

Indicadores de Qualidade de Serviço

2011-2016

Calculados de acordo com o Guia Técnico da Entidade Reguladora (ERSAR)

Guia Técnica 19-Guia de avaliação da Qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores- 2ª geração do sistema de avaliação

Guia Técnica 12-Guia de avaliação da Qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores- 3ª geração do sistema de avaliação

Abastecimento de Água

Cod. Indic.	Indicador		2011	2012	2013	2014	2015	2016	Histórico 2011-2016
Adequação da Interface com o Utilizador									
AA01b	Acessibilidade física do serviço	%	100	100	100	100	100	100	●●●●●●
AA02b	Acessibilidade económica do serviço	%	0,19	0,26	0,29	0,30	0,30	0,29	●●●●●●
AA03b	Ocorrência de falhas no abastecimento	/(1000 ramais.ano)	0,5	0,2	1,1	0,6	0,8	1,5	●●●●●●
AA04b	Água segura	%	99,45	100	99,76	100	99,71	99,45	●●●●●●
AA05b	Resposta a reclamações e sugestões	%	100	75	100	90	100	100	●●●●●●
Sustentabilidade da gestão do serviço									
AA06b	Cobertura dos gastos totais	(-)	1,0	1,2	1,3	1,2	1,16	1,21	●●●●●●
AA07b	Adesão ao serviço	%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100	●●●●●●
AA08b	Água não faturada	%	19,9	23,4	22,9	12,7	13,0	14	●●●●●●
AA09b	Adequação da capacidade de tratamento	%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
AA10b	Reabilitação de condutas	%/ano	1,0	1,1	1,1	0,7	0,6	0,3	●●●●●●
AA11b	Ocorrência de avarias em condutas	/(100 km.ano)	26	8	23	17	11	19	●●●●●●
AA12b	Adequação dos recursos humanos	/1000 ramais	3,2	2,6	2,7	2,4	2,5	2,2	●●●●●●
Sustentabilidade ambiental									
AA13b	Perdas reais de água	l/(ramal.dia)	311	386	296	230	283	274	●●●●●●
AA14b	Cumprimento do licenciamento das captações	kWh/(m ³ .100m)	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
AA15b	Eficiência energética de instalações elevatórias	%	0,48	0,40	0,41	0,40	0,43	0,46	●●●●●●
AA16b	Destino de lamas do tratamento	(-)	NA	NA	NA	NA	NA	NA	

Saneamento de Águas Residuais

Cod. Indic.	Indicador		2011	2012	2013	2014	2015	2016	Histórico 2011-2016
Adequação da Interface com o Utilizador									
AR01b	Acessibilidade física do serviço	%	100	100	100	100	100	100	●●●●●●
AR02b	Acessibilidade económica do serviço	%	0,26	0,34	0,39	0,42	0,42	0,41	●●●●●●
AR03b	Ocorrência de inundações	/(1000 ramais.ano)	0,65	0,28	0	0	0	0	●●●●●●
AR04b	Resposta a reclamações e sugestões	%	100	73	100	88	100	100	●●●●●●
Sustentabilidade da gestão do serviço									
AR05b	Cobertura dos gastos totais	(-)	1,2	2,4	1,4	1,6	1,31	1,3	●●●●●●
AR06b	Adesão ao serviço	%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100	●●●●●●
AR07b	Adequação da capacidade de tratamento	%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
AR08b	Reabilitação de coletores	%/ano	0,4	0,6	0,5	0,3	0,2	0,3	●●●●●●
AR09b	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	/(100 km.ano)	0	0,8	0	0	0	0	●●●●●●
AR10b	Adequação dos recursos humanos	/(100 km.ano)	9,7	7,5	7,5	7,7	8,3	9,7	●●●●●●
Sustentabilidade ambiental									
AR11b	Eficiência energética de instalações elevatórias	kWh/(m ³ .100m)	2,64	1,36	1,25	0,96	0,90	0,74	●●●●●●
AR12b	Destino adequado de águas residuais recolhidas	%	100	100	100	100	100	100	●●●●●●
AR13b	Controlo de descargas de emergência	%	100	100	100	0	0	0	●●●●●●

Gestão de resíduos urbanos

Cod. Indic.	Indicador		2011	2012	2013	2014	2015	2016	Histórico 2011-2016
Adequação da Interface com o Utilizador									
RU01b	Acessibilidade física do serviço	%	98	99	99	99	99	92	●●●●●●
RU02ab	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	%	96	96	96	96	96	51	●●●●●●
RU03b	Acessibilidade económica do serviço	%	0,18	0,24	0,27	0,27	0,28	0,27	●●●●●●
RU04ab	Lavagem de contentores	(-)	8	8,2	7,7	7,6	12,4	8,1	●●●●●●
RU05ab	Resposta a reclamações e sugestões	%	100	73	100	88	100	100	●●●●●●
Sustentabilidade da gestão do serviço									
RU06ab	Cobertura dos gastos totais	(-)	1,5	2,3	1,4	1,6	1,3	1,3	●●●●●●
RU07b	Reciclagem de resíduos de embalagem	%	284	277	292	327	168	147	●●●●●●
RU11ab	Renovação do parque de viaturas	km/viatura	265.706	638.314	94.775	109.424	133.557	160194	●●●●●●
RU12b	Rentabilização do parque de viaturas	kg/m3	216	195	312	351	327	321	●●●●●●
RU13b	Adequação dos recursos humanos	n.º/10³t	4,4	2,3	2,3	2,2	1,9	2,1	●●●●●●
Sustentabilidade ambiental									
RU14b	Utilização de recursos energéticos	tep/t	7	6	8	6	5,7	5,7	●●●●●●
RU16b	Emissão de gases com efeito de estufa	kg CO2/t	21	17	20	18	17	17	●●●●●●