,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]         | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | SD<br>[0; 20]            | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 20,00<br>]60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | SD<br>[1,0;2,0]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 32,00 %<br>{100}         | -           | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas ★★★ – Baseados em medições com falhas não significativas ★★★ – Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade de serviço prestado, sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações, melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e licenciamento das captações.

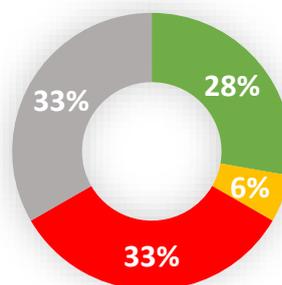
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | CM de Vila Franca do Campo   |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 4267                         |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 723 163 m <sup>3</sup> /ano  |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Mediamente Urbana (AMU) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |           |
|---|-----------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | 48,00 km  |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | Sem dados |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 3         |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0         |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 0         |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 8         |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 10        |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Sem dados |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Sem dados |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 0,00 %    |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | Sem dados |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | 1 725 688 m <sup>3</sup> /ano |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | 723 163 m <sup>3</sup> /ano   |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | 866 747 m <sup>3</sup> /ano   |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados                     |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados                     |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FRANCA DO CAMPO

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018 - 2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|----------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[90;100]           | -           | ■ ■ ■ ■                    |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]      | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                    |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■                    |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 99,21 %<br>[98,5; 100]   | -           | ■ ■ ■ ■                    |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■                    |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■                    |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 11,84<br>[2; +∞[         | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                    |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 10,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■                    |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 80,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■                    |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■                    |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 3,43<br>[1,0; 1,1]       | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                    |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■                    |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | 54,52 %<br>[0; 20]       | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■                    |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 50,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■                    |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | 0,00 %/ano<br>[1; 4]     | ★★☆☆        | ■ ■ ■ ■                    |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | 1,25 dias<br>[1,0;2,0]   | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                    |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■                    |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■                    |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas ★★★ – Baseados em medições com falhas não significativas ★★★ – Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade de serviço prestado, sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações, pela redução da percentagem de água não faturada e pelo licenciamento das captações.

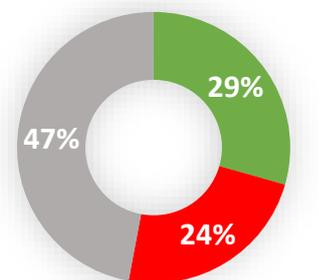
### NOTAS:

Os dados físicos não foram auditados, uma vez que a entidade só submeteu no período extraordinário de submissão, após ação de sensibilização por parte da ERSARA. Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | Nordeste Ativo, E.I.M.             |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 2623                               |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 358 393 m <sup>3</sup> /ano        |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |           |
|---|-----------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | Sem dados |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | Sem dados |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 51        |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0         |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 4         |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 21        |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 20        |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Sem dados |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Sem dados |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 1,96 %    |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 0         |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | Sem dados |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | Sem dados |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | Sem dados |
| PERDAS REAIS:                      | Sem dados |
| PERDAS APARENTES:                  | Sem dados |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO NORDESTE ATIVO, E.I.M.

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | SD<br>[80;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | SD<br>[0;1,0]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 99,90 %<br>[98,5; 100]   | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ - - -                  |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 11,57<br>[2; +∞[         | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 80,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 1,32<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | SD<br>[95; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | SD<br>[0; 20]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 20,00<br>[60; 100]       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | SD<br>[1,0;2,0]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | SD<br>[0; 30]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 1,96 %<br>{100}          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas \*\*\* -- Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* -- Baseados em medições  
exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e registo de informação a nível da acessibilidade do serviço, qualidade de serviço prestado, sustentabilidade económica e infraestrutural. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações, melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e licenciamento das captações.

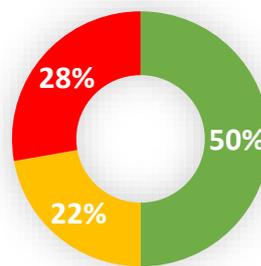
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | Praia Ambiente. E.M.          |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 9751                          |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 1 445 200 m <sup>3</sup> /ano |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                             |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Mediamente Urbana (AMU)  |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa
 ■ Avaliação mediana
 ■ Avaliação insatisfatória
 ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |               |
|---|---------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | 289,00 km     |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 12 787        |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 18            |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 6             |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 16            |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 26            |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Não aplicável |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Não aplicável |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 100,00 %      |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 47            |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | 4 355 177 m <sup>3</sup> /ano |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | 1 692 777 m <sup>3</sup> /ano |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | 2 909 977 m <sup>3</sup> /ano |
| PERDAS REAIS:                      | 2 662 400 m <sup>3</sup> /ano |
| PERDAS APARENTES:                  | 348 414 m <sup>3</sup> /ano   |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO PRAIA AMBIENTE, E. M.

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)           | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|------------------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        |               | 100,00 %<br>[90;100]               | ★☆☆         |                          |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     |               | 0,01 %<br>[0; 0,50]                | ★★★★        |                          |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   |               | 0,00/1000<br>ramais.ano<br>[0;1,0] | ★★★☆        |                          |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   |               | 98,14 %<br>[98,5; 100]             | -           |                          |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      |               | 97,87 %<br>{100}                   | ★★★★        |                          |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   |               | 51,00 %<br>{100}                   | ★★★★        |                          |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    |               | 9,55<br>[2; +∞[                    | ★★★★        |                          |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                |               | 40,00<br>[40; 100]                 | -           |                          |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         |               | 80,00<br>[60; 100]                 | -           |                          |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                |               | 0,00 %<br>{100}                    | -           |                          |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              |               | 1,19<br>[1,0; 1,1]                 | ★★★★        |                          |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       |               | 90,99 %<br>[95; 100]               | ★☆☆         |                          |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       |               | 66,82 %<br>[0; 20]                 | ★☆☆         |                          |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 |               | 70,00<br>[60; 100]                 | -           |                          |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                |               | 0,00 %/ano<br>[1; 4]               | ★☆☆         |                          |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           |               | 0,68 dias<br>[1,0;2,0]             | ★☆☆         |                          |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       |               | 7,27<br>/100kmxano<br>[0; 30]      | ★★★☆        |                          |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               |               | 100,00 %<br>{100}                  | -           |                          |

Classificação: Qualidade de serviço boa - Qualidade do serviço mediana - Qualidade do serviço insatisfatória - Sem dados

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas <sup>\*\*\*</sup> - Baseados em medições com falhas não significativas <sup>\*\*\*</sup> - Baseados em medições exaustivas <sup>\*\*\*</sup>

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora implementar os perímetros de proteção das captações, reduzir a percentagem de água não faturada, aumentar a capacidade de reserva de água e avaliar a necessidade de reabilitação das condutas de adução e distribuição.

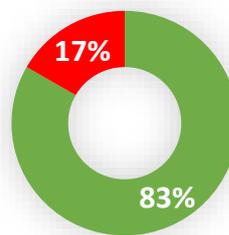
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | SMAS de Ponta Delgada         |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 29 150                        |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:          | 6 481 142 m <sup>3</sup> /ano |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                             |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Mediamente Urbana (AMU)  |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa   
 ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória   
 ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |               |
|---|---------------|
| COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:                 | 699,94 km     |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                        | 34 128        |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:            | 48            |
| Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:            | 0             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                     | 5             |
| Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:        | 47            |
| Nº DE RESERVATÓRIOS:                            | 61            |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:   | Não aplicável |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:           | Não aplicável |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%): | 100,00 %      |
| Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:                    | 18            |

## BALANÇO HÍDRICO

|                                    |                                |
|------------------------------------|--------------------------------|
| VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA: | 16 556 596 m <sup>3</sup> /ano |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:      | 6 496 054 m <sup>3</sup> /ano  |
| ÁGUA NÃO FATURADA:                 | 1 440 875 m <sup>3</sup> /ano  |
| PERDAS REAIS:                      | 844 487 m <sup>3</sup> /ano    |
| PERDAS APARENTES:                  | 396 100,90 m <sup>3</sup> /ano |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA E SANEAMENTO DA CÂMARA MUNICIPAL DE PONTA DELGADA

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)           | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|------------------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | 96,86 %<br>[90;100]                | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,50]                | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | 0,90/1000<br>ramais.ano<br>[0;1,0] | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04   | ●             | 99,86 %<br>[98,5; 100]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | 38,89 %<br>{100}                   | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | 77,35 %<br>{100}                   | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 8,39<br>[2; +∞[                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 100,00<br>[60; 100]                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 100,00 %<br>{100}                  | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 1,37<br>[1,0; 1,1]                 | ★★★☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | 99,99 %<br>[95; 100]               | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | 18,19 %<br>[0; 20]                 | ★★★☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 90,00<br>]60; 100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | 1,23 %/ano<br>[1; 4]               | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | 2,25 dias<br>[1,0;2,0]             | ★★★☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | 7,71<br>/100km.ano<br>[0; 30]      | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 100,00 %<br>{100}                  | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas ★★★ - Baseados em medições com falhas não significativas ★★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

-

### NOTAS:

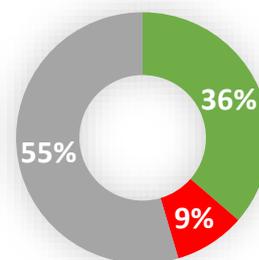
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

### SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

#### PERFIL DA ENTIDADE

|   |                              |
|---|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Angra do Heroísmo      |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 15575                        |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | Sem dados                    |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | Sem dados                    |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                    |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | Sem dados                    |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Mediamente Urbana (AMU) |

#### Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

#### PERFIL DO SISTEMA

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados                        |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 1 353 024,00 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | 0,00 t/ano                       |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 40 pontos                        |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados                        |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 10                               |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 1                                |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | 20                               |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados                        |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Sem dados                        |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Sem dados                        |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 0                                |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | 7974                             |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                                |

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS  
CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DO HEROÍSMO**

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[85;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | ●             | 0,00 %<br>{100}          | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]         | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | ●             | SD<br>]90; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | ●             | 100,00 %<br>{100}        | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | ●             | 100,00 %<br>{100}        | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | ●             | 100,00 %<br>{100}        | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

**RECOMENDAÇÕES:**

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento.

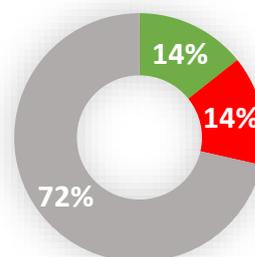
**NOTAS:**

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Calheta                      |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 2423                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 0                                  |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 0                                  |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 0 m <sup>3</sup> /ano              |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados             |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 0 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados             |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos              |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 0                     |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 0                     |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados             |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados             |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Não aplicável         |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Não aplicável         |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 0                     |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | 0                     |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                     |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESÍDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE CALHETA

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]           | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | 0,00<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ - - ■                  |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS<br>ERSARA_S07   | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ - - ■                  |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | -             | NA<br>]90; 100]          | -           | ■ - - -                  |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ - - -                  |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ - - -                  |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ - - -                  |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento.

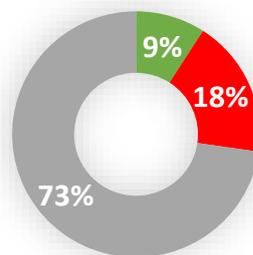
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM do Corvo                        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 204                                |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | Sem dados                          |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | Sem dados                          |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 0,00 m <sup>3</sup> /ano           |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa
 ■ Avaliação mediana
 ■ Avaliação insatisfatória
 ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |           |
|--|-----------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | Sem dados |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | Sem dados |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 1         |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 1         |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Sem dados |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Sem dados |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | Sem dados |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | Sem dados |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DO CORVO

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[85;100]           | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - ■ -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | 0,00<br>[1,0; 1,1]       | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | 10,00 %<br>]60; 100]     | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS<br>ERSARA_S07   | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | ●             | SD<br>]90; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com falhas não significativas ★★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento.

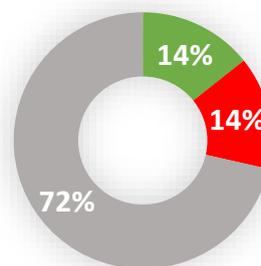
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Horta                        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 7385                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 0                                  |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 0                                  |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 0 m <sup>3</sup> /ano              |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa     ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória     ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados             |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 0 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados             |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos              |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 0                     |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 0                     |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | 35                    |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados             |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Não aplicável         |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Não aplicável         |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 0                     |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados             |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 1                     |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE HORTA

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]         | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | 0<br>]60; 100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | - - - - ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS<br>ERSARA_S07   | ●             | SD<br>{0}                | -           | - - - - ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | -             | NA<br>]90; 100]          | -           | - - - - -                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento.

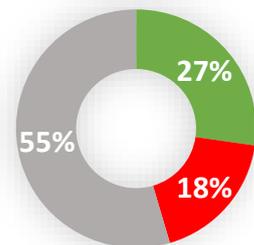
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                              |
|---|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Lagoa                  |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 5307                         |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | Sem dados                    |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | Sem dados                    |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                    |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | Sem dados                    |
| CERTIFICAÇÕES:  | 1                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Mediamente Urbana (AMU) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa
 ■ Avaliação mediana
 ■ Avaliação insatisfatória
 ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |                         |
|--|-------------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados               |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | Sem dados               |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados               |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | Sem dados               |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados               |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 5                       |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 1                       |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | 3                       |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados               |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | 540 m <sup>3</sup> /dia |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Sem dados               |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 1                       |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados               |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                       |

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS  
CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA**

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[85;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ -                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | 0,60<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | 10,00 %<br>]60; 100]     | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | ●             | SD<br>]90; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | ●             | 100,00 %<br>{100}        | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | ●             | 100,00 %<br>{100}        | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

**RECOMENDAÇÕES:**

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema e melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial.

**NOTAS:**

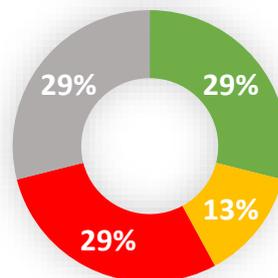
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Lajes das Flores             |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 1028                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 0                                  |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 0                                  |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 0 m <sup>3</sup> /ano              |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados             |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 0 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados             |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos              |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | 2,40 km               |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 0                     |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 0                     |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | 10                    |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados             |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Não aplicável         |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Não aplicável         |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 0                     |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | 0                     |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                     |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE LAJES DAS FLORES

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)    | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|-----------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]         | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}                 | -           | - - - - -                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | 0,01<br>[1,0; 1,1]          | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | 40,00 %<br>]60; 100]        | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | 0,00 %/ano<br>[1; 4]        | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  | ●             | 0,00/ 100km x<br>ano<br>{0} | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | -             | NA<br>]90; 100]             | -           | - - - - -                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | -             | NA<br>{100}                 | -           | - - - - -                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | -             | N.A<br>{100}                | -           | - - - - -                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | -             | NA<br>{100}                 | -           | - - - - -                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}                 | -           | ■ - ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com falhas não significativas ★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema e a avaliação da necessidade de reabilitação das condutas.

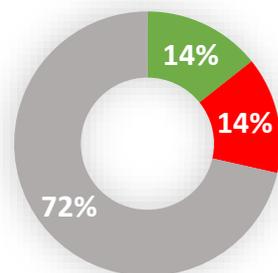
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Lajes do Pico                |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 3238                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 0                                  |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 0                                  |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 0 m <sup>3</sup> /ano              |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa
 ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória
 ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados             |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 0 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados             |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos              |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 0                     |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 0                     |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados             |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados             |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Não aplicável         |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Não aplicável         |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | Sem dados             |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados             |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                     |

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS  
CÂMARA MUNICIPAL DE LAJES DO PICO**

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]           | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | 0,00<br>[1,0; 1,1]       | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | -             | NA<br>]90; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ -                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ -                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ -                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ -                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

**RECOMENDAÇÕES:**

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema.

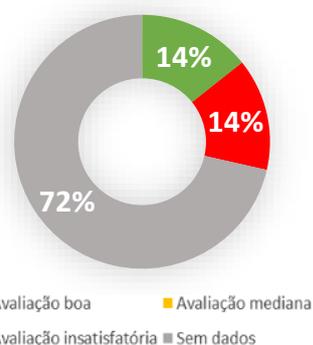
**NOTAS:**

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Madalena                     |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 3620                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 0                                  |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 0                                  |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 0 m <sup>3</sup> /ano              |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados             |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 0 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados             |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos              |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 0                     |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 0                     |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados             |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados             |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Não aplicável         |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Não aplicável         |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | Sem dados             |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados             |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                     |

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESÍDUAIS  
CÂMARA MUNICIPAL DE MADALENA**

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | 0,00<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | - - ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS<br>ERSARA_S07   | ●             | SD<br>{0}                | -           | - - ■ ■ ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | -             | NA<br>]90; 100]          | -           | - - - - -                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

**RECOMENDAÇÕES:**

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema.

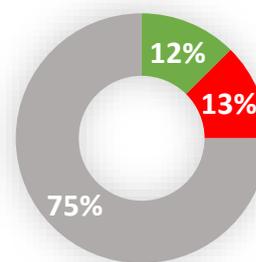
**NOTAS:**

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Povoação                     |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 3575                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 0                                  |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 0                                  |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | Sem dados                          |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa
 ■ Avaliação mediana
 ■ Avaliação insatisfatória
 ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |               |
|--|---------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados     |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | Sem dados     |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados     |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos      |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados     |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | Sem dados     |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 0             |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados     |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados     |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Não aplicável |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Não aplicável |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | Sem dados     |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados     |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 1             |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESÍDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE POVOAÇÃO

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]           | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | - ■ - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]         | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | 0<br>]60; 100]           | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | ●             | SD<br>]90; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | -             | NA<br>{100}              | -           | - ■ - -                  |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | -             | NA<br>{100}              | -           | - ■ - -                  |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | -             | NA<br>{100}              | -           | - ■ - -                  |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural e ambiental do sistema de saneamento. É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial.

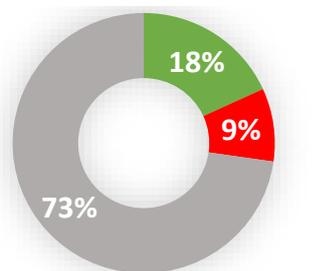
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                              |
|---|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Ribeira Grande         |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 11 741                       |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 6044                         |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | Sem dados                    |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                    |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | Sem dados                    |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Mediamente Urbana (AMU) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa
 ■ Avaliação mediana
 ■ Avaliação insatisfatória
 ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |                           |
|--|---------------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados                 |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | Sem dados                 |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados                 |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 25 pontos                 |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados                 |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 7                         |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 5                         |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados                 |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados                 |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | 1 245 m <sup>3</sup> /dia |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Sem dados                 |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 0                         |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados                 |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                         |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE RIBEIRA GRANDE

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[85;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | - ■ ■ ■ -                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | 0,23<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS<br>ERSARA_S07   | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | ●             | SD<br>]90; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | ●             | 100,00 %<br>{100}        | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema.

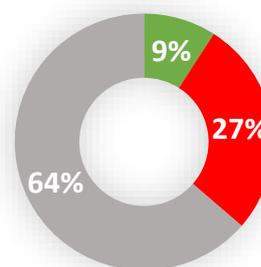
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Santa Cruz das Flores        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 1180                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | Sem dados                          |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | Sem dados                          |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 0 m <sup>3</sup> /ano              |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |           |
|--|-----------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | Sem dados |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos  |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 0         |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 1         |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | 5         |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Sem dados |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Sem dados |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | Sem dados |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 1         |

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS  
CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DAS FLORES**

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | 0,00<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | 10,00 %<br>]60; 100]     | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS<br>ERSARA_S07   | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | ●             | SD<br>]90; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | ●             | 0,00 %<br>{100}          | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

**RECOMENDAÇÕES:**

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema, melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e monitorização das águas residuais tratadas.

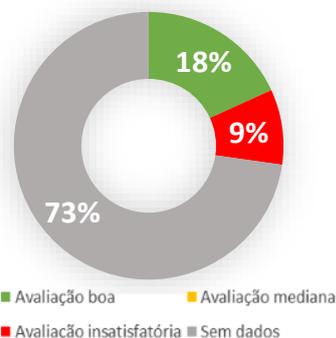
**NOTAS:**

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Santa Cruz da Graciosa       |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 2889                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 383                                |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | Sem dados                          |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 4 134 m <sup>3</sup> /ano          |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |                           |
|--|---------------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados                 |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 4 134 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados                 |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos                  |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados                 |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 1                         |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 1                         |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados                 |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados                 |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Sem dados                 |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Sem dados                 |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 1                         |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | 479                       |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                         |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DA GRACIOSA

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E INDIVIDUAL<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]         | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | ●             | SD<br>]90; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | ●             | 0,00 %<br>{100}          | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICAS<br>ERSARA_S11                            | ●             | 100,00 %<br>{100}        | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS INDIVIDUAIS<br>ERSARA_S12                         | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★★ – Baseados em medições com falhas não significativas ★★★ – Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a monitorização das águas residuais tratadas.

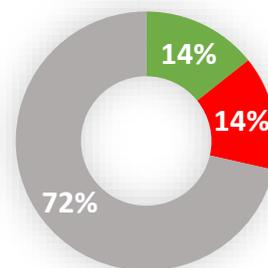
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de São Roque do Pico            |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 2298                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 0                                  |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 0                                  |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 0 m <sup>3</sup> /ano              |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa     ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória     ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados             |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 0 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados             |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos              |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 0                     |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 0                     |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados             |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados             |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Não aplicável         |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Não aplicável         |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | Sem dados             |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados             |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                     |

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS  
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO ROQUE DO PICO**

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]           | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | 0,00<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | - - ■ ■                  |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  | ●             | SD<br>{0}                | -           | - - ■ ■                  |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | -             | NA<br>]90; 100]          | -           | - - - -                  |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

**RECOMENDAÇÕES:**

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema.

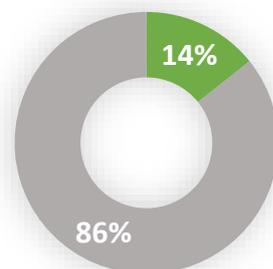
**NOTAS:**

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Velas                        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 3259                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 0                                  |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 0                                  |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 0 m <sup>3</sup> /ano              |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa     ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória     ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados             |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 0 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados             |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos              |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados             |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 0                     |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 0                     |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados             |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados             |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Não aplicável         |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Não aplicável         |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | Sem dados             |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados             |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                     |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESÍDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE VELAS

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]           | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]         | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS<br>ERSARA_S07   | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | -             | NA<br>]90; 100]          | -           | ■ ■ - -                  |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ - -                  |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ - -                  |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ - -                  |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento.

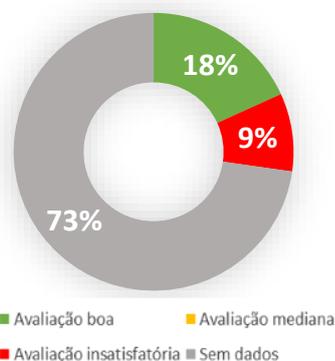
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Vila do Porto                |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 3646                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 950                                |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 180                                |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 151 996 m <sup>3</sup> /ano        |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados                   |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 151 774 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados                   |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | Sem dados                   |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | 26,45 km                    |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 12                          |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 2                           |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados                   |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS PARTICULARES:                            | Sem dados                   |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | 514 m <sup>3</sup> /dia     |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | 412 m <sup>3</sup> /dia     |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 1                           |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados                   |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 1                           |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE VILA DO PORTO

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ - ■ -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]         | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | SD<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | ●             | SD<br>]90; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | ●             | 100,00 %<br>{100}        | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | ●             | 88,86 %<br>{100}         | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, o cumprimento dos parâmetros de descarga das águas residuais tratadas.

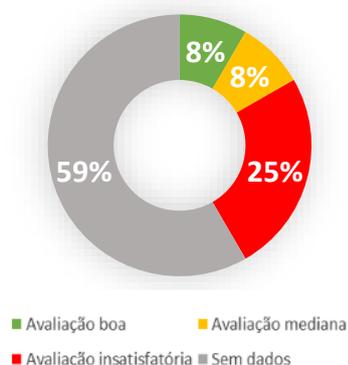
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                              |
|---|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | CM de Vila Franca do Campo   |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 4267                         |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | Sem dados                    |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | Sem dados                    |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                    |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 607 509 m <sup>3</sup> /ano  |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Mediamente Urbana (AMU) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |           |
|--|-----------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | Sem dados |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos  |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | 47 km     |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 7         |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 1         |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Sem dados |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Sem dados |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 1         |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | Sem dados |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FRANCA DO CAMPO

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[85;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | 0,11<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | 50<br>]60; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | ●             | 0,00 %<br>]90; 100]      | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | ●             | 0,00 %<br>{100}          | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com falhas não significativas ★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema e a monitorização das águas residuais tratadas.

### NOTAS:

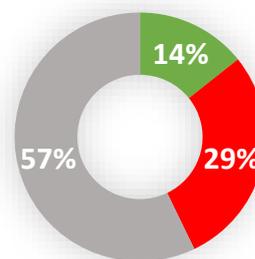
Os dados físicos não foram auditados, uma vez que a entidade só submeteu no período extraordinário de submissão, após auditoria de sensibilização por parte da ERSARA.

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | Nordeste Ativo, E.I.M.             |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 2623                               |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 0                                  |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 0                                  |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | Sem dados                          |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 0 m <sup>3</sup> /ano              |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa     ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória     ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |               |
|--|---------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | Sem dados     |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | Sem dados     |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | Sem dados     |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 0 pontos      |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | Sem dados     |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 0             |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 0             |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | Sem dados     |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | Sem dados     |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | Não aplicável |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | Não aplicável |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 0             |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | Sem dados     |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0             |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS NORDESTE ATIVO, E.I.M.

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 | ●             | SD<br>[70;100]           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,50]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  | ●             | 0,58<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          | ●             | 0,00 %<br>]60; 100]      | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  | ●             | SD<br>[1; 4]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS<br>ERSARA_S07   | ●             | SD<br>{0}                | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   | -             | NA<br>]90; 100]          | -           | ■ ■ - - -                |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  | -             | N.A<br>{100}             | -           | ■ ■ - - -                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ - - -                |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema e a melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial.

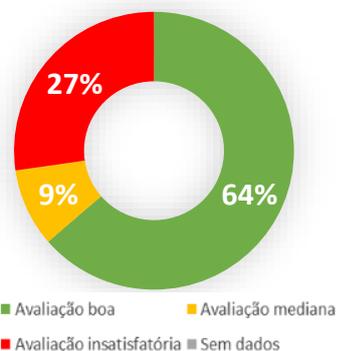
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                              |
|---|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | Praia Ambiente. E.M.         |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 9751                         |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 1688                         |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 540                          |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | 7523                         |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 302 669 m <sup>3</sup> /ano  |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Mediamente Urbana (AMU) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | 0                           |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 317 223 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | 0,00 t/ano                  |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 15 pontos                   |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | 50 km                       |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 17                          |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 1                           |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | 4                           |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS PARTICULARES:                            | 7944                        |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | 2 250 m <sup>3</sup> /dia   |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | 2 394 m <sup>3</sup> /dia   |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 1                           |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | 3051                        |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                           |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS PRAIA AMBIENTE, E.M.

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)     | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|------------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 |               | 100,00 %<br>[85;100]         | ★★★         |                          |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   |               | 0,01 %<br>[0; 0,50]          | ★★★         |                          |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  |               | 100,00 %<br>{100}            | ★★★         |                          |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  |               | 0,81<br>[1,0; 1,1]           | ★★★         |                          |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          |               | 60,00 %<br>]60; 100]         | -           |                          |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  |               | 0,00 %/ano<br>[1; 4]         | ★★☆         |                          |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  |               | 0,00 /100 km x<br>ano<br>{0} | ★★☆         |                          |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   |               | 0,00 %<br>]90; 100]          | ★★★         |                          |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  |               | 100,00 %<br>{100}            | ★★★         |                          |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  |               | 100,00 %<br>{100}            | ★★★         |                          |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            |               | 100,00 %<br>{100}            | ★★★         |                          |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | -             | NA<br>{100}                  | -           |                          |

Classificação: Qualidade de serviço boa - Qualidade do serviço mediana - Qualidade do serviço insatisfatória - Sem dados

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com falhas não significativas \*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema e a avaliação da necessidade de reabilitação de condutas.

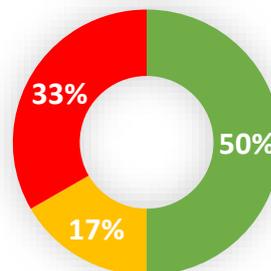
### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

## PERFIL DA ENTIDADE

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:   | SMAS de Ponta Delgada         |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:   | 29 150                        |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:                | 10 629                        |
| ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS: | 5 271                         |
| ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:                                   | 13 250                        |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:   | 1 982 484 m <sup>3</sup> /ano |
| CERTIFICAÇÕES:  | 0                             |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:   | Área Mediamente Urbana (AMU)  |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| Nº DE INUNDAÇÕES:  | 191                           |
| VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:                             | 1 989 220 m <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | 3,86 t/ano                    |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 15 pontos                     |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | 158,56 km                     |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 29                            |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 4                             |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | 58                            |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:                             | 20 153                        |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | 6 513 m <sup>3</sup> /dia     |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | 854,31 m <sup>3</sup> /dia    |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 1                             |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | 12 418                        |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 7                             |

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS**  
**SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA E SANEAMENTO DA CÂMARA MUNICIPAL DE PONTA DELGADA**

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)    | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|-----------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 |               | 100,00 %<br>[85;100]        | ★★☆         |                          |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02   |               | 0,00 %<br>[0; 0,50]         | ★★★★        |                          |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03  |               | 50,00 %<br>{100}            | ★★★★        | - - -                    |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04  |               | 0,85<br>[1,0; 1,1]          | ★★☆         |                          |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          |               | 100,00<br>[60; 100]         | -           |                          |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_S06  |               | 0,79 %/ano<br>[1; 4]        | ★★★★        |                          |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07  |               | 1,89/ 100km x<br>ano<br>{0} | ★★☆         |                          |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08   |               | 12,12 %<br>[90; 100]        | ★★★★        |                          |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09  |               | 100,00 %<br>{100}           | ★★★★        |                          |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10  |               | 98,83 %<br>{100}            | ★★☆         |                          |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            |               | 100,00 %<br>{100}           | ★★★★        |                          |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        |               | 100,00 %<br>{100}           | ★☆☆         |                          |

Classificação: Qualidade de serviço boa - Qualidade do serviço mediana - Qualidade do serviço insatisfatória - Sem dados

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas <sup>\*\*\*</sup> – Baseados em medições com falhas não significativas <sup>\*\*</sup> – Baseados em medições exaustivas <sup>\*\*\*</sup>

**RECOMENDAÇÕES:**

Deve ser uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema e a avaliação da necessidade de reabilitação de condutas.

**NOTAS:**

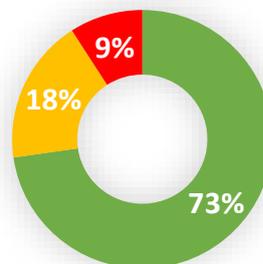
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA

PERFIL DA ENTIDADE

|  |                              |
|--|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Angra do Heroísmo      |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 15 575                       |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 25 552,90 t/ano              |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 10 794,18 t/ano              |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Mediamente Urbana (AMU) |

Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

PERFIL DO SISTEMA

|  |     |
|--|-----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 17  |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 474 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0   |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0   |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DO HEROÍSMO

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 95,00 %<br>[95;100]                   | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 97,03 %<br>[90; 100]                  | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | 87,50 %<br>[70; 100]                  | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 42,24 %<br>[40; 100]                  | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 57,76 %<br>[0; 60]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | 0,91<br>[12 24[                       | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | ●             | 73,68 %<br>{100}                      | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]                      | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 450,83 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 4,46 tep/1000t<br>[0; 6]              | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação a nível da sustentabilidade económica do sistema de gestão de resíduos urbanos.

### NOTAS:

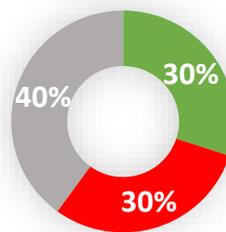
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Calheta                      |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 2423                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 1 499,56 t/ano                     |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 372,64 t/ano                       |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa     ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória     ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |     |
|--|-----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 6   |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 150 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0   |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0   |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE CALHETA

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]     | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 93,44 %<br>[80; 100]     | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | SD<br>[50; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,5]       | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 24,85 %<br>[40; 100]     | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 75,15 %<br>[0; 60]       | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | SD<br>[12 24]            | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 1,51<br>[1,0; 1,1]       | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | SD<br>[450; +∞]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | SD<br>[0; 6]             | -           | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física de recolha seletiva, sustentabilidade económica, infraestrutural e ambiental do sistema de gestão de resíduos urbanos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos.

### NOTAS:

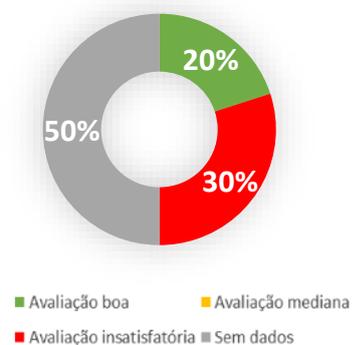
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM do Corvo                        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 204                                |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 271,00 t/ano                       |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 62,13 t/ano                        |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |           |
|--|-----------|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | Sem dados |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | Sem dados |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0         |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0         |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DO CORVO

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]     | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | SD<br>[90; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | SD<br>[70; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,5]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 22,93 %<br>[40; 100]     | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 77,08 %<br>[0; 60]       | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■                  |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | SD<br>[12 24]            | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - ■ -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,00<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | SD<br>[450; +∞]          | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | SD<br>[0; 6]             | -           | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★★ – Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★★ – Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação a nível da sustentabilidade do sistema de gestão de resíduos urbanos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos.

### NOTAS:

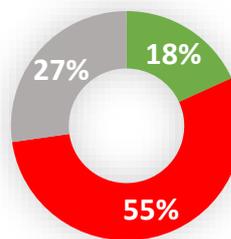
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Horta                        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 7385                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 6 768, 65 t/ano                    |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 1 449, 28 t/ano                    |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 1                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa      ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória   ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |     |
|--|-----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 8   |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 144 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0   |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 1   |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE HORTA

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | SD<br>[80; 100]                       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | SD<br>[50; 100]                       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 21,41 %<br>[40; 100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 78,59 %<br>[0; 60]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | SD<br>[12 24]                         | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | ●             | 50,00 %<br>{100}                      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,87<br>[1,0; 1,1]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 377,18 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 7,38 tep/1000t<br>[0; 6]              | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★★ - Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação a nível da acessibilidade física e da sustentabilidade infraestrutural do sistema de gestão de resíduos urbanos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

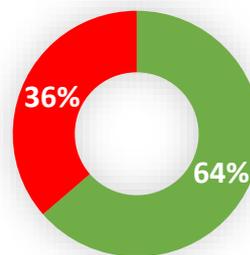
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                              |
|--|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Lagoa                  |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 5307                         |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 6 770,14 t/ano               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 830,98 t/ano                 |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Mediamente Urbana (AMU) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |    |
|--|----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 3  |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 11 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0  |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0  |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[90;100]                  | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 100,00 %<br>[90; 100]                 | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | 100,00 %<br>[70; 100]                 | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 12,27 %<br>[40; 100]                  | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 87,73 %<br>[0; 60]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | 12,00<br>[12 24[                      | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | ●             | 100,00 %<br>{100}                     | ★★★☆☆       | ■ ■ ■ ■                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,59<br>[1,0; 1,1]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 292,28 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 3,25 teo/1000t<br>[0; 6]              | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

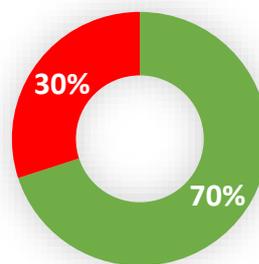
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Lajes das Flores             |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 1028                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 878, 24 t/ano                      |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 520, 42 t/ano                      |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |    |
|--|----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 5  |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 58 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0  |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0  |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE LAJES DAS FLORES

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[80;100]                  | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 100,00 %<br>[50; 100]                 | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | 100,00 %<br>[70; 100]                 | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 59,26 %<br>[40; 100]                  | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 40,74 %<br>[0; 60]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | 0,67<br>[12 24[                       | ★★★☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | -             | NA<br>{100}                           | -           | - - - - -                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,18<br>[1,0; 1,1]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 134,47 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 5,25 tep/1000t<br>[0; 6]              | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★☆☆ – Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★☆☆ – Baseados em medições exaustivas ★★

### RECOMENDAÇÕES:

Deve ser dada prioridade ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

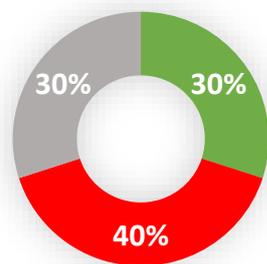
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Lajes do Pico                |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 3238                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 1 674, 64 t/ano                    |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 339, 07 t/ano                      |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 2                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |     |
|--|-----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 3   |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 195 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0   |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0   |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE LAJES DO PICO

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]     | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 90,80 %<br>[80; 100]     | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | SD<br>[50; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,5]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 20,25 %<br>[40; 100]     | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 79,75 %<br>[0; 60]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | SD<br>[12 24]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - - -                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,28<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | SD<br>[450; +∞]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 7,67 tep/1000t<br>[0; 6] | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação sobre acessibilidade do serviço de recolha seletiva, lavagens de contentores e rentabilização de viaturas. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

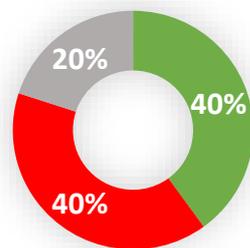
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Madalena                     |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 3620                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 2 909, 57 t/ano                    |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 605, 82 t/ano                      |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 1                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |     |
|--|-----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 3   |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 289 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0   |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0   |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE MADALENA

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 80,28 %<br>[80; 100]                  | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | SD<br>[50; 100]                       | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 20,82 %<br>[40; 100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 79,18 %<br>[0; 60]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | SD<br>[12 24]                         | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | -             | NA<br>{100}                           | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,49<br>[1,0; 1,1]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 693,70 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 7,03<br>tep/1000t<br>[0; 6]           | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação sobre acessibilidade do serviço de recolha seletiva e lavagens de contentores. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

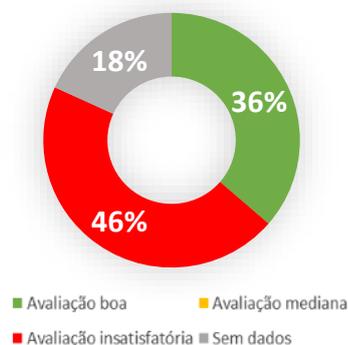
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                              |
|--|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Ponta Delgada          |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 29 150                       |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 40 919, 02 t/ano             |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 9 428, 75 t/ano              |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 3                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Mediamente Urbana (AMU) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |     |
|--|-----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 18  |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 485 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0   |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0   |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE PONTA DELGADA

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]     | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 96,86 %<br>[90; 100]     | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | 96,86 %<br>[70; 100]     | ★☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,5]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 23,04 %<br>[40; 100]     | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 76,96 %<br>[0; 60]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | SD<br>[12 24[            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | ●             | 45,59 %<br>{100}         | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,70<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | SD<br>[450; +∞]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 8,13 tep/1000t<br>[0; 6] | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★☆☆ – Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★☆☆ – Baseados em medições exaustivas ★☆☆

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação sobre lavagens de contentores e rentabilização de viaturas. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Povoação                     |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 3219                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 3 628, 33 t/ano                    |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 240, 51 t/ano                      |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |           |
|--|-----------|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 2         |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | Sem dados |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0         |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0         |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE POVOAÇÃO

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 |               | 100,00 %<br>[95;100]     | ★★★         |                          |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                |               | 90,04 %<br>[80; 100]     | ★☆☆         |                          |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      |               | 90,04 %<br>[50; 100]     | ★☆☆         |                          |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                |               | 0,00 %<br>[0; 0,5]       | ★★★         |                          |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   |               | 6,63 %<br>[40; 100]      | ★★★         |                          |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   |               | 93,37 %<br>[0; 60]       | ★★★         |                          |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   |               | SD<br>[12 24[            | -           |                          |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | -             | NA<br>{100}              | -           |                          |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   |               | SD<br>[1,0; 1,1]         | -           |                          |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               |               | SD<br>[450; +∞]          | -           |                          |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          |               | SD<br>[0; 6]             | -           |                          |

Classificação: Qualidade de serviço boa - Qualidade do serviço mediana - Qualidade do serviço insatisfatória - Sem dados

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas <sup>\*\*\*</sup> – Baseados em medições com algumas falhas não significativas <sup>\*\*\*</sup> – Baseados em medições exaustivas <sup>\*\*\*</sup>

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação a nível da qualidade do serviço prestado e da sustentabilidade infraestrutural do sistema de gestão de resíduos urbanos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos.

### NOTAS:

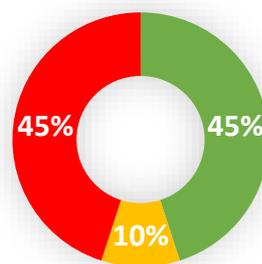
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                              |
|--|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Ribeira Grande         |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 11 741                       |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 15 482, 42 t/ano             |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 3 548, 16 t/ano              |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Mediamente Urbana (AMU) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa
 ■ Avaliação mediana
 ■ Avaliação insatisfatória
 ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |    |
|--|----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 4  |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 56 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 2  |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0  |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE RIBEIRA GRANDE

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,13 %*<br>[95;100]                 | ★★★☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 96,10 %<br>[90; 100]                  | ★★☆☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | 96,10 %<br>[70; 100]                  | ★★☆☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 22,92 %<br>[40; 100]                  | ★★★☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 77,08 %<br>[0; 60]                    | ★★★☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | 4,50<br>[12 24[                       | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | ●             | 93,33 %<br>{100}                      | ★★☆☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,74<br>[1,0; 1,1]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 266,96 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★★☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 3,68 tep/1000t<br>[0; 6]              | ★★★☆☆       | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

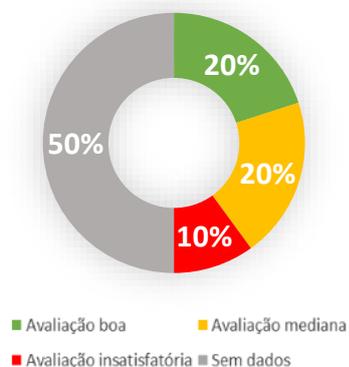
\*O resultado acima dos 100% explica-se pela existência de resíduos urbanos da responsabilidade da entidade que são entregues por particulares e/ou produzidos pela própria entidade gestora e que não pertencem à porção de resíduos urbanos recolhidos pela mesma.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Santa Cruz das Flores        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 1180                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 1 039, 32 t/ano                    |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 333, 02 t/ano                      |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |           |
|--|-----------|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 3         |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | Sem dados |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0         |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0         |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DAS FLORES

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]     | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | SD<br>[80; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | SD<br>[50; 100]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,5]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 32,04 %<br>[40; 100]     | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 67,96 %<br>[0; 60]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | SD<br>[12 24]            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,00<br>[1,0; 1,1]       | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | SD<br>[450; +∞]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | SD<br>[0; 6]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação a nível da qualidade do serviço prestado e da sustentabilidade infraestrutural do sistema de gestão de resíduos urbanos. Deve ser dada prioridade ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

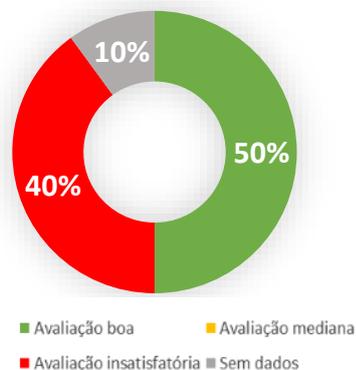
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Santa Cruz da Graciosa       |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 2889                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 1 947, 81 t/ano                    |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 549, 57 t/ano                      |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |     |
|--|-----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 2   |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 162 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0   |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0   |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DA GRACIOSA

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 97,16 %<br>[80; 100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | 97,16 %<br>[50; 100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 28,21 %<br>[40; 100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 71,79 %<br>[0; 60]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | 0,14<br>[12 24[                       | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | -             | NA<br>{100}                           | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]                      | -           | ■ ■ ■ ■                  |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 356,15 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 4,77 tep/1000t<br>[0; 6]              | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação a nível da sustentabilidade económica do sistema de gestão de resíduos urbanos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos.

### NOTAS:

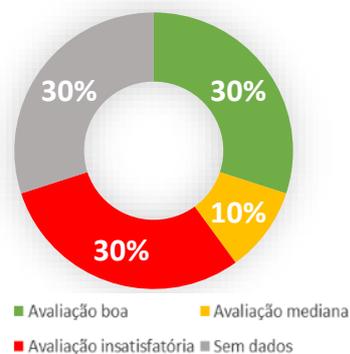
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de São Roque do Pico            |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 2298                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 1 384, 52 t/ano                    |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 268, 33 t/ano                      |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |     |
|--|-----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 2   |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 255 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0   |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0   |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO ROQUE DO PICO

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 |               | 98,94 %<br>[95;100]      | ★★★         |                          |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                |               | 79,20 %<br>[80; 100]     | ★★☆         |                          |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      |               | 78,81 %<br>[50; 100]     | ★★☆         |                          |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                |               | 0,00 %<br>[0; 0,5]       | ★★★         |                          |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   |               | 19,38 %<br>[40; 100]     | ★★★         |                          |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   |               | 80,62 %<br>[0; 60]       | ★★★         |                          |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   |               | SD<br>[12 24[            | -           |                          |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | -             | NA<br>{100}              | -           |                          |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   |               | 1,56<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         |                          |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               |               | SD<br>[450; +∞]          | -           |                          |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          |               | SD<br>[0; 6]             | -           |                          |

Classificação: Qualidade de serviço boa - Qualidade do serviço mediana - Qualidade do serviço insatisfatória - Sem dados

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação a nível da qualidade do serviço prestado e da sustentabilidade infraestrutural e ambiental do sistema de gestão de resíduos urbanos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

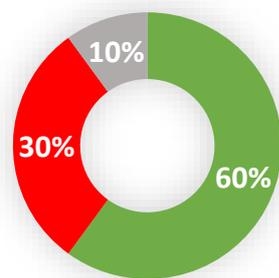
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Velas                        |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 3259                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 2 129, 06 t/ano                    |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 545, 90 t/ano                      |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa   
 ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória   
 ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |     |
|--|-----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 3   |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 173 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0   |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0   |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE VELAS

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 94,48 %<br>[80; 100]                  | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | 87,57 %<br>[50; 100]                  | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 25,64 %<br>[40; 100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 74,36 %<br>[0; 60]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | SD<br>[12 24[                         | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | -             | NA<br>{100}                           | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,54<br>[1,0; 1,1]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 685,35 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 5,84 tep/1000t<br>[0; 6]              | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e registo de informação sobre lavagens de contentores. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

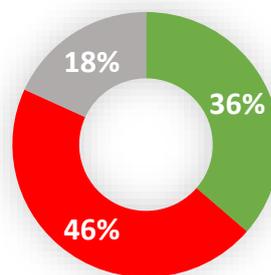
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Vila do Porto                |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 3646                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 2 268, 36 t/ano                    |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 548, 89 t/ano                      |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |    |
|--|----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 5  |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 90 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0  |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0  |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE VILA DO PORTO

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,11 %*<br>[95;100]                 | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 89,96 %<br>[80; 100]                  | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | SD<br>[50; 100]                       | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 24,20 %<br>[40; 100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 75,80 %<br>[0; 60]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | 0,40<br>[12 24]                       | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | ●             | 100,00 %<br>{100}                     | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | SD<br>[1,0; 1,1]                      | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 141,32 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 7,43 tep/1000t<br>[0; 6]              | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação sobre a acessibilidade do serviço de recolha seletiva e a sustentabilidade económica do sistema de gestão de resíduos urbanos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos.

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

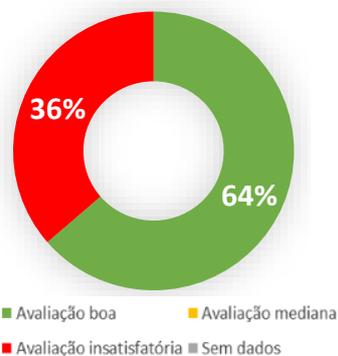
\*O resultado acima dos 100% explica-se pela existência de resíduos urbanos da responsabilidade da entidade que são entregues por particulares e/ou produzidos pela própria entidade gestora e que não pertencem à porção de resíduos urbanos recolhidos pela mesma.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                              |
|--|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | CM de Vila Franca do Campo   |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 4267                         |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 8 145, 00 t/ano              |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 2 364, 00 t/ano              |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Mediamente Urbana (AMU) |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|  |    |
|--|----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 3  |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 62 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0  |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0  |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FRANCA DO CAMPO

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]                  | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 99,11 %<br>[90; 100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | 99,11 %<br>[70; 100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 29,02 %<br>[40; 100]                  | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 70,98 %<br>[0; 60]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | 18,56<br>[12 24[                      | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | ●             | 100,00 %<br>{100}                     | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,56<br>[1,0; 1,1]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 355,62 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 3,98 tep/1000t<br>[0; 6]              | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★★ - Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

Os dados físicos não foram auditados, uma vez que a entidade só submeteu no período extraordinário de submissão, após ação de sensibilização por parte da ERSARA.

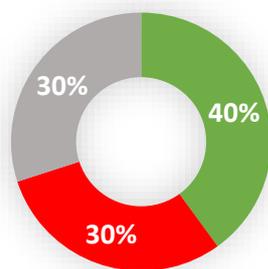
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | Nordeste Ativo, E.I.M.             |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 2623                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 1 860, 09 t/ano                    |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 544, 80 t/ano                      |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                                  |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Predominantemente Rural (APR) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |           |
|--|-----------|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | Sem dados |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 8         |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0         |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0         |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS NORDESTE ATIVO, E.I.M.

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]     | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 100,00 %<br>[80; 100]    | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | 100,00 %<br>[50; 100]    | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,00 %<br>[0; 0,5]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 29,29 %<br>[40; 100]     | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 70,71 %<br>[0; 60]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | SD<br>[12 24[            | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,77<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | SD<br>[450; +∞]          | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | SD<br>[0; 6]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação a nível de lavagem de contentores, sustentabilidade infraestrutural e ambiental do sistema de gestão de resíduos urbanos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

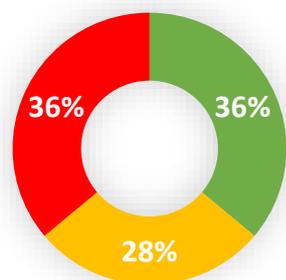
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

|  |                              |
|--|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | Praia Ambiente, E.M.         |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 9751                         |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 9 783,07 t/ano               |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 1 683,81 t/ano               |
| CERTIFICAÇÕES:                             | 0                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:          | Área Mediamente Urbana (AMU) |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa
 ■ Avaliação mediana
 ■ Avaliação insatisfatória
 ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|  |     |
|--|-----|
| Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS: | 15  |
| Nº DE ECOPONTOS:                             | 258 |
| Nº DE ECOCENTROS:                            | 0   |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:             | 0   |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS PRAIA AMBIENTE, E.M.

| INDICADORES  | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]                  | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 100,00 %<br>[90; 100]                 | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | 100,00 %<br>[70; 100]                 | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,01 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05   | ●             | 17,21 %<br>[40; 100]                  | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06   | ●             | 82,79 %<br>[0; 60]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07   | ●             | 1,54<br>[12 24[                       | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | ●             | 90,91 %<br>{100}                      | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09   | ●             | 0,86<br>[1,0; 1,1]                    | ★★★★        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 446,39 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■ ■                |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 6,02 tep/1000t<br>[0; 6]              | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA

PERFIL DA ENTIDADE

ATERRO INTERMUNICIPAL DA ILHA DO PICO

|  |  |
|--|--|
| ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:                         | Associação de Municípios da Ilha do Pico |
| RESÍDUOS RECECIONADOS:                           | 2 556,03 t                               |
| RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:                     | 00,0 t                                   |
| RESÍDUOS URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:          | 1 598,55 t                               |
| RESÍDUOS NÃO URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:      | 956,37 t                                 |
| CONHECIMENTO LEGAL:                              | 60 pontos                                |
| PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS: | 0 pontos                                 |
| CERTIFICAÇÕES:                                   | 0  |

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

|   |   |
|---|---|
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:        | 0 |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRIAGEM:              | 0 |
| Nº DE UNIDADES DE VALORIZAÇÃO ORGÂNICA: | 0 |
| Nº DE UNIDADES DE INCINERAÇÃO:          | 0 |
| Nº DE ATERROS:                          | 1 |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA ATERRO INTERMUNICIPAL DA ILHA DO PICO - AMIP

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09                          | ●             | 1,46<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS<br>URBANOS<br>ERSARA_R10 | -             | NA<br>[50;100]           | -           | ■ ■ - -                  |
| RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO<br>ERSARA_R11                  | ●             | 99,96 %<br>[0; 15]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRO<br>ERSARA_R13                     | ●             | 65,51 %<br>[0; 100[      | ★★★☆        | ■ ■ ■ ■                  |
| QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO<br>ERSARA_R17            | ●             | 95,60 %<br>[95; 100]     | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

-

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

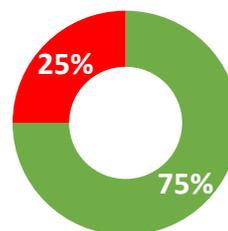
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO CORVO

|  |  |
|--|--|
| ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:   | Resiaçores, Lda.   |
| RESÍDUOS RECEIONADOS:  | 326,73 t/ano   |
| RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:                                       | 139,03 t/ano   |
| RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO: | 110,28 t/ano   |
| CONHECIMENTO LEGAL:  | 80 pontos  |
| PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:                   | 100 pontos   |
| CERTIFICAÇÕES:   | Alvará n.º 15/DRA/2017;<br>Licenças Descarga n.º<br>AR/2020/84, AR/2021/92 |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa      ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória   ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |   |
|---|---|
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:        | 0 |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRIAGEM:              | 0 |
| Nº DE UNIDADES DE VALORIZAÇÃO ORGÂNICA: | 0 |
| Nº DE UNIDADES DE INCINERAÇÃO:          | 0 |
| Nº DE ÁTERROS:                          | 0 |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA CENTRO PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO CORVO - RESIAÇORES

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2020) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09                          | ●             | 1,05<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS<br>URBANOS<br>ERSARA_R10 | ●             | 98,95 %<br>[50;100]      | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO<br>ERSARA_R11                  | ●             | 33,75 %<br>[0; 15]       | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO<br>ERSARA_R17            | ●             | 100,00 %<br>[95; 100]    | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

-

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

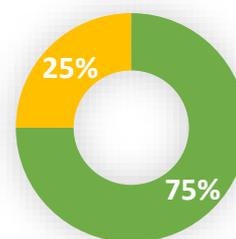
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO FAIAL

|  |                       |
|--|-----------------------|
| ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:   | Resiaçores, Lda.      |
| RESÍDUOS RECECIONADOS:   | 7 242,06 t/ano        |
| RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:                                       | 2 287,99 t/ano        |
| RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO: | 1 544,66 t/ano        |
| CONHECIMENTO LEGAL:  | 100 pontos            |
| PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:                   | 100 pontos            |
| CERTIFICAÇÕES:   | Alvará n.º 6/DRA/2018 |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa      ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória   ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |   |
|---|---|
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:        | 0 |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRIAGEM:              | 2 |
| Nº DE UNIDADES DE VALORIZAÇÃO ORGÂNICA: | 1 |
| Nº DE UNIDADES DE INCINERAÇÃO:          | 0 |
| Nº DE ÁTERROS:                          | 0 |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA CENTRO PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO FAIAL - RESIAÇORES

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09                          | ●             | 1,04<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS<br>URBANOS<br>ERSARA_R10 | ●             | 100,00 %<br>[50;100]     | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO<br>ERSARA_R11                  | ●             | 21,33 %<br>[0; 15]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO<br>ERSARA_R17            | ●             | 100,00 %<br>[95; 100]    | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★★ – Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★★ – Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

-

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

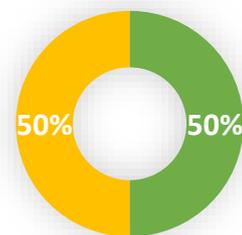
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DAS FLORES

|  |  |
|--|--|
| ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:   | Resiaçores, Lda.   |
| RESÍDUOS RECEIONADOS:  | 2 205,26 t/ano   |
| RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:                                       | 680,45 t/ano   |
| RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO: | 457,90 t/ano   |
| CONHECIMENTO LEGAL:  | 80 pontos  |
| PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:                   | 100 pontos   |
| CERTIFICAÇÕES:   | Alvará n.º 16/DRA/2017;<br>Licenças Descarga n.º<br>AR/2020/86, AR/2021/93 |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |   |
|---|---|
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:        | 1 |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRIAGEM:              | 1 |
| Nº DE UNIDADES DE VALORIZAÇÃO ORGÂNICA: | 1 |
| Nº DE UNIDADES DE INCINERAÇÃO:          | 0 |
| Nº DE ATERROS:                          | 0 |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA CENTRO PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DAS FLORES - RESIAÇORES

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09                          | ●             | 0,91<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS<br>URBANOS<br>ERSARA_R10 | ●             | 74,32 %<br>[50;100]      | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO<br>ERSARA_R11                  | ●             | 20,76 %<br>[0; 15]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO<br>ERSARA_R17            | ●             | 100,00 %<br>[95; 100]    | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

Deve ser dada prioridade aumento da cobertura de gastos totais do serviço.

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

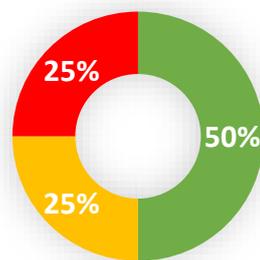
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DA GRACIOSA

|  |  |
|--|--|
| ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:   | Equiambi, Equip., Serviço e Gestão Ambiental, Lda. |
| RESÍDUOS RECECIONADOS:   | 2 134,89 t/ano                                     |
| RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:                                       | 871,46 t/ano                                       |
| RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO: | 521,36 t/ano                                       |
| CONHECIMENTO LEGAL:  | 80 pontos  |
| PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:                   | 95 pontos  |
| CERTIFICAÇÕES:   | Alvará n.º 20/DRA/2019                             |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |   |
|---|---|
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:        | 1 |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRIAGEM:              | 1 |
| Nº DE UNIDADES DE VALORIZAÇÃO ORGÂNICA: | 1 |
| Nº DE UNIDADES DE INCINERAÇÃO:          | 0 |
| Nº DE ATERROS:                          | 0 |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA

### CENTRO PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DA GRACIOSA - EQUIAMBI

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09                          | ●             | 1,61<br>[1,0; 1,1]       | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS<br>URBANOS<br>ERSARA_R10 | ●             | 82,44 %<br>[50;100]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO<br>ERSARA_R11                  | ●             | 24,42 %<br>[0; 15]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO<br>ERSARA_R17            | ●             | 100,00 %<br>[95; 100]    | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

#### RECOMENDAÇÕES:

Deve ser dada prioridade ao aumento da cobertura de gastos totais do serviço.

#### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

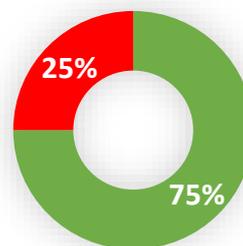
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO PICO

|  |  |
|--|--|
| ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:   | Resiaçores, Lda.   |
| RESÍDUOS RECEIONADOS:  | 6 158,32 t/ano   |
| RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:                                       | 1 743,43 t/ano   |
| RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO: | 1 713,19 t/ano   |
| CONHECIMENTO LEGAL:  | 80 pontos  |
| PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:                   | 100 pontos   |
| CERTIFICAÇÕES:   | Alvará n.º 6/DRA/2020;<br>Licença Descarga n.º<br>AR/2020/70; Operador de<br>subprodutos animais;<br>Centro de<br>desmantelamento de VFV |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa      ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |   |
|---|---|
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:        | 1 |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRIAGEM:              | 2 |
| Nº DE UNIDADES DE VALORIZAÇÃO ORGÂNICA: | 1 |
| Nº DE UNIDADES DE INCINERAÇÃO:          | 0 |
| Nº DE ÁTERROS:                          | 0 |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA CENTRO PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO PICO - RESIAÇORES

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                  | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09                          | ●             | 1,02<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS<br>URBANOS<br>ERSARA_R10 | ●             | 94,44 %<br>[50;100]      | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO<br>ERSARA_R11                  | ●             | 27,82 %<br>[0; 15]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO<br>ERSARA_R17            | ●             | 95,45 %<br>[95; 100]     | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★★ - Baseados em medições exaustivas ★★★

### RECOMENDAÇÕES:

-

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

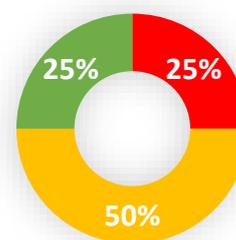
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DE SANTA MARIA

|  |                        |
|--|------------------------|
| ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:   | Resiaçores, Lda.       |
| RESÍDUOS RECECIONADOS:   | 2 738,03 t/ano         |
| RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:                                       | 1 058,81 t/ano         |
| RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO: | 536,06 t/ano           |
| CONHECIMENTO LEGAL:  | 80 pontos              |
| PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:                   | 95 pontos              |
| CERTIFICAÇÕES:   | Alvará n.º3/DRAAC/2021 |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |   |
|---|---|
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:        | 1 |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRIAGEM:              | 1 |
| Nº DE UNIDADES DE VALORIZAÇÃO ORGÂNICA: | 1 |
| Nº DE UNIDADES DE INCINERAÇÃO:          | 0 |
| Nº DE ATERROS:                          | 0 |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA

### CENTRO PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DE SANTA MARIA - RESIAÇORES

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                  | -             | NA<br>{100}              | -           | - ■ - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09                          | ●             | 0,95<br>[1,0; 1,1]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS<br>URBANOS<br>ERSARA_R10 | ●             | 74,37 %<br>[50;100]      | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO<br>ERSARA_R11                  | ●             | 19,58 %<br>[0; 15]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |
| QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO<br>ERSARA_R17            | ●             | 0,00 %<br>[95; 100]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★ - Baseados em medições exaustivas ★★

#### RECOMENDAÇÕES:

Deve ser dada atenção à necessidade de cumprimento dos parâmetros de descarga das águas residuais tratadas e aumento da cobertura de gastos totais do serviço.

#### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DE SÃO JORGE

|  |  |
|--|--|
| ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:   | Equiambi, Equip., Serviço e Gestão Ambiental, Lda. |
| RESÍDUOS RECECIONADOS:   | 7 149,18 t/ano                                     |
| RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:                                       | 1 599,28 t/ano                                     |
| RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO: | 1 564,29 t/ano                                     |
| CONHECIMENTO LEGAL:  | 80 pontos  |
| PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:                   | 95 pontos  |
| CERTIFICAÇÕES:   | Alvará n.º 9/DRA/2020                              |

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

|   |   |
|---|---|
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:        | 1 |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRIAGEM:              | 1 |
| Nº DE UNIDADES DE VALORIZAÇÃO ORGÂNICA: | 1 |
| Nº DE UNIDADES DE INCINERAÇÃO:          | 0 |
| Nº DE ATERROS:                          | 0 |

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA

### CENTRO PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DE SÃO JORGE - EQUIAMBI

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                  | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ - - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09                          | ●             | 1,36<br>[1,0; 1,1]       | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |
| TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS<br>URBANOS<br>ERSARA_R10 | ●             | 78,95 %<br>[50;100]      | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO<br>ERSARA_R11                  | ●             | 21,88 %<br>[0; 15]       | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |
| QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO<br>ERSARA_R17            | ●             | 100,00 %<br>[95; 100]    | ★★★         | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

#### RECOMENDAÇÕES:

#### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

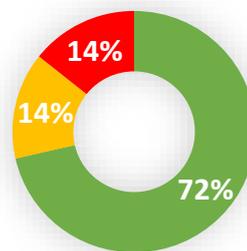
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### ECOPARQUE DA ILHA DE SÃO MIGUEL

|  |   |
|--|---|
| ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:                         | MUSAMI, E.I.M., S.A.  |
| RESÍDUOS RECECIONADOS:                           | 99 503,10 t/ano   |
| RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:                     | 9 989,22 t/ano  |
| RESÍDUOS URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:          | 64 158,96 t/ano   |
| RESÍDUOS NÃO URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:      | 2 581,95 t/ano  |
| MATERIAIS ENCAMINHADOS PARA INCINERAÇÃO:         | Não aplicável   |
|  |   |
| CONHECIMENTO LEGAL:                              | 100 pontos  |
| PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS: | 95 pontos   |
| CERTIFICAÇÕES:                                   | Alvará n.º 6/DRA/2016;<br>Alvará n.º 4/DRA/2017;<br>Alvará n.º 10/DRA/2017;<br>Alvará n.º 4/DRA/2020;<br>Licença Ambiental n.º<br>2/DRA/2016;<br>ISO 9001:2015;<br>ISO 14001:2015;<br>ISO 45001:2018;<br>ISO 50001:2018 |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa    ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória    ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |   |
|---|---|
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:        | 0 |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRIAGEM:              | 2 |
| Nº DE UNIDADES DE VALORIZAÇÃO ORGÂNICA: | 2 |
| Nº DE UNIDADES DE INCINERAÇÃO:          | 0 |
| Nº DE ATERROS:                          | 2 |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA ECOPARQUE DA ILHA DE SÃO MIGUEL - MUSAMI

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08  |               | 100,00 %<br>{100}        | ★★★★        |                          |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09  |               | 1,13<br>[1,0; 1,1]       | ★★★★        |                          |
| TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS<br>URBANOS<br>ERSARA_R10                         |               | 84,21 %<br>[50;100]      | ★★★★        |                          |
| RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO<br>ERSARA_R11  |               | 67,07 %<br>[0; 15]       | ★★★★        |                          |
| EFICIÊNCIA DA INCINERAÇÃO<br>ERSARA_R12   | -             | NA<br>[75; 100]          | -           | - - - -                  |
| CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRO<br>ERSARA_R13   |               | 91,35 %<br>[0; 100[      | ★★★★        |                          |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM CENTRAIS<br>DE VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA<br>ERSARA_R15 |               | -0,88 kWh/t<br>] -∞; 6]  | ★★★★        |                          |
| QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO<br>ERSARA_R17                                    |               | 100,00 %<br>[95; 100]    | ★★★★        |                          |

Classificação: Qualidade de serviço boa - Qualidade do serviço mediana - Qualidade do serviço insatisfatória - Sem dados

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

-

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

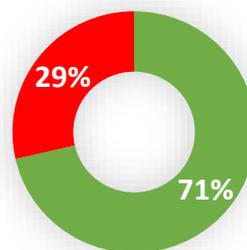
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### ECOPARQUE DA ILHA TERCEIRA

|   |  |
|---|--|
| ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:                            | Teramb, Empr. Municipal de<br>Gestão de Valorização<br>Ambiental, E.E.M. |
| RESÍDUOS RECEIONADOS:                               | 39 088,98 t/ano  |
| RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:                        | 71,68 t/ano  |
| RESÍDUOS URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:             | 101,44 t/ano   |
| RESÍDUOS NÃO URBANOS DEPOSITADOS EM<br>ATERRO:      | 1 147,48 t/ano   |
| MATERIAIS ENCAMINHADOS PARA INCINERAÇÃO:            | 39 582,14 t/ano  |
| CONHECIMENTO LEGAL:                                 | 80 pontos  |
| PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE<br>RESÍDUOS: | 95 pontos  |
| CERTIFICAÇÕES:                                      | Alvará n.º 1/DRA/2020;<br>Licença Ambiental n.º<br>1/2020/DRA            |

## Avaliação Global



■ Avaliação boa ■ Avaliação mediana  
■ Avaliação insatisfatória ■ Sem dados

## PERFIL DO SISTEMA

|   |   |
|---|---|
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:        | 0 |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRIAGEM:              | 0 |
| Nº DE UNIDADES DE VALORIZAÇÃO ORGÂNICA: | 1 |
| Nº DE UNIDADES DE INCINERAÇÃO:          | 1 |
| Nº DE ATERROS:                          | 9 |

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA ECOPARQUE DA ILHA TERCEIRA - TERAMB

| INDICADORES   | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)  | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|---|---------------|---------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08  | -             | NA<br>{100}               | -           | - ■ - -                  |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09  | ●             | 1,01<br>[1,0; 1,1]        | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS<br>URBANOS<br>ERSARA_R10                         | ●             | 37,10 %<br>[50;100]       | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO<br>ERSARA_R11  | ●             | 92,44 %<br>[0; 15]        | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| EFICIÊNCIA DA INCINERAÇÃO<br>ERSARA_R12   | ●             | 98,96 %<br>[75; 100]      | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRO<br>ERSARA_R13   | ●             | 20,82 %<br>[0; 100[       | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM<br>CENTRAIS DE VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA<br>ERSARA_R15 | ●             | -434,43 kWh/t<br>] -∞; 6] | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |
| QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO<br>ERSARA_R17                                    | ●             | 100,00 %<br>[95; 100]     | ★★★★        | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### RECOMENDAÇÕES:

-

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos.

SERVIÇO DE GESTÃO DE FLUXOS ESPECÍFICOS DE RESÍDUOS

PERFIL DE ENTIDADE

|                        |                                      |
|------------------------|--------------------------------------|
| ENTIDADE:              | E-Cycle                              |
| RESÍDUOS RECECIONADOS: | 0,00 t                               |
| FLUXOS ESPECÍFICOS:    | Equipamentos elétricos e eletrónicos |
| CONHECIMENTO LEGAL:    | 60 pontos                            |
| CERTIFICAÇÕES:         | 0                                    |

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria – vertente física e financeira, aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|                       |   |
|-----------------------|---|
| ENTIDADE:             | Electrão  |
| RESÍDUOS RECEIONADOS: | Sem dados   |
| FLUXOS ESPECÍFICOS:   | Pilhas e acumuladores/ Equipamentos elétricos e eletrónicos / Embalagens e resíduos de embalagens |
| CONHECIMENTO LEGAL:   | Sem dados   |
| CERTIFICAÇÕES:        | 0   |

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria – vertente física e financeira, aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|                        |   |
|------------------------|---|
| ENTIDADE:              | European Recycling Platform                                 |
| RESÍDUOS RECECIONADOS: | 94,21 t   |
| FLUXOS ESPECÍFICOS:    | Pilhas e acumuladores/ Equipamentos elétricos e eletrónicos |
| CONHECIMENTO LEGAL:    | 80 pontos   |
| CERTIFICAÇÕES:         | 0   |

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria – vertente física e financeira, aos dados submetidos.

## PERFIL DE ENTIDADE

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>ENTIDADE:</b>              | GVB - Gestão e Valorização de Baterias, Lda. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b> | 10,07 t                                      |
| <b>FLUXOS ESPECÍFICOS:</b>    | Baterias e acumuladores                      |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>    | 80 pontos                                    |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>         | 0  |

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria – vertente física e financeira, aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| ENTIDADE:              | Novo Verde             |
| RESÍDUOS RECECIONADOS: | 1 774,60 t             |
| FLUXOS ESPECÍFICOS:    | Resíduos de Embalagens |
| CONHECIMENTO LEGAL:    | 80 pontos              |
| CERTIFICAÇÕES:         | 0                      |

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria – vertente física e financeira, aos dados submetidos.

## PERFIL DE ENTIDADE

|                        |                                     |
|------------------------|-------------------------------------|
| ENTIDADE:              | Sociedade Ponto Verde               |
| RESÍDUOS RECECIONADOS: | 13 417,04 t                         |
| FLUXOS ESPECÍFICOS:    | Embalagens e Resíduos de Embalagens |
| CONHECIMENTO LEGAL:    | 80 pontos                           |
| CERTIFICAÇÕES:         | 0                                   |

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO   | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 |  | 100,00 %<br>{100}        | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■                |

Classificação: Qualidade de serviço boa  - Qualidade do serviço mediana  - Qualidade do serviço insatisfatória  - Sem dados 

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas <sup>★★★</sup> – Baseados em medições com algumas falhas não significativas <sup>★★★</sup> – Baseados em medições exaustivas <sup>★★★</sup>

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria – vertente física e financeira, aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| ENTIDADE:              | Sogilub               |
| RESÍDUOS RECECIONADOS: | 684,87 t              |
| FLUXOS ESPECÍFICOS:    | Óleos Minerais Usados |
| CONHECIMENTO LEGAL:    | 40 pontos             |
| CERTIFICAÇÕES:         | 0                     |

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria – vertente física e financeira, aos dados submetidos.

## PERFIL DE ENTIDADE

|                        |  |
|------------------------|--|
| ENTIDADE:              | Valorcar   |
| RESÍDUOS RECECIONADOS: | 2483,00 t  |
| FLUXOS ESPECÍFICOS:    | Baterias e Acumuladores/ Veículos em Fim de Vida |
| CONHECIMENTO LEGAL:    | 60 pontos  |
| CERTIFICAÇÕES:         | ISO 9001; ISO 14001; EMAS                        |

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria – vertente física e financeira, aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|                        |                                       |
|------------------------|---------------------------------------|
| ENTIDADE:              | Valormed                              |
| RESÍDUOS RECECIONADOS: | 16,55 t                               |
| FLUXOS ESPECÍFICOS:    | Resíduos de embalagens e medicamentos |
| CONHECIMENTO LEGAL:    | 60 pontos                             |
| CERTIFICAÇÕES:         | E-5622; A-0811                        |

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria – vertente física e financeira, aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|                        |              |
|------------------------|--------------|
| ENTIDADE:              | Valorpneu    |
| RESÍDUOS RECECIONADOS: | 1 870,78 t   |
| FLUXOS ESPECÍFICOS:    | Pneus Usados |
| CONHECIMENTO LEGAL:    | 60 pontos    |
| CERTIFICAÇÕES:         | 0            |

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO   | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021)  |
|--|---|--------------------------|-------------|---|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 |  | 100,00 %<br>{100}        | ★★★         | - - -  |

Classificação: Qualidade de serviço boa  - Qualidade do serviço mediana  - Qualidade do serviço insatisfatória  - Sem dados 

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas <sup>\*\*\*</sup> – Baseados em medições com algumas falhas não significativas <sup>\*\*</sup> – Baseados em medições exaustivas <sup>\*\*\*</sup>

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria – vertente física e financeira, aos dados submetidos.

SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS POR OPERADORES

PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| OPERADOR:                                       | 100 Resíduos – Receção, Triagem e Reciclagem de Resíduos, Lda. |
| RESÍDUOS RECECIONADOS:                          | 844,29 t   |
| CONHECIMENTO LEGAL:                             | 60 pontos  |
| PLANO ÍTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS: | 0 pontos   |
| CERTIFICAÇÕES:                                  | ALVARÁ N.º 10/DRAAC/2021                                       |

TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE OCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO.

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | A.R. Casanova Pavimentos, Unipessoal, Lda. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 0,00 t                                     |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos                                  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos                                   |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 4/DRAAC/2021                    |

## TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE OCAIS CONTAMINADOS;

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|---------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | -                   |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Agraçor, suínos dos Açores, S.A. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 4484,00 t                        |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 100 pontos                       |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 95 pontos                        |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | 0                                |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE AGRICULTURA, HORTICULTURA, AQUACULTURA, SILVICULTURA, CAÇA E PESCA, BEM COMO DA PREPARAÇÃO E PROCESSAMENTO DE PRODUTOS ALIMENTARES;

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

RECICLAGEM E RECUPERAÇÃO DE COMPOSTOS ORGÂNICOS QUE NÃO SÃO UTILIZADOS COMO SOLVENTES.

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO.

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Ambiente 18 – Gestão Ambiental do Triângulo, Lda. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 31,73 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | LICENÇA DE EXPLORAÇÃO INDUSTRIAL 01/LI            |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

ÓLEOS E GORDURAS ALIMENTARES;

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

UTILIZAÇÃO PRINCIPAL NA PRODUÇÃO DE COMBUSTÍVEIS COMERCIALIZÁVEIS NO MERCADO OU, QUANDO TAL NÃO FOR POSSÍVEL, UTILIZAÇÃO DIRETA OU INDIRETA COMO COMBUSTÍVEL PARA PRODUÇÃO DE ENERGIA.

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda.- Faial |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 54,42 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos                                       |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 19/DRAAC/2021                        |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU DE INVESTIGAÇÃO RELACIONADA (EXCETO RESÍDUOS DE COZINHA E RESTAURAÇÃO NÃO PROVENIENTES DIRETAMENTE DA PRESTAÇÃO DE CUIDADES DE SAÚDE);

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2019-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ -                    |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. - Graciosa |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 6,00 t  |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 18/DRAAC/2021                            |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU DE INVESTIGAÇÃO RELACIONADA (EXCETO RESÍDUOS DE COZINHA E RESTAURAÇÃO NÃO PROVENIENTES DIRETAMENTE DA PRESTAÇÃO DE CUIDADES DE SAÚDE);

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. - Pico |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 20,69 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos                                       |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 16/DRAAC/2021                        |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU DE INVESTIGAÇÃO RELACIONADA (EXCETO RESÍDUOS DE COZINHA E RESTAURAÇÃO NÃO PROVENIENTES DIRETAMENTE DA PRESTAÇÃO DE CUIDADES DE SAÚDE);

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. – São Jorge |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 6,08 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos   |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 17/DRAAC/2021                             |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU DE INVESTIGAÇÃO RELACIONADA (EXCETO RESÍDUOS DE COZINHA E RESTAURAÇÃO NÃO PROVENIENTES DIRETAMENTE DA PRESTAÇÃO DE CUIDADES DE SAÚDE);

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. – São Miguel |
| <b>RESÍDUOS RECEIONADOS:</b>                            | 303,71 t  |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 17/DRA/2017; ISO 9001/2015; ISO 14001/2015 |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU DE INVESTIGAÇÃO RELACIONADA (EXCETO RESÍDUOS DE COZINHA E RESTAURAÇÃO NÃO PROVENIENTES DIRETAMENTE DA PRESTAÇÃO DE CUIDADES DE SAÚDE);

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. – Terceira   |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 605,45 t  |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 18/DRA/2017; ISO 9001/2015; ISO 14001/2015 |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO (FFDU) DE REVESTIMENTOS (TINTAS, VERNIZES E ESMALTES VÍTREOS), COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DE INDÚSTRIAS FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU INVESTIGAÇÃO RELACIONADA (EXCLUINDO RES. DE COZINHA E RESTAURAÇÃO NÃO PROVENIENTES DIRETAMENTE DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE);

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TRATAMENTO FÍSICO-QUÍMICO NÃO ESPECIFICADO QUE PRODUZA COMPOSTOS OU MISTURAS FINAS REJEITADOS POR OUTRA OPERAÇÃO DE ELIMINAÇÃO;

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

#### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Bencom –Armazenamento e Comércio de Combustíveis, S.A. - Graciosa |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 15,80 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | ISENTO  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 7/DRA/2018;<br>ALVARÁ N.º AR/2020/14                   |

## TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL.

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Becom –Armazenamento e Comércio de Combustíveis, S.A. - Pico |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 168,47 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | ISENTO   |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 11/DRA/2020;<br>ALVARÁ N.º AR/2019/83             |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL.

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Becom –Armazenamento e Comércio de Combustíveis, S.A. - Terceira |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 417,93 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | ISENTO   |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 9/DRA/2018;<br>ALVARÁ N.º AR/2020/53                  |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL.

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Bioaçores – Biocombustíveis e Energias Alternativas, Lda. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 2612,93 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 95 pontos   |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 15/DRA/2019                                    |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DA PROSPEÇÃO E EXPLORAÇÃO DE MINAS E PEDREIRAS, BEM COMO DE TRATAMENTOS FÍSICOS E QUÍMICOS DE MATÉRIAS EXTRAÍDAS;

RESÍDUOS DA AGRICULTURA, HORTICULTURA, AQUACULTURA, SILVICULTURA, CAÇA, PESCA, E DA PREPARAÇÃO E PROCESSAMENTO DE PRODUTOS ALIMENTARES;

RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINÉIS, MOBILIÁRIO, PASTA DE PAPEL, PAPEL E CARTÃO;

RESÍDUOS DE INDÚSTRIA DO COURO E PRODUTOS DE COURO E DA INDÚSTRIA TÊXTIL;

RESÍDUOS DA REFINAÇÃO DE PETRÓLEO, DA PURIFICAÇÃO DE GÁS NATURAL E DO TRATAMENTO PIROLÍTICO DE CARVÃO;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO (FFDU) DE REVESTIMENTOS (TINTAS, VERNIZES E ESMALTES VÍTREOS), COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DE INDÚSTRIAS FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DE TRATAMENTOS QUÍMICOS DE SUPERFÍCIE E DE REVESTIMENTOS DE METAIS E DE OUTROS MATERIAIS; RESÍDUOS DA HIDROMETALURGIA DE METAIS NÃO FERROSOS;

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS;

RESÍDUOS DE SOLVENTES, FLUIDOS DE REFRIGERAÇÃO E GASES PROPULSORES ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU INVESTIGAÇÃO RELACIONADA (EXCLUINDO RES. DE COZINHA E RESTAURAÇÃO NÃO PROVENIENTES DIRETAMENTE DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

## OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

RECICLAGEM/RECUPERAÇÃO DE METAIS E COMPOSTOS METÁLICOS;

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | CM da Horta – Castelo Branco |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 0,00 t                       |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 0 pontos                     |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos                     |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 7/DRA/2019        |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2019-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - -                    |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                          |
|---|--------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | CM da Horta – Ribeirinha |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 9,64 t                   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 20 pontos                |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos                 |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 5/DRA/2019    |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2019-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - -                    |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | CM da Horta – Santa Barbara |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 227,86 t                    |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos                   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos                    |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 11/DRA/2017      |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                       |
|---|-----------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | CM da Horta – Salão   |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 0,00 t                |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 0 pontos              |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos              |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 6/DRA/2019 |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2019-2020) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - -                      |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                        |
|---|------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | CM da Lagoa - Operador |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 210,12 t               |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos              |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos               |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 2/DRA/2020  |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2020-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ -                      |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | CM da Madalena - Operador |
| <b>RESÍDUOS RECEIONADOS:</b>                            | Sem dados                 |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos                 |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos                  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 13/DRAAC/2021  |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

PNEUS USADOS;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018 E 2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|----------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ -                        |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | CM da Povoação - Operador |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 3 635,60 t                |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos                 |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos                  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 3/DRA/2019     |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2019-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ -                    |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | CM da Ribeira Grande - Conceição |
| <b>RESÍDUOS RECEIONADOS:</b>                            | Sem dados                        |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 0 pontos                         |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos                         |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 6/DRAAC/2021          |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

PNEUS USADOS;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|---------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■                   |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | CM da Ribeira Grande – Lomba da Maia |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | Sem dados                            |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 0 pontos                             |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos                             |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 5/DRAAC/2021              |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

PNEUS USADOS;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|---------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | ●             | SD<br>{100}              | -           | ■                   |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | EAD – Empresa de arquivo e documentação, S.A. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 17,52 t                                       |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos                                     |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos                                      |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 8/DRAAC/2021; ISO 9001; ISO 14001  |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|---------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | -                   |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Equiambi, Equip., Serviço e Gestão Ambiental, Lda. – São Miguel |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 1 219,18 t  |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 95 pontos   |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 7/DRAAC/2021   |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DA AGRICULTURA, HORTICULTURA, AQUACULTURA, SILVICULTURA, CAÇA, PESCA, E DA PREPARAÇÃO E PROCESSAMENTO DE PRODUTOS ALIMENTARES;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Fábrica de Blocos Teodoro, Lda. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 212,08 t                        |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                       |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 85 pontos                       |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 14/DRA/2017          |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                          |
|---|--------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Higiaçores – Santa Maria |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 11,60 t                  |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos                |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos                 |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | 0                        |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU DE INVESTIGAÇÃO RELACIONADA;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2020-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ -                      |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada auditoria aos dados submetidos, uma vez que a entidade só submeteu no período extraordinário de submissão, após ação de sensibilização por parte da ERSARA.

### PERFIL DE ENTIDADE

|   |                         |
|---|-------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Higiaçores – São Miguel |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 41,43 t                 |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 70 pontos               |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 40 pontos               |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | 0                       |

#### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU DE INVESTIGAÇÃO RELACIONADA;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

#### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

TRATAMENTO FÍSICO-QUÍMICO.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

#### NOTAS:

Não foi realizada auditoria aos dados submetidos, uma vez que a entidade só submeteu no período extraordinário de submissão, após ação de sensibilização por parte da ERSARA.

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                         |
|---|-------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | João de Freitas Cardoso |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 686,10 t                |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos               |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 95 pontos               |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 5/DRA/2017   |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | José Almerindo Ramos Freitas |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 5,81 t                       |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos                    |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos                     |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 1/DRA/2018        |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

SEM INFORMAÇÃO

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

SEM INFORMAÇÃO

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                        |
|---|------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Marques Ambiente, Lda. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 1 853,66 t             |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos              |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 85 pontos              |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 12/DRA/2019 |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

RECICLAGEM E RECUPRAÇÃO DE MATÉRIAS INORGÂNICAS;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Reciclaçores – Comércio de Metais de Hildeberto Leal Medeiros – São Miguel |
| <b>RESÍDUOS RECEIONADOS:</b>                            | 990,28 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 90 pontos  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 17/DRA/2019   |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Reciclaçores – Comércio de Metais de Hildeberto Leal Medeiros – Terceira               |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 670,57 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 85 pontos  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 1/DRA/2019; LICENÇA AR/2022/30;<br>CERIFICAÇÃO N.º 201.20/088 E 201.20/087. |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Reciclagem Comércio Fagundes, Lda.   |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 768,55 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 0 pontos   |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 10/DRA/2018; CERIFICAÇÃO N.º 201.20/092, 201.20/093 E 201.20/094. |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

OLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ - ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Recyclapico – Centro de reciclagem do Pico, Lda. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 543,57 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 100 pontos                                       |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 5/DRA/2020;                           |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Resiaçores – Gestão de Resíduos dos Açores, Lda. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 4 217,80 t                                       |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 100 pontos                                       |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 12/DRA/2018<br>ALVARÁ N.º AR/2020/91  |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE AGRICULTURA, HORTICULTURA, AQUACULTURA, SILVICULTURA, CAÇA, PESCA, BEM COMO A PREPARAÇÃO E DO PROCESSAMENTO DE PRODUTOS ALIMENTARES;

RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINÉIS, MOBILIÁRIO, PASTA DE PAPEL, PAPEL E CARTÃO;

RESÍDUOS DE REFINAÇÃO DE PETRÓLEO, DA PURIFICAÇÃO DE GÁS NATURAL E DO TRATAMENTO PIROLÍTICO DE CARVÃO;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE REVESTIMENTOS (TINTAS, VERNIZES E ESMALTES VÍTREOS), COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRAFICA;

RESÍDUOS DA MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS DE SOLVENTES, FLUIDOS DE REFRIGERAÇÃO E GASES PROPULSORES ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Serralharia do Outeiro - Arrifes |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 917,00 t                         |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                        |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 85 pontos                        |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 10/DRA/2020;          |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE AGRICULTURA, HORTICULTURA, AQUACULTURA, SILVICULTURA, CAÇA E PESCA, BEM COMO DA PREPARAÇÃO E PROCESSAMENTO DE PRODUTOS ALIMENTARES;

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## NOTAS:

Não foi realizada auditoria aos dados submetidos, uma vez que a entidade só submeteu no período extraordinário de submissão, após ação de sensibilização por parte da ERSARA.

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Serralharia do Outeiro – Pico da Pedra |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 8 529,00 t                             |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                              |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 85 pontos                              |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 9/DRAAC/2021;               |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE AGRICULTURA, HORTICULTURA, AQUACULTURA, SILVICULTURA, CAÇA E PESCA, BEM COMO DA PREPARAÇÃO E PROCESSAMENTO DE PRODUTOS ALIMENTARES;

RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINÉIS, MOBILIÁRIO, PASTA DE PAPEL, PAPEL E CARTÃO;

RESÍDUOS DE INDÚSTRIA DE COURO E PRODUTOS DE COURO E DA INDÚSTRIA TÊXTIL;

RESÍDUOS DA REFINAÇÃO DE PETRÓLEO, DA PURIFICAÇÃO DE GÁS NATURAL E DO TRATAMENTO PIROLÍTICO DE CARVÃO;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE REVESTIMENTOS, COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DE INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE TRATAMENTO QUÍMICOS DE SUPERFÍCIE E DE REVESTIMENTOS DE METAIS E DE OUTROS MATERIAIS; RESÍDUOS DA HIDROMETALURGICA DE METAIS NÃO FERROSOS;

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS DE SOLVENTES, FLUIDOS DE REFRIGERAÇÃO E GASES PROPULSORES ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ - ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## NOTAS:

Não foi realizada auditoria aos dados submetidos, uma vez que a entidade só submeteu no período extraordinário de submissão, após ação de sensibilização por parte da ERSARA.

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Serralharia do Outeiro – Terceira |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 1 927,00 t                        |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                         |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 85 pontos                         |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 19/DRA/2019;           |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE AGRICULTURA, HORTICULTURA, AQUACULTURA, SILVICULTURA, CAÇA E PESCA, BEM COMO DA PREPARAÇÃO E PROCESSAMENTO DE PRODUTOS ALIMENTARES;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE REVESTIMENTOS, COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS DE SOLVENTES, FLUIDOS DE REFRIGERAÇÃO E GASES PROPULSORES ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ - ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Silveira & Silveira, Unipessoal, Lda. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 198,97 t                              |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                             |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 85 pontos                             |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 16/DRA/2018                |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | ●             | 0,00 %<br>{100}          | ★★☆         | - - - ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★ - Baseados em medições exaustivas ★★

### PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Sucatas Brum, de Maria Isaura Furtado Brum   |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 1 422,30 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 95 pontos  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 12/DRA/2017<br>ALVARÁ N.º AR/2021/32;<br>ALVARÁ N.º AR/2021/23;<br>CERTIFICAÇÃO DE BALANÇA N.º 201.20/082 |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Tecnovia Ambiente - Faial |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 3 357,62 t                |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                 |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 75 pontos                 |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 22/DRA/2019    |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

RECICLAGEM OU RECUPERAÇÃO DE OUTRAS MATÉRIAS INORGÂNICAS;

UTILIZAÇÃO DE RESÍDUOS OBTIDOS EM OPERAÇÕES;

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Tecnovia Ambiente - Graciosa |
| <b>RESÍDUOS RECEIONADOS:</b>                            | 621,25 t                     |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                    |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 75 pontos                    |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 5/DRA/2018        |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINÉIS, MOBILIÁRIO, PASTA DE PAPEL, PAPEL E CARTÃO;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

RECICLAGEM OU RECUPERAÇÃO DE OUTRAS MATÉRIAS INORGÂNICAS;

UTILIZAÇÃO DE RESÍDUOS OBTIDOS EM OPERAÇÕES;

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                          |
|---|--------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Tecnovia Ambiente - Pico |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 588,32 t                 |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 90 pontos                |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 8/DRA/2020    |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Tecnovia Ambiente – São Jorge |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 220,11 t                      |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                     |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 75 pontos                     |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 4/DRA/2018         |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINÉIS, MOBILIÁRIO, PASTA DE PAPEL, PAPEL E CARTÃO;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

RECICLAGEM OU RECUPERAÇÃO DE OUTRAS MATÉRIAS INORGÂNICAS;

UTILIZAÇÃO DE RESÍDUOS OBTIDOS EM OPERAÇÕES;

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* – Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* – Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Tecnovia Ambiente – São Miguel |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 16 900,49 t                    |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                      |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 90 pontos                      |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | 0                              |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINÉIS, MOBILIÁRIO, PASTA DE PAPEL, PAPEL E CARTÃO;

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE REVESTIMENTOS, COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

RECICLAGEM OU RECUPERAÇÃO DE OUTRAS MATÉRIAS INORGÂNICAS;

UTILIZAÇÃO DE RESÍDUOS OBTIDOS EM OPERAÇÕES;

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | ●             | 0,00 %<br>{100}          | ★★☆         | ■ ■ ■ ■                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas ★★ - Baseados em medições com algumas falhas não significativas ★★ - Baseados em medições exaustivas ★★

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>OPERADOR:</b>  | Tecnovia Ambiente – Terceira |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 8 747,33 t                   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                    |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 90 pontos                    |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 3/DRA/2018        |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINÉIS, MOBILIÁRIO, PASTA DE PAPEL, PAPEL E CARTÃO;

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE REVESTIMENTOS, COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

RECICLAGEM OU RECUPERAÇÃO DE OUTRAS MATÉRIAS INORGÂNICAS;

UTILIZAÇÃO DE RESÍDUOS OBTIDOS EM OPERAÇÕES;

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

| ÍNDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Varela, Lda. - Faial  |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 508,16 t  |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | ISENTO  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 8/DRA/2011<br>ALVARÁ N.º AR/2019/12<br>NP EN ISO 9001:2015<br>NP EN ISO 14001:2015<br>NP EN ISO 45001:2019 |

## TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE REVESTIMENTOS (TINTAS, VERNIZES E ESMALTES VÍTREOS), COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS DE SOLVENTES, FLUIDOS DE REFRIGERAÇÃO E GASES PROPULSORES ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

## OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Varela, Lda. - Flores  |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 124,30 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | ISENTO   |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 16/DRA/2019<br>ALVARÁ N.º AR/2020/22<br>NP EN ISO 9001:2015<br>NP EN ISO 14001:2015<br>NP EN ISO 45001:2019 |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Varela, Lda. - Graciosa  |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 27,51 t  |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | ISENTO   |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 14/DRA/2019<br>ALVARÁ N.º AR/2021/76<br>NP EN ISO 9001:2015<br>NP EN ISO 14001:2015<br>NP EN ISO 45001:2019 |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE REVESTIMENTOS (TINTAS, VERNIZES E ESMALTES VÍTREOS), COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

| ÍNDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Varela, Lda. - Pico  |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 115,29 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | ISENTO   |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 1/DRAAC/2021<br>NP EN ISO 9001:2015<br>NP EN ISO 14001:2015<br>NP EN ISO 45001:2019 |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Varela, Lda. – Santa Maria   |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 121,68 t   |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos  |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | ISENTO   |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 14/DRA/2018<br>ALVARÁ N.º AR/2021/48<br>NP EN ISO 9001:2015<br>NP EN ISO 14001:2015<br>NP EN ISO 45001:2019 |

## TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Varela, Lda. – São Jorge  |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 143,51 t  |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | ISENTO  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 9/DRA/2017<br>ALVARÁ N.º AR/2019/61<br>NP EN ISO 9001:2015<br>NP EN ISO 14001:2015<br>NP EN ISO 45001:2019 |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE REVESTIMENTOS (TINTAS, VERNIZES E ESMALTES VÍTREOS), COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

## NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Varela, Lda. – São Miguel   |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 7 278,20 t  |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | ISENTO  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 4/DRA/2019<br>ALVARÁ N.º AR/2021/75<br>NP EN ISO 9001:2015<br>NP EN ISO 14001:2015<br>NP EN ISO 45001:2019 |

## TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINÉIS, MOBILIÁRIO, PASTA DE PAPEL, PAPEL E CARTÃO;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE REVESTIMENTOS (TINTAS, VERNIZES E ESMALTES VÍTREOS), COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DA MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

ÓLEOS USADOS E RESÍDUOS DE COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS (EXCETO ÓLEOS ALIMENTARES);

RESÍDUOS DE SOLVENTES, FLUIDOS DE REFRIGERAÇÃO E GASES PROPULSORES ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU DE INVESTIGAÇÃO RELACIONADA;

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

## OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*☆ - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |   |
|---|---|
| <b>OPERADOR:</b>  | Varela, Lda. – Terceira   |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 375,72 t  |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 60 pontos   |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | ISENTO  |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 8/DRA/2019<br>ALVARÁ N.º AR/2020/25<br>NP EN ISO 9001:2015<br>NP EN ISO 14001:2015<br>NP EN ISO 45001:2019 |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | - - - -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*

### NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DE ENTIDADE

|   |  |
|---|--|
| <b>OPERADOR:</b>  | Vivaclorofila – Gestão de resíduos, Lda. |
| <b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>                           | 556,73 t                                 |
| <b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>                              | 80 pontos                                |
| <b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b> | 95 pontos                                |
| <b>CERTIFICAÇÕES:</b>                                   | ALVARÁ N.º 2/DRA/2019                    |

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DA MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFÍCIE DE METAIS E PLÁSTICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

RESÍDUOS DE INSTALAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS, DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E DA PREPARAÇÃO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE ÁGUA PARA CONSUMO INDUSTRIAL;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO;

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

| INDICADORES                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA) | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2021) |
|--|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08 | -             | NA<br>{100}              | -           | ■ ■ ■ -                  |

Classificação: Qualidade de serviço boa ● - Qualidade do serviço mediana ● - Qualidade do serviço insatisfatória ● - Sem dados ●

Fiabilidade dos dados: -- Baseados em estimativas \*\*\* - Baseados em medições com algumas falhas não significativas \*\*\* - Baseados em medições exaustivas \*\*\*