

# RELATÓRIO ANUAL

2  
0  
2  
4

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, 2024

**ELABORAÇÃO**

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores:

Eng<sup>a</sup> Raquel Pereira

**COORDENAÇÃO**

Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores:

Doutora Sandra Câmara, Dr. Nuno Pereira e Dr. Ricardo Rodrigues

**DATA DA PUBLICAÇÃO**

Dezembro, 2024

**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 ENTIDADES REGULADAS .....	16
2.4. PROCESSAMENTO DE DADOS E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS PELA ERSARA PARA CADA ENTIDADE REGULADA.....	16
2.5. PROCESSAMENTO DE DADOS E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS PELA ERSARA PARA O CONJUNTO DAS ENTIDADES .....	16
2.6. PUBLICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES (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 AÇORES.....	19
4.1.1. SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA E DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESÍDUAIS .....	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 .....	44
5.3.1	ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO .....	44
5.3.2	SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS .....	47
5.3.3	GESTÃO DE RESÍDUOS .....	50
5.3.3.1	GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA .....	50
5.3.3.2	GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA.....	53
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	55
7.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	56
	ANEXO I –MATRIZ DE AVALIAÇÃO POR ENTIDADE REGULADA.....	57

## 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 .....	21
<b>FIGURA 3</b> - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DAS ENTIDADES GESTORAS DOS SERVIÇOS DE RESÍDUOS EM BAIXA NA RAA .....	23
<b>FIGURA 4</b> –TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO.....	34
<b>FIGURA 5</b> – DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO.....	34
<b>FIGURA 6</b> - TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS .....	35
<b>FIGURA 7</b> - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS .....	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 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 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 PARA CONSUMO HUMANO.....	40
<b>FIGURA 15</b> - DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO – SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS.....	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> – VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2022-2023 - ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO.....	46
<b>FIGURA 19</b> - VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2022-2023 – SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS .....	49
<b>FIGURA 20</b> – VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2022-2023 – GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA .....	52
<b>FIGURA 21</b> - VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2022-2023 – GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA .....	54

## 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 (2023) .....	20
<b>TABELA 4</b> - MODELOS DE GESTÃO DO SERVIÇO DE RESÍDUOS EM BAIXA (2023) .....	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.....	44
<b>TABELA 11</b> - FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL – SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS.....	47
<b>TABELA 12</b> - FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL – GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA.....	50
<b>TABELA 13</b> - FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL – GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA.....	53

**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 2023.

Até 01 de abril de 2024, as entidades reguladas puderam reportar os dados requeridos na plataforma informática disponibilizada pela ERSARA para o efeito. Todavia, foi autorizada a abertura de um período de reporte até 04 de abril de 2024 para a entidade Teramb que não o tinha efetuado 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 100% das entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos (EGFER) com extensão de licença à Região e uma taxa de resposta de 79% dos operadores de gestão de resíduos.

Os resultados obtidos permitem aferir, em 2023, relativamente à qualidade do serviço prestado pelo conjunto das entidades reguladas que reportaram dados, os seguintes níveis globais:

- **Serviço de abastecimento público de água:** 36% de avaliações boas, 10% de avaliações medianas, 24% de avaliações insatisfatórias e 30% sem avaliação, por falta de dados;
- **Serviço de saneamento de águas residuais:** 27% de avaliações boas, 4% de avaliações medianas, 25% de avaliações insatisfatórias e 44% sem avaliação, por falta de dados;
- **Serviço de gestão de resíduos em baixa:** 40% de avaliações boas, 8% de avaliações medianas, 34% de avaliações insatisfatórias e 18% sem avaliação, por falta de dados;
- **Serviço de gestão de resíduos em alta:** 69% de avaliações boas, 13% de avaliações medianas e 18% 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 aos indicadores de avaliação da qualidade do **serviço de abastecimento público de água**, em 2023, verificou-se uma proporção de avaliações boas e medianas superior a avaliações insatisfatórias. Avaliações boas ao nível dos indicadores acessibilidade física do serviço em áreas mediamente urbanas, ocorrência de falhas no abastecimento, água segura, frequência de leitura dos contadores, divulgação de dados da qualidade da água, formas de leitura de contadores, capacidade de reserva de água e ocorrência de avarias em condutas e avaliações medianas no conhecimento infraestrutural e gestão patrimonial dos sistemas e acessibilidade económica do serviço.



Verifica-se, no entanto, pela sua avaliação insatisfatória, 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 à sustentabilidade 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 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, adesão ao serviço e reabilitação de condutas.

Entende-se que as entidades gestoras deverão continuar a 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.

Em relação aos indicadores de avaliação da qualidade do **serviço de saneamento de águas residuais**, em 2023, 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, 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 2023, o resultado foi de classificação insatisfatória.

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

No que respeita aos indicadores de avaliação da qualidade dos **serviços de resíduos**, em relação às entidades gestoras a operar em baixa, em 2023, verificaram-se resultados positivos ao nível da capacidade de entrega de resíduos para processamento, da acessibilidade física e económica do serviço. O indicador rentabilização do parque de viaturas obteve uma avaliação mediana.

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, obter procedimentos de rotinas de lavagens de contentores e acionar métodos internos de modo a assegurar respostas a reclamações recebidas, dentro dos prazos legais previstos.

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 dos circuitos de recolhas indiferenciadas de resíduos urbanos, bem como, aperfeiçoar o rácio da cobertura de 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 cobertura de gastos totais, 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, 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.

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 dos indicadores.

De assinalar, no entanto, que os indicadores acessibilidade física do serviço em áreas predominantemente rurais, adesão ao serviço, reabilitação de condutas permanecem sem resultados conclusivos, o que evidencia a necessidade de as entidades gestoras continuarem a aprofundar 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 variação do indicador controlo de descargas de emergência de sem dados conclusivos para uma classificação negativa.

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 dos indicadores resposta a reclamações e utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha, que agravaram a sua classificação de mediano para insatisfatória e o indicador rentabilização do parque de viaturas que melhorou a sua classificação de insatisfatório para mediano.

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 de todos os indicadores.

Em suma, é possível concluir que, em 2023, 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, ao nível do serviço de saneamento de águas residuais, os resultados obtidos não permitem aferir uma avaliação global do mesmo.

Salientar que na gestão de resíduos em alta, a avaliação do serviço permitiu atingir mais que 50% de indicadores com avaliação boa ou mediana, o que se traduz, numa melhoria e esforço das entidades para a obtenção de um bom serviço prestado. Por outro lado, na gestão dos

restantes serviços (abastecimento de água para consumo humano, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos em baixa) contínua a necessidade imperiosa da maioria das entidades gestoras aplicarem um esforço significativo para se atingir um bom nível global da qualidade do serviço.

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.

## 1. INTRODUÇÃO

A 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.

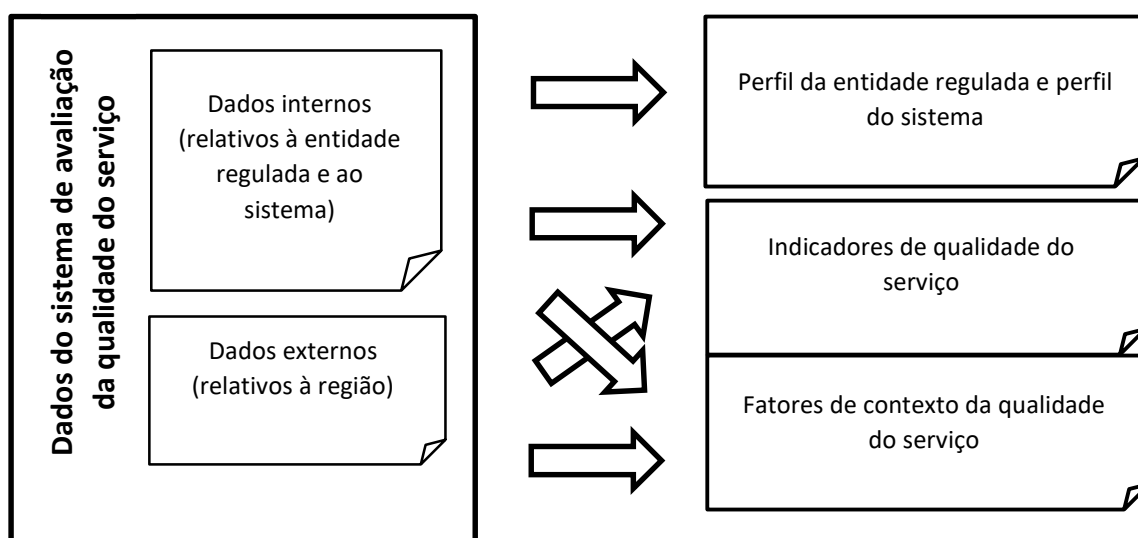
O presente relatório resulta, deste modo, da aplicação do sistema de indicadores da ERSARA e tem por referência o ano de 2023.

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*

<b>Banda de fiabilidade da fonte de informação</b>	<b>Conceito associado</b>
***	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 2023.

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 RESIDUAIS

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 apresentado na **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 o de 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, 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 RAA, tanto em zonas rurais como em zonas urbanas. No que concerne a estações/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).

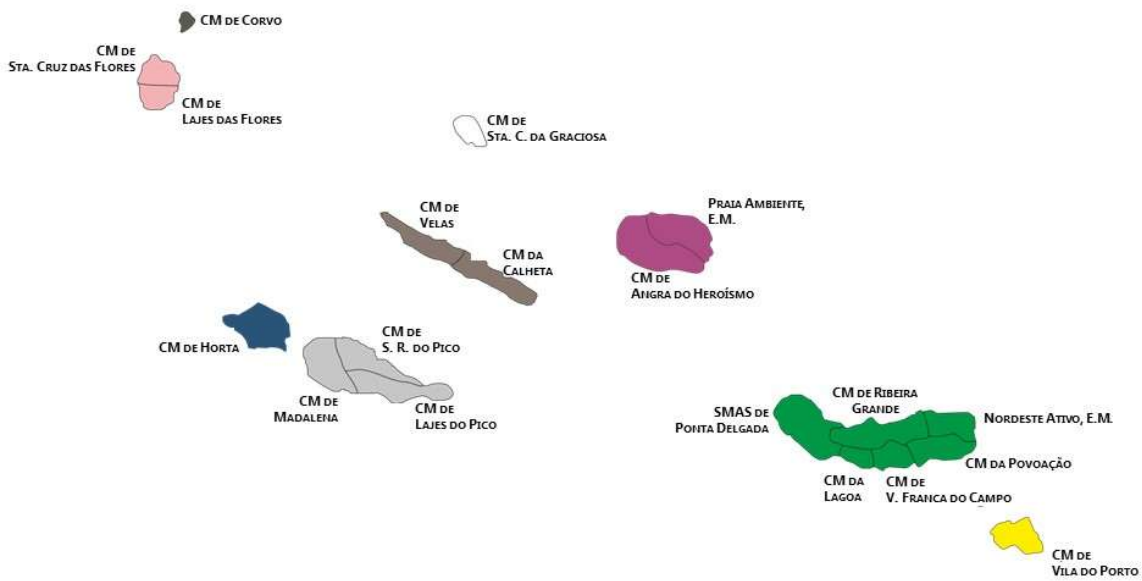
RELATÓRIO ANUAL  
DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

2024

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 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 CÁLHETA CM DAS VELAS	-	-	-
<b>SÃO MIGUEL</b>	CM DA LAGOA CM DA POVOAÇÃO CM DA RIBEIRA GRANDE 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 (2023)*

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*

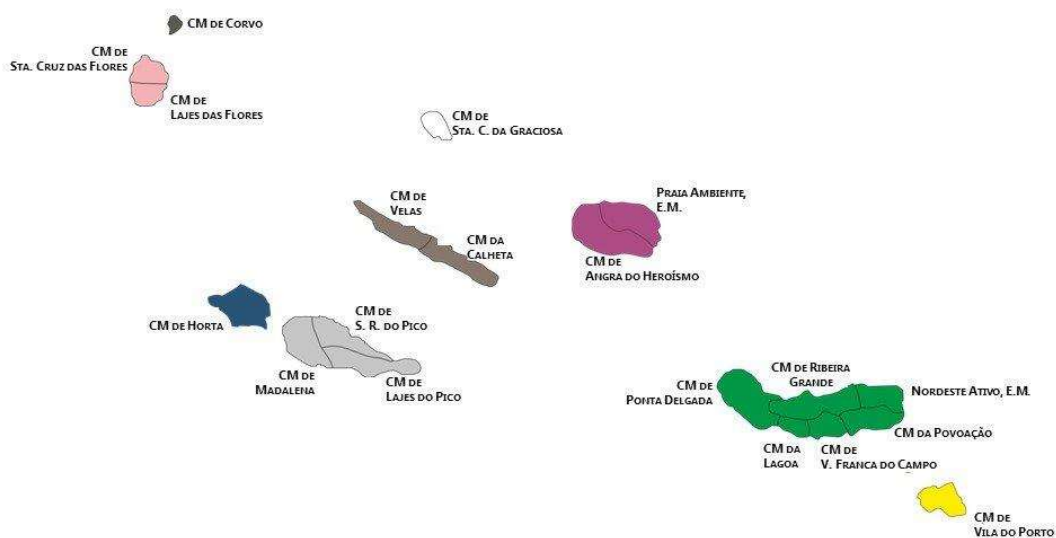
#### 4.1.2. SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS

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 (2023)*

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	
	CM DA POVOAÇÃO	
	CM DA RIBEIRA GRANDE	NORDESTE ATIVO, E.I.M.
	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 28 de dezembro de 2023)

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)	

Igualmente de acordo com o SRIR, e conforme se apresentam nas **Tabelas 6 e 7**, em 2023 existiam 67 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 28 de dezembro de 2023)

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	AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA.
	CÂMARA MUNICIPAL DAS LAJES DAS 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.
PICO	VARELA E CA, LDA.
	AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA.
	BENCOM – ARMAZENAMENTO E COMÉRCIO DE COMBUSTÍVEIS, S.A.
	RECYCLAPICO – CENTRO DE RECICLAGEM DO PICO, LDA.
	TECNOVIA AMBIENTE, LDA.
SANTA MARIA	VALORAÇORES, LDA.
	VARELA E CA, LDA.
	CARLOS ALBERTO DE SOUSA TEODORO – FABRICA DE BLOCOS TEODORO, LDA.
	HIGIAÇORES – COMERCIO E SERVIÇOS, LDA.
SÃO JORGE	VARELA E CA, LDA.
	AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA.
	TECNOVIA AMBIENTE, LDA.
SÃO MIGUEL	VARELA E CA, LDA.
	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 (Lomba da Maia)
EAD – EMPRESA DE ARQUIVO E DOCUMENTAÇÃO, S.A.	

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

	EQUIAMBI – EQUIPAMENTO, SERVIÇO E GESTÃO AMBIENTAL, SOC. UNIP. LDA.	
	HIGIAÇORES – COMÉRCIO E SERVIÇOS, LDA.	
	MARQUES INOVAÇÃO & AMBIENTE, LDA.	
	RECICLAÇORES – COMÉRCIO DE METAIS DE HILDEBERTO LEAL DE MEDEIROS	
	SERRALHARIA DO OUTEIRO, LDA. (ARRIFES)	
	SERRALHARIA DO OUTEIRO, LDA. (PICO DA PEDRA)	
	TECNOVIA AMBIENTE, LDA.	
	VALORAÇORES, LDA.	
	VARELA E CA, LDA.	
	VIEIRAS – FABRICANTES DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO, LDA.	
	VIVACLOROFILA, GESTÃO DE RESÍDUOS, LDA.	
	TERCEIRA	AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA.
		BENCOM – ARMAZENAMENTO E COMÉRCIO DE COMBUSTÍVEIS, S.A.
		CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DO HEROÍSMO (ALTARES)
		CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DO HEROÍSMO (DOZE RIBEIRAS)
		CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DO HEROÍSMO (S. SEBASTIÃO)
		ENORENT, S.A.
		JOÃO DE FREITAS CARDOSO
MLQ – MÁQUINAS AGRÍCOLAS E INDUSTRIAIS UNIPESSOAL, LDA		
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.		

**Tabela 7 - Sistemas Integrados de Gestão de Fluxos de Resíduos (Fonte: SRIR, Listagem de 28 de dezembro de 2023)**

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
EUROPEAN RECYCLING PLATFORM	PILHAS E ACUMULADORES
	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

### 4.3. 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 mediantemente urbana;

**APR** = Área predominantemente rural.

Assim, na RAA, tal como se verifica na **Tabela 8**, existem seis concelhos classificados como áreas mediantemente 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 sexto 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
AGRAÇOR	05/MARÇO		-	-	-	√	-	-
ALBANO VIEIRA	27/MARÇO		-	-	-	√	-	-
AMIP	25/MARÇO		-	-	-	√	√	-
AZORMED - GRACIOSA	25/MARÇO		-	-	-	√	-	-
AZORMED - PICO	25/MARÇO		-	-	-	√	-	-
AZORMED - FAIAL	25/MARÇO		-	-	-	√	-	-
AZORMED - FLORES	25/MARÇO		-	-	-	√	-	-
AZORMED – SÃO JORGE	25/MARÇO		-	-	-	√	-	-
AZORMED – SÃO MIGUEL	26/MARÇO		-	-	-	√	-	-
AZORMED - TERCEIRA	26/MARÇO		-	-	-	√	-	-
BENCOM - GRACIOSA	14/MARÇO		-	-	-	√	-	-
BENCOM - PICO	14/MARÇO		-	-	-	√	-	-
BENCOM - TERCEIRA	14/MARÇO		-	-	-	√	-	-
BIOAÇORES	30/MARÇO		-	-	-	√	-	-
CM ANGRA DO HEROÍSMO	27/MARÇO		√	√	√	-	-	-
CM CALHETA	27/MARÇO		√	√	√	-	-	-

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

CM CORVO	28/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM HORTA	28/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM HORTA – CASTELO BRANCO	22/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
CM HORTA - RIBEIRINHA	22/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
CM HORTA – SANTA BÁRBARA	22/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
CM HORTA - SALÃO	22/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
CM LAJES DAS FLORES	21/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM LAJES DAS FLORES - OPERADOR	22/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
CM LAJES DO PICO	19/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM LAGOA	30/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM LAGOA - OPERADOR	25/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
CM MADALENA	28/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM PONTA DELGADA	15/MARÇO	-	-	✓	-	-	-
CM POVOAÇÃO	27/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM POVOAÇÃO - OPERADOR	12/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
CM RIBEIRA GRANDE	27/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM RIBEIRA GRANDE - CONCEIÇÃO	14/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
CM RIBEIRA GRANDE – LOMBA DA MAIA	14/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
CM SANTA CRUZ DA GRACIOSA	24/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM SANTA CRUZ DAS FLORES	22/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM SÃO ROQUE DO PICO	28/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM VELAS	19/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM VILA FRANCA DO CAMPO	08/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CM VILA DO PORTO	28/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
CPR CORVO - RESIAÇORES	13/MARÇO	-	-	-	✓	✓	-
CPR FAIAL - RESIAÇORES	01/ABRIL	-	-	-	✓	✓	-

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

CPR FLORES - RESIAÇORES	11/MARÇO	-	-	-	√	√	-
CPR GRACIOSA - EQUIAMBI	30/MARÇO	-	-	-	√	√	-
CPR PICO - RESIAÇORES	22/MARÇO	-	-	-	√	√	-
CPR SANTA MARIA - RESIAÇORES	28/MARÇO	-	-	-	√	√	-
CPR SÃO JORGE - EQUIAMBI	30/MARÇO	-	-	-	√	√	-
EAD – ARQUIVO E DOCUMENTAÇÃO	20/MARÇO	-	-	-	√	-	-
ECOPARQUE DE SÃO MIGUEL - MUSAMI	27/MARÇO	-	-	-	√	√	-
ECOPARQUE DA TERCEIRA - TERAMB	04/ABRIL	-	-	-	√	√	-
E-CYCLE	08/JANEIRO	-	-	-	-	-	√
ELECTRÃO	08/JANEIRO	-	-	-	-	-	√
EQUIAMBI	30/MARÇO	-	-	-	√	-	-
EUROPEAN RECYCLING PLATFORM	28/MARÇO	-	-	-	-	-	√
FÁBRICA DE BLOCOS TEODORO	25/MARÇO	-	-	-	√	-	-
GESTÃO E VALORIZAÇÃO DE BATERIAS	15/FEVEREIRO	-	-	-	-	-	√
HIGIAÇORES – SANTA MARIA	27/MARÇO	-	-	-	√	-	-
HIGIAÇORES – SÃO MIGUEL	27/MARÇO	-	-	-	√	-	-
NORDESTE ATIVO	01/ABRIL	√	√	√	-	-	-
NOVO VERDE	28/MARÇO	-	-	-	-	-	√
MARQUES AMBIENTE	13/MARÇO	-	-	-	√	-	-
PRAIA AMBIENTE	26/MARÇO	√	√	√	-	-	-
RECICLAÇORES SÃO MIGUEL	01/ABRIL	-	-	-	√	-	-
RECICLAÇORES TERCEIRA	02/MARÇO	-	-	-	√	-	-
RECYCLAPICO	18/MARÇO	-	-	-	√	-	-
RECICLAGEM E COMÉRCIO FAGUNDES	11/MARÇO	-	-	-	√	-	-
RESIAÇORES	26/MARÇO	-	-	-	√	-	-
SERRALHARIA DO OUTEIRO - ARRIFES	12/MARÇO	-	-	-	√	-	-



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

SERRALHARIA DO OUTEIRO – PICO DA PEDRA	12/MARÇO	-	-	-	√	-	-
SERRALHARIA DO OUTEIRO - TERCEIRA	12/MARÇO	-	-	-	√	-	-
SILVEIRA E SILVEIRA	20/FEVEREIRO	-	-	-	√	-	-
SMAS PONTA DELGADA	01/MARÇO	√	√	-	-	-	-
SOCIEDADE PONTO VERDE	07/MARÇO	-	-	-	-	-	√
SOGILUB	26/FEVEREIRO	-	-	-	-	-	√
SUCATAS BRUM	28/MARÇO	-	-	-	√	-	-
TECNOVIA AMBIENTE - FAIAL	21/FEVEREIRO	-	-	-	√	-	-
TECNOVIA AMBIENTE - GRACIOSA	21/FEVEREIRO	-	-	-	√	-	-
TECNOVIA AMBIENTE - PICO	21/FEVEREIRO	-	-	-	√	-	-
TECNOVIA AMBIENTE – SÃO JORGE	21/FEVEREIRO	-	-	-	√	-	-
TECNOVIA AMBIENTE – SÃO MIGUEL	21/FEVEREIRO	-	-	-	√	-	-
TECNOVIA AMBIENTE - TERCEIRA	21/FEVEREIRO	-	-	-	√	-	-
VALORCAR	26/FEVEREIRO	-	-	-	-	-	√
VALORFITO	15/JANEIRO	-	-	-	-	-	√
VALORMED	19/FEVEREIRO	-	-	-	-	-	√
VALORPNEU	29/FEVEREIRO	-	-	-	-	-	√
VARELA - FAIAL	14/MARÇO	-	-	-	√	-	-
VARELA - FLORES	14/MARÇO	-	-	-	√	-	-
VARELA - GRACIOSA	14/MARÇO	-	-	-	√	-	-
VARELA - PICO	14/MARÇO	-	-	-	√	-	-
VARELA – SANTA MARIA	14/MARÇO	-	-	-	√	-	-
VARELA – SÃO JORGE	14/MARÇO	-	-	-	√	-	-
VARELA – SÃO MIGUEL	14/MARÇO	-	-	-	√	-	-
VARELA - TERCEIRA	14/MARÇO	-	-	-	√	-	-
VIVAFLORIFILA	27/MARÇO	-	-	-	√	-	-

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

Ao longo do ano de 2024 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 (Figuras 4 e 5).



*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 (Figuras 6 e 7).



**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% (Figuras 8 e 9).



*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% (Figuras 10 e 11).

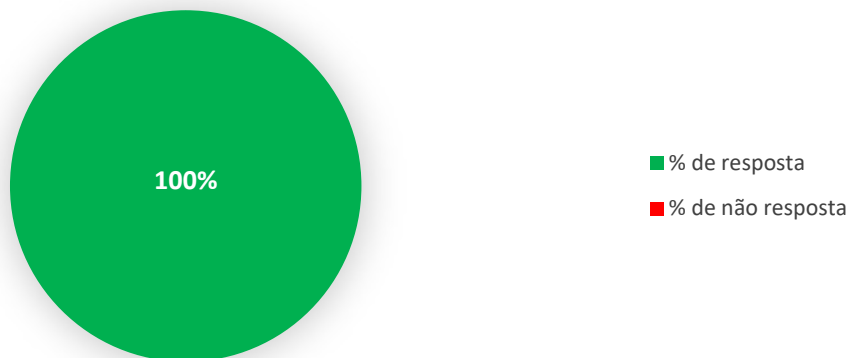


*Figura 10 - Taxa de resposta – Serviço de gestão de resíduos em alta*



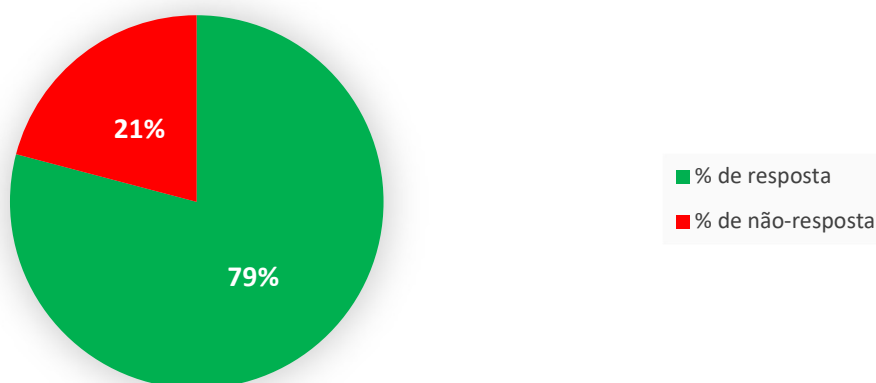
*Figura 11 - Distribuição geográfica da taxa de resposta – Serviço de gestão de resíduos em alta*

Das 11 entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos, responderam 11, ou seja, 100% (Figura 12).



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

Dos 67 operadores de gestão de resíduos, responderam 53, ou seja, 79% (Figura 13).



*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 disponibilizarem 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 neste setor.

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), “Adesão ao serviço (%)” (ERSARA\_A12), “Reabilitação de condutas (%/ano)” (ERSARA\_A15).

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) 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.

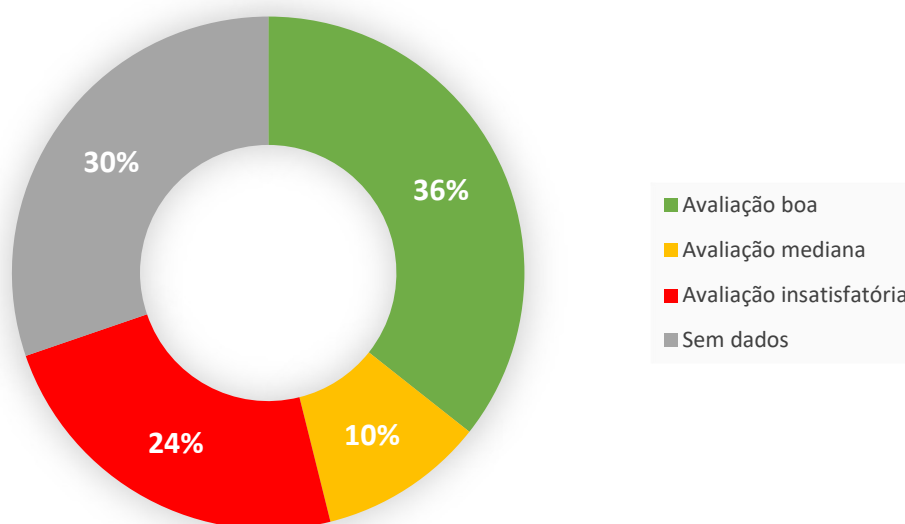


## 5.2. DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO POR ATIVIDADE

### 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 2023 indicam:

- 36% de indicadores com avaliações boas, 10% de avaliações medianas e 24% de avaliações insatisfatórias, havendo ainda cerca de 30% sem avaliação por falta de dados, conforme se apresenta na **Figura 14**.

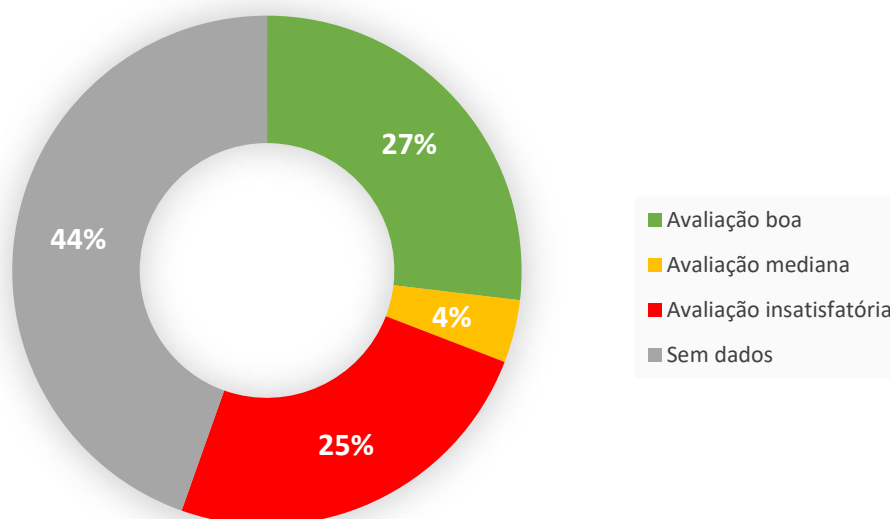


*Figura 14 - Distribuição da avaliação – Abastecimento público de água para consumo humano*

### 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, em 2023 salienta-se a considerável percentagem de indicadores sem avaliação por falta de dados, que se traduziu em:

- 27% de indicadores com avaliações boas, 4% de avaliações medianas e 25% de avaliações insatisfatórias, havendo, no entanto, 44% sem avaliação por falta de dados, conforme se apresenta na **Figura 15**.

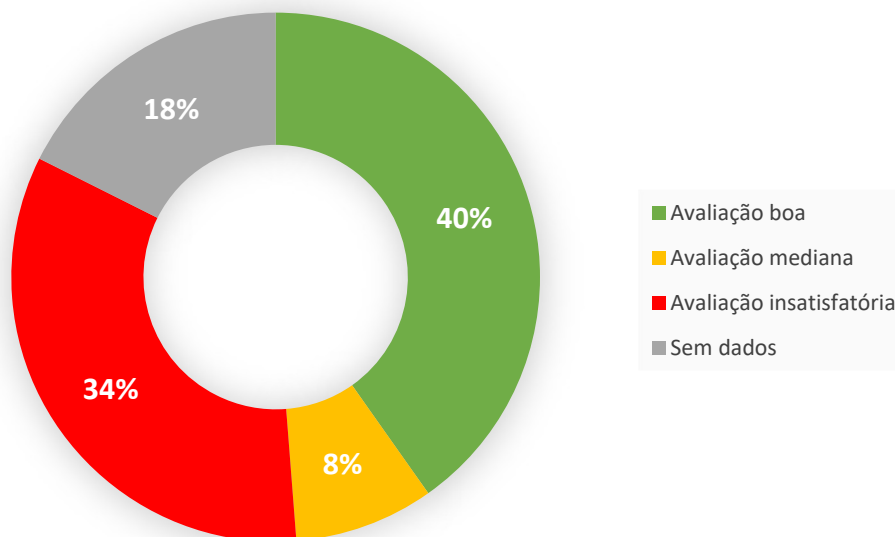


**Figura 15** - Distribuição da avaliação – Saneamento de águas residuais urbanas

### 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 os seguintes resultados em 2023:

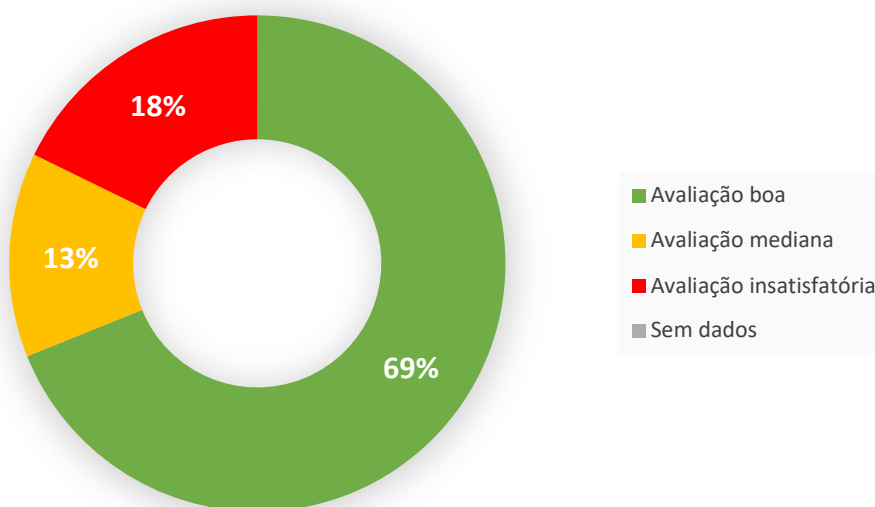
- 40% de indicadores com avaliações boas, 8% de avaliações medianas e 34% de avaliações insatisfatórias, havendo ainda cerca de 18% sem avaliação por falta de dados, conforme se apresenta na **Figura 16**.



**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 de 2023 indicam:

- 69% de avaliações boas, 13% de avaliações medianas e cerca de 18% 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 de 2023 não são conclusivos por aferirem a qualidade global do serviço a partir de um único indicador - ERSARA\_R08\_Resposta a reclamações e sugestões (%) - salientando-se que no conjunto das 11 entidades gestoras de fluxos específicos, 9 apresentam ausência de reclamações.

Relativamente aos operadores de gestão de resíduos, os dados de 2023 não são conclusivos para aferir uma qualidade global do serviço, verificando-se na totalidade a não aplicabilidade do indicador aos 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 ERSARA_A01	NA APU	-	Não existem Municípios APU
	99,26 % AMU [90; 100%]		-
	- 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 ERSARA_A02	0,63 % [0; 0,50%]		É importante que o peso do encargo do serviço de abastecimento de água não ultrapasse os 0,5 do rendimento disponível das famílias.
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	0,19 /1000ramais.ano [0; 1,0]		-
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	98,88 % [98,5; 100%]		-
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	40,79 % {100%}		É importante que as entidades gestoras criem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade de reclamações recebidas. Salaria-se que este resultado não reflete a existência de 8 entidades gestoras onde não foram registadas reclamações em 2023.
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	56,32 % {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 ERSARA_A07	8,97 [2; +∞[		-
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	40,00 [40; 100]		-
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	78,95 [60; 100]		-

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

IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	<b>20,26 %</b> {100%}		É fundamental as entidades gestoras continuarem a envidar esforços para a efetiva implementação dos perímetros de proteção das captações.
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>			
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	<b>1,46</b> [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 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 ERSARA_A13	<b>60,30 %</b> [0; 20%]		É necessário que as entidades gestoras promovam, mecanismos para uma maior sustentabilidade dos sistemas de abastecimento. 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 E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	<b>39,41</b> ]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 ERSARA_A15	-		Sem resultados conclusivos, uma vez que, das 19 entidades gestoras em análise, 13 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 ERSARA_A16	<b>1,85</b> [1,00; +∞[		-
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	<b>18,06</b> <b>100km.ano</b> [0; 30]		-
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>			
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	<b>50,09 %</b> {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 por indicador, em 2023, verificou-se uma proporção de avaliações boas e medianas superior às avaliações insatisfatórias.

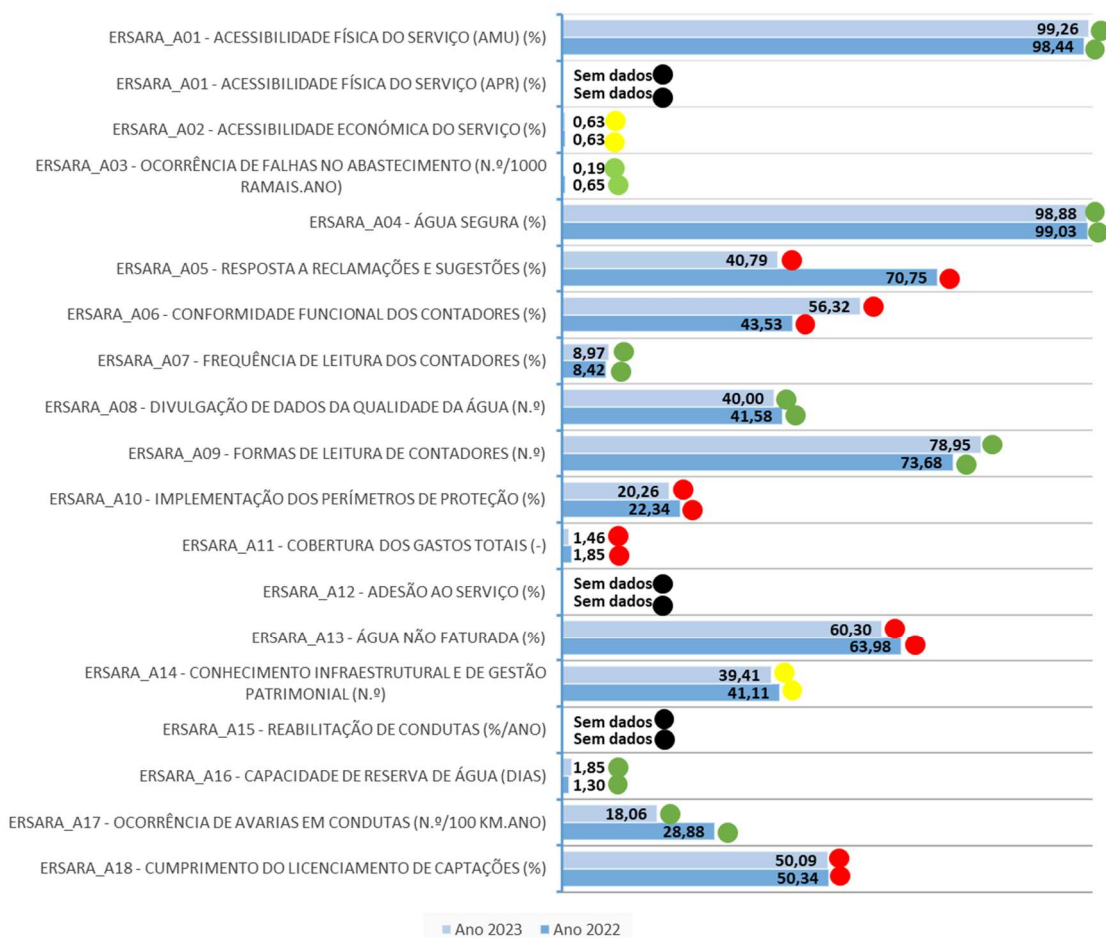
De referir a boa avaliação dos indicadores acessibilidade física do serviço em áreas mediantemente urbanas, ocorrência de falhas no abastecimento, água segura, frequência de leitura dos contadores, divulgação de dados da qualidade da água, formas de leitura de contadores, capacidade de reserva de água e ocorrência de avarias em condutas e a avaliação mediana no conhecimento infraestrutural e gestão patrimonial dos sistemas e acessibilidade económica do serviço.

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 sustentabilidade 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.

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

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, adesão ao serviço e reabilitação de condutas.

Entende-se que as entidades gestoras deverão continuar a 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.



**Figura 18** – Variação de resultados por indicador 2022-2023 - Abastecimento de água para consumo humano

Analisando comparativamente os resultados obtidos, relativamente ao ano precedente, e tal como demonstra a **Figura 18**, verificaram-se variações que não alteram os resultados obtidos na avaliação de todos os indicadores.

Os indicadores acessibilidade física do serviço em áreas predominantemente rurais, adesão ao serviço, reabilitação de condutas permanecem sem resultados conclusivos, o que evidencia a necessidade de as entidades gestoras continuarem a aprofundar o conhecimento dos respetivos sistemas de abastecimento.

### 5.3.2 SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS





Na **Tabela 11**, 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 ERSARA_S01	NA APU	-	Não existem Municípios APU
	- 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.
	- APR	●	
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	<b>0,11 %</b> [0; 0,50%]	●	-
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	<b>75,00 %</b> {100%}	●	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras assegurem a resposta escrita à totalidade de reclamações recebidas. Salienta-se que este resultado não reflete a existência de 16 entidades gestoras que não tiveram qualquer reclamação em 2023.
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>			
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	<b>0,29</b> [1,0; 1,1]	●	É importante a aplicação dos princípios gerais, regras gerais e regras específicas, constantes na Recomendação ERSARA 01/2015 - Recomendação Tarifária.
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	<b>27,33</b> [60; 100]	●	É importante que as entidades gestoras promovam metodologias para um bom conhecimento dos respetivos sistemas de saneamento de águas residuais.
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	-	●	Sem resultados conclusivos, uma vez que 15 das 19 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 dos dados constituintes do indicador.
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	-	●	Salienta-se que 14 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 ERSARA_S08	<b>2,35</b> [90; 100]	●	É importante que as entidades gestoras adotem metodologias que permitam o controlo e monitorização de ocorrências de descarga de emergência para o meio recetor. Este resultado não reflete a existência de 6 das 11 entidades gestoras em análise que não possuem dados.



ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	<b>68,00 %</b> {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 ERSARA_S10	<b>89,73 %</b> {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. Este resultado não reflete a existência de 4 das 10 entidades gestoras em análise que não possuem dados.
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	<b>100,00 %</b> {100%}		-
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	-		Sem resultados conclusivos, uma vez que 15 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 2023, 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, 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 2023, o resultado foi de classificação insatisfatória.

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 19 -** Variação de resultados por indicador 2022-2023 – 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 variação do indicador controlo de descargas de emergência de sem dados conclusivos para uma classificação negativa.

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 ERSARA_R01	<b>100,00 %</b> [95; 100%]		-
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	<b>NA</b>	-	Não existem Municípios APU
	<b>94,06 %</b> AMU [90; 100%]		-
	<b>92,64 %</b> APR [80; 100%]		-
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	<b>NA</b>	-	Não existem Municípios APU
	<b>93,74 %</b> AMU [70; 100%]		-
	<b>94,75 %</b> APR [50; 100%]		-
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	<b>0,37 %</b> [0; 0,50%]		-
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	<b>27,41 %</b> [40; 100%]		É importante que as entidades gestoras desenvolvam esforços no sentido de promover comportamentos adequados conducentes à separação seletiva de resíduos.
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	<b>72,59 %</b> [0; 60%]		É importante que as entidades gestoras desenvolvam esforços no sentido de promover comportamentos adequados conducentes à separação seletiva de resíduos.

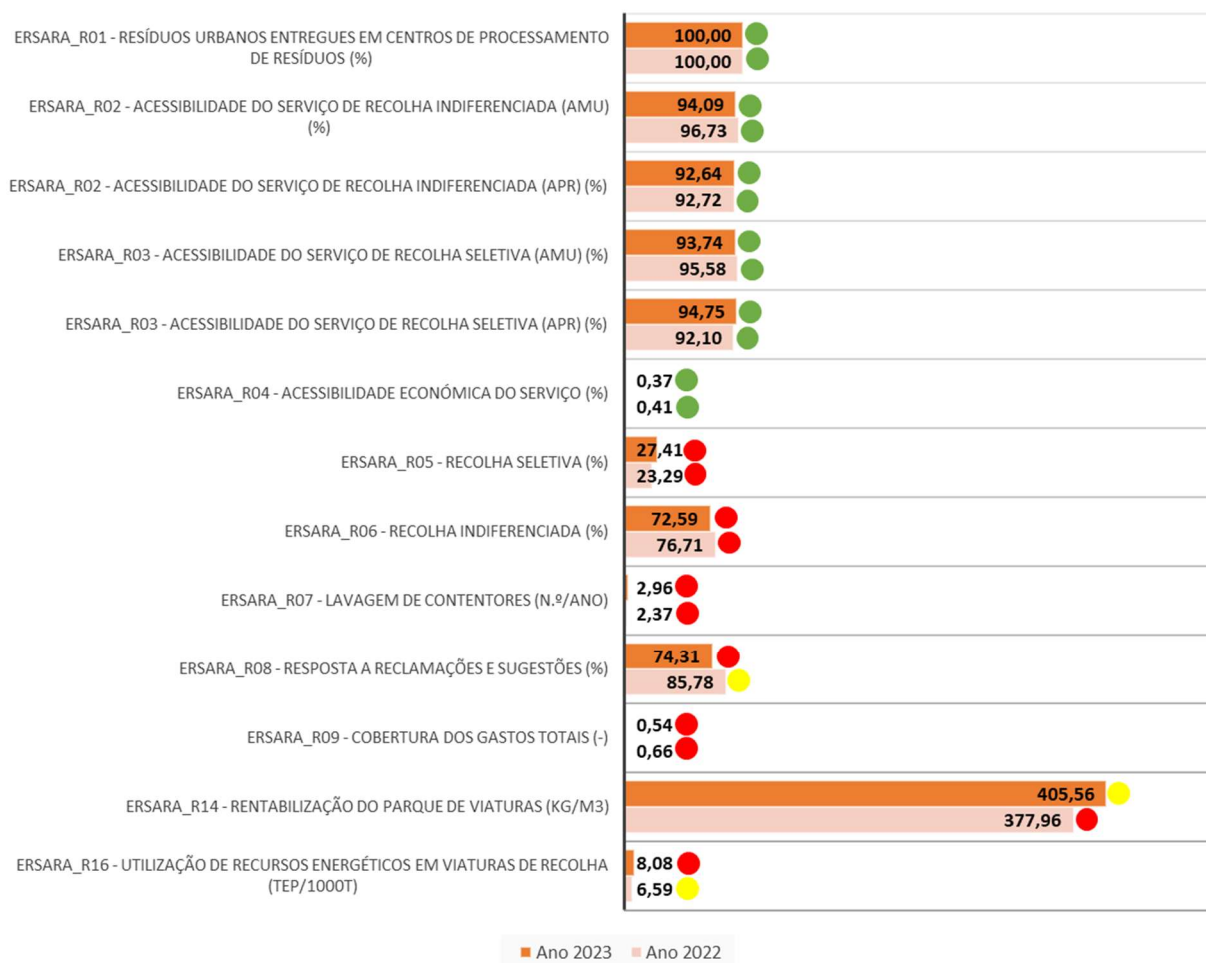
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	<b>2,96</b> [12; 24]		Considera-se haver grande margem para melhoria, sendo importante que as entidades gestoras avancem com os procedimentos de rotinas das lavagens de contentores, bem como com os seus registos internos. Salienta-se a existência de 11 entidades gestoras que não possuem dados.
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	<b>74,31 %</b> {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. Salienta-se que este resultado não reflete a existência de 10 entidades gestoras que não tiveram qualquer reclamação em 2023.
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>			
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	<b>0,54</b> [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 VIATURAS ERSARA_R14	<b>405,56 kg/m<sup>3</sup></b> [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 7 das 19 entidades em análise não possuem dados sobre a capacidade das suas viaturas de recolha.
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>			
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	<b>8,08</b> <b>tep/1000t</b> [0; 6]		Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que as entidades gestoras deverão desenvolver esforços no sentido da otimização dos circuitos de recolhas indiferenciadas de resíduos urbanos.

Em resumo, em 2023, verificaram-se resultados positivos ao nível da capacidade de entrega de resíduos para processamento, da acessibilidade física e económica do serviço. O indicador rentabilização do parque de viaturas obteve uma avaliação mediana.

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, obter procedimentos de rotinas de lavagens de contentores e acionar métodos internos de modo a assegurar respostas a reclamações recebidas, dentro dos prazos legais previstos.

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 dos circuitos de recolhas indiferenciadas de resíduos urbanos, bem como, aperfeiçoar o rácio da cobertura de gastos totais.

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



**Figura 20** – Variação de resultados por indicador 2022-2023 – 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 dos indicadores resposta a reclamações e utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha, que agravaram a sua classificação de mediano para insatisfatória e o indicador rentabilização do parque de viaturas que melhorou a sua classificação de insatisfatório para mediano.

### 5.3.3.2 GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA

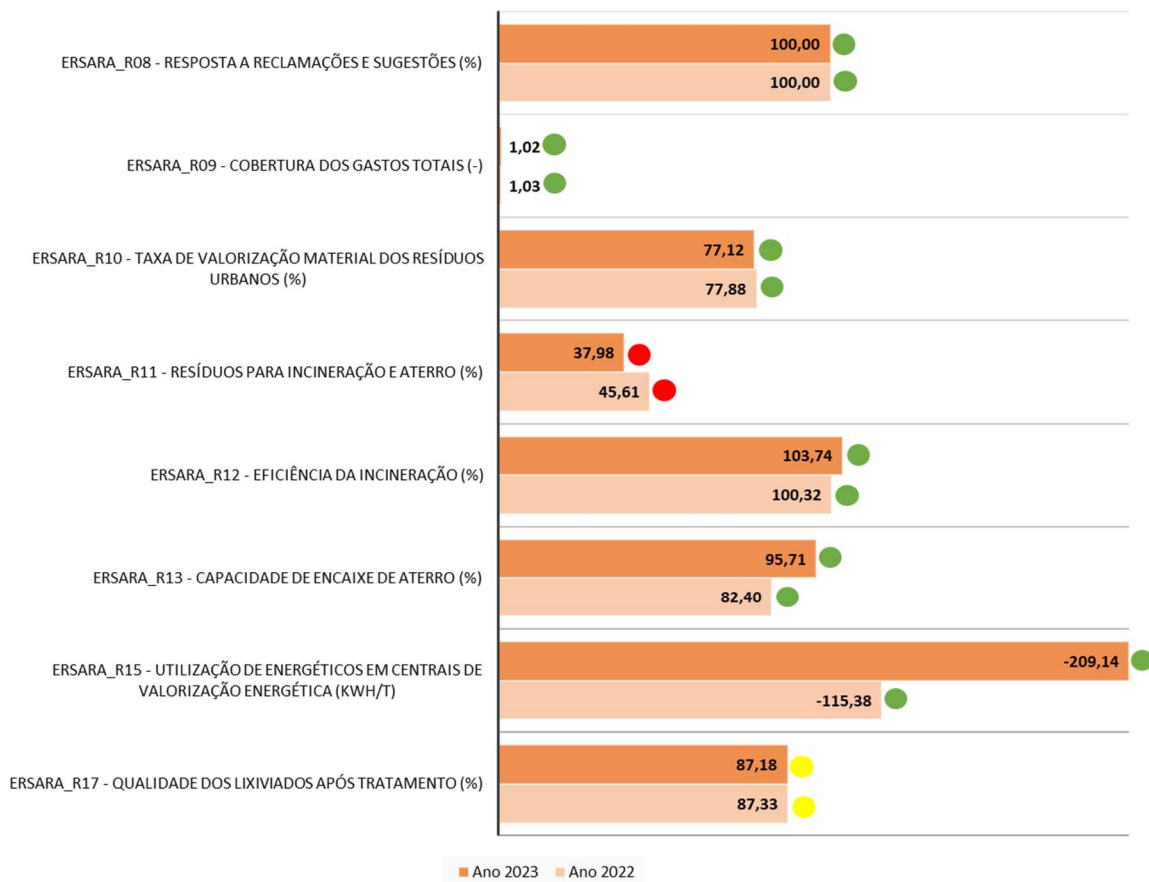
Tabela 13 - Ficha de Avaliação Global – Gestão de resíduos em alta

INDICADORES	MÉDIA	CLASSIFICAÇÃO	OBSERVAÇÕES
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>			
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	<b>100,00 %</b> {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 2023.
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>			
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	<b>1,02</b> [1,0; 1,1]		-
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	<b>77,12 %</b> [50; 100%]		-
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	<b>37,98 %</b> [0; 15%]		Considera-se necessário que as entidades promovam uma mais eficiente recolha seletiva, no cumprimento da hierarquia de gestão de resíduos.
EFICIÊNCIA DA INCINERAÇÃO ERSARA_R12	<b>103,74 %</b> [75; 100%]		Salienta-se que o valor reflete o resultado de apenas 1 entidade. Verificado o valor, durante 2023, a quantidade de materiais encaminhados para incineração foi ligeiramente superior à capacidade instalada da incineradora.
CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRO ERSARA_R13	<b>95,71 %</b> [0; 100%]		-
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>			
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM CENTRAIS DE VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA ERSARA_R15	<b>-209,14 kWh/t</b> ]-∞; 6]		-
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	<b>87,18 %</b> [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 cobertura de gastos totais, 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, 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.

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



**Figura 21** - Variação de resultados por indicador 2022-2023 – 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 de todos os indicadores, conforme evidencia a **Figura 21**.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 – vertente física, tendo sido auditadas 20 das entidades gestoras dos serviços de águas, saneamento e resíduos em baixa, 10 entidades gestoras de resíduos em alta e 5 operadores de gestão de resíduos.

No que se refere aos resultados obtidos, é possível concluir que, em 2023, 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, ao nível do serviço de saneamento de águas residuais, os resultados obtidos não permitem aferir uma avaliação global do mesmo.

Salientar que na gestão de resíduos em alta, a avaliação do serviço permitiu atingir mais do que 50% de indicadores com avaliação boa ou mediana, o que se traduz, numa melhoria e esforço das entidades para a obtenção de um bom serviço prestado. Por outro lado, na gestão dos restantes serviços (abastecimento de água para consumo humano, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos em baixa) continua a necessidade imperiosa da maioria das entidades gestoras aplicarem um esforço significativo para se atingir um bom nível global da qualidade do serviço.

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.



**8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Sistema Regional de Informação sobre Resíduos (SRIR), 2023. Listagem de entidades gestoras de resíduos, entidades gestoras de fluxos de resíduos e operadores de gestão de resíduos. Acedido a 20 de outubro e 28 de dezembro de 2023, em: <https://srir.azores.gov.pt>

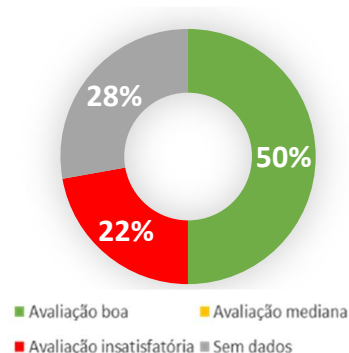
## ANEXO I – MATRIZ DE AVALIAÇÃO POR ENTIDADE REGULADA

## SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

### PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Angra do Heroísmo
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	15575
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Mediamente Urbana (AMU)

### Avaliação Global



### PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	462,77 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	22 382
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	44
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:	0
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	6
Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:	17
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:	15

### BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	3 196 266,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	3 196 266,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [90;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,35 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,09 /1000 ramais.ano [0;1,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	100,00 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	60,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	49,19 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	2,96 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	100,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	1,39 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	SD [0; 20]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	70,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	0,18 %/ano [1; 4]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0;2,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	6,27 /100km.ano [0; 30]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	100,00 % {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 ao nível da acessibilidade do serviço, adesão ao serviço, ter/criar metodologias para apurar os indicadores água não faturada e capacidade de reserva de água e progredir na implementação dos perímetros de proteção. Melhorar os indicadores das respostas a reclamações e sugestões e conformidade funcional de contadores, bem como a nível dos indicadores reabilitação de condutas e cobertura de gastos totais.

### NOTAS:

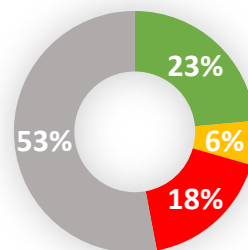
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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
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:	123,59 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	2101
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:	24
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 ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	225 520,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,52 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	98,68 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	-	NA {100}	-	- - - - -
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	11,90 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	80,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	0,00 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	0,81 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	SD [0; 20]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	SD ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0;2,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	SD [0; 30]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	0,00 % {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 e melhorar a sustentabilidade económica e infraestrutural, assim como progredir na implementação dos perímetros de proteção e licenciamento das suas captações.

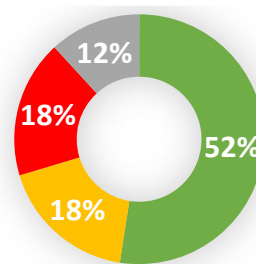
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM do Corvo
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	204
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:	8,69 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	309
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:	2
CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:	Sem dados
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:	267 m <sup>3</sup> /dia
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%):	100,00 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	0

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	86 629,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	32 055,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	29 495,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	57 134,00 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [90;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,20 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,00/1000 ramais.ano [0;1,0]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	100,00 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	-	NA {100}	-	- - ■ - - -
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	7,77 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	11,89 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	80,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	100,00 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	0,36 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	65,95 % [0; 20]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	40,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	4,39 %/ano [1; 4]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	3,71 dias [1,0;2,0]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	46,03 /100km.ano [0; 30]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	100,00 % {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 e adesão ao serviço. As prioridades devem ainda passar pela promoção da cobertura dos gastos totais do sistema, pela melhoria na conformidade dos contadores e pela redução da percentagem de água não faturada.

### NOTAS:

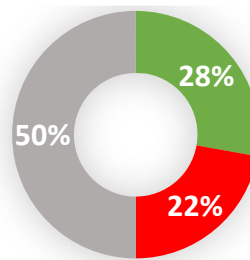
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.



## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Horta
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	7385
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:	8727
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	16
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:	0
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	12
Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:	24
Nº DE RESERVATÓRIOS:	43
CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:	Sem dados
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:	Sem dados
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%):	56,25 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	2

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	1 676 797 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,48 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	99,33 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	0,00 % {100}	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	4,30 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	80,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	0,00 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	0,82 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	SD [0; 20]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	SD ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0;2,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	SD [0; 30]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	56,25 % {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 da água não faturada, da conformidade de contadores, da acessibilidade do serviço e sua adesão, do conhecimento infraestrutural, da ocorrência de avarias e de falhas, da capacidade de reserva de água e da sustentabilidade da reabilitação de condutas. As prioridades devem ainda passar pela melhoria da implementação dos perímetros de proteção das captações e pelo seu licenciamento, a cobertura de gastos totais, bem como na resposta a reclamações e sugestões.

### NOTAS:

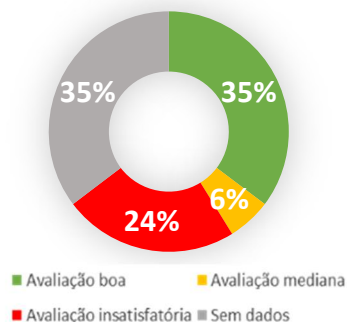
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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
CERTIFICAÇÕES:	1
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Mediamente Urbana (AMU)

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	130,31 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	6093
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	11
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:	0
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	1
Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:	9
Nº DE RESERVATÓRIOS:	13
CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:	Não aplicável
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:	Não aplicável
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%):	27,27 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	0

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	876 057,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01		100,00 % [90;100]	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02		1,08 % [0; 0,50]	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03		SD [0;1,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04		100,00 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	-	NA {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06		SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07		10,40 [2; +∞[	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08		40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09		80,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10		27,27 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11		3,20 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12		95,94 % [95; 100]	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13		SD [0; 20]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14		20,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15		SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16		SD [1,0;2,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17		SD [0; 30]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18		27,27 % {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 ao nível da ocorrência de falhas e avarias, da conformidade dos contadores, da água não faturada, sustentabilidade da reabilitação de condutas e capacidade de reserva de água. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações e o seu licenciamento, assim como na melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e cobertura de gastos totais.

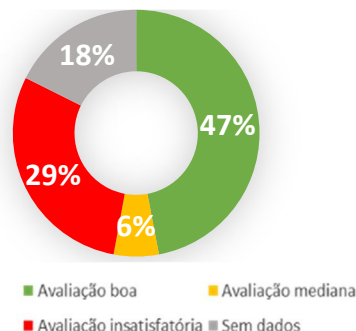
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Lajes das Flores
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	1028
CERTIFICAÇÕES:	1
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	53,45 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	1196
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:	0

## BALANÇO HÍDRICO

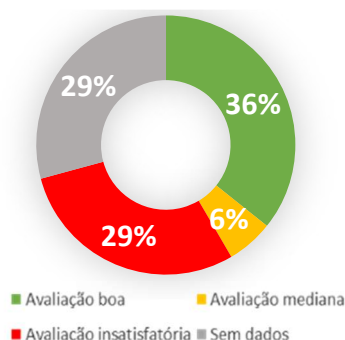
VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	2 509 169,61 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	534 456,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	84 088,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	450 368,00 m <sup>3</sup> /ano
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTES:	Sem dados



## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Lajes do Pico
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	3238
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:	Sem dados
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	7
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:	0
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	18
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:	561 362,50 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	561 362,50 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	368 186,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	193 176,50 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 DO PICO

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,71 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	99,05 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	-	NA {100}	-	- ■ - - - -
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	55,42 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	9,07 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	60,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	0,00 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	1,06 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	34,41 % [0; 20]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	10,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	2,00 dias [1,0;2,0]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	SD [0; 30]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	0,00 % {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 ao nível da acessibilidade do serviço e sua adesão, ocorrência de falhas e avarias e a nível da reabilitação de condutas. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações e o seu licenciamento, melhoria da conformidade de contadores, da água não faturada e do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial.

### NOTAS:

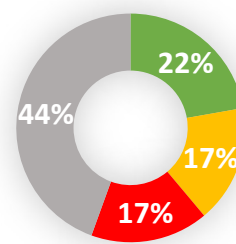
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.



## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Madalena
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	3620
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:	0
Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:	6
Nº DE RESERVATÓRIOS:	8
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:	1 177 194,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	458 135,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE 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 MADALENA

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,74 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	96,56 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	0,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	11,33 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	80,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	33,33 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	0,89 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	SD [0; 20]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	40,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0;2,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	SD [0; 30]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	100,00 % {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 ao nível dos indicadores sem dados. As prioridades devem ainda passar pela adoção de medidas que melhorem a resposta a reclamações, a cobertura de gastos totais e a implementação dos perímetros de proteção das captações.

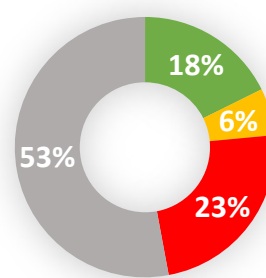
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Povoação
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	3575
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:	3922
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 ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	430 083,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,89 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	100,00 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	-	NA {100}	-	■ ■ - - - -
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	SD [2; +∞[	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	80,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	23,08 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	2,09 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	SD [0; 20]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	10,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0;2,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	SD [0; 30]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	0,00 % {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 dos indicadores sem dados. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações e o seu licenciamento, assim como pela promoção da cobertura de gastos totais e melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial.

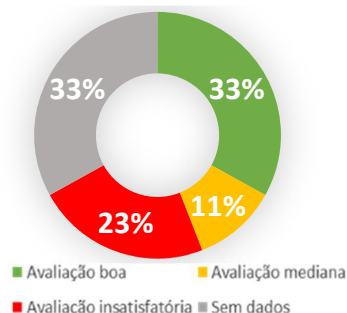
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Ribeira Grande
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	11 741
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Mediamente Urbana (AMU)

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	351,05 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	13 378
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	29
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:	2 526,71 m <sup>3</sup> /dia
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%):	23,33 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	3

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	2 459 923,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	2 379 390,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [90;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	1,06 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,55/1000 ramais.ano [0;1,0]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	99,24 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	66,67 % {100}	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	9,49 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	100,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	0,00 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	5,38 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	SD [0; 20]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	30,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0;2,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	23,07 /100km.ano [0; 30]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	23,33 % {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 sua adesão, da conformidade de contadores, água não faturada e da reabilitação de condutas. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações e o seu licenciamento, promoção da cobertura de gastos totais e melhoria de respostas a reclamações e sugestões.

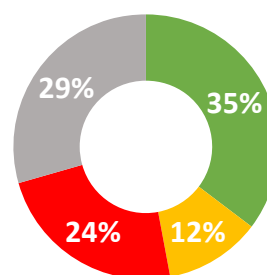
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Santa Cruz das Flores
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	1180
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:	67,44 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	Sem dados
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	20
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:	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:	668 654,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	483 851,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	0,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	483 851,00 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,10 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	99,48 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	-	NA {100}	-	- - - ■ - -
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	100,00 % {100}	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	SD [2; +∞[	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	40,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	0,00 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	0,22 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	100,00 % [0; 20]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	30,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	1,07 dias [1,0;2,0]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	1,48 /100km.ano [0; 30]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	0,00 % {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 ao nível dos indicadores sem dados. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de captação e o seu licenciamento, assim como aumento da cobertura dos gastos totais do sistema e redução da percentagem de água não faturada.

### NOTAS:

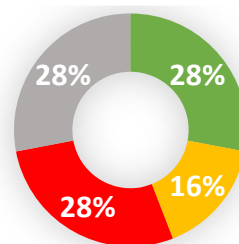
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.



## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Santa Cruz da Graciosa
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	2889
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:	60,65 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	3909
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	21
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:	0
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	8
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 (%):	4,76 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	8

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	1 035 048,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	405 485,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	384 330,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,33 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,00/1000 ramais.ano [0;1,0]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	89,54 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	25,00 % {100}	★★★	--- ■ ■ ■
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	55,28 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	9,88 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	60,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	0,00 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	0,98 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	SD [0; 20]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	30,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	0,87 %/ano [1; 4]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0;2,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	SD [0; 30]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	4,76 % {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 ao nível dos indicadores sem dados. As prioridades devem ainda passar pela adoção de medidas que melhorem a qualidade da água para consumo humano, a resposta a reclamações e sugestões, a conformidade de contadores, a implementação dos perímetros de proteção das captações e o seu licenciamento.

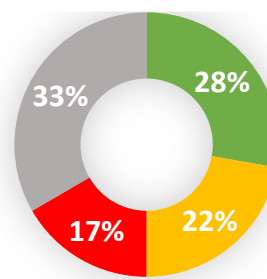
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de São Roque do Pico
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	2298
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:	Sem dados
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%):	100,00 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	33

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	635 361,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	276 704,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01		89,77 % [80;100]	★★★	
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02		0,69 % [0; 0,50]	★★★	
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03		SD [0;1,0]	-	
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04		98,17 % [98,5; 100]	-	
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05		84,85 % {100}	★☆☆	
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06		SD {100}	-	
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07		11,92 [2; +∞[	★★★	
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08		40,00 [40; 100]	-	
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09		80,00 [60; 100]	-	
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10		0,00 % {100}	-	
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11		0,40 [1,0; 1,1]	-	
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12		93,02 % [95; 100]	★★★	
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13		SD [0; 20]	-	
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14		50,00 [60; 100]	-	
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15		SD [1; 4]	-	
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16		SD [1,0;2,0]	-	
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17		SD [0; 30]	-	
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18		100,00 % {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 ao nível dos indicadores sem dados. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção às captações, melhoria nas respostas a reclamações e sugestões e aumento da cobertura de gastos totais.

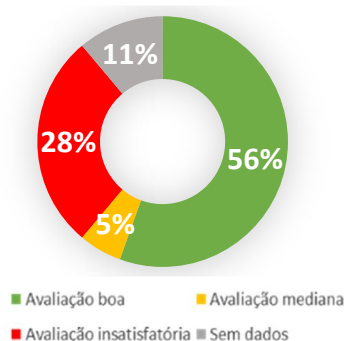
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Velas
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	3259
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	204,69 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	4 329
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:	31

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	970 989,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	393 287,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	367 329,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	603 660,00 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,49 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,00/ 1000 ramais.ano [0;1,0]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	99,90 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	100,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	47,45 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	11,62 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	80,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	80,95 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	0,86 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	62,17 % [0; 20]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	50,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	0,36 %/ano [1; 4]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	3,32 dias [1,0;2,0]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	16,61 /100km.ano [0; 30]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	100,00 % {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 adesão ao serviço. As prioridades devem ainda passar pela conformidade de contadores, pela total implementação dos perímetros de proteção das captações, pela redução da percentagem de água não faturada e pela melhoria da percentagem de reabilitação de condutas e cobertura de gastos totais.

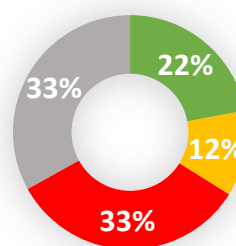
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Vila do Porto
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	3646
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:	188,01 km
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:	5
Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:	19
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 (%):	38,10 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	2

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	440 898,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,62 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	98,59 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	0,00 % {100}	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	43,38 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	8,56 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	80,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	0,00 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	0,88 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	SD [0; 20]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	20,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0;2,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	31,91 /100km.ano [0; 30]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	38,10 % {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 ao nível dos indicadores sem dados. As prioridades devem ainda passar pela resposta a reclamações e sugestões, pela conformidade de contadores, pela implementação dos perímetros de proteção das captações e o seu licenciamento, melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e da cobertura de gastos totais.

### NOTAS:

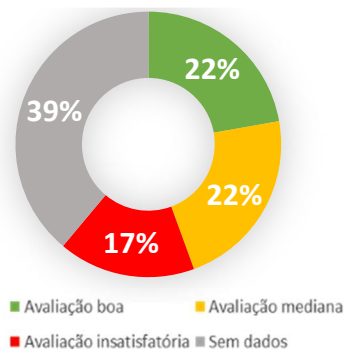
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.



## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Vila Franca do Campo
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	4267
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Mediamente Urbana (AMU)

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	85,74 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:	Não aplicável
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:	Não aplicável
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%):	0,00 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	Sem dados

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	1 547 020,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	1 036 447,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	793 633,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	747 406,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	289 041,00 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018 - 2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [90;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,67 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	97,74 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	11,53 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	80,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	0,00 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	4,41 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	27,89 % [0; 20]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	40,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	1,91 dias [1,0;2,0]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	SD [0; 30]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	0,00 % {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 ao nível dos indicadores sem dados. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações e o seu licenciamento e pela melhoria da cobertura de gastos totais.

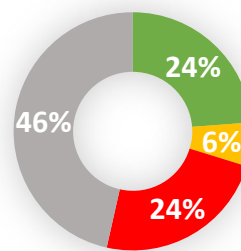
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	Nordeste Ativo, E.I.M.
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	2623
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:	3086
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:	Não aplicável
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:	Não aplicável
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%):	1,96 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	0

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	378 347,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	1,45 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	100,00 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	-	NA {100}	-	■ - - - - -
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	11,65 [2; +∞[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	80,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	0,00 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	1,46 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	SD [0; 20]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	10,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0;2,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	SD [0; 30]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	1,96 % {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 ao nível dos indicadores sem dados. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações e o seu licenciamento, bem como pela melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e cobertura de gastos totais.

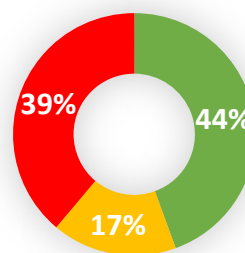
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	Praia Ambiente, E.M.
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	9751
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:	290,52 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	13 141
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:	9

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	5 864 418,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	5 331 289,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	1 516 645,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	1 485 777,00 m <sup>3</sup> /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	3 845 512,00 m <sup>3</sup> /ano
PERDAS REAIS:	3 388 141,00 m <sup>3</sup> /ano
PERDAS APARENTES:	426 503,00 m <sup>3</sup> /ano

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01		100,00 % [90;100]	★☆☆	
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02		0,90 % [0; 0,50]	★★★	
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03		0,30/1000 ramais.ano [0;1,0]	★★☆	
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04		97,22 % [98,5; 100]	-	
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05		55,56 % {100}	★★★	
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06		55,22 % {100}	★★★	
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07		4,80 [2; +∞[	★★★	
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08		40,00 [40; 100]	-	
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09		80,00 [60; 100]	-	
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10		0,00 % {100}	-	
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11		1,27 [1,0; 1,1]	-	
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12		93,41 % [95; 100]	★☆☆	
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13		72,13 % [0; 20]	★☆☆	
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14		70,00 [60; 100]	-	
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15		0,00 %/ano [1; 4]	★★☆	
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16		0,55 dias [1,0;2,0]	★☆☆	
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17		19,62 /100kmxano [0; 30]	★★☆	
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18		100,00 % {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:

As prioridades devem passar pela melhoria nas respostas a reclamações, conformidade de contadores, implementação progressiva dos perímetros de proteção das captações, reduzir a percentagem de água não faturada, aumentar a capacidade de reserva de água, melhorar a cobertura de gastos totais e a percentagem de reabilitação das condutas de adução e distribuição.

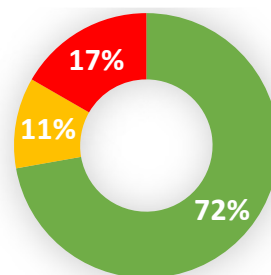
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	SMAS de Ponta Delgada
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	29 150
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:	702,96 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	34 701
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:	19

## BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	16 170 100,00 m3/ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	10 226 694,00 m3/ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	6 647 971,00 m3/ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	6 591 861,00 m3/ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	3 634 833,00 m3/ano
PERDAS REAIS:	2 711 359,00 m3/ano
PERDAS APARENTES:	867 364,00 m3/ano

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	97,77 % [90;100]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,54 % [0; 0,50]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,57/1000 ramais.ano [0;1,0]	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	99,77 % [98,5; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	15,79 % {100}	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	94,06 % {100}	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	9,01 [2; +∞[	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	40,00 [40; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	●	100,00 [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	●	100,00 % {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	●	1,19 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	99,96 % [95; 100]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	35,54 % [0; 20]	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	90,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE CONDUTAS ERSARA_A15	●	1,35 %/ano [1; 4]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	1,74 dias [1,0;2,0]	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	2,56 /100km.ano [0; 30]	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	100,00 % {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 melhorar os indicadores resposta a reclamações e sugestões e água não faturada.

### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

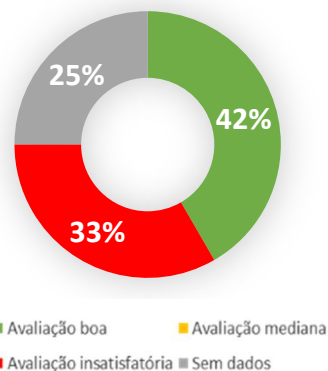


## SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

### PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Angra do Heroísmo
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	15575
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	7775
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



### PERFIL DO SISTEMA

Nº DE INUNDAÇÕES:	0
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:	1 070 231,00 m <sup>3</sup> /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	Sem dados
ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:	40 pontos
COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:	169,02 km
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	10
Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:	1
Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:	19
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:	8915 m <sup>3</sup> /dia
Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:	0
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	5179
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [85;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,30 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	●	50,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,64 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	70,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	0,08 %/ano [1; 4]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	0,00 /100km.ano {0}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	●	SD ]90; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	●	100,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	●	56,25 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	●	100,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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, controlo de descargas de emergências e destino de lamas provenientes de sistemas particulares. As prioridades devem ainda passar pela resposta a reclamações e sugestões, melhorar a reabilitação dos coletores, cumprimento dos parâmetros de descarga e a cobertura de gastos totais.

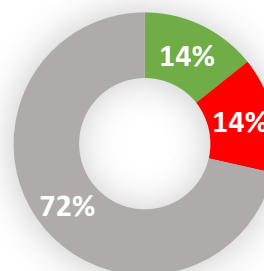
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## 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:	0,00 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:	0,00 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 RESIDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE CALHETA

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	■ - - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,00 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	SD ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ - - ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	■ - - ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	-	NA ]90; 100]	-	■ - - - - -
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	-	NA {100}	-	■ - - - - -
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	-	NA {100}	-	■ - - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	-	NA {100}	-	■ - - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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 ao nível dos indicadores sem dados.

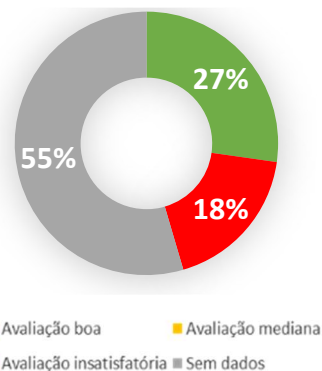
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## 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



## 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:	4,39 km
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [85;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	-- ■ ---
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,05 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	20,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	●	SD ]90; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	●	100,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	●	100,00 % {100}	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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 ao nível dos indicadores sem dados. As prioridades devem ainda passar pelo conhecimento infraestrutural e gestão patrimonial e promoção progressiva da cobertura de gastos totais.

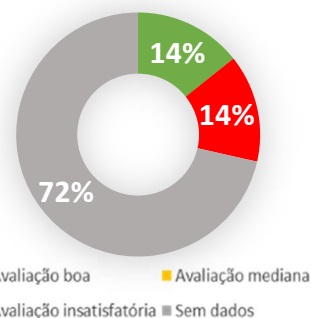
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## 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:	Sem dados
ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:	6651
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



## PERFIL DO SISTEMA

Nº DE INUNDAÇÕES:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:	0,00 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	- - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,41 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	SD ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	- - - ■ - ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	- - - ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	-	NA ]90; 100]	-	- - - - -
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	-	NA {100}	-	- - - - -
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	-	NA {100}	-	- - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	-	NA {100}	-	- - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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, conhecimento infraestrutural, sustentabilidade da reabilitação de coletores e seus colapsos e das lamas provenientes de fossas sépticas particulares e coletivas. As prioridades devem ainda passar pela promoção progressiva da cobertura de gastos totais.

### NOTAS:

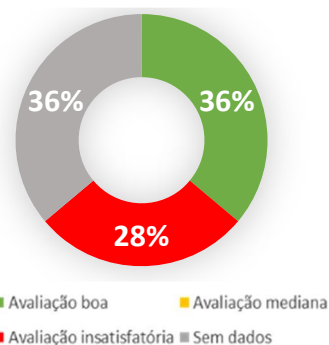
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.



## 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



## 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:	6
Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:	1
Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:	9
Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:	Sem dados
CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL:	540,00 m <sup>3</sup> /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:	Sem dados
Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:	1
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	660
Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:	0

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [85;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,27 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	■ ■ ■ ■ - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,37 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	10,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	●	0,00 % ]90; 100]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	●	100,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	●	100,00 % {100}	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	●	100,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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 ao nível da acessibilidade do serviço, reabilitação de coletores e seus colapsos e da quantidade de lamas de fossas sépticas particulares e coletivas. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema, a melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e do controlo de descargas de emergência.

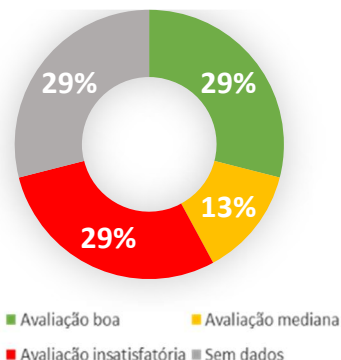
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## 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:	0,00 m <sup>3</sup> /ano
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

Nº DE INUNDAÇÕES:	0
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:	0,00 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:	Sem dados
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	- - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,00 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	40,00 % ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	0,00 %/ano [1; 4]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	0,00 /100km.ano {0}	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	-	NA ]90; 100]	-	- - - - -
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	-	NA {100}	-	- - - - -
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	-	N.A {100}	-	- - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	-	NA {100}	-	- - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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 e quantidade de lamas de fossas sépticas particulares e coletivas. Deve ser ainda uma prioridade, a avaliação da necessidade de reabilitação dos coletores e a promoção da cobertura de gastos totais.

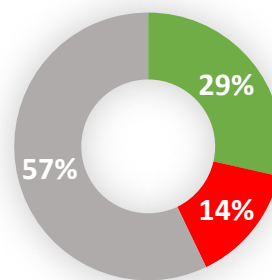
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## 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:	0,00 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:	0,00 m <sup>3</sup> /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	67,05 t/ano
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 CÂMARA MUNICIPAL DE LAJES DO PICO

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,00 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	SD ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	-	NA ]90; 100]	-	■ ■ ■ ■ ---
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	-	NA {100}	-	■ ■ ■ ■ ---
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	-	NA {100}	-	■ ■ ■ ■ ---
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	-	NA {100}	-	■ ■ ■ ■ ---
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	100,00 % {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 ao nível dos indicadores sem dados.

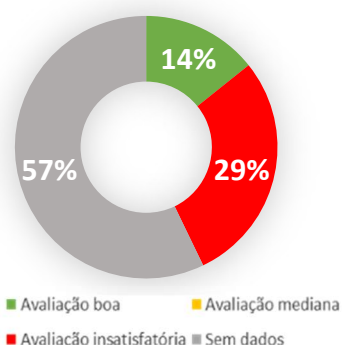
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## 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:	0,00 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:	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:	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 CÂMARA MUNICIPAL DE MADALENA

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	- - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,00 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	0,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	- - ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	- - ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	-	NA ]90; 100]	-	- - - - -
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	-	NA {100}	-	- - - - -
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	-	NA {100}	-	- - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	-	NA {100}	-	- - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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 ao nível dos indicadores sem dados. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema e conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial.

### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

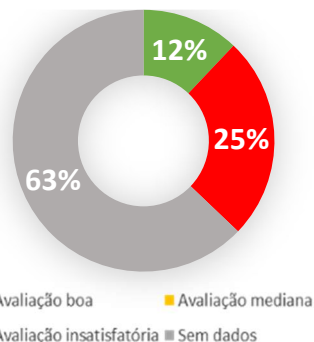


# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## 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



## 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 RESIDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE POVOAÇÃO

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	- ■ - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,00 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	0,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	●	SD ]90; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	-	NA {100}	-	- ■ - - - -
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	-	NA {100}	-	- ■ - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	-	NA {100}	-	- ■ - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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 e infraestrutural do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e a promoção da cobertura de gastos totais.

### NOTAS:

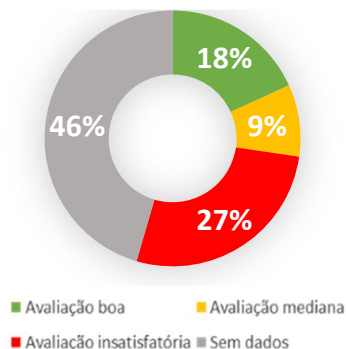
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	3704
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	2385
ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:	409 519,10 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:	583 723,00 m <sup>3</sup> /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	110,27 t/ano
ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:	0 pontos
COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:	77,27 km
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	7
Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:	5
Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:	32
Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:	Sem dados
CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL:	1 233,00 m <sup>3</sup> /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:	Sem dados
Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:	0
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	6796
Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:	1

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [85;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,19 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	- ■ ■ ■ - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,29 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	20,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	●	SD ]90; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	●	80,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	●	99,90 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	100,00 % {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 infraestrutural e destino de lamas de sistemas públicos. Deve ser ainda uma prioridade a promoção da cobertura de gastos totais do sistema, melhoria do conhecimento infraestrutural e análises de águas residuais realizadas.

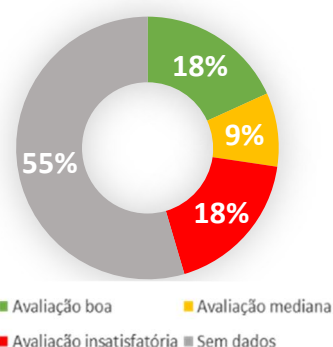
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## 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:	0,00 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:	Sem dados
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	Sem dados
ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:	0 pontos
COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:	12,17 km
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	- - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,42 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	30,00 % ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS ERSARA_S07	●	0,00 /100km.ano {0}	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	●	SD ]90; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	●	0,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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, reabilitação de condutas e sustentabilidade ambiental 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.

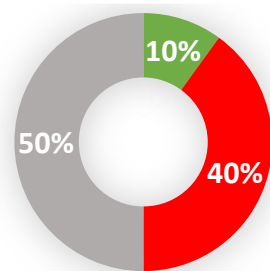
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Santa Cruz da Graciosa
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	2889
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	386
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:	53 646,00 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:	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:	501
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E INDIVIDUAL ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,11 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	- - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,16 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	10,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	●	0,00 % ]90; 100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	●	0,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICAS ERSARA_S11	-	NA {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS INDIVIDUAIS ERSARA_S12	●	SD {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 e ambiental do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a monitorização das águas residuais tratadas, o conhecimento infraestrutural, a cobertura de gastos totais e o controlo de descargas de emergência.

### NOTAS:

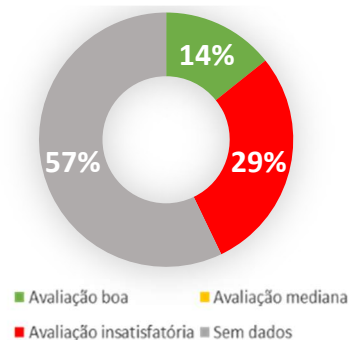
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.



## 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:	0,00 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:	0,00 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,00 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	0,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	--- ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	--- ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	-	NA ]90; 100]	-	-----
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	-	NA {100}	-	-----
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	-	NA {100}	-	-----
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	-	NA {100}	-	-----
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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 infraestrutural e ambiental do sistema de saneamento. Deve ainda dar prioridade à promoção da cobertura de gastos totais do sistema e conhecimento infraestrutural.

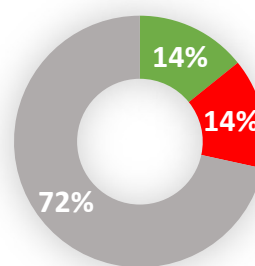
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## 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:	0,00 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:	0,00 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:	3
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	■ ■ - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,00 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	SD ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	-	NA ]90; 100]	-	■ ■ - - - -
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	-	NA {100}	-	■ ■ - - - -
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	-	NA {100}	-	■ ■ - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	-	NA {100}	-	■ ■ - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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 todos os níveis: acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural e ambiental do sistema de saneamento. Deve ainda dar prioridade à promoção da cobertura de gastos totais do sistema.

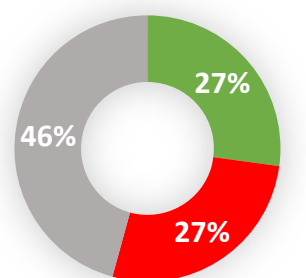
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Vila do Porto
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	3646
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	1137
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 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:	15 pontos
COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:	26,45 km
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	11
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:	514,00 m <sup>3</sup> /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:	507,00 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	■ - ■ - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,82 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	0,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	●	SD ]90; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	●	100,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	●	87,29 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	●	100,00 % {100}	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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 todos os níveis: acessibilidade física, sustentabilidade económica, infraestrutural e ambiental do sistema de saneamento. Deve ainda dar prioridade ao cumprimento dos parâmetros de descarga das águas residuais tratadas, à monitorização das águas residuais tratadas e à promoção da cobertura de gastos totais.

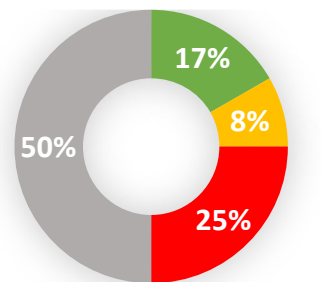
### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

## 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:	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:	0 pontos
COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:	57,29 km
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	7
Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:	1
Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:	44
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:	0

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [85;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,28 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,15 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	50,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	●	0,00 % ]90; 100]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	●	0,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	●	SD {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	●	100,00 % {100}	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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 infraestrutural e ambiental do sistema de saneamento. Deve ser ainda uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema, o cumprimento dos parâmetros de descarga das águas residuais tratadas e a monitorização das águas residuais tratadas.

### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

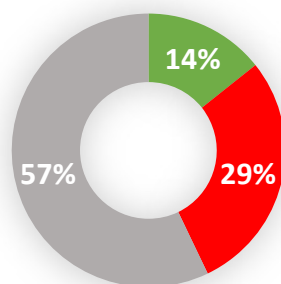


# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	Nordeste Ativo, E.I.M.
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	2623
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:	0,00 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:	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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,00 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	- - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,41 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	0,00 ]60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	SD {0}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	-	NA ]90; 100]	-	■ ■ - - - -
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	-	NA {100}	-	- - - - -
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	-	N.A {100}	-	■ ■ - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	-	NA {100}	-	■ ■ - - - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	●	SD {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 infraestrutural e ambiental 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:

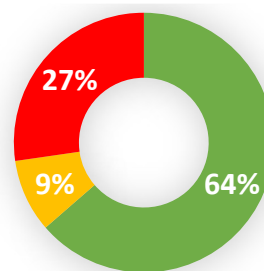
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	2355
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	652
ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:	6744
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:	299 479,92 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:	1
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:	333 599,00 m <sup>3</sup> /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	0,00 t/ano
ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:	30 pontos
COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:	50,74 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:	Sem dados
CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL:	2 250,00 m <sup>3</sup> /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:	3 319,00 m <sup>3</sup> /dia
Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:	1
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	3172
Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:	0

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01		100,00 % [85;100]	★★★	
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02		0,48 % [0; 0,50]	★★★	
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03		100,00 % {100}	★★★	
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04		0,86 [1,0; 1,1]	-	
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05		60,00 % ]60; 100]	-	
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06		0,00 %/ano [1; 4]	★☆☆	
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07		0,00 /100 km.ano {0}	★★★	
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08		0,00 % ]90; 100]	★★★	
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09		100,00 % {100}	★★★	
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10		100,00 % {100}	★★★	
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11		100,00 % {100}	★★★	
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	-	NA {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 uma prioridade, a melhoria da cobertura de gastos totais, a avaliação da necessidade de reabilitação de condutas e o controlo de descargas de emergência.

### NOTAS:

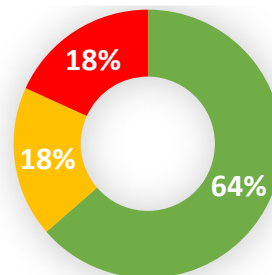
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	SMAS de Ponta Delgada
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	29 150
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	10 875
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	5 240
ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:	13 035
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:	2 112 970,00 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:	59
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:	2 108 618,00 m <sup>3</sup> /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	3,46 t/ano
ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:	15 pontos
COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:	163,76 km
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	30
Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:	4
Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:	55
Nº DE FOSSAS SÉPTICAS INDIVIDUAIS:	20 334
CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL:	6 513,00 m <sup>3</sup> /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:	1 049,75 m <sup>3</sup> /dia
Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:	1
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	12 806
Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:	7

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA E SANEAMENTO DE PONTA DELGADA

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01		100,00 % [85;100]	★☆☆	
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02		0,44 % [0; 0,50]	★★★★	
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	---■---
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04		0,91 [1,0; 1,1]	-	
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05		100,00 ]60; 100]	-	
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06		1,01 %/ano [1; 4]	★★★★	
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07		0,61 /100km.ano {0}	★★★☆☆	
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08		11,76 % ]90; 100]	★★★★	
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09		100,00 % {100}	★★★★	
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10		94,96 % {100}	★★★☆☆	
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11		100,00 % {100}	★★★★	
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12		100,00 % {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 melhoria no controlo de descargas de emergência e cumprimento dos parâmetros de descarga do sistema.

### NOTAS:

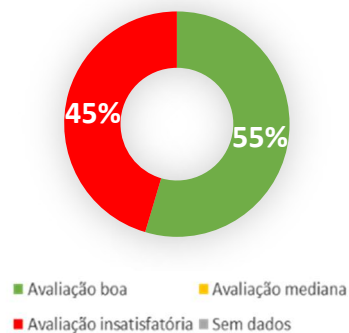
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA

PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Angra do Heroísmo
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	15 575
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:	21 441,95 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	6 250,60 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:	27
Nº DE ECOPONTOS:	482
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	90,27 % [90; 100]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	88,53 % [70; 100]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,30 % [0; 0,5]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	29,15 % [40; 100]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	70,85 % [0; 60]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	1,66 [12 24[	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	62,50 % {100}	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,35 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	490,25 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	4,38 tep/1000t [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 uma prioridade, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema, o aumento da recolha seletiva de resíduos urbanos, das lavagens de contentores e melhoria na resposta a reclamações e sugestões.

### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

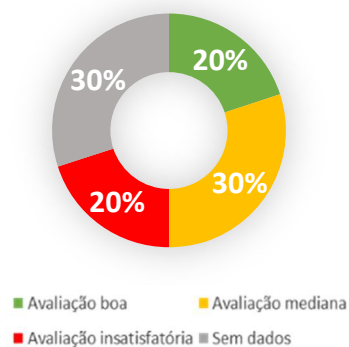


# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Calheta
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	2423
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:	1 136,31 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	453,78 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:	5
Nº DE ECOPONTOS:	97
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	88,36 % [80; 100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	SD [50; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,70 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	39,93 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	60,07 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	SD [12 24]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	■ - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,84 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	SD [450; +∞]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	19,60 tep/1000t [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, das lavagens de contentores e da rentabilização do parque de viaturas. Deve ser dada prioridade à melhoria da cobertura de gastos totais e da utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha.

### NOTAS:

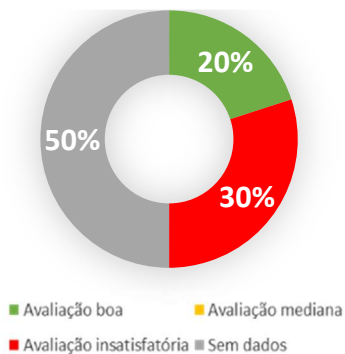
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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:	288,90 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	77,21 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:	15
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	SD [90; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	SD [70; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,00 % [0; 0,5]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	26,73 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	73,28 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	SD [12 24]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,02 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	SD [450; +∞]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	SD [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 ao nível da acessibilidade do serviço de recolhas, das lavagens de contentores, da rentabilização do parque de viaturas e utilização dos recursos energéticos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e promoção da cobertura de gastos totais.

### NOTAS:

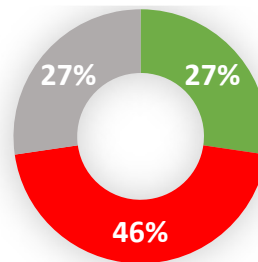
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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:	6 687,00 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	1 350,25 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:	9
Nº DE ECOPONTOS:	153
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:	1

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	104,92 %* [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	90,06 % [80; 100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	SD [50; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,21 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	20,19 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	79,81 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	SD [12 24]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	0,00 % {100}	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,27 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	374,48 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	SD [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 ao nível da acessibilidade do serviço de recolha seletiva, das lavagens de contentores, da utilização dos recursos energéticos em viaturas. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva, procurar melhorar a rentabilidade do parque de viaturas, à resposta a reclamações e sugestões e à promoção da cobertura de gastos totais.

### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

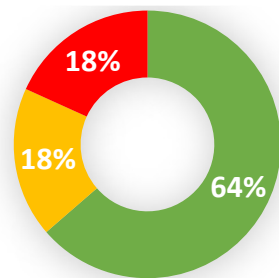
\*O resultado acima dos 100% explica-se pela existência de resíduos urbanos da responsabilidade da entidade que são entregues por particulares e/ou produzidos pela própria entidade gestora e que não pertencem à porção de resíduos urbanos recolhidos pela mesma.

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

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Lagoa
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	5307
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:	8 808,04 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	3 816,98 t/ano
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 VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS:	4
Nº DE ECOPONTOS:	9
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [90;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	96,65 % [90; 100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	96,65 % [70; 100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,53 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	43,34 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	56,66 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	11,77 [12 24[	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	100,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,71 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	376,23 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	4,15 tep/1000t [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 e procurar melhorar a rentabilidade do parque de viaturas.

### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

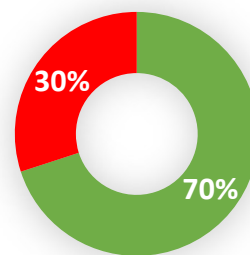


# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Lajes das Flores
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	1028
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:	787,42 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	437,76 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:	60
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [80;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	100,00 % [50; 100]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	100,00 % [70; 100]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,04 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	55,59 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	44,41 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	0,73 [12 24[	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,20 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	144,07 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	4,92 tep/1000t [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 das lavagens de contentores, à promoção de cobertura de gastos totais e melhorar a rentabilidade do parque de viaturas.

### NOTAS:

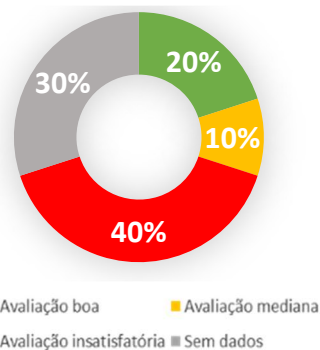
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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:	1 561,07 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	251,09 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:	5
Nº DE ECOPONTOS:	115
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	92,09 % [80; 100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	SD [50; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,65 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	16,08 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	83,92 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	SD [12 24]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	- - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,62 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	SD [450; +∞]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	11,85 tep/1000t [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 do parque de viaturas. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos, cobertura de gastos totais e melhorar a utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha.

### NOTAS:

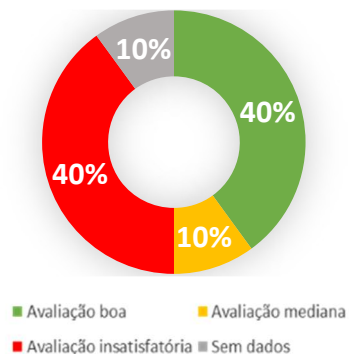
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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:	2 743,38 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	424,20 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:	72
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	89,36 % [80; 100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	SD [50; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,31 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	15,46 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	84,54 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	0,08 [12 24]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	- - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,49 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	744,78 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	6,22 tep/1000t [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. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema e de lavagens de contentores.

### NOTAS:

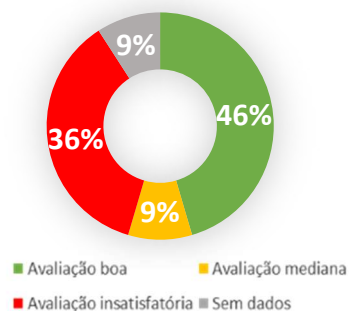
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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

## PERFIL DA ENTIDADE

<b>ENTIDADE GESTORA:</b>	CM de Ponta Delgada
<b>ALOJAMENTOS EXISTENTES:</b>	29 150
<b>RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:</b>	40 904,05 t/ano
<b>RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:</b>	10 328,85 t/ano
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	3
<b>TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:</b>	Área Mediamente Urbana (AMU)

## Avaliação Global



## PERFIL DO SISTEMA

<b>Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS:</b>	26
<b>Nº DE ECOPONTOS:</b>	Sem dados
<b>Nº DE ECOCENTROS:</b>	0
<b>Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:</b>	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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	97,74 % [90; 100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	97,74 % [70; 100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,33 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	25,25 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	74,75 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	SD [12 24[	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	42,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,51 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	443,59 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	5,31 tep/1000t [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. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento das respostas a reclamações e sugestões nos prazos certos e à promoção da cobertura de gastos totais.

### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

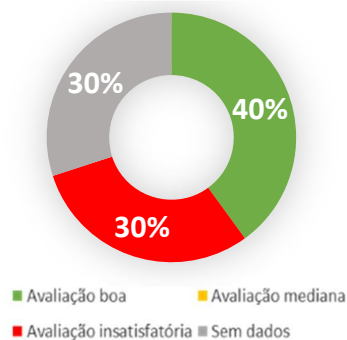


# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Povoação
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	3575
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:	3 630,98 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	379,72 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 POVOAÇÃO

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	97,48 % [80; 100]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	97,48 % [50; 100]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,30 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	10,46 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	89,54 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	SD [12 24[	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	- ■ - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,38 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	SD [450; +∞]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	SD [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 das lavagens de contentores, rentabilização do parque de viaturas de resíduos urbanos e utilização dos recursos energéticos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e à melhoria da cobertura de gastos totais.

### NOTAS:

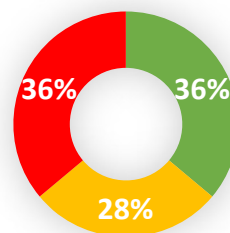
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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:	14 960,56 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	3 774,70 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:	48
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 RIBEIRA GRANDE

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,15 %* [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	92,39 % [90; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	92,39 % [70; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,52 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	25,23 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	74,77 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	5,24 [12 24[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	90,00 % {100}	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,11 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	356,48 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	4,37 tep/1000t [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, à melhoria das lavagens de contentores e da rentabilização do parque de viaturas do sistema.

### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

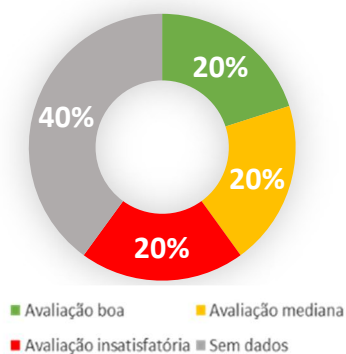
\*O resultado acima dos 100% explica-se pela existência de resíduos urbanos da responsabilidade da entidade que são entregues por particulares e/ou produzidos pela própria entidade gestora e que não pertencem à porção de resíduos urbanos recolhidos pela mesma.

# 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:	987,70 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	347,66 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:	85
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:	0

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01		100,00 % [95;100]	★★★	
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02		SD [80; 100]	-	
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03		SD [50; 100]	-	
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04		0,00 % [0; 0,5]	★★★	
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05		35,20 % [40; 100]	★★★	
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06		64,80 % [0; 60]	★★★	
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07		SD [12 24]	-	
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09		0,11 [1,0; 1,1]	-	
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14		SD [450; +∞]	-	
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16		16,16 tep/1000t [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 dos serviços de recolhas, das lavagens de contentores e da rentabilização do parque de viaturas. Deve ser dada prioridade ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema e melhorar a utilização dos recursos energéticos em viaturas de recolha.

### NOTAS:

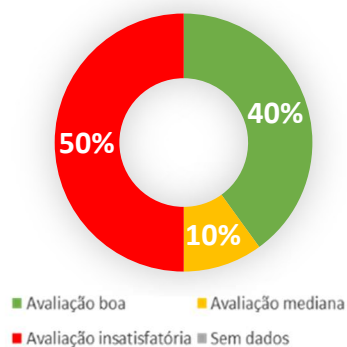
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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:	1 900,92 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	540,28 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:	53
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	96,02 % [80; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	96,02 % [50; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,12 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	28,42 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	71,58 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	1,13 [12 24[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,21 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	323,19 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	6,92 tep/1000t [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 à promoção da cobertura dos gastos totais, ao aumento da recolha seletiva de resíduos, das lavagens de contentores e melhorar a rentabilização do parque de viaturas.

### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

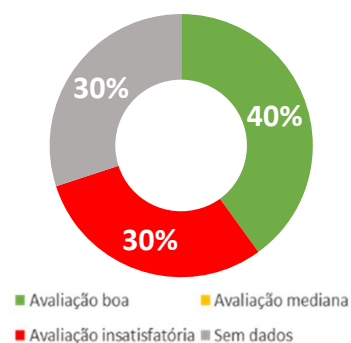


# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de São Roque do Pico
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	2298
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:	1 424,91 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	162,81 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:	67
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	83,64 % [80; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	85,73 % [50; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,31 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	11,43 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	88,57 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	SD [12 24[	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,50 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	SD [450; +∞]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	SD [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 das lavagens de contentores e rentabilização do parque de viaturas e utilização de recursos energéticos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e à promoção da cobertura de gastos totais.

### NOTAS:

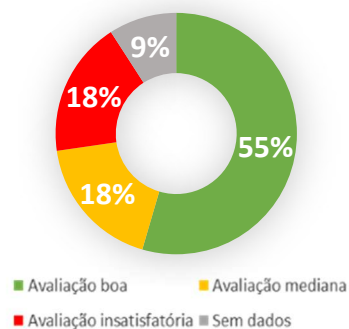
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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:	2 266,00 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	601,60 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:	173
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:	0

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	90,55 % [80; 100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	89,26 % [50; 100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,65 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	26,55 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	73,45 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	SD [12 24[	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	100,00 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,04 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	580,74 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	6,87 tep/1000t [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.

### NOTAS:

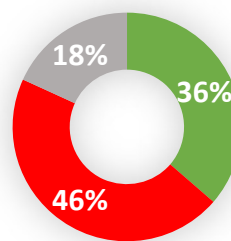
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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:	2 369,34 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	597,10 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:	7
Nº DE ECOPONTOS:	34
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	91,47 % [80; 100]	★☆☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	SD [50; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,42 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	25,20 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	74,80 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	SD [12 24]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	100,00 % {100}	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,63 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	201,44 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	7,69 tep/1000t [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 e das lavagens de contentores. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos, à promoção da cobertura de gastos totais, melhorar a rentabilização do parque de viaturas e utilização dos seus recursos energéticos.

### NOTAS:

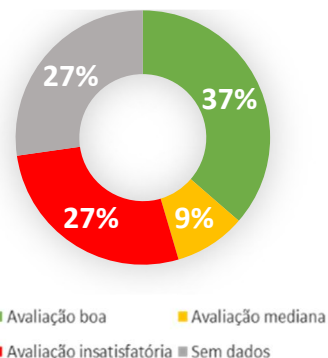
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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:	6 445,10 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	2 771,68 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:	68
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01		100,00 % [95;100]	★★★★	
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02		SD [90; 100]	-	
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03		SD [70; 100]	-	
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04		0,98 % [0; 0,5]	★★★★	
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05		43,00 % [40; 100]	★★★★	
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06		57,00 % [0; 60]	★★★★	
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07		1,81 [12 24]	★★★★	
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08		SD {100}	-	
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09		0,82 [1,0; 1,1]	-	
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14		377,92 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★★★	
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16		5,19 tep/1000t [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 sobre a acessibilidade do serviço de recolha e a resposta a reclamações e sugestões. Deve ser dada prioridade ao aumento das lavagens de contentores, da cobertura de gastos totais do sistema e melhorar a rentabilização do parque de viaturas.

### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

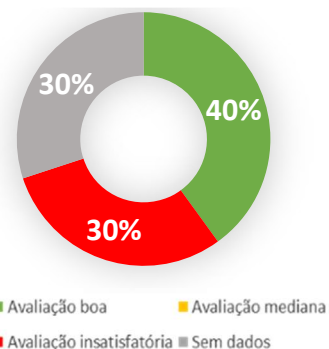


# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	Nordeste Ativo, E.I.M.
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	2623
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:	1 864,03 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	421,72 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:	6
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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	100,00 % [80; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	100,00 % [50; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,41 % [0; 0,5]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	22,62 % [40; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	77,38 % [0; 60]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	SD [12 24[	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	- - - - ■ -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,72 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	SD [450; +∞]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	SD [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, rentabilização do parque de contentores e utilização de recursos energéticos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema.

### NOTAS:

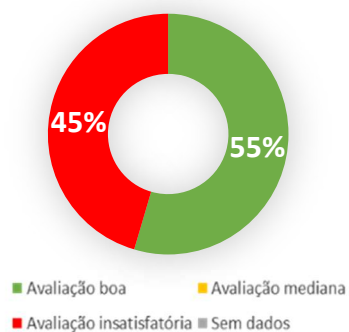
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

# 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:	10 700,46 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	2 247,12 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:	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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	93,41 % [90; 100]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	93,41 % [70; 100]	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,21 % [0; 0,5]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	21,00 % [40; 100]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	79,00 % [0; 60]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	1,24 [12 24[	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	100,00 % {100}	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,77 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	453,51 kg/m <sup>3</sup> [450; +∞]	★★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	9,42 tep/1000t [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, das lavagens de contentores, ao aumento da cobertura de gastos totais do sistema e melhorar a utilização de recursos energéticos.

### NOTAS:

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

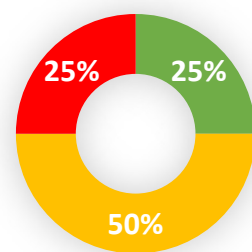
SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA

PERFIL DA ENTIDADE

ATERRO INTERMUNICIPAL DA ILHA DO PICO

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Associação de Municípios da Ilha do Pico
RESÍDUOS RECECIONADOS:	3 900,00 t
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	00,0 t
RESÍDUOS URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	3 736,11 t
RESÍDUOS NÃO URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	163,89 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	0

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 ATERROS:	1

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,07 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	-	NA [50;100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	100,00 % [0; 15]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRO ERSARA_R13	●	100,00 % [0; 100[	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	●	86,52 % [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.

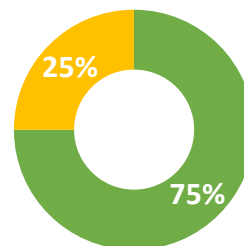
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO CORVO

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Resiaçores, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	382,12 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	185,32 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	54,81 t/ano
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 17/DRAAC/2022; Licenças Descarga n.º AR/2022/175; AR/2023/103

## 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 ATERROS:	0

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA CENTRO PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO CORVO - RESIAÇORES

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,00* [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	94,65 % [50;100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	14,34 % [0; 15]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	●	100,00 % [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:

\*O resultado do indicador ERSARA\_R09 – Cobertura de gastos totais apresentado diz respeito à empresa Resiaçores e não, somente, ao Centro de Processamento de Resíduos da ilha do Corvo.



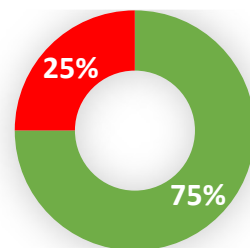
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO FAIAL

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Resiaçores, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	7 748,43 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	2 005,09 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	2 169,44 t/ano
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 10/DRAAC/2023; ISO 9001:2015

## 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 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 DO FAIAL - RESIAÇORES

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,00* [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	130,92 % [50;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	28,00 % [0; 15]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	●	100,00 % [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 à diminuição de resíduos reencaminhados para valorização energética e/ou eliminação.

### NOTAS:

\*O resultado do indicador ERSARA\_R09 – Cobertura de gastos totais apresentado diz respeito à empresa Resiaçores e não, somente, ao Centro de Processamento de Resíduos da ilha do Faial.

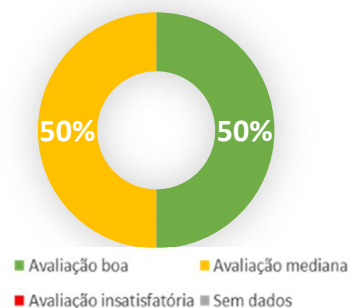
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DAS FLORES

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Resiaçores, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	2 035,89 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	735,70 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	432,15 t/ano
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 16/DRAAC/2022; Licenças Descarga n.º AR/2022/176; AR/2023/104

## 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 DAS FLORES - RESIAÇORES

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,00* [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	72,00 % [50;100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	21,23 % [0; 15]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	●	90,91 % [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:

\*O resultado do indicador ERSARA\_R09 – Cobertura de gastos totais apresentado diz respeito à empresa Resiaçores e não, somente, ao Centro de Processamento de Resíduos da ilha das Flores.

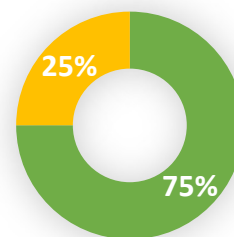
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DA GRACIOSA

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Equiambi, Equip., Serviço e Gestão Ambiental, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	2 105,94 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	909,19 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	294,73 t/ano
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 12/DRAAC/2023; Licença Descarga n.º AR/2020/03;

## 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,00* [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	48,37 % [50;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	14,00 % [0; 15]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	●	100,00 % [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:

\*O resultado do indicador ERSARA\_R09 – Cobertura de gastos totais apresentado diz respeito à empresa Equiambi e não, somente, ao Centro de Processamento de Resíduos da ilha da Graciosa.

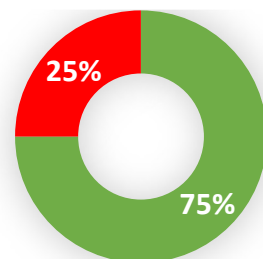
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO PICO

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Resiaçores, Lda.
RESÍDUOS RECEIONADOS:	6 178,24 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	1 838,87 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	3 548,13 t/ano
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 6/DRA/2020; Licença Descarga n.º AR/2023/102; Operador de subprodutos animais; Centro de desmantelamento de VFV; Centro Recolhedor de Resíduos de Baterias e Acumuladores; PME Líder; ISO 9001:2015

## 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 ATERROS:	0

## QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA CENTRO PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO PICO - RESIAÇORES

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,00* [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	87,34 % [50;100]	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	57,43 % [0; 15]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	●	95,45 % [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 à diminuição de resíduos reencaminhados para valorização energética e/ou eliminação.

### NOTAS:

\*O resultado do indicador ERSARA\_R09 – Cobertura de gastos totais apresentado diz respeito à empresa Resiaçores e não, somente, ao Centro de Processamento de Resíduos da ilha do Pico.



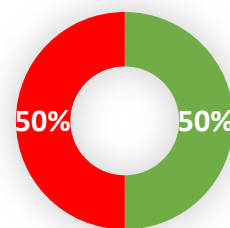
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DE SANTA MARIA

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Resiaçores, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	2 766,99 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	1 078,60 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	997,02 t/ano
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 3/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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	- ■ - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,00* [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	77,75 % [50;100]	★★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	36,03 % [0; 15]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	●	0,00 % [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 à diminuição de resíduos reencaminhados para valorização energética e/ou eliminação.

#### NOTAS:

\*O resultado do indicador ERSARA\_R09 – Cobertura de gastos totais apresentado diz respeito à empresa Resiaçores e não, somente, ao Centro de Processamento de Resíduos da ilha de Santa Maria.

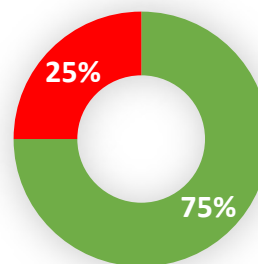
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DE SÃO JORGE

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Equiambi, Equip., Serviço e Gestão Ambiental, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	4 196,39 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	1 744,00 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	395,16 t/ano
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	65 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 9/DRA/2020; Licença Descarga n.º AR/2020/03

## 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 SÃO JORGE - EQUIAMBI

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	■-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,00* [1,0; 1,1]	-	■■■■■
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	44,42 % [50;100]	★★★	■■■■■
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	9,42 % [0; 15]	★★★	■■■■■
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	●	100,00 % [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 valorização material dos resíduos urbanos.

### NOTAS:

\*O resultado do indicador ERSARA\_R09 – Cobertura de gastos totais apresentado diz respeito à empresa Equiambi e não, somente, ao Centro de Processamento de Resíduos da ilha de São Jorge.

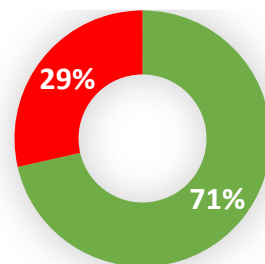
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

ECOPARQUE DA ILHA DE SÃO MIGUEL

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	MUSAMI, E.I.M., S.A.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	99 402,78 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	11 647,60 t/ano
RESÍDUOS URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	57 878,99 t/ano
RESÍDUOS NÃO URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	3 169,13 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 15/DRAAC/2021; Alvará n.º 4/DRA/2020; Alvará n.º 14/DRAAC/2021; Alvará n.º 3/DRAAC/2022; Licença Ambiental n.º 3/2022/DRAAC; ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018; 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08		100,00 % {100}	★★★	
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09		1,06 [1,0; 1,1]	-	
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10		69,55 % [50;100]	★★★	
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11		61,41 % [0; 15]	★★★	
EFICIÊNCIA DA INCINERAÇÃO ERSARA_R12	-	NA [75; 100]	-	- - - - -
CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRO ERSARA_R13		157,31 % [0; 100[	★★★	
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM CENTRAIS DE VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA ERSARA_R15		-6,16 kWh/t ]-∞; 6]	★★★	
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17		98,96 % [95; 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>

### RECOMENDAÇÕES:

Deve ser dada prioridade à diminuição de resíduos reencaminhados para valorização energética e/ou eliminação e consequentemente à rentabilidade da capacidade utilizada dos aterros.

### NOTAS:

-

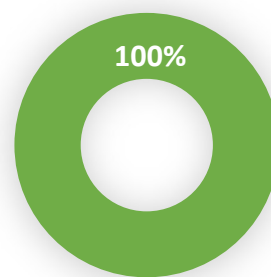
# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## PERFIL DA ENTIDADE

### ECOPARQUE DA ILHA TERCEIRA

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Teramb, Empresa Municipal de Gestão de Valorização Ambiental, E.E.M.
RESÍDUOS RECEIONADOS:	41 046,70 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	315,04 t/ano
RESÍDUOS URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	191,68 t/ano
RESÍDUOS NÃO URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	1 596,78 t/ano
MATERIAIS ENCAMINHADOS PARA INCINERAÇÃO:	41 497,99 t/ano
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 1/DRA/2020; Licença Ambiental n.º 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	- ■ - - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,05 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	173,95 % [50;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	-	NA [0; 15]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
EFICIÊNCIA DA INCINERAÇÃO ERSARA_R12	●	103,74 % [75; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRO ERSARA_R13	●	29,81 % [0; 100[	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM CENTRAIS DE VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA ERSARA_R15	●	-412,11 kWh/t ]-∞; 6]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	●	100,00 % [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:

-



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

## 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 aos dados submetidos.

## PERFIL DE ENTIDADE

<b>ENTIDADE:</b>	Electrão
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	Sem dados
<b>FLUXOS ESPECÍFICOS:</b>	Pilhas e acumuladores/ Equipamentos elétricos e eletrónicos / Embalagens e resíduos de embalagens
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	Sem dados
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	0

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	SD {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

ENTIDADE:	European Recycling Platform
RESÍDUOS RECECIONADOS:	118,86 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Pilhas e acumuladores/ Equipamentos elétricos e eletrónicos
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
CERTIFICAÇÕES:	0

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>ENTIDADE:</b>	GVB - Gestão e Valorização de Baterias, Lda.
<b>RESÍDUOS RECEIONADOS:</b>	14,94 t
<b>FLUXOS ESPECÍFICOS:</b>	Baterias e acumuladores
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	80 pontos
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	0

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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

ENTIDADE:	Novo Verde
RESÍDUOS RECECIONADOS:	1 554,76 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Resíduos de Embalagens
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
CERTIFICAÇÕES:	0

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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

ENTIDADE:	Sociedade Ponto Verde
RESÍDUOS RECECIONADOS:	15 436,89 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Embalagens e Resíduos de Embalagens
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ISO 9001:2015; ISO 14001:2015

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08		100,00% {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 aos dados submetidos.

## PERFIL DE ENTIDADE

ENTIDADE:	Sogilub
RESÍDUOS RECECIONADOS:	692,03 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Óleos Minerais Usados
CONHECIMENTO LEGAL:	40 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; EMAS

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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

ENTIDADE:	Valorcar
RESÍDUOS RECECIONADOS:	2 686,00 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Baterias e Acumuladores/ Veículos em Fim de Vida
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; EMAS

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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

ENTIDADE:	Valorfito
RESÍDUOS RECECIONADOS:	3,82 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Embalagens de produtos fitofarmacêuticos
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
CERTIFICAÇÕES:	0

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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

ENTIDADE:	Valormed
RESÍDUOS RECECIONADOS:	18,43 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Resíduos de embalagens e medicamentos
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
CERTIFICAÇÕES:	E-5622; A-0811

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 aos dados submetidos.

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

## PERFIL DE ENTIDADE

ENTIDADE:	Valorpneu
RESÍDUOS RECECIONADOS:	1 879,62 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Pneus Usados
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
CERTIFICAÇÕES:	0

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	N.A. {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.

## SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS POR OPERADORES

### PERFIL DE ENTIDADE

<b>OPERADOR:</b>	Agraçor - Suínos dos Açores, S.A.
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	6795,32 t
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	100 pontos
<b>PLANO ÍTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b>	100 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Albano Vieira, S.A.
<b>RESÍDUOS RECEIONADOS:</b>	0,00 t
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	100 pontos
<b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b>	85 pontos
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	ALVARÁ N.º 8/DRA/2017

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DE DEMOLIÇÃO (INCLUINDO SOLOS ESCAVADOS DE LOCAIS CONTAMINADOS);

### OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

RECICLAGEM OU RECUPERAÇÃO DE OUTRAS MATÉRIAS INORGÂNICAS;

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 DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO PRELIMINAR PARA FINS DE TRANSPORTE PARA UMA INSTALAÇÃO DE TRATAMENTO DE RESÍDUOS TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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.- Faial
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	49,98 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2019-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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.- Flores
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	3,21 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/2022

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ABSORVENTES, 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 CUIDADOS 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2022-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	3,37 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, ABSORVENTES, 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 CUIDADOS 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	11,38 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, ABSORVENTES, 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 CUIDADOS 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	4,30 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 RECECIONADOS:</b>	271,56 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 19/DRAAC/2022; 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 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	526,21 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 18/DRAAC/2022; 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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. - Graciosa
<b>RESÍDUOS RECEIONADOS:</b>	13,68 t
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	60 pontos
<b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b>	ISENTO
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	ALVARÁ N.º 8/DRAAC/2023; ALVARÁ N.º AR/2023/27

## 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	195,06 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; ALVARÁ N.º AR/2022/187

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	330,26 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/DRAAC/2023; ALVARÁ N.º AR/2023/94

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	3096,74 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 21/DRAAC/2022

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DA PROSPECÇÃO 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);

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

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/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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 – Castelo Branco
<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 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2019-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 RECEIONADOS:</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 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2019-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 Bárbara
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	276,88 t
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	70 pontos
<b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b>	85 pontos
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	ALVARÁ N.º 12/DRAAC/2022

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 RECEIONADOS:</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>	0

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2019-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	1280,73 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2020-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 das Lajes das Flores - Operador
<b>RESÍDUOS RECEIONADOS:</b>	17,80 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 6/DRAAC/2022

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DA AGRICULTURA, HORTICULTURA, AQUACULTURA, SILVICULTURA, CAÇA, PESCA, E DA PREPARAÇÃO E PROCESSAMENTO DE PRODUTOS ALIMENTARES;

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 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2022-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	3 630,98 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2019-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 Ribeira Grande - Conceição
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	39,82 t
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	40 pontos
<b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b>	0 pontos
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	0

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2021-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 Ribeira Grande – Lomba da Maia
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	9,84 t
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	40 pontos
<b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b>	0 pontos
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	0

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2021-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	EAD – Empresa de arquivo e documentação, S.A.
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	15,33 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2021-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Equiambi, Equip., Serviço e Gestão Ambiental, Lda. – São Miguel
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	1 208,70 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Fábrica de Blocos Teodoro, Lda.
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	4269,84 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 11/DRAAC/2022

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	3,15 t
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	80 pontos
<b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b>	91 pontos
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	ALVARÁ N.º 3/DRA/2020

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2020-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Higiaçores – São Miguel
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	27,08 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 1/DRAAC/2023; ISO 9001:2015

#### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ABSORVENTES, 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	7 152,36 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 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Reciclaçores – Comércio de Metais de Hildeberto Leal Medeiros – São Miguel (Açormetais)
<b>RESÍDUOS RECEIONADOS:</b>	971,62 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 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Reciclaçores – Comércio de Metais de Hildeberto Leal Medeiros – Terceira (Açormetais)
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	1 032,95 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 1/DRA/2019; LICENÇA AR/2023/66; CERTIFICAÇÃO N.º 201.20/066, N.º 201.20/065

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Reciclagem Comércio Fagundes, Lda.
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	697,60 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 14/DRAAC/2023; CERTIFICAÇÃO N.º 201.20/082, N.º 201.20/083 E N.º 201.20/084

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Recyclapico – Centro de reciclagem do Pico, Lda.
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	358,83 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Resiaçores – Gestão de Resíduos dos Açores, Lda.
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	4 173,77 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 9/DRAAC/2023 ALVARÁ N.º AR/2023/101 CERTIFICADO DE QUALIDADE N.º 10520057

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Serralharia do Outeiro - Arrifes
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	900,00 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Serralharia do Outeiro – Pico da Pedra
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	9 173,00 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Serralharia do Outeiro – Terceira
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	2 053,00 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Silveira & Silveira, Unipessoal, Lda.
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	202,74 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 13/DRAAC/2023

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Sucatas Brum, de Maria Isaura Furtado Brum
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	1 360,49 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 20/DRAAC/2022 ALVARÁ N.º AR/2023/65; ACORDO PRODUTOR DE ÓLEO USADO N.º 201600786; CERTIFICAÇÃO DE BALANÇA N.º 201.20/070

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 - Faial
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	2 909,80 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 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Tecnovia Ambiente - Graciosa
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	942,41 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 3/DRAAC/2023

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	Tecnovia Ambiente - Pico
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	675,88 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 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 FRAÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 – São Jorge
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	948,25 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 2/DRAAC/2023

### 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 – São Miguel
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	31 968,14 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 7/DRAAC/2023

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINEÍS, 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	8 468,01 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 6/DRAAC/2023

### TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINEÍS, 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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. - Faial
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	482,29 t
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	60 pontos
<b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b>	ISENTO
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	ALVARÁ N.º 15/DRAAC/2022 ALVARÁ N.º AR/2022/29 NP EN ISO 9001:2015 NP EN ISO 14001:2015 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	116,54 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 ALVARÁ N.º AR/2023/05 NP EN ISO 9001:2015 NP EN ISO 14001:2015 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	31,08 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 ALVARÁ N.º AR/2021/76 NP EN ISO 9001:2015 NP EN ISO 14001:2015 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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	124,86 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 NP EN ISO 9001:2015 NP EN ISO 14001:2015 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	154,98 t
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	60 pontos
<b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b>	ISENTO
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	ALVARÁ N.º 15/DRAAC/2023 ALVARÁ N.º AR/2024/16 NP EN ISO 9001:2015 NP EN ISO 14001:2015 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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 Jorge
<b>RESÍDUOS RECECIONADOS:</b>	140,25 t
<b>CONHECIMENTO LEGAL:</b>	60 pontos
<b>PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:</b>	ISENTO
<b>CERTIFICAÇÕES:</b>	ALVARÁ N.º 13/DRAAC/2022 ALVARÁ N.º AR/2022/182 NP EN ISO 9001:2015 NP EN ISO 14001:2015 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	8 351,91 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 ALVARÁ N.º AR/2021/75 NP EN ISO 9001:2015 NP EN ISO 14001:2015 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	333,02 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 ALVARÁ N.º AR/2023/06 NP EN ISO 9001:2015 NP EN ISO 14001:2015 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 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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>	408,28 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 (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2023)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {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.



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores

Rua Filipe de Carvalho n.º 6 / 9900-052 Horta

Tel.: 292 240 541

[ersara@azores.gov.pt](mailto:ersara@azores.gov.pt)

[www.azores.gov.pt/GRA/srrn-ersara](http://www.azores.gov.pt/GRA/srrn-ersara)