

RELATÓRIO ANUAL

2
0
2
5

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS
E RESÍDUOS DOS AÇORES



ERSARA

Entidade Reguladora dos Serviços
de Águas e Resíduos dos Açores

RELATÓRIO ANUAL
DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE 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, 2025

ELABORAÇÃO

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores:

Eng.^a Raquel Pereira

COORDENAÇÃO

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

Doutora Sandra Câmara, Dr. Ricardo Rodrigues e Eng.^a Sílvia Avelar

DATA DA PUBLICAÇÃO

Dezembro, 2025

CONTACTOS

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

Tel.: +351 292 240 541

E-mail: ersara@azores.gov.pt | Web: <https://portal.azores.gov.pt/web/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 RESÍDUALIS	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

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

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

FIGURA 1 - COMPONENTES DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO.....	12
FIGURA 2 - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DAS ENTIDADES GESTORAS DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS NA RAA	21
FIGURA 3 - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DAS ENTIDADES GESTORAS DOS SERVIÇOS DE RESÍDUOS EM BAIXA NA RAA	23
FIGURA 4 –TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO.....	34
FIGURA 5 – DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO.....	34
FIGURA 6 - TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	35
FIGURA 7 - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	35
FIGURA 8 - TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA.....	36
FIGURA 9 - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA	36
FIGURA 10 - TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA	37
FIGURA 11 - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA TAXA DE RESPOSTA – SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA	37
FIGURA 12 - TAXA DE RESPOSTA - ENTIDADES GESTORAS DE FLUXOS ESPECÍFICOS DE RESÍDUOS	38
FIGURA 13 –TAXA DE RESPOSTA – OPERADORES DE GESTÃO DE RESÍDUOS	38
FIGURA 14 - DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO – ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO.....	40
FIGURA 15 - DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO – SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	41
FIGURA 16 - DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO – GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA.....	42
FIGURA 17 - DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO – GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA	43
FIGURA 18 – VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2023-2024 - ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO	46
FIGURA 19 - VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2023-2024 – SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	49
FIGURA 20 – VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2023-2024 – GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA	52
FIGURA 21 - VARIAÇÃO DE RESULTADOS POR INDICADOR 2023-2024 – GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA	54

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 - FLUXOGRAMA DE PROCEDIMENTOS DE IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES	14
TABELA 2 -- BANDA DE FIABILIDADE DA FONTE DE INFORMAÇÃO	15
TABELA 3- MODELOS DE GESTÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS (2024).....	20
TABELA 4 - MODELOS DE GESTÃO DO SERVIÇO DE RESÍDUOS EM BAIXA (2024)	22
TABELA 5 - SISTEMAS DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA POR ILHA E RESPETIVAS ENTIDADES GESTORAS.....	24
TABELA 6 -OPERADORES DE GESTÃO DE RESÍDUOS POR ILHA.....	25
TABELA 7 - SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE FLUXOS DE RESÍDUOS	27
TABELA 8 - DISTRIBUIÇÃO DA TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO POR ILHA	28
TABELA 9 - DADOS SUBMETIDOS POR ENTIDADE REGULADA E POR TIPO DE SERVIÇO.....	29
TABELA 10 - FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL - ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO	44
TABELA 11- FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL – SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS.....	47
TABELA 12 - FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL – GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA.....	50
TABELA 13 - FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL – GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA.....	53

LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS

- AMU** – Área medianamente 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

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

2025

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 2024.

Até 17 de abril de 2025, as entidades reguladas puderam reportar os dados requeridos na plataforma informática disponibilizada pela ERSARA para o efeito. Tendo-se verificado uma taxa de resposta de 95% das entidades gestoras de abastecimento público de água, de 95% das entidades gestoras de saneamento de águas residuais, 95% 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 78% dos operadores de gestão de resíduos.

Os resultados obtidos permitem aferir, em 2024, relativamente à qualidade do serviço prestado pelo conjunto das entidades reguladas que reportaram dados, os seguintes níveis globais:

- **Serviço de abastecimento público de água:** 39% de avaliações boas, 10% de avaliações medianas, 23% de avaliações insatisfatórias e 28% sem avaliação, por falta de dados;
- **Serviço de saneamento de águas residuais:** 29% de avaliações boas, 5% de avaliações medianas, 26% de avaliações insatisfatórias e 40% sem avaliação, por falta de dados;
- **Serviço de gestão de resíduos em baixa:** 40% de avaliações boas, 7% de avaliações medianas, 38% de avaliações insatisfatórias e 15% sem avaliação, por falta de dados;
- **Serviço de gestão de resíduos em alta:** 65% de avaliações boas, 13% de avaliações medianas e 22% de avaliações insatisfatórias.

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

No que respeita aos indicadores de avaliação da qualidade do **serviço de abastecimento público de água**, em 2024, 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 medianamente 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, reabilitação de condutas, 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.

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

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

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.

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 e adesão ao serviço.

Entende-se que as entidades gestoras deverão, de forma urgente, 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.

Analizando comparativamente os resultados obtidos, relativamente ao ano precedente, verificaram-se variações que não alteram os resultados obtidos na avaliação de todos os indicadores, exceto no indicador reabilitação de condutas que passou de uma classificação de sem dados conclusivos para classificação positiva, fruto de uma maior taxa de resposta em relação aos anos anteriores, sendo um fator positivo do ano de 2024.

Em relação aos indicadores de avaliação da qualidade do **serviço de saneamento de águas residuais**, em 2024, 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 controlo de descargas de emergência e 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 2024, o resultado foi de classificação mediana.

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

Analizando 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 de todos os indicadores, exceto, no indicador cumprimento dos parâmetros de descarga em estações de tratamento que houve uma variação de classificação negativa para uma classificação mediana.

No que respeita aos indicadores de avaliação da qualidade dos **serviços de resíduos**, em relação às entidades gestoras a operar em baixa, em 2024, verificaram-se resultados positivos ao nível da capacidade de entrega de resíduos para processamento, da acessibilidade física e económica do serviço.

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 e à rentabilização do parque de viaturas, bem como, aperfeiçoar o rácio da cobertura de gastos totais.

Analizando comparativamente os resultados obtidos com os do ano precedente, verificaram-se ligeiras variações que não alteram os resultados obtidos na avaliação da maior parte dos indicadores, com exceção do indicador rentabilização do parque de viaturas que agravou a sua classificação de mediana para insatisfatória.

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 recolha seletiva mais eficiente, no cumprimento da hierarquia de gestão de resíduos.

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 2024, 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.

Além disso, é de carácter urgente e uma prioridade para cada entidade gestora de abastecimento de água para consumo humano garantir a divulgação da informação sobre o desempenho global

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

2025

do sistema de água em termos de eficiência e o resultado da avaliação dos níveis de perdas de água (n.º 5 do artigo 61.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na sua redação atual). É uma obrigação da entidade gestora de abastecimento de água avaliar os níveis de perdas de água do seu sistema, e do potencial de melhoria na redução das perdas de água, devendo para isso, efetuar registo específicos e diários de contabilizações de volumes de água à entrada e/ou à saída das infraestruturas de captação, de armazenamento e da rede de distribuição, para um período de 12 meses, de forma a obter a média anual de todos os componentes e poder calcular o balanço hídrico do seu sistema (n.º 4 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto).

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 2024.

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.

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

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.

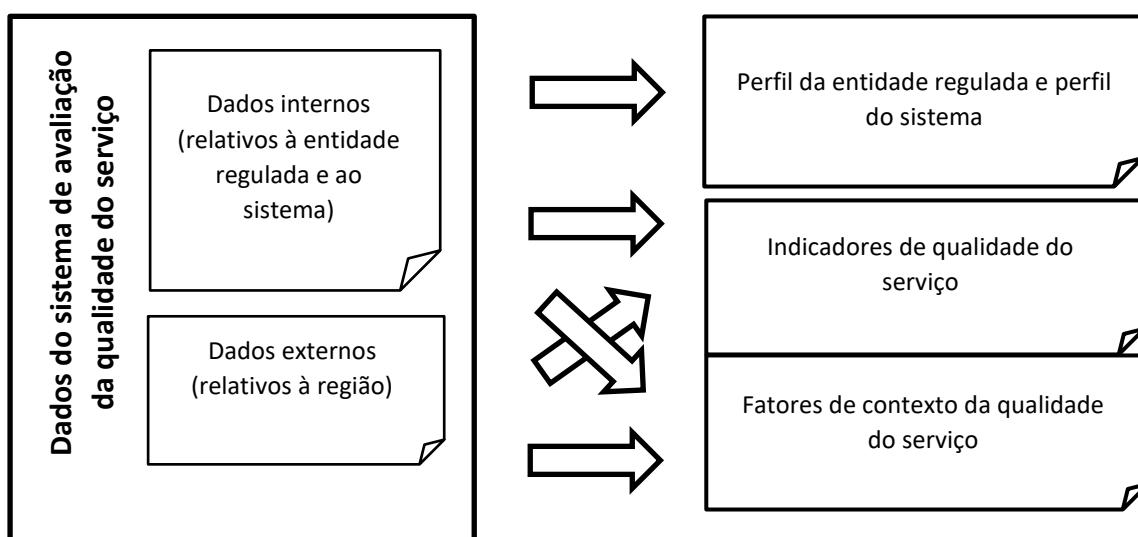


Figura 1 - Componentes do sistema de avaliação do serviço

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

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

2025

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.

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

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

2.1. PREPARAÇÃO DOS DADOS PELA ENTIDADE REGULADORA

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

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

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

2.2. FORNECIMENTO DE DADOS PELA ENTIDADE REGULADA

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

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

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

Tabela 2 -- Banda de fiabilidade da fonte de informação

Banda de fiabilidade da fonte de informação	Conceito associado
***	Dados baseados em medições exaustivas, registos fidedignos, procedimentos, investigações ou análises adequadamente documentadas e reconhecidas como método de cálculo.
**	Genericamente como a anterior, mas com algumas falhas não significativas nos dados, tais como parte da documentação estar em falta, os cálculos serem antigos, ter-se confiado em registos não confirmados ou, ainda, terem-se incluído alguns dados por extração.
*	Dados baseados em estimativas ou extrações 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 2024.

Assim, procede-se a uma breve caracterização do setor das águas e resíduos nos Açores, identificando modelos de gestão, bem como aspectos 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 aspectos 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

2025

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

Tabela 3 - Modelos de gestão dos serviços de águas (2024)

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

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:

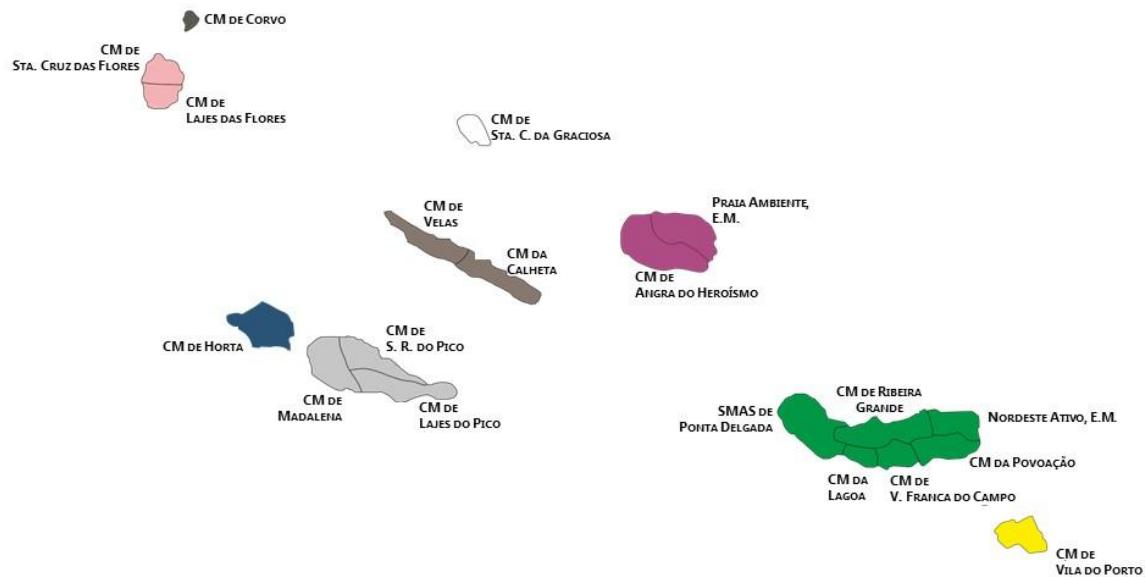


Figura 2 - Distribuição geográfica das entidades gestoras dos serviços de águas na RAA

RELATÓRIO ANUAL

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

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 (2024)

ILHA	GESTÃO DIRETA	GESTÃO DELEGADA
	CÂMARA MUNICIPAL	EMPRESA MUNICIPAL
CORVO	CM DO CORVO	-
FAIAL	CM DA HORTA	-
FLORES	CM DAS LAJES DAS FLORES	-
	CM DE S ^{TA.} CRUZ DAS FLORES	-
GRACIOSA	CM DE S ^{TA.} CRUZ DA GRACIOSA	-
PICO	CM DAS LAJES DO PICO	
	CM DA MADALENA	-
	CM DE SÃO ROQUE DO PICO	
SANTA MARIA	CM DE VILA DO PORTO	-
SÃO JORGE	CM DA CALHETA	-
	CM DAS VELAS	
SÃO MIGUEL	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	
TERCEIRA	CM DE ANGRA DO HEROÍSMO	PRAIA AMBIENTE, E.M.

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

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

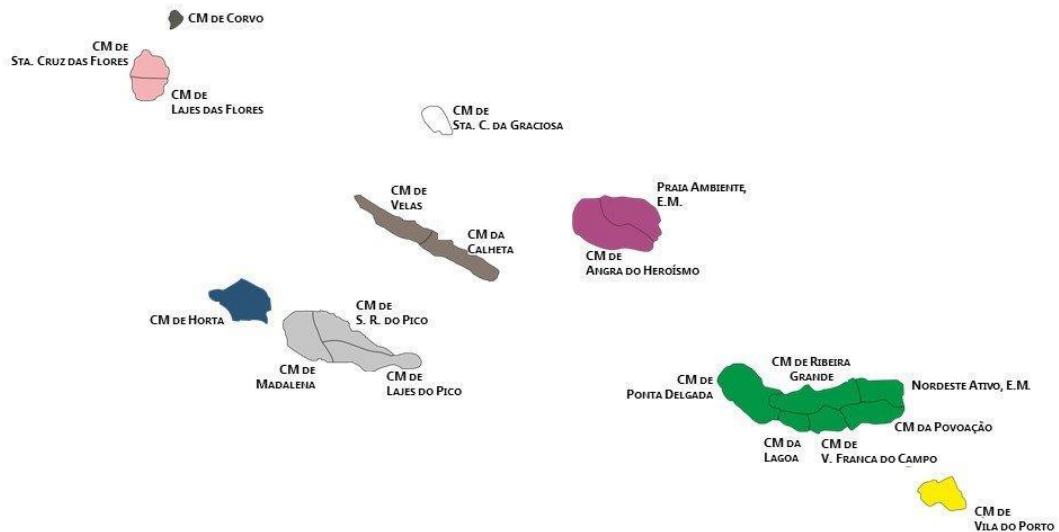


Figura 3 - Distribuição geográfica das entidades gestoras dos serviços de resíduos em baixa na RAA

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.

2025

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 19 de dezembro de 2024)

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

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

Igualmente de acordo com o SRIR, e conforme se apresentam nas **Tabelas 6 e 7**, em 2024 existiam 67 operadores de resíduos licenciados e 10 entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos a operar na região.

Tabela 6 -Operadores de gestão de resíduos por ilha (Fonte: SRIR, Listagem de 19 de dezembro de 2024)

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. TECNOVIA AMBIENTE, LDA. VARELA E CA, LDA.
PICO	AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA. BENCOM – ARMAZENAMENTO E COMÉRCIO DE COMBUSTÍVEIS, S.A. RECYCLAPICO – CENTRO DE RECICLAGEM DO PICO, LDA. TECNOVIA AMBIENTE, LDA. VALORAÇORES, LDA. VALORAÇORES, LDA II VARELA E CA, LDA.
SANTA MARIA	CARLOS ALBERTO DE SOUSA TEODORO – FABRICA DE BLOCOS TEODORO, LDA. HIGIAÇORES – COMERCIO E SERVIÇOS, LDA. VARELA E CA, LDA.
SÃO JORGE	AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA. TECNOVIA AMBIENTE, LDA. VARELA E CA, LDA.
SÃO MIGUEL	AGRAÇOR, SUÍNOS DOS AÇORES, SA. ALBANO VIEIRA, S.A. A.R. CASANOVA PAVIMENTOS, UNIPESSOAL, LDA. AZORMED, GESTÃO AMBIENTAL AÇOREANA, LDA. BIOAÇORES – BIOCOMBUSTIVEIS, 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**

TERCEIRA	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.
	VIVACLOROFILA, GESTÃO DE RESÍDUOS, LDA.
	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 INDUSTRIAL UNIPESSOAL, LDA
	MARQUES INOVAÇÃO & AMBIENTE, 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.

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

Tabela 7 - Sistemas Integrados de Gestão de Fluxos de Resíduos (Fonte: SRIR, Listagem de 19 de dezembro de 2024)

ENTIDADE GESTORA	FLUXO ESPECÍFICO
ELECTRÃO - ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO DE RESÍDUOS	PILHAS E ACUMULADORES
	EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS E ELETRÓNICOS
	EMBALAGENS E RESÍDUOS DE EMBALAGENS
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

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

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 mediamente urbana;

APR = Área predominantemente rural.

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

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

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

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

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	DADOS SUBMETIDOS POR SERVIÇOS PRESTADOS					
		ÁGUAS	SANEAMENTO	RESÍDUOS	OPERADORES	CPR/ECO PARQUE	FLUXOS ESPECÍFICOS
AÇORMETAIS SÃO MIGUEL	17/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
AÇORMETAIS TERCEIRA	31/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
AGRAÇOR	02/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
ALBANO VIEIRA	02/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
ALMEIDA & FILHOS	17/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
AMIP	17/ABRIL	-	-	-	✓	✓	-
AMBIENTE 18	07/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
AMBIENTE 18 – 100 RESÍDUOS	01/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
AZORMED - GRACIOSA	24/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
AZORMED - PICO	24/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
AZORMED - FAIAL	24/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
AZORMED - FLORES	24/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
AZORMED – SÃO JORGE	24/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
AZORMED – SÃO MIGUEL	24/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
AZORMED - TERCEIRA	24/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
BENCOM - GRACIOSA	15/ABRIL	-	-	-	✓	-	-

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

BENCOM - PICO	15/ABRIL	-	-	-	v	-	-
BENCOM - TERCEIRA	15/ABRIL	-	-	-	v	-	-
BIOAÇORES	26/MARÇO	-	-	-	v	-	-
CM ANGRA DO HEROÍSMO	17/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CM CALHETA	19/FEVEREIRO	v	v	v	-	-	-
CM CORVO	16/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CM HORTA	16/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CM HORTA – SANTA BÁRBARA	15/ABRIL	-	-	-	v	-	-
CM LAJES DO PICO	28/MARÇO	v	v	v	-	-	-
CM LAGOA	15/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CM LAGOA - OPERADOR	14/ABRIL	-	-	-	v	-	-
CM MADALENA	17/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CM PONTA DELGADA	01/ABRIL	-	-	v	-	-	-
CM POVOAÇÃO	09/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CM POVOAÇÃO - OPERADOR	27/MARÇO	-	-	-	v	-	-
CM RIBEIRA GRANDE	02/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CM RIBEIRA GRANDE - CONCEIÇÃO	27/MARÇO	-	-	-	v	-	-
CM RIBEIRA GRANDE – LOMBA DA MAIA	27/MARÇO	-	-	-	v	-	-
CM SANTA CRUZ DA GRACIOSA	28/MARÇO	v	v	v	-	-	-
CM SANTA CRUZ DAS FLORES	16/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CM SÃO ROQUE DO PICO	14/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CM VELAS	07/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CM VILA FRANCA DO CAMPO	01/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CM VILA DO PORTO	17/ABRIL	v	v	v	-	-	-
CPR CORVO - RESIAÇORES	10/ABRIL	-	-	-	v	v	-
CPR FAIAL - RESIAÇORES	14/ABRIL	-	-	-	v	v	-

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

2025

CPR FLORES - RESIAÇORES	10/ABRIL	-	-	-	✓	✓	-
CPR GRACIOSA - EQUIAMBI	24/MARÇO	-	-	-	✓	✓	-
CPR PICO - RESIAÇORES	10/ABRIL	-	-	-	✓	✓	-
CPR SANTA MARIA - RESIAÇORES	14/ABRIL	-	-	-	✓	✓	-
CPR SÃO JORGE - EQUIAMBI	26/MARÇO	-	-	-	✓	✓	-
EAD – ARQUIVO E DOCUMENTAÇÃO	28/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
ECOPARQUE DE SÃO MIGUEL - MUSAMI	25/MARÇO	-	-	-	✓	✓	-
ECOPARQUE DA TERCEIRA - TERAMB	04/ABRIL	-	-	-	✓	✓	-
ELECTRÃO	06/JANEIRO	-	-	-	-	-	✓
ENORENT	19/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
EQUIAMBI	26/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
EUROPEAN RECYCLING PLATFORM	31/MARÇO	-	-	-	-	-	✓
FÁBRICA DE BLOCOS TEODORO	26/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
GESTÃO E VALORIZAÇÃO DE BATERIAS	21/ MARÇO	-	-	-	-	-	✓
HIGIAÇORES – SANTA MARIA	08/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
HIGIAÇORES – SÃO MIGUEL	08/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
NORDESTE ATIVO	11/ABRIL	✓	✓	✓	-	-	-
NOVO VERDE	31/MARÇO	-	-	-	-	-	✓
MARQUES AMBIENTE	31/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
PRAIA AMBIENTE	28/MARÇO	✓	✓	✓	-	-	-
RECYCLAPICO	12/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
RECICLAGEM E COMÉRCIO FAGUNDES	14/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
RESIAÇORES	01/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
SERRALHARIA DO OUTEIRO - ARRIFES	11/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
SERRALHARIA DO OUTEIRO – PICO DA PEDRA	11/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
SERRALHARIA DO OUTEIRO - TERCEIRA	11/ABRIL	-	-	-	✓	-	-

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

SILVEIRA E SILVEIRA	26/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
SMAS PONTA DELGADA	28/MARÇO	✓	✓	-	-	-	-
SOCIEDADE PONTO VERDE	07/MARÇO	-	-	-	-	-	✓
SOGILUB	24/MARÇO	-	-	-	-	-	✓
TECNOVIA AMBIENTE - FAIAL	27/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
TECNOVIA AMBIENTE - GRACIOSA	27/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
TECNOVIA AMBIENTE - PICO	27/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
TECNOVIA AMBIENTE – SÃO JORGE	27/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
TECNOVIA AMBIENTE – SÃO MIGUEL	27/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
TECNOVIA AMBIENTE - TERCEIRA	27/MARÇO	-	-	-	✓	-	-
VALORCAR	16/FEVEREIRO	-	-	-	-	-	✓
VALORFITO	28/JANEIRO	-	-	-	-	-	✓
VALORMED	18/FEVEREIRO	-	-	-	-	-	✓
VALORPNEU	23/MARÇO	-	-	-	-	-	✓
VARELA - FAIAL	15/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
VARELA - FLORES	15/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
VARELA - GRACIOSA	15/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
VARELA - PICO	15/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
VARELA – SANTA MARIA	14/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
VARELA – SÃO JORGE	15/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
VARELA – SÃO MIGUEL	14/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
VARELA - TERCEIRA	15/ABRIL	-	-	-	✓	-	-
VIVACLOROFILA	15/ABRIL	-	-	-	✓	-	-

Legenda: ✓ = dados submetidos, - = não aplicável;

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

Ao longo do ano de 2025 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.

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

Analisando as respostas dadas pelas entidades reguladas, é possível constatar que 18 das 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 95% das entidades gestoras de abastecimento de água (Figuras 4 e 5).

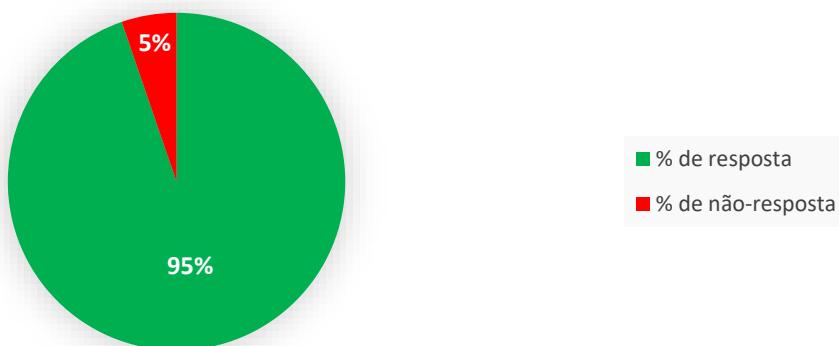


Figura 4 – Taxa de resposta – Serviço de abastecimento público de água para consumo humano



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

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

No âmbito do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, 18 das 19 entidades gestoras reportaram dados, o que corresponde a 95% das entidades (Figuras 6 e 7).

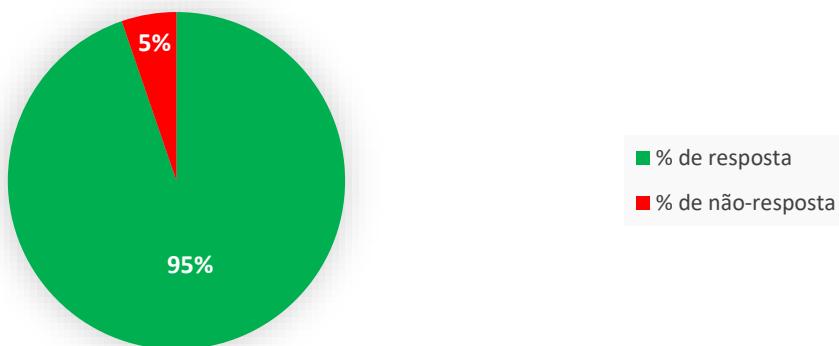


Figura 6 - Taxa de resposta – Serviço de saneamento de águas residuais urbanas



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

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

Relativamente aos serviços de gestão de resíduos, 18 das 19 entidades gestoras de resíduos urbanos a operar em baixa na Região responderam, ou seja, 95% (Figuras 8 e 9).

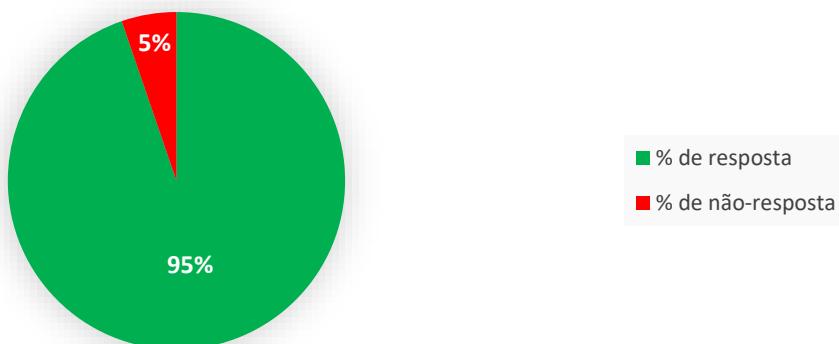


Figura 8 - Taxa de resposta – Serviço de gestão de resíduos em baixa



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

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

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).

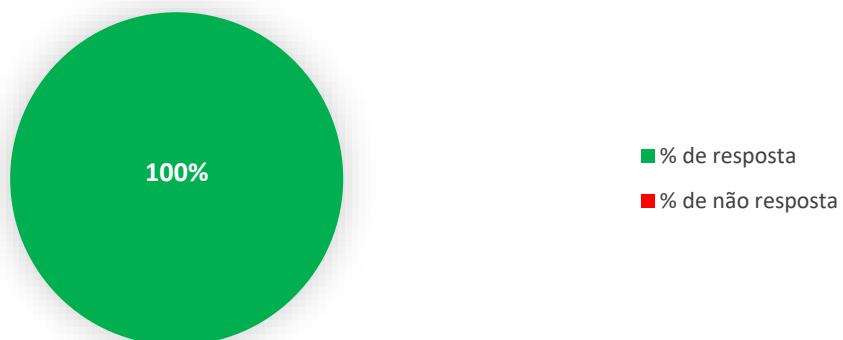


Figura 10 - Taxa de resposta – Serviço de gestão de resíduos em alta



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

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

Das 10 entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos, responderam 10, ou seja, 100% (Figura 12).

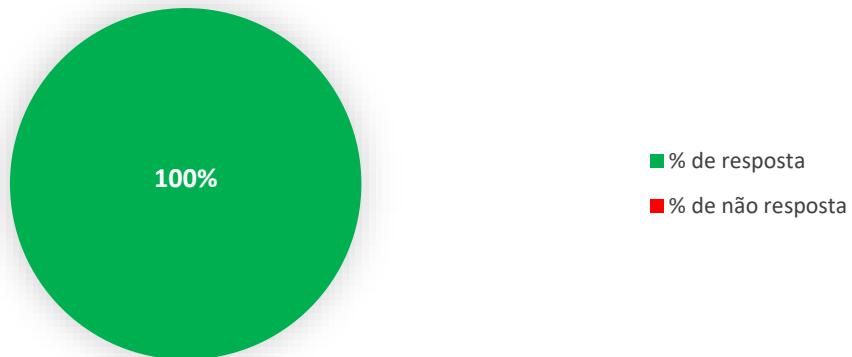


Figura 12 - Taxa de resposta - Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos

Dos 67 operadores de gestão de resíduos, responderam 52, ou seja, 78% (Figura 13).

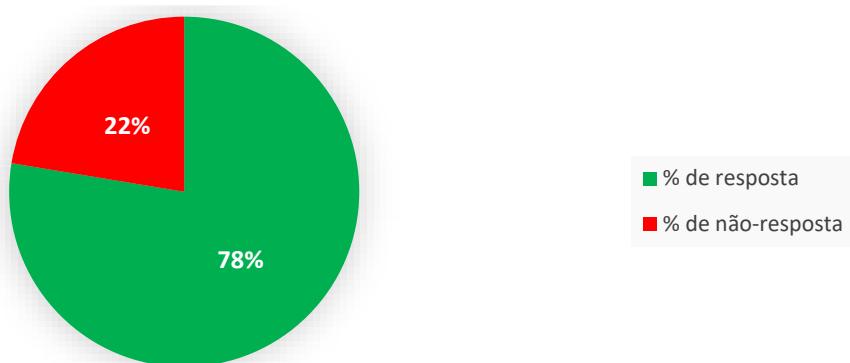


Figura 13 –Taxa de resposta – Operadores de gestão de resíduos

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, salvo algumas exceções.

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

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

2025

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) e “Adesão ao serviço (%)" (ERSARA_A12).

Em relação aos seguintes indicadores relativos à qualidade do serviço de abastecimento de águas: “Água não faturada (%)" (ERSARA_A13) e “Capacidade de reserva de água (dias)" (ERSARA_A16) obtiveram uma taxa de resposta de 39%, tendo havido um decréscimo na taxa de resposta em relação aos resultados de resposta destes indicadores no ano 2023, julga-se fruto da não submissão da entidade gestora de abastecimento de água CM Lajes das Flores e do desconhecimento que a maior parte das entidades gestoras tem em relação ao seu balanço hídrico. Derivado à importância que estes indicadores possuem, decidiu-se mesmo assim apresentar a avaliação dos mesmos. Em contrapartida e mantendo o mesmo raciocínio o indicador “Reabilitação de condutas (%/ano)" (ERSARA_A15) obteve uma taxa de resposta de 39%, tendo havido um crescimento na taxa de resposta em relação ao ano 2023, por este motivo decidiu-se apresentar, também, a avaliação deste indicador.

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.

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

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 2024 indicam:

- 39% de indicadores com avaliações boas, 10% de avaliações medianas e 23% de avaliações insatisfatórias, havendo ainda cerca de 28% sem avaliação por falta de dados, conforme se apresenta na **Figura 14**.

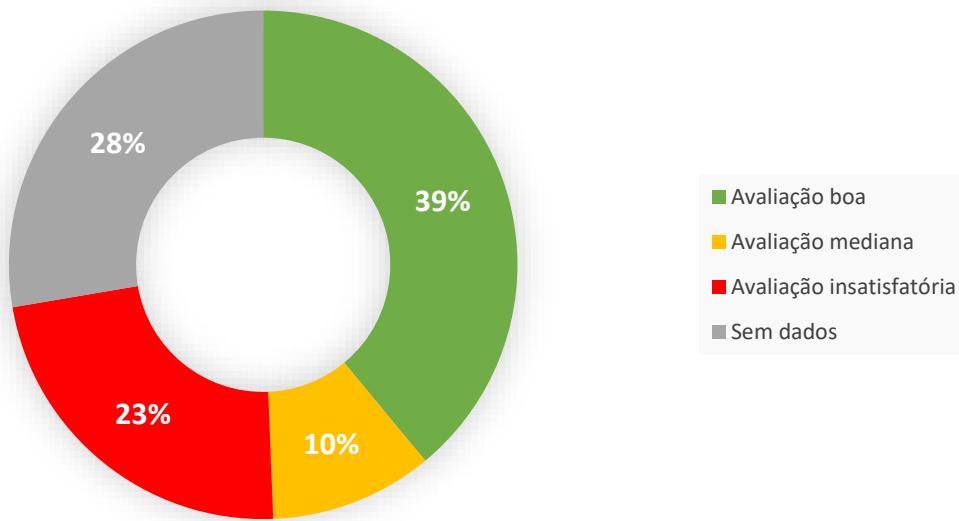


Figura 14 - Distribuição da avaliação – Abastecimento público de água para consumo humano

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

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 2024 salienta-se a considerável percentagem de indicadores sem avaliação por falta de dados, que se traduziu em:

- 29% de indicadores com avaliações boas, 5% de avaliações medianas e 26% de avaliações insatisfatórias, havendo, no entanto, 40% sem avaliação por falta de dados, conforme se apresenta na **Figura 15**.

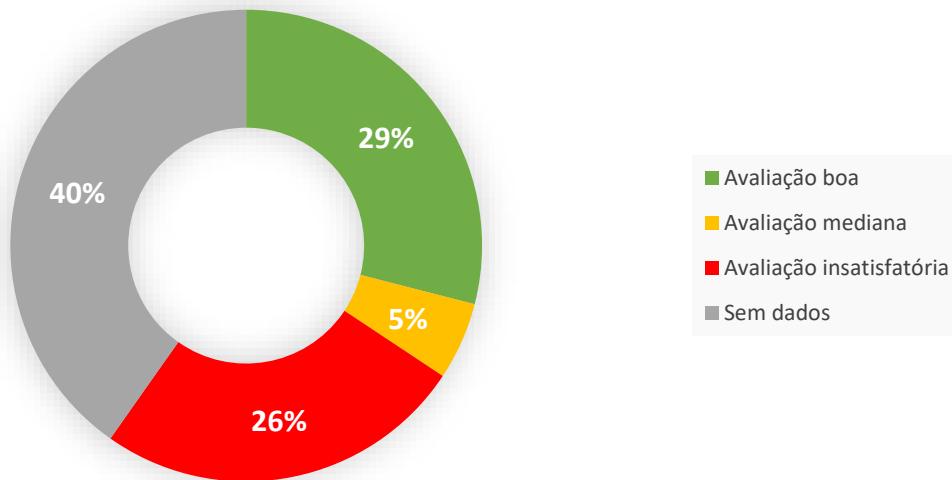


Figura 15 - Distribuição da avaliação – Saneamento de águas residuais urbanas

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

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 2024:

- 40% de indicadores com avaliações boas, 7% de avaliações medianas e 38% de avaliações insatisfatórias, havendo ainda cerca de 15% sem avaliação por falta de dados, conforme se apresenta na **Figura 16**.

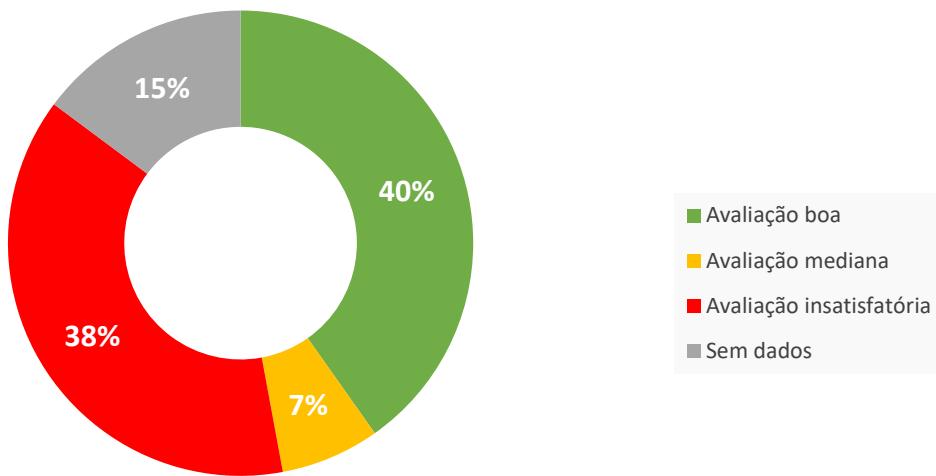


Figura 16 - Distribuição da avaliação – Gestão de resíduos em baixa

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

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:

- 65% de avaliações boas, 13% de avaliações medianas e cerca de 22% de avaliações insatisfatórias, conforme se apresenta na **Figura 17**.

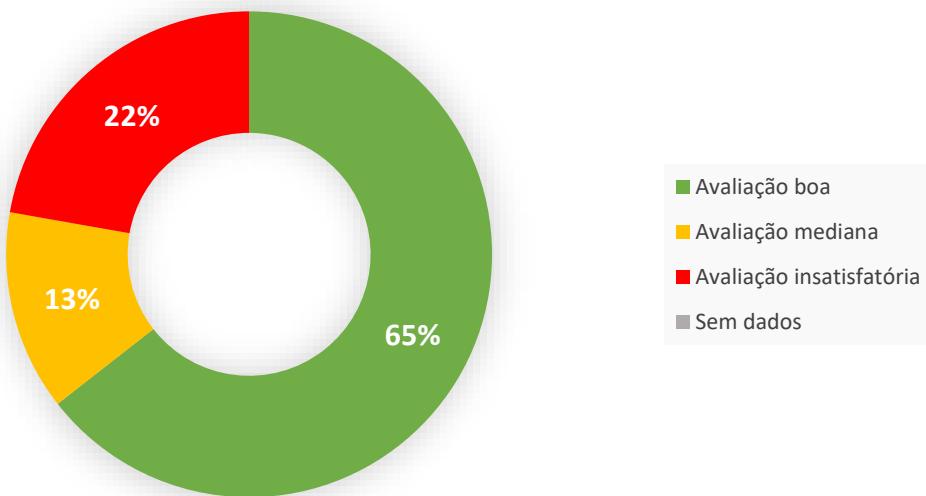


Figura 17 - Distribuição da avaliação – Gestão de resíduos em alta

No que se refere às entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos, os dados de 2024 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 10 entidades gestoras de fluxos específicos, 8 apresentam ausência de reclamações.

Relativamente aos operadores de gestão de resíduos, os dados de 2024 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.

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

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
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR			
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	NA APU	-	Não existem Municípios APU
	99,13 % AMU [90; 100%]	●	
	- APR	●	Sem resultados conclusivos, uma vez que 11 das 12 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	0,30 /1000ramais.ano [0; 1,0]	●	-
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	99,26 % [98,5; 100%]	●	-
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	76,69 % {100%}	🔴	É importante que as entidades gestoras criem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade de reclamações recebidas dentro dos prazos legais. Salienta-se que este resultado não reflete a existência de 6 entidades gestoras onde não foram registadas reclamações em 2024.
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	51,04 % {100%}	🔴	É importante que as entidades gestoras promovam registos operacionais de verificação de contadores. De sublinhar a existência de 7 entidades gestoras que não possuem informação neste âmbito.
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	9,89 [2; +∞[●	-
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	43,33 [40; 100]	●	-
FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES ERSARA_A09	80,00 [60; 100]	●	-

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

IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO ERSARA_A10	21,45 % {100%}		É fundamental as entidades gestoras continuarem a envidar esforços para a efetiva implementação dos perímetros de proteção das captações.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO			
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	1,55 [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 13 entidades gestoras em análise não possuem dados. É necessário que as entidades gestoras promovam a sistematização da informação sobre a adesão ao serviço nas respetivas áreas de intervenção.
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	60,84 % [0; 20%]		É necessário que as entidades gestoras promovam, mecanismos para uma maior sustentabilidade dos sistemas de abastecimento. Salienta-se que das 18 entidades gestoras que submeteram dados, 11 não possuem informação relativa ao cálculo do indicador, pelo que é urgente que procurem ter o conhecimento do seu balanço hídrico.
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	42,35]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	1,41 %/ano [1; 4%/ano]		Salienta-se que das 18 entidades gestoras em análise, 11 não possuem dados. É fundamental que as entidades se detomen de meios que permitam a recolha de informação necessária ao reporte de dados constituintes do indicador.
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	1,61 [1,00; +∞[Salienta-se que das 18 entidades gestoras em análise, 11 não possuem dados.
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	20,42 100km.ano [0; 30]		-
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL			
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	47,52 % {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 2024, 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 medianamente 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, reabilitação de condutas, 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 e adesão ao serviço.

Entende-se que as entidades gestoras deverão, de forma urgente, 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.

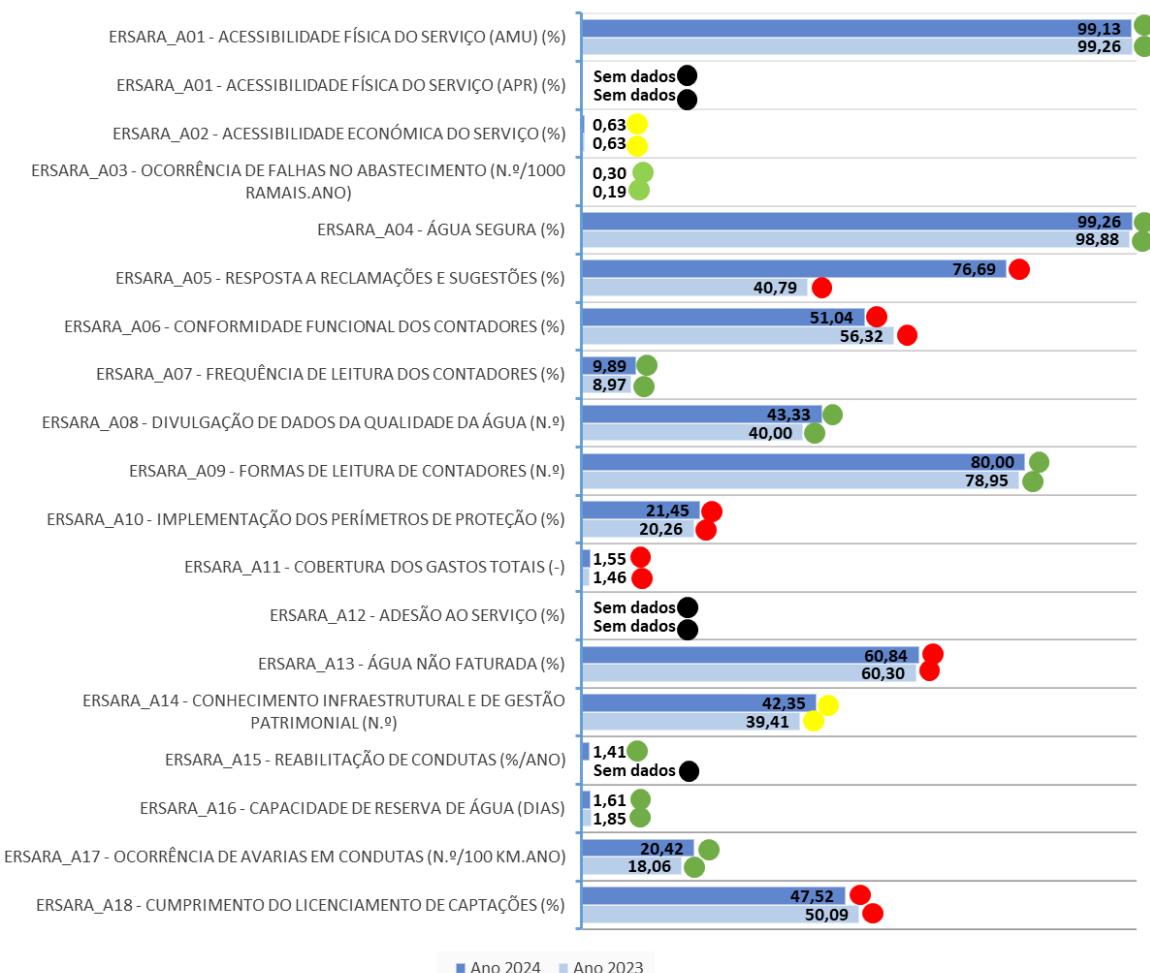


Figura 18 – Variação de resultados por indicador 2023-2024 - Abastecimento de água para consumo humano

Analisando comparativamente os resultados obtidos, relativamente ao ano precedente, e tal como demonstra a **Figura 18**, verificaram-se variações que não alteraram os resultados obtidos na avaliação de todos os indicadores, exceto no indicador reabilitação de condutas que passou de uma classificação de sem dados conclusivos para classificação boa, fruto de uma maior taxa de resposta em relação aos anos anteriores, sendo um facto positivo do ano de 2024.

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

RELATÓRIO ANUAL

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

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
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR			
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	NA APU	-	Não existem Municípios APU
	- AMU	●	Sem resultados conclusivos. É urgente que as entidades gestoras desenvolvam metodologias que permitam a recolha da informação necessária ao reporte dos dados constituintes do indicador, uma vez que das 18 entidades gestoras em análise, apenas 2 possuem informação.
	- APR	●	
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	0,14 % [0; 0,50%]	●	-
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	72,92 % {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 13 entidades gestoras que não tiveram qualquer reclamação em 2024.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO			
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	0,42 [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	29,29 [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 18 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 13 das 18 entidades gestoras em análise não possuem dados, pelo que é fundamental sistematizar o registo e a contabilização de ocorrências.
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL			
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	15,97 [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 receptor. Este resultado não reflete a existência de 4 das 11 entidades gestoras em análise que não possuem dados.

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

2025

ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	69,33 % {100%}		Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras realzem 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	95,86 % {100%}		Considera-se haver ainda 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.
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS ERSARA_S11	100,00 % {100%}		-
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES ERSARA_S12	-		Sem resultados conclusivos, uma vez que 10 das 15 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 2024, 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 controlo de descargas de emergência e 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 2024, o resultado foi de classificação mediana.

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

RELATÓRIO ANUAL

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



Figura 19 - Variação de resultados por indicador 2023-2024 – Saneamento de águas residuais urbanas

Analizando 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 cumprimento dos parâmetros de descarga em estações de tratamento de classificação negativa para classificação mediana.

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 carácter urgente, de as entidades gestoras aprofundarem o conhecimento dos respetivos sistemas de saneamento de águas residuais.

RELATÓRIO ANUAL

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

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
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR			
RESÍDUOS URBANOS EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	100,00 % [95; 100%]	●	-
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	NA	-	Não existem Municípios APU
	96,13 % AMU [90; 100%]	●	-
	95,21 % APR [80; 100%]	●	-
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	NA	-	Não existem Municípios APU
	94,97 % AMU [70; 100%]	●	-
	96,73 % APR [50; 100%]	●	-
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	0,38 % [0; 0,50%]	●	-
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	29,41 % [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	70,59 % [0; 60%]	●	É importante que as entidades gestoras desenvolvam esforços no sentido de promover comportamentos adequados conducentes à separação seletiva de resíduos.

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

LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	3,84 [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 8 entidades gestoras que não possuem dados.
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	72,43 % {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 9 entidades gestoras que não tiveram qualquer reclamação em 2024.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO			
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	0,55 [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	370,34 kg/m³ [450; +∞[Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que as entidades gestoras deverão desenvolver esforços no sentido da otimização da capacidade das viaturas.
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL			
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	9,83 tep/1000t [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 2024, verificaram-se resultados positivos ao nível da capacidade de entrega de resíduos para processamento e da acessibilidade física e económica do serviço.

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 e à rentabilização do parque de viaturas, bem como, aperfeiçoar o rácio da cobertura de gastos totais.

RELATÓRIO ANUAL

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

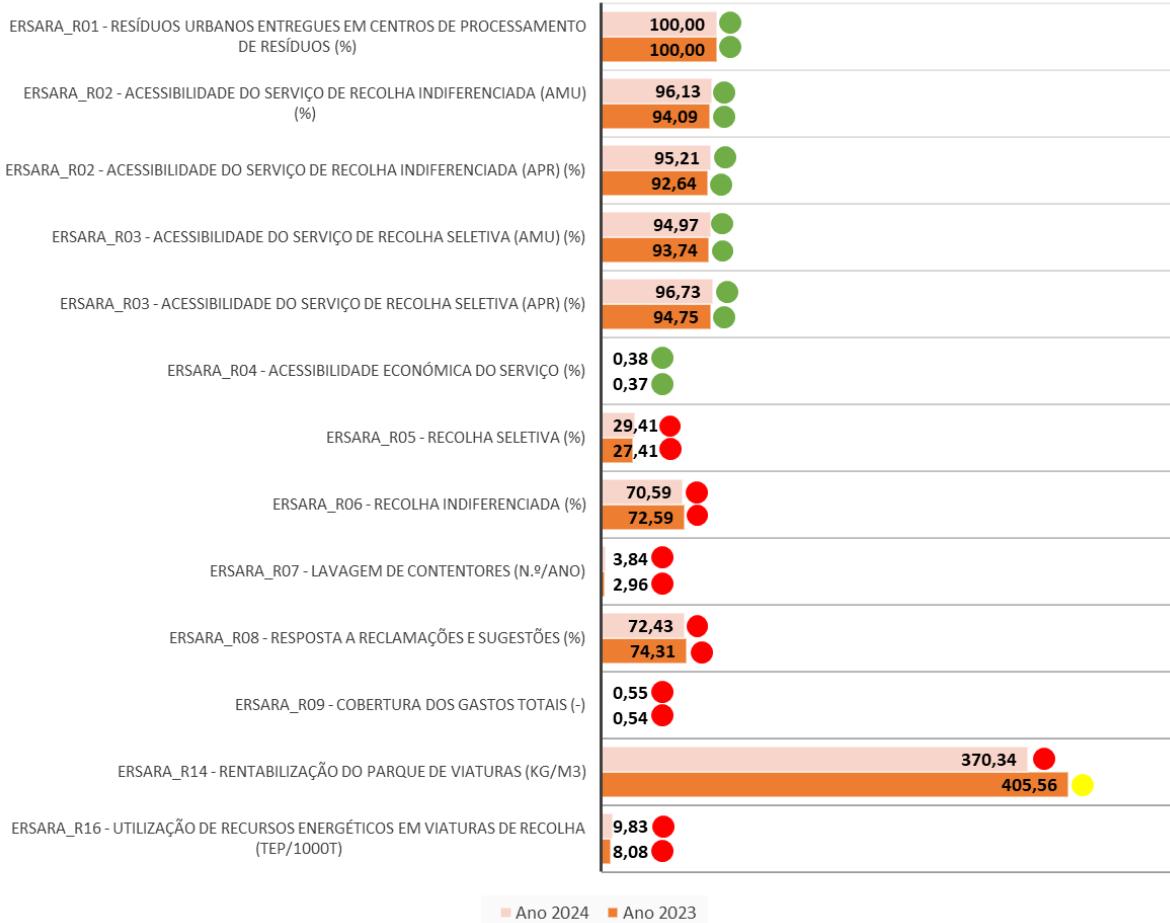


Figura 20 – Variação de resultados por indicador 2023-2024 – Gestão de resíduos em baixa

Analizando comparativamente os resultados obtidos com os do ano precedente, verificaram-se ligeiras variações que não alteram os resultados obtidos na avaliação da maior parte dos indicadores, com exceção do indicador rentabilização do parque de viaturas que agravou a sua classificação de mediana para insatisfatória.

RELATÓRIO ANUAL

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

5.3.3.2 GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA

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

INDICADORES	MÉDIA	CLASSIFICAÇÃO	OBSERVAÇÕES
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR			
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	100,00 % {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 2024.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO			
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	1,03 [1,0; 1,1]	●	-
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	80,72 % [50; 100%]	●	-
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRA ERSARA_R11	36,71 % [0; 15%]	●	Considera-se necessário que as entidades promovam uma recolha seletiva mais eficiente, no cumprimento da hierarquia de gestão de resíduos.
EFICIÊNCIA DA INCINERAÇÃO ERSARA_R12	102,20 % [75; 100%]	●	Salienta-se que o valor reflete o resultado de apenas 1 entidade. Verificado o valor, durante 2024, a quantidade de materiais encaminhados para incineração foi ligeiramente superior à capacidade da incineradora.
CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRA ERSARA_R13	63,69 % [0; 100%]	●	-
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL			
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM CENTRAIS DE VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA ERSARA_R15	-209,36 kWh/t [-∞; 6]	●	-
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	79,07 % [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

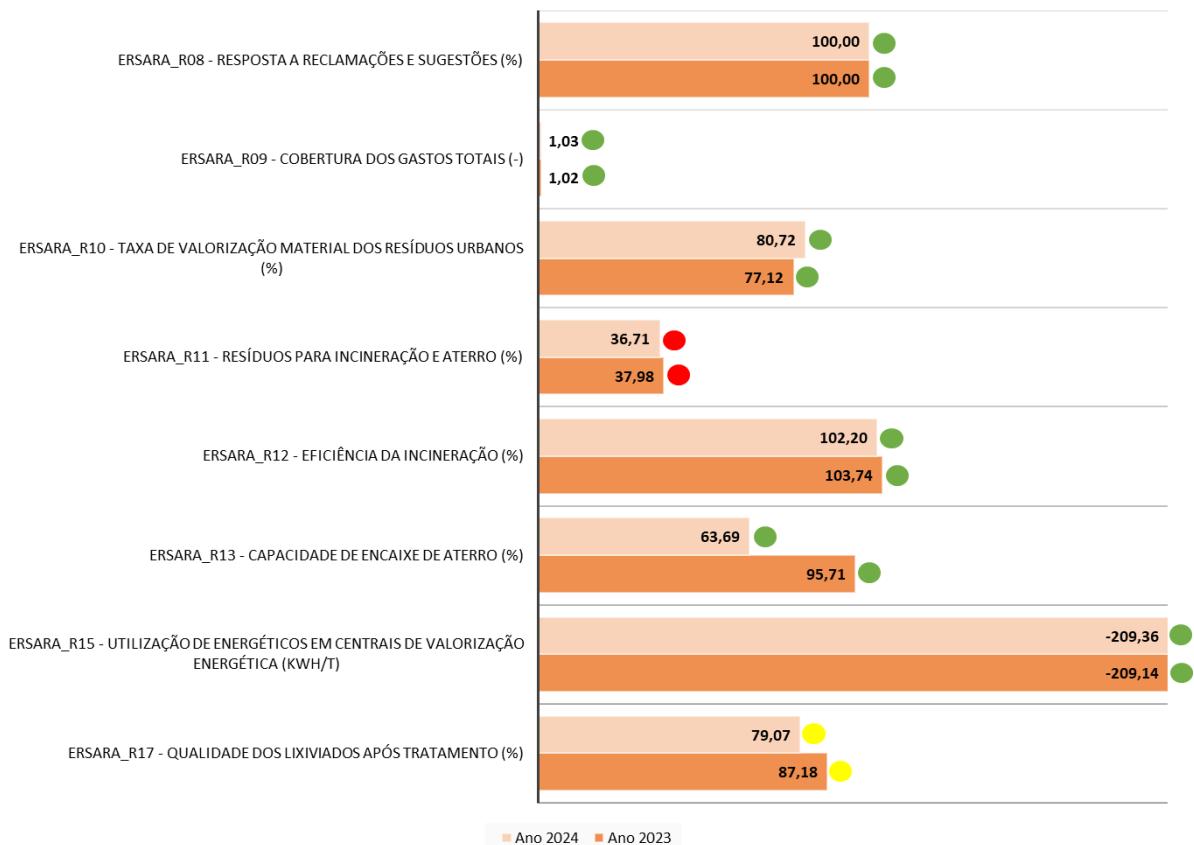


Figura 21 - Variação de resultados por indicador 2023-2024 – Gestão de resíduos em alta

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 10 operadores de gestão de resíduos.

No que se refere aos resultados obtidos, é possível concluir que, em 2024, 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.

Além disso, é de carácter urgente e uma prioridade para cada entidade gestora de abastecimento de água para consumo humano garantir a divulgação da informação sobre o desempenho global do sistema de água em termos de eficiência e o resultado da avaliação dos níveis de perdas de água (n.º 5 do artigo 61.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na sua redação atual). É uma obrigação da entidade gestora de abastecimento de água avaliar os níveis de perdas de água do seu sistema, e do potencial de melhoria na redução das perdas de água, devendo para isso, efetuar registos específicos e diários de contabilizações de volumes de água à entrada e/ou à saída das infraestruturas de captação, de armazenamento e da rede de distribuição, para um período de 12 meses, de forma a obter a média anual de todos os componentes e poder calcular o balanço hídrico do seu sistema (n.º 4 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto).

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.

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

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na sua redação atual

Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto

Sistema Regional de Informação sobre Resíduos (SRIR), 2024. Listagem de entidades gestoras de resíduos, entidades gestoras de fluxos de resíduos e operadores de gestão de resíduos.
Acedido a 19 de dezembro de 2024, em: <https://srir.azores.gov.pt>

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

ANEXO I –MATRIZ DE AVALIAÇÃO POR ENTIDADE REGULADA

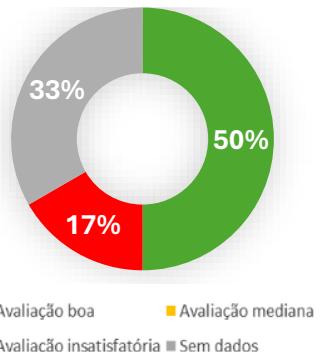
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

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:	462,79 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	22 509
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:	8

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:	3 517 999,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	Sem dados
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [90;100]	-	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,33 % [0; 0,50]	★★★	███████████
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,10 /1000 ramaís.ano [0;1,0]	★★★	███████████
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	100,00 % [98,5; 100]	-	███████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	37,50 % {100}	★★★	███████████
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	SD {100}	-	███████████
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	4,07 [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	●	1,92 [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	●	0,50 %/ano [1; 4]	★★★	███████████
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0:2,0]	-	███████████
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	4,54 /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, conformidade funcional dos contadores, 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, bem como ao nível dos indicadores reabilitação de condutas e cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

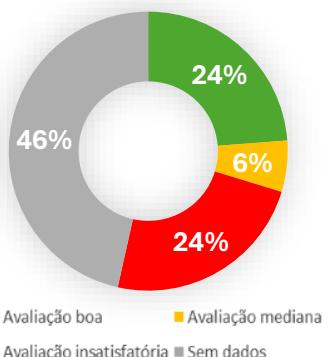
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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



PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	123,59 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	2342
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	36
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:	0
Nº DE ESTAÇÕES ELEVÓRIAS:	2
Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:	22
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:	246 655,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	Sem dados
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	■	0,78 % [0; 0,50]	★★★	███████████
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	███████████
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	■	99,51 % [98,5; 100]	-	█ █ █ █ █ █ █
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	-	NA {100}	-	-----
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	42,34 % {100}	★★★	█ █ █ █ █ █ █
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	■	12,17 [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	●	0,60 [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 ao 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.
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
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	8,69 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	327
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:	696,00 m ³ /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:	Sem dados
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%):	100,00 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	0

BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	74 465,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	27 610,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	25 639,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	Sem dados
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	100,00 % [90;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,19 % [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	●	6,42 % {100}	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	11,48 [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	●	0,41 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	100,00 % [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	●	4,59 %/ano [1; 4]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0:2,0]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	23,01 /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 insatisfatório ● - 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 água faturada e capacidade de reserva de água. As prioridades devem ainda passar pela promoção da cobertura dos gastos totais do sistema, pela melhoria na conformidade dos contadores e pelo conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial.

NOTAS:

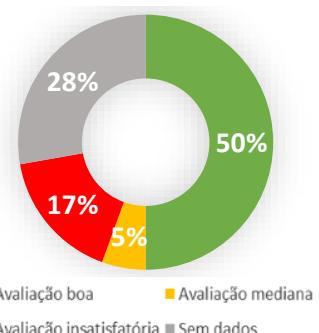
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	304,45 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	9823
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	15
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:	0
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	14
Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:	17
Nº DE RESERVATÓRIOS:	43
CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO:	Não aplicável
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:	Não aplicável
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%):	60,00 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	1

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:	1 139 277,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	Sem dados
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,46 % [0; 0,50]	★★★	███████████
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,00/1000 ramais.ano [0;1,0]	★★★☆	███████████
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	99,39 % [98,5; 100]	-	███████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	100,00 % {100}	★★★	███████████
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	SD {100}	-	███████████
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	3,81 [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	●	0,95 [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	●	90,00 [60; 100]	-	███████████
REabilitação de condutas ERSARA_A15	●	0,42 %/ano [1; 4]	★★★☆	███████████
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	SD [1,0;2,0]	-	███████████
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	29,23 /100km.ano [0; 30]	★★★☆	███████████
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES ERSARA_A18	●	60,00 % {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 da água não faturada, da conformidade de contadores, da acessibilidade do serviço e sua adesão e da capacidade de reserva de água. As prioridades devem ainda passar pela melhoria da implementação dos perímetros de proteção das captações e pelo seu licenciamento, bem como na reabilitação de condutas.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

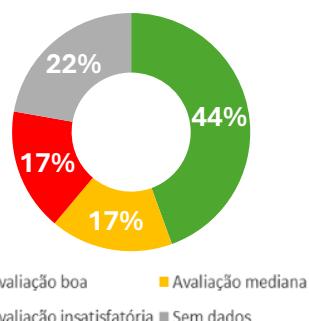
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	135,53 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	10 076
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:	10
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:	1

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:	934 718,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	Sem dados
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	100,00 % [90;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	■	1,00 % [0; 0,50]	★★★	███████████
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,28/1000 ramais.ano [0;1,0]	★★★☆	███████████
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	100,00 % [98,5; 100]	-	███████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	100,00 % {100}	★★★☆	██████████ - █
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	SD {100}	-	██████████
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	11,13 [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	●	4,10 [1,0; 1,1]	-	██████████
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	■	92,47 % [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	●	3,69 /100km.ano [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 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 da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

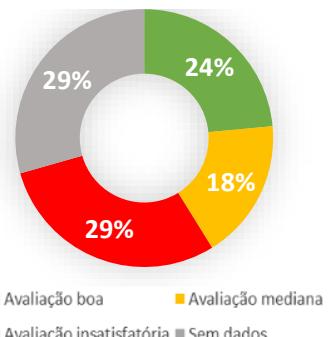
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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 ESTAÇÃOES ELEVATÓRIAS:	18
Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:	7
Nº DE RESERVATÓRIOS:	27
CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÃOES 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:	616 870,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	616 870,00 m ³ /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	402 490,79 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	383 297,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	233 573,00 m ³ /ano
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	🟡	0,66 % [0; 0,50]	★★★	██████████
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	██████████
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	🟡	98,48 % [98,5; 100]	-	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	-	NA {100}	-	- █ - - - -
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	🔴	64,46 % {100}	★★★	█ █ █ █ █ █ █ █
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	🟢	11,73 [2; +∞[★★★	█ █ █ █ █ █ █
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	🟢	70,00 [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	🟡	0,97 [1,0; 1,1]	-	█ █ █ █ █ █ █
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	██████████
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	🔴	37,86 % [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	🟢	2,28 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 ao nível da reabilitação de condutas e avarias. 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

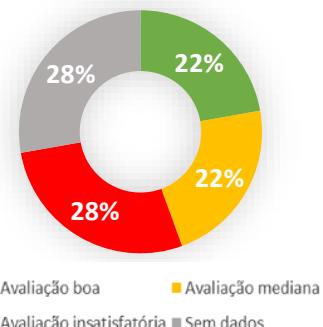
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

Avaliação Global



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:	1

BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	1 527 663,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	1 527 663,00 m ³ /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	487 746,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	487 746,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	1 039 917,00 m ³ /ano
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTES:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [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	🟡	96,97 % [98,5; 100]	-	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	🔴	0,00 % {100}	★★★	██████████
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	🔴	40,93 % {100}	★★★	██████████
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	🟢	12,44 [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	🔴	33,33 % {100}	-	██████████
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_A11	🟡	0,96 [1,0; 1,1]	-	██████████
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	██████████
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	🔴	68,07 % [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	🔴	0,96 dias [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 da acessibilidade do serviço e sua adesão, a ocorrência de falhas e avarias e da reabilitação de condutas. As prioridades devem ainda passar pela adoção de medidas que melhorem a resposta a reclamações, a conformidade de contadores, a água não faturada, a capacidade de reserva de água e a implementação dos perímetros de proteção das captações.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

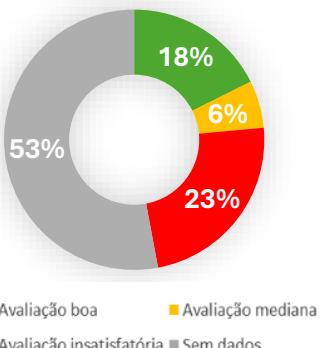
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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:	3868
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:	431 136,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	Sem dados
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO
CÂMARA MUNICIPAL DE POCOAO**

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	🟡	0,82 % [0; 0,50]	★★★	██████████
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	██████████
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	🟢	99,78 % [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	🔴	1,80 [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	●	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 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

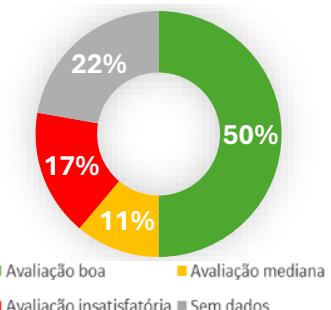
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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:	13 484
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 ³ /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:	7 204,80 m ³ /dia
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%):	23,33 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	1

BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	2 288 361,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	2 184 095,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	Sem dados
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	97,93 % [90;100]	★★★	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	■	0,98 % [0; 0,50]	★★★	███████████
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,47/1000 ramais.ano [0;1,0]	★★★	███████████
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	99,39 % [98,5; 100]	-	███████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	100,00 % {100}	★★★	- ████ ████████
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	SD {100}	-	███████████
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	9,50 [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	●	4,36 [1,0; 1,1]	-	███████████
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	98,63 % [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	●	18,80 /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 ao nível da conformidade de contadores, água não faturada, capacidade de reserva de água e da reabilitação de condutas. As prioridades devem ainda passar pela implementação dos perímetros de proteção das captações e o seu licenciamento e promoção da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

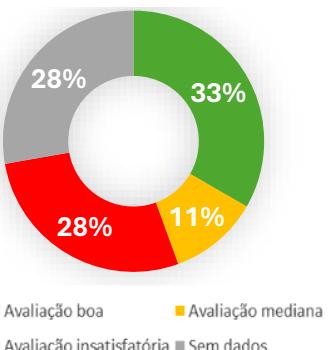
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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

PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Santa Cruz das Flores
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	1180
CERTIFICAÇÕES:	2
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	67,44 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	Sem dados
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	19
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:	1

BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	719 474,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	654 106,00 m ³ /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	0,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	654 106,00 m ³ /ano
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	100,00 % [98,5; 100]	-	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	100,00 % {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	●	0,23 [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	●	0,80 dias [1,0;2,0]	★★☆	██████████
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	7,41 /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 da acessibilidade física do serviço e sua adesão, da ocorrência de falhas, da frequência de leituras dos contadores e da reabilitação de condutas. 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, a redução da percentagem de água não faturada e o aumento da capacidade de reserva de água.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

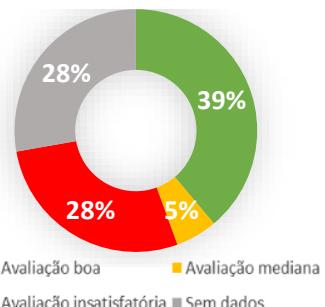
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	67,23 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	3900
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	21
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:	0
Nº DE ESTAÇÕES ELEVÓRIAS:	7
Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:	9
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:	12

BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	1 090 410,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	454 456,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	438 041,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	Sem dados
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,32 % [0; 0,50]	★★★	███████████
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,00/1000 ramaís.ano [0;1,0]	★★☆	███ ████████
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	91,92 % [98,5; 100]	-	███████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	66,67 % {100}	★★★	- - - ████
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	57,56 % {100}	★★★	███████████
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	9,48 [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	●	1,03 [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	●	3,01 %/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 da acessibilidade física do serviço e sua adesão, da água não faturada, da capacidade de reserva de água e ocorrência de avarias. 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 e a implementação dos perímetros de proteção das captações e o seu licenciamento.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

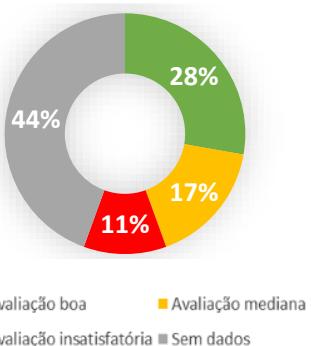
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	157,38 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	3690
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	4
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUPERFICIAL:	1
Nº DE ESTAÇÃOES ELEVATÓRIAS:	5
Nº DE INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA:	5
Nº DE RESERVATÓRIOS:	15
CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÃOES DE TRATAMENTO:	Sem dados
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA TRATADA:	Sem dados
CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DAS CAPTAÇÕES (%):	100,00 %
Nº DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS:	Sem dados

BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	675 360,20 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	Sem dados
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	284 397,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	Sem dados
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	🟢	99,32 % [98,5; 100]	-	███████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	SD {100}	-	-----█████
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	🔴	11,85 {100}	★★☆	███████████
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	🟢	11,78 [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	🟡	0,96 [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	🟡	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 ★★☆ - 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 às captações e na melhoria da conformidade funcional dos contadores.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.

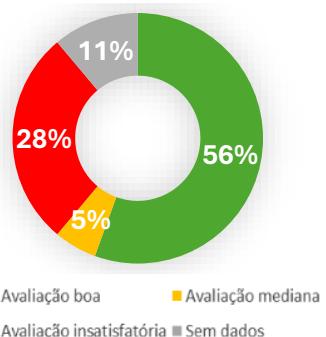
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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:	44

BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	864 372,00 m ³ /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	415 036,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	386 074,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	478 298,00 m ³ /ano
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	███████■■■■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,45 % [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	●	100,00 % {100}	★★★	██████████████
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	47,54 % {100}	★★★	██████████████
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	11,70 [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	●	0,60 [1,0; 1,1]	-	██████████████
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	██████████████
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	55,33 % [0; 20]	★★★	██████████████
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	50,00 [60; 100]	-	██████████████
REabilitação de condutas ERSARA_A15	●	0,08 %/ano [1; 4]	★★★	██████████████
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	3,73 dias [1,0:2,0]	★★☆	██████████████
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	18,08 /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 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

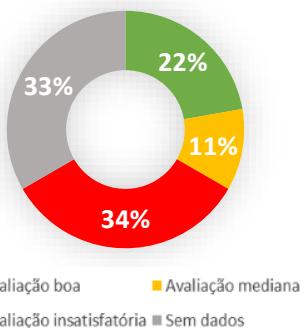
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	188,01 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	Sem dados
Nº DE CAPTAÇÕES DE ÁGUA SUBTERRÂNEA:	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:	7

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:	501 700,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	Sem dados
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	🟡	0,57 % [0; 0,50]	★★★	██████████
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	██████████
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	🟢	99,31 % [98,5; 100]	-	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	🔴	42,98 % {100}	★★☆	██████████
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	🔴	43,74 % {100}	★★★	██████████
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	🟢	8,21 [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	🟡	0,97 [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	🔴	73,40 /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 insatisfatório 🔴 - 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 e melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e da ocorrência de avarias.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

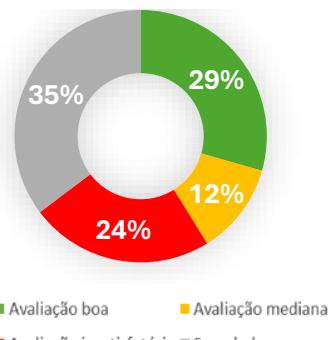
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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:	0

BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	1 751 598,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	1 647 103,00 m ³ /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	780 871,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	729 008,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	918 095,00 m ³ /ano
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

**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 - 2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [90;100]	-	█ █ █ █ █ █ █ █ █ █
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	■	0,77 % [0; 0,50]	★★★	█ █ █ █ █ █ █ █ █ █
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	SD [0;1,0]	-	█ █ █ █ █ █ █ █ █ █
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	■	99,30 % [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	■	11,91 [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	●	4,10 [1,0; 1,1]	-	█ █ █ █ █ █ █ █ █ █
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	SD [95; 100]	-	█ █ █ █ █ █ █ █ █ █
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	55,74 % [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	■	1,20 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 de água não faturada e da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

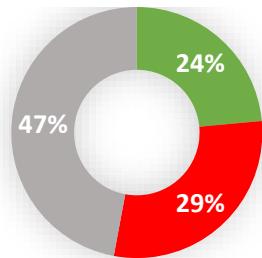
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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:	3095
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:	22
Nº DE RESERVATÓRIOS:	21
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:	409 957,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	Sem dados
PERDAS REAIS:	Sem dados
PERDAS APARENTEIS:	Sem dados

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	SD [80;100]	-	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	1,30 % [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	●	10,70 [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	●	1,54 [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 da acessibilidade económica do serviço, conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

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
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Medianeira Urbana (AMU)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	309,50 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	13 291
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:	28

BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	6 193 238,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	5 630 216,00 m ³ /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	1 505 450,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	1 491 903,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	4 138 313,00 m ³ /ano
PERDAS REAIS:	3 674 349,00 m ³ /ano
PERDAS APARENTEIS:	450 417,00 m ³ /ano

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	100,00 % [90;100]	★☆☆	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	■	0,85 % [0; 0,50]	★★★	██████████
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	●	0,09/1000 ramais.ano [0;1,0]	★☆☆	██████████
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	■	98,20 % [98,5; 100]	-	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	■	96,43 % {100}	★★★	███████████
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	●	50,69 % {100}	★★★	███████████
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	9,11 [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	●	1,28 [1,0; 1,1]	-	██████████
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	■	94,06 % [95; 100]	★☆☆	██████████
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	73,50 % [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	●	0,52 dias [1,0:2,0]	★☆☆	██████████
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	18,42 /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 ★☆☆ - Baseados em medições com falhas não significativas ★☆☆ - Baseados em medições exaustivas ***

RECOMENDAÇÕES:

As prioridades devem passar pela melhoria da 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

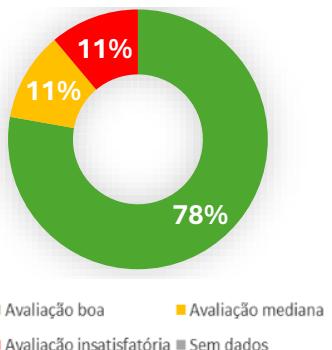
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Mediamente Urbana (AMU)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

COMPRIMENTO TOTAL DAS CONDUTAS:	711,91 km
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	35 044
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:	62
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:	17

BALANÇO HÍDRICO

VOLUME DE ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA:	16 837 800,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO:	10 542 056,00 m ³ /ano
VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:	6 860 859,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA FATURADA:	6 812 633,00 m ³ /ano
VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:	3 729 423,00 m ³ /ano
PERDAS REAIS:	2 756 351,00 m ³ /ano
PERDAS APARENTEIS:	924 846,00 m ³ /ano

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

**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 (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ERSARA_A01	●	98,59 % [90;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_A02	●	0,50 % [0; 0,50]	★★★	███████████
OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO ERSARA_A03	■	1,74/1000 ramais.ano [0;1,0]	★★☆	██████████
ÁGUA SEGURA ERSARA_A04	●	100,00 % [98,5; 100]	-	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_A05	●	100,00 % {100}	★★★	███████████
CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES ERSARA_A06	■	95,87 % {100}	★★★	███████████
FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES ERSARA_A07	●	9,03 [2; +∞[★★★	██████████
DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA ERSARA_A08	●	70,00 [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	●	1,21 [1,0; 1,1]	-	███████████
ADESÃO AO SERVIÇO ERSARA_A12	●	99,90 % [95; 100]	★★★	██████████
ÁGUA NÃO FATURADA ERSARA_A13	●	35,38 % [0; 20]	★★☆	███████████
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_A14	●	80,00]60; 100]	-	██████████
REabilitação de condutas ERSARA_A15	●	1,24 %/ano [1; 4]	★★★	██████████
CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA ERSARA_A16	●	1,76 dias [1,0;2,0]	★★☆	██████████
OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS ERSARA_A17	●	7,59 /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 da água não faturada e cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

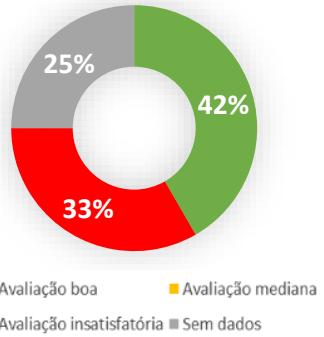
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

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:	7871
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	Sem dados
ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:	7033
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:	1 309 573,00 m ³ /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:	1 200 379,00 m ³ /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	Sem dados
ÍNDICE DE MEDAÇÃO DE CAUDAIS:	40 pontos
COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:	169,06 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:	3 000,00 m ³ /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:	7 683,00 m ³ /dia
Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:	0
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	5184
Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:	0

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	50,00 % {100}	★★★	███████████
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,83 [1,0; 1,1]	-	███████████
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	70,00]60; 100]	-	███████████
REabilitação de coletores ERSARA_S06	●	0,05 %/ano [1; 4]	★★★	███████████
Ocorrência de colapsos estruturais ERSARA_S07	●	0,00 /100km.ano {0}	★★★	███████████
controlo de descargas de emergência ERSARA_S08	●	SD]90; 100]	-	███████████
ANALISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	●	100,00 % {100}	★★★	███████████
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	●	87,50 % {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 física, controlo de descargas de emergências e destino de lamas provenientes de sistemas particulares. As prioridades devem ainda passar por melhorar a resposta a reclamações e sugestões, a reabilitação dos coletores, o cumprimento dos parâmetros de descarga e a cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

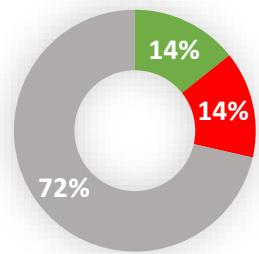
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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 ³ /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 ³ /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	Sem dados
ÍNDICE DE MEDAÇÃO 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

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

QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE CALHETA

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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. As prioridades devem passar pela melhoria da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.

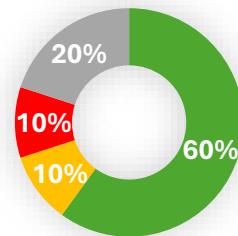
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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 ³ /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:	0
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:	Sem dados
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	0,00 t/ano
ÍNDICE DE MEDAÇÃO DE CAUDAIS:	15 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:	0
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:	1

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	40,00]60; 100]	-	███████████
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	SD [1; 4]	-	███████████
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	0,00 /100km.ano {0}	★★★☆	███████████
CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA ERSARA_S08	●	100,00 %]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:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação ao nível da acessibilidade física do serviço e reabilitação de coletores. As prioridades devem ainda passar pela promoção progressiva da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.

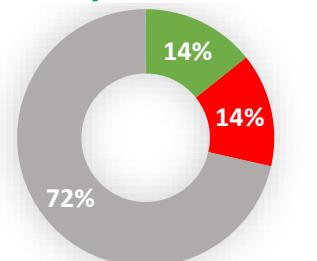
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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 ³ /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 ³ /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	Sem dados
ÍNDICE DE MEDAÇÃO 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

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	0,36 [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. As prioridades devem ainda passar pela promoção progressiva da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

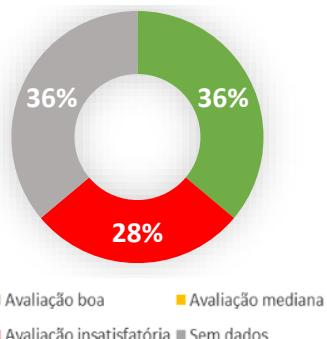
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	2 334
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	2 677
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:	68 000,00 m ³ /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	Sem dados
ÍNDICE DE MEDAÇÃO DE CAUDAIS:	0 pontos
COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:	41,22 km
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 ³ /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:	Sem dados
Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:	1
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	2 334
Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:	0

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [85;100]	-	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,25 % [0; 0,50]	★★★	███████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	█████-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,81 [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. 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

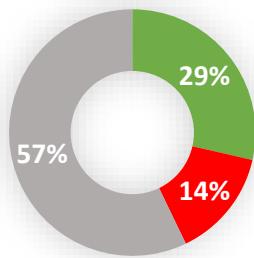
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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 ³ /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 ³ /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSES SÉPTICAS:	80,57 t/ano
ÍNDICE DE MEDAÇÃO 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 FOSSES SÉPTICAS COLETIVAS:	Sem dados
Nº DE FOSSES 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

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	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. Deve ser ainda uma prioridade a promoção da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

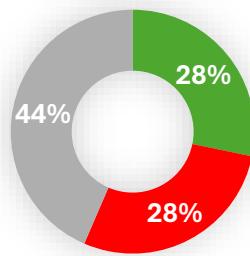
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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 ³ /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 ³ /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	8,81 t/ano
ÍNDICE DE MEDAÇÃO 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

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

2025

QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS CÂMARA MUNICIPAL DE MADELENA

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	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. Deve ser ainda uma prioridade a promoção da cobertura de gastos totais do sistema e conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

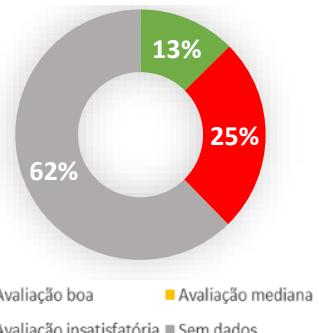
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

2025

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 MEDAÇÃO 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

2025

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

QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESÍDUAS CÂMARA MUNICIPAL DE POVOAÇÃO

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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 ao nível dos indicadores sem dados. Deve ser ainda uma prioridade, a melhoria do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial e a promoção da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

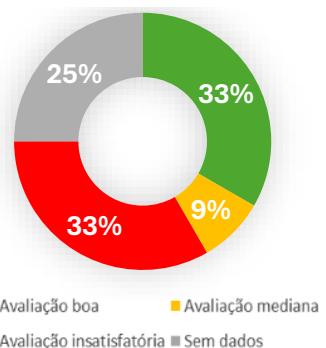
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	3731
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	2429
ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:	423 682,63 m ³ /ano
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Mediamente Urbana (AMU)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

Nº DE INUNDAÇÕES:	2
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:	603 898,00 m ³ /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	306,30 t/ano
ÍNDICE DE MEDAÇÃO DE CAUDAIS:	25 pontos
COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:	77,27 km
Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:	14
Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:	4
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 ³ /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:	898,60 m ³ /dia
Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:	0
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	6902
Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:	1

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [85;100]	-	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,20 % [0; 0,50]	★★★	███████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	●	66,67 % {100}	★☆☆	- ■ █ - - - ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,31 [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	●	0,00 % [90; 100]	★★★	███████████
ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS ERSARA_S09	●	100,00 % {100}	★★★	███████████
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	●	99,58 % {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 ★☆☆ -- 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 física, reabilitação de coletores e ocorrência de colapsos. Deve ser ainda uma prioridade a resposta a reclamações, a promoção da cobertura de gastos totais do sistema, melhoria do conhecimento infraestrutural e controlo de descargas de emergência.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

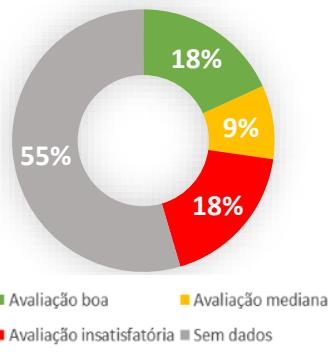
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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

PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Santa Cruz 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 ³ /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 MEDAÇÃO 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

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	0,36 [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 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	●	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 ao nível da acessibilidade física, reabilitação de coletores 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

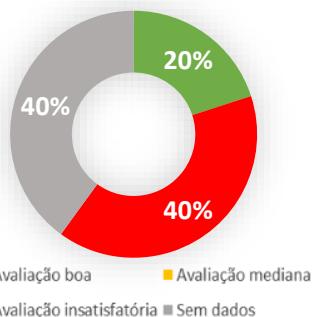
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	385
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:	36 042,00 m ³ /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:	0,00 t/ano
ÍNDICE DE MEDAÇÃO 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:	1
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:	504
Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:	0

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

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESÍDUAS
CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DA GRACIOSA**

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E INDIVIDUAL ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,10 % [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	●	100,00 % {100}	★★★	██████████ - -
DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS INDIVIDUAIS 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:

É fundamental a entidade gestora incrementar a recolha e o registo de informação ao nível da acessibilidade física, 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

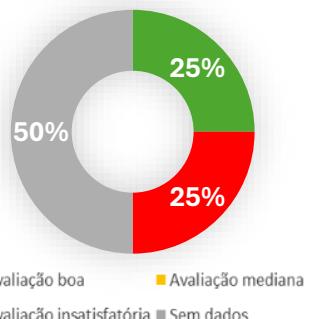
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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 ³ /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 ³ /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	8,19 t/ano
ÍNDICE DE MEDAÇÃO 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

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	SD {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	●	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 da acessibilidade física, resposta a reclamações, e da reabilitação de coletores e seus colapsos estruturais. Deve ainda dar prioridade à promoção da cobertura de gastos totais do sistema e conhecimento infraestrutural.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.

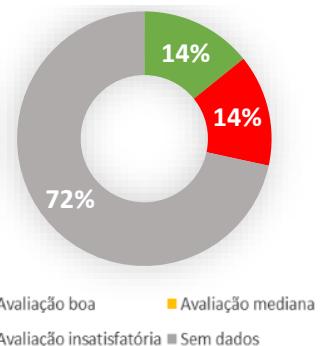
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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 ³ /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 ³ /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	Sem dados
ÍNDICE DE MEDAÇÃO 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

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

QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESÍDUAS CÂMARA MUNICIPAL DE VELAS

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

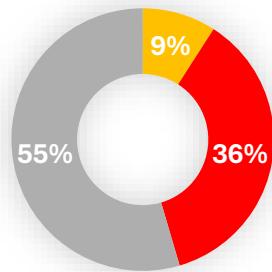
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	1142
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 MEDAÇÃO DE CAUDAIS:	Sem dados
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 ³ /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:	Sem dados
Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:	1
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	Sem dados
Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:	1

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	SD [70;100]	-	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	🟡	0,57 % [0; 0,50]	★★★	███████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	█ - █ - - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	🔴	2,09 [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	🔴	93,33 % {100}	★★★	███████████
CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA ERSARA_S10	🔴	92,84 % {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 todos os níveis: acessibilidade física, sustentabilidade 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, ao conhecimento infraestrutural e à promoção da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

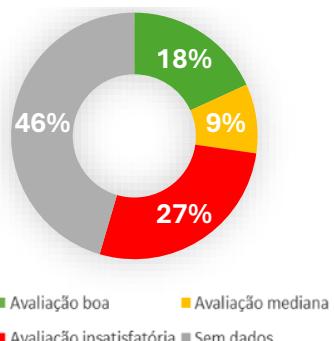
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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
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



PERFIL DO SISTEMA

Nº DE INUNDAÇÕES:	Sem dados
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:	Sem dados
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	Sem dados
ÍNDICE DE MEDAÇÃO 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

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

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	●	0,16 % [0; 0,50]	★★★	███████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	-	NA {100}	-	██████████-
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,13 [1,0; 1,1]	-	███████████
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	40,00]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 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 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.

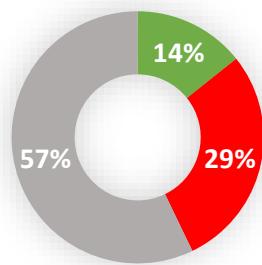
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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 ³ /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 MEDAÇÃO 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

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	0,63 [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 ao 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

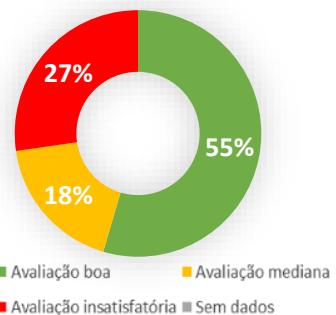
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	3040
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	654
ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:	6057
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:	320 277,00 m ³ /ano
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Mediamente Urbana (AMU)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

Nº DE INUNDAÇÕES:	1
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:	378 137,00 m ³ /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	0,00 t/ano
ÍNDICE DE MEDAÇÃO 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 ³ /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:	2 624,00 m ³ /dia
Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:	1
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	3172
Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:	0

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	100,00 % [85;100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,49 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	●	75,00 % {100}	★★★	■ - - ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,94 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	70,00 % [60; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	0,00 %/ano [1; 4]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■
OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS ERSARA_S07	●	1,97 /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 reabilitação de coletores, o controlo de descargas de emergência e a resposta a reclamações dentro dos prazos definidos.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

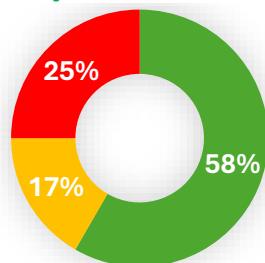
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	11 089
ALOJAMENTOS COM SERVIÇO DISPONÍVEL NÃO EFETIVO POR SISTEMAS DE DRENAGEM PÚBLICOS:	5 740
ALOJAMENTOS SERVIDOS POR SOLUÇÕES PARTICULARES:	12 321
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL FATURADA:	2 288 283,00 m ³ /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:	83
VOLUME DE ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA:	2 283 660,00 m ³ /ano
LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:	0,70 t/ano
ÍNDICE DE MEDAÇÃO DE CAUDAIS:	15 pontos
COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:	164,69 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:	20 456
CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL:	6 513,00 m ³ /dia
VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:	1 155,38 m ³ /dia
Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:	1
Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:	13 122
Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:	6

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR ERSARA_S01	●	100,00 % [85;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_S02	●	0,41 % [0; 0,50]	★★★	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_S03	●	100,00 % {100}	★★★	- - - ■ - -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_S04	●	0,84 [1,0; 1,1]	-	██████████
CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL ERSARA_S05	●	100,00 [60; 100]	-	██████████
REABILITAÇÃO DE COLETORES ERSARA_S06	●	0,93 %/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	●	91,13 % {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 *** -- Baseados em medições com falhas não significativas ** -- Baseados em medições exaustivas ***

RECOMENDAÇÕES:

Deve ser uma prioridade, a melhoria do controlo de descargas de emergência, do cumprimento dos parâmetros de descarga do sistema e da cobertura de gatos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

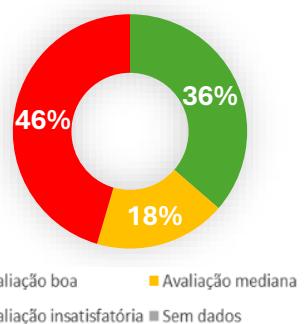
**RELATÓRIO ANUAL
DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E
RESÍDUOS DOS AÇORES**

SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM BAIXA

PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Angra do Heroísmo
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	15 575
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:	19 930,42 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	4 985,64 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:	491
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:	0

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	96,12 % [90; 100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	89,16 % [70; 100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,28 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	25,02 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	74,98 % [0; 60]	★★★	██████████
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	0,80 [12 24[★★☆	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	79,41 % {100}	★★★	██████████
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,41 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	431,28 kg/m ³ [450; +∞]	★★☆	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	6,02 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 e das lavagens de contentores, e melhoria na resposta a reclamações e sugestões.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

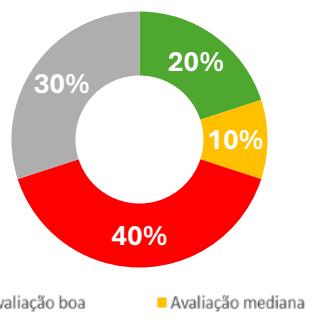
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	1 433,28 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	263,64 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:	104
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 CALHETA

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	88,86 % [80; 100]	★★☆	█ ██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	SD [50; 100]	-	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	🟡	0,67 % [0; 0,5]	★★★	███████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	18,39 % [40; 100]	★★★	███████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	81,61 % [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	●	16,76 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 ao 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 e ao aumento da recolha seletiva de resíduos urbanos.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.

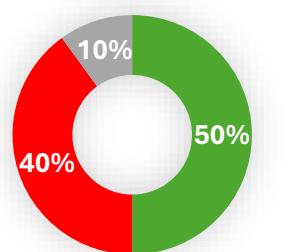
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	246,31 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	50,09 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:	2
Nº DE ECOPONTOS:	24
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 (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,78* % [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	100,00 % [90; 100]	★★☆	███████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	100,00 % [70; 100]	★★☆	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,00 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	20,34 % [40; 100]	★★★	███████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	79,66 % [0; 60]	★★★	███████████
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	14,00 [12 24[★★☆	███████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,01 [1,0; 1,1]	-	███████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	207,64 kg/m³ [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 da utilização dos recursos energéticos. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e da rentabilização do parque de viaturas, e promoção da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

NOTAS:
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

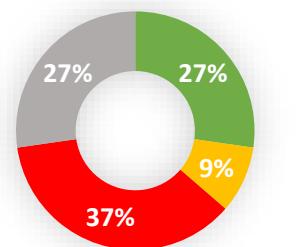
*O resultado acima dos 100% explica-se pela existência de resíduos urbanos da responsabilidade da entidade que são entregues por particulares e/ou produzidos pela própria entidade gestora e que não pertencem à porção de resíduos urbanos recolhidos pela mesma.

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

PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Horta
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	7385
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:	6 634,74 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	1 421,14 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:	169
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:	1

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	104,27 %* [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	94,79 % [80; 100]	★★☆	███████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	SD [50; 100]	-	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,20 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	21,42 % [40; 100]	★★★	███████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	78,58 % [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	●	0,31 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	401,94 kg/m ³ [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 e da utilização dos recursos energéticos em viaturas. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva, à melhoria das respostas a reclamações e sugestões e à promoção da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

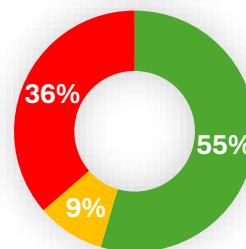
*O resultado acima dos 100% explica-se pela existência de resíduos urbanos da responsabilidade da entidade que são entregues por particulares e/ou produzidos pela própria entidade gestora e que não pertencem à porção de resíduos urbanos recolhidos pela mesma.

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:	8 219,83 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS	5 488,27 t/ano
SELETIVAMENTE:	
CERTIFICAÇÕES:	1
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Medianeira 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:	5
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 (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [90;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	●	0,49 % [0; 0,5]	★★★	███████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	66,77 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	33,23 % [0; 60]	★★★	██████████
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	2,66 [12 24[★★★	███████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	74,29 % {100}	★★★	██████████
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,85 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	211,49 kg/m ³ [450; +∞]	★★★	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	6,45 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 melhoria das respostas a reclamações, das lavagens de contentores, da cobertura de gastos totais do sistema e rentabilidade do parque de viaturas.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

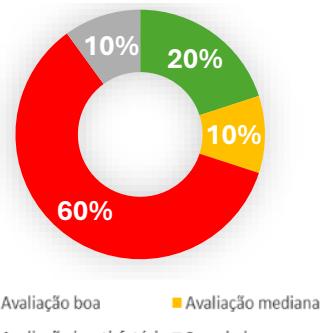
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	1 637,18 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS	293,30 t/ano
SELETIVAMENTE:	
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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	92,77 % [80; 100]	★★☆	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	SD [50; 100]	-	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	🟡	0,60 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	17,92 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	82,08 % [0; 60]	★★★	██████████
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	0,23 [12 24[★★☆	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,76 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	373,30 kg/m³ [450; +∞]	★★☆	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	14,58 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, das lavagens de contentores, da rentabilização do parque de viaturas e da cobertura de gastos totais, e melhorar a utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

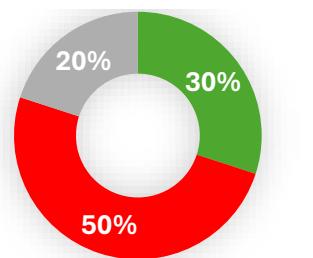
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	2 788,34 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS	425,14 t/ano
SELETIVAMENTE:	
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:	4
Nº DE ECOPONTOS:	362
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 (2018-2024)
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	●	0,30 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	15,25 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	84,75 % [0; 60]	★★★	██████████
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	0,12 [12 24[★★☆	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,59 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	732,60 kg/m ³ [450; +∞]	★★☆	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	12,62 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 e indiferenciada. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos, das lavagens de contentores e da cobertura de gastos totais do sistema, e melhoria da utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha.

NOTAS:

NOTAS:
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

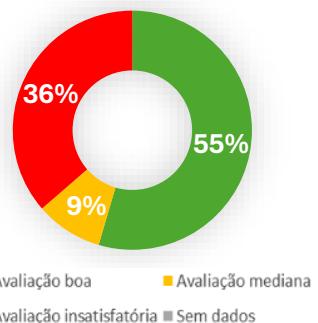
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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

PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Ponta Delgada
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	29 150
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:	43 425,01 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	10 584,16 t/ano
CERTIFICAÇÕES:	3
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Medianeira Urbana (AMU)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS:	27
Nº DE ECOPONTOS:	349
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:	0

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	98,49 % [90; 100]	★☆☆	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	98,49 % [70; 100]	★☆☆	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,31 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	24,37 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	75,63 % [0; 60]	★★★	██████████
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	11,78 [12 24[★☆☆	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	72,86 % {100}	★★★	██████████
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,56 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	498,85 kg/m ³ [450; +∞]	★★★	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	3,10 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 e das respostas a reclamações e sugestões nos prazos certos, e à promoção da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

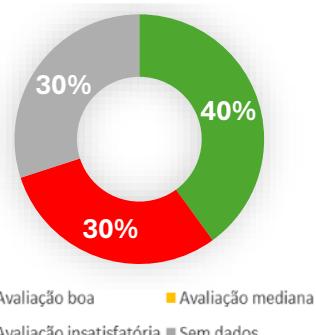
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	3 392,94 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS	218,78 t/ano
SELETIVAMENTE:	
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 POCOACÃO

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	97,57 % [80; 100]	★★☆	███████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	97,57 % [50; 100]	★★☆	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,27 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	6,45 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	93,55 % [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	●	0,53 [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 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

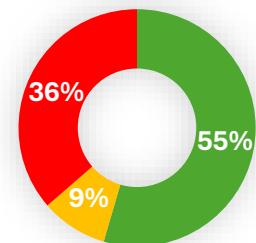
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	14 984,39 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	9 717,79 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:	26
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:	0

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,18 %* [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	92,70 % [90; 100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	92,70 % [70; 100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,49 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	64,85 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	35,15 % [0; 60]	★★★	██████████
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	5,06 [12 24[★★★	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	92,86 % {100}	★★☆	██████████
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,80 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	184,26 kg/m³ [450; +∞]	★★★	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	8,34 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 melhoria das lavagens de contentores, da rentabilização do parque de viaturas do sistema e da utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha, e ao aumento da cobertura de gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

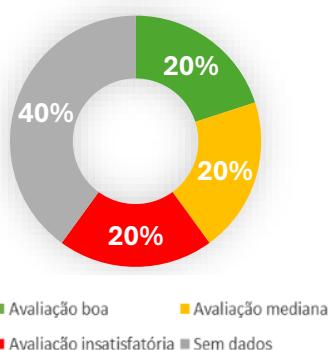
*O resultado acima dos 100% explica-se pela existência de resíduos urbanos da responsabilidade da entidade que são entregues por particulares e/ou produzidos pela própria entidade gestora e que não pertencem à porção de resíduos urbanos recolhidos pela mesma.

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:	960,97 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS	309,24 t/ano
SELETIVAMENTE:	
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

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	32,18 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	67,82 % [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	●	0,10 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	SD [450; +∞]	-	███████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	16,85 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 ao 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 à melhoria da utilização dos recursos energéticos em viaturas de recolha.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

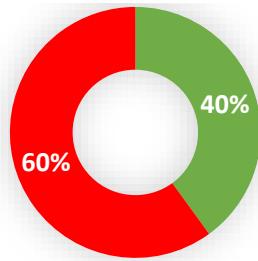
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

**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:	1 950,25 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS	554,39 t/ano
SELETIVAMENTE:	
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

Avaliação Global



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

PERFIL DO SISTEMA

Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS:	3
Nº DE ECOPONTOS:	57
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:	0

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	96,05 % [80; 100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	96,05 % [50; 100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,11 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	28,43 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	71,57 % [0; 60]	★★★	██████████
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	1,26 [12 24[★★☆	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,17 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	325,68 kg/m³ [450; +∞]	★★★	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	7,27 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 e das lavagens de contentores, à melhoria da rentabilização do parque de viaturas e à utilização de recursos energéticos das viaturas de recolha.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

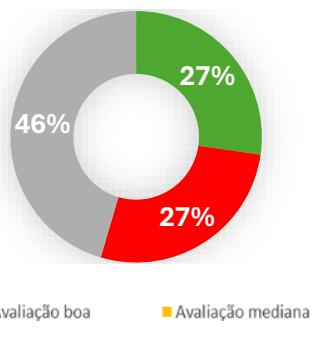
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	1 449,31 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	203,15 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:	58
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÃOES DE TRANSFERÊNCIA:	0

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	SD [50; 100]	-	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,29 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	14,02 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	85,98 % [0; 60]	★★★	██████████
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	SD [12 24[-	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	SD {100}	-	---█████
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,41 [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 recolha seletiva, das lavagens de contentores, das respostas a reclamações, da 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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.

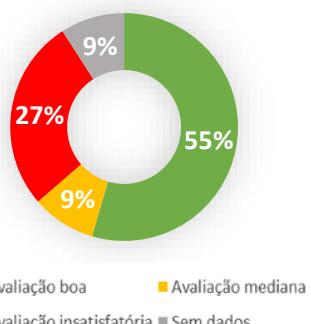
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	2 300,50 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	638,70 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

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	90,58 % [80; 100]	★★☆	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	90,03 % [50; 100]	★★☆	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	■	0,61 % [0; 0,5]	★★★	███████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	27,76 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	72,24 % [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	●	591,81 kg/m ³ [450; +∞]	★★★	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	7,20 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 e à melhoria da utilização de recursos energéticos em viaturas de recolha.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

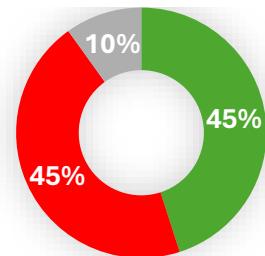
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	1 439,31 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE:	605,32 t/ano
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Predominantemente Rural (APR)

Avaliação Global



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

PERFIL DO SISTEMA

Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS:	6
Nº DE ECOPONTOS:	42
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:	0

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,31* % [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	91,50 % [80; 100]	★★☆	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	SD [50; 100]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,39 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	42,06 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	57,94 % [0; 60]	★★★	██████████
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	0,44 [12 24[★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	60,00 % {100}	★★☆	■ ■ - ■ ■ ■ ■ ■
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,47 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	112,93 kg/m³ [450; +∞]	★★☆	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	14,32 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. Deve ser dada prioridade à promoção da cobertura de gastos totais, ao aumento das lavagens de contentores e das respostas a reclamações dentro dos prazos previstos, e melhorar a rentabilização do parque de viaturas e utilização dos seus recursos energéticos.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

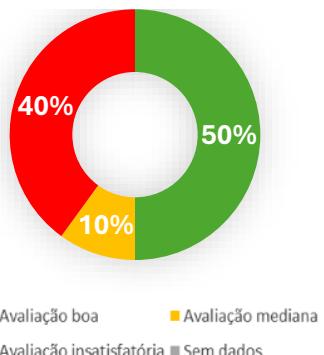
*O resultado acima dos 100% explica-se pela existência de resíduos urbanos da responsabilidade da entidade que são entregues por particulares e/ou produzidos pela própria entidade gestora e que não pertencem à porção de resíduos urbanos recolhidos pela mesma.

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

PERFIL DA ENTIDADE

ENTIDADE GESTORA:	CM de Vila Franca do Campo
ALOJAMENTOS EXISTENTES:	4267
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:	6 638,83 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS	4 612,35 t/ano
SELETIVAMENTE:	
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Medianeira Urbana (AMU)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS:	3
Nº DE ECOPONTOS:	10
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:	0

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	97,66 % [90; 100]	★★☆	███████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	97,66 % [70; 100]	★★☆	███████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	■	0,92 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	69,48 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	30,52 % [0; 60]	★★★	██████████
LAVAGEM DE CONTENTORES ERSARA_R07	●	2,00 [12 24[★★★	██████████
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	██████████ -
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,85 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	233,43 kg/m ³ [450; +∞]	★★★	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	7,72 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 e da cobertura de gastos totais do sistema, e melhorar a rentabilização do parque de viaturas e utilização dos recursos energéticos em viaturas de recolha.

NOTAS:

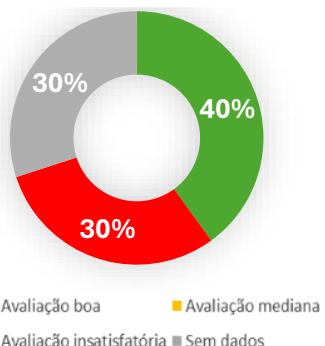
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo dos indicadores de cobertura de gastos totais e acessibilidade económica do serviço.
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	1 900,12 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS	432,11 t/ano
SELETIVAMENTE:	
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 (2018-2024)
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	●	0,49 % [0; 0,5]	★★★	██████████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	22,74 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	77,26 % [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	●	0,76 [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 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 da cobertura de gastos totais do sistema.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

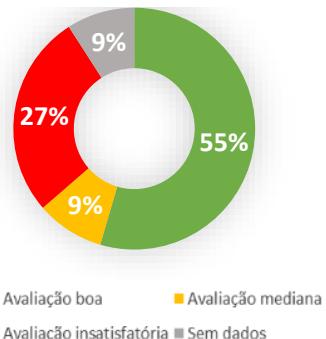
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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:	10 631,09 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS	1 262,58 t/ano
SELETIVAMENTE:	
CERTIFICAÇÕES:	0
TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO:	Área Medianeira Urbana (AMU)

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

Nº DE VIATURAS AFETAS À RECOLHA DE RESÍDUOS:	12
Nº DE ECOPONTOS:	267
Nº DE ECOCENTROS:	0
Nº DE ESTAÇÕES DE TRANSFERÊNCIA:	0

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

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS ERSARA_R01	●	100,00 % [95;100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R02	●	94,06 % [90; 100]	★★★	██████████
ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA ERSARA_R03	●	94,06 % [70; 100]	★★☆	██████████
ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO ERSARA_R04	●	0,49 % [0; 0,5]	★★★	███████
RECOLHA SELETIVA ERSARA_R05	●	11,88 % [40; 100]	★★★	██████████
RECOLHA INDIFERENCIADA ERSARA_R06	●	88,12 % [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	●	0,73 [1,0; 1,1]	-	██████████
RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS ERSARA_R14	●	509,19 kg/m ³ [450; +∞]	★★★	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA ERSARA_R16	●	6,55 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 ao nível da lavagem de contentores. Deve ser dada prioridade ao aumento da recolha seletiva de resíduos e da cobertura de gastos totais do sistema.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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

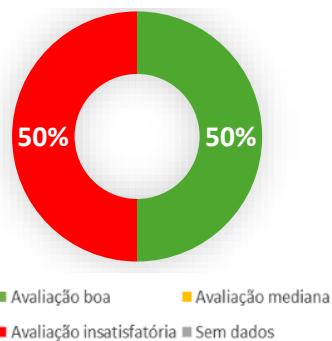
SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA

PERFIL DA ENTIDADE

ATERRO INTERMUNICIPAL DA ILHA DO PICO

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Associação de Municípios da Ilha do Pico
RESÍDUOS RECECIONADOS:	3 753,91 t
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	00,0 t
RESÍDUOS URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	3 556,15 t
RESÍDUOS NÃO URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	197,76 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 11/DRAAC/2021

Avaliação Global



PERFIL DO SISTEMA

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

2025

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,08 [1,0; 1,1]	-	███████YL
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	-	NA [50;100]	-	█ █ -----
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	100,00 % [0; 15]	★★★	Y█████████
CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRO ERSARA_R13	●	96,25 % [0; 100[★★☆	████████████
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.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de cobertura de gastos totais.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

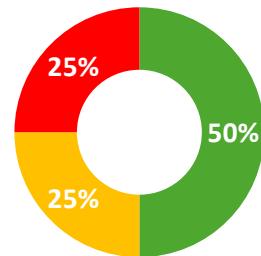
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

PERFIL DA ENTIDADE

CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO CORVO

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Resiações, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	294,62 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	120,04 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO	71,26 t/ano
ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	
 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/2024/86; 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

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,58 [1,0; 1,1]	-	███████
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	66,12 % [50;100]	★★☆	██████████
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	24,19 % [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 cobertura de gastos totais do serviço.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de cobertura de gastos totais.

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

CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO FAIAL

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA: Resiações, Lda.

RESÍDUOS RECECIONADOS: 7 467,50 t/ano

RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS: 2 268,55 t/ano

RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO 1 843,03 t/ano

ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:

CONHECIMENTO LEGAL: 80 pontos

PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE 100 pontos

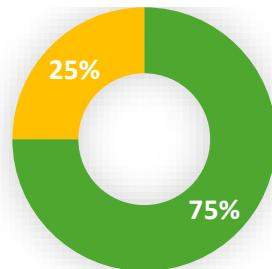
RESÍDUOS:

CERTIFICAÇÕES: Certificação Operador

Gestão VFV; 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 (2018-2024)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,06 [1,0; 1,1]	-	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	78,17 % [50;100]	★★☆	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	■	24,68 % [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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de cobertura de gastos totais.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

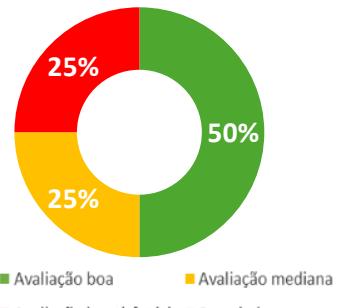
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

PERFIL DA ENTIDADE

CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DAS FLORES

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Resiações, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	2 151,02 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	813,02 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO	394,69 t/ano
ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	
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/2024/87; AR/2023/104

Avaliação Global



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

PERFIL DO SISTEMA

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

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

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA
CENTRO PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DAS FLORES - RESIAÇÕES**

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	0,78 [1,0; 1,1]	-	███████
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	80,14 % [50;100]	★★★	██████████
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	18,35 % [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 cobertura de gastos totais do serviço.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de cobertura de gastos totais.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

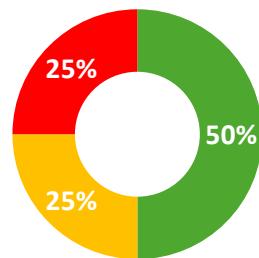
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

PERFIL DA ENTIDADE

CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DA GRACIOSA

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Equiambi, Equip., Serviço e Gestão Ambiental, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	2 098,36 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	878,90 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	356,20 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 (2018-2024)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	-----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,43 [1,0; 1,1]	-	███████████
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	80,16 % [50;100]	★★★	███████████
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	16,98 % [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 promoção da cobertura de gastos totais do sistema.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de cobertura de gastos totais.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

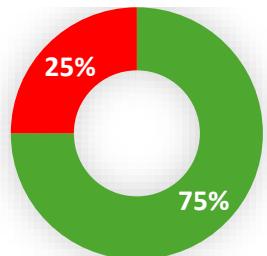
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

PERFIL DA ENTIDADE

CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DO PICO

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Resiações, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	6 323,40 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	1 882,24 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO	3 473,22 t/ano
ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	
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/2024/85; 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

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

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	88,16 % [50;100]	★★★	███████████
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	54,93 % [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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de cobertura de gastos totais.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

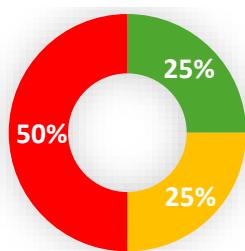
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

PERFIL DA ENTIDADE

CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DE SANTA MARIA

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Resiaçores, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	2 850,37 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	1 078,20 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	798,81 t/ano
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 3/DRAAC/2021; Operador VFV; Operador RBA

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 (2018-2024)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	- █ -----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	🟡	0,93 [1,0; 1,1]	-	███████████
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	🟢	86,11 % [50;100]	★★★	██████████
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	🔴	28,02 % [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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de cobertura de gastos totais.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

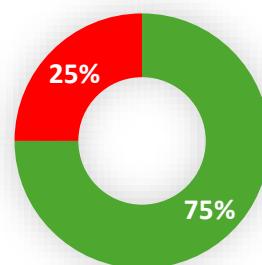
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

PERFIL DA ENTIDADE

CENTRO DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS DA ILHA DE SÁO JORGE

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Equiambi, Equip., Serviço e Gestão Ambiental, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	4 280,48 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	1 630,31 t/ano
RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA E/OU ELIMINAÇÃO:	125,71 t/ano
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 9/DRA/2020; Licença Descarga n.º AR/2025/13

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 (2018-2024)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	█ -----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	●	1,23 [1,0; 1,1]	-	█ █ █ █ █
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	●	71,88 % [50;100]	★★★	█ █ █ █ █
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	2,94 % [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 e à promoção da cobertura dos gastos totais.

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de cobertura de gastos totais.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

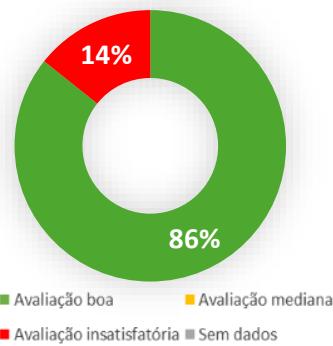
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

PERFIL DA ENTIDADE

ECOPARQUE DA ILHA DE SÃO MIGUEL

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	MUSAMI, E.I.M., S.A.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	102 423,39 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	13 441,59 t/ano
RESÍDUOS URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	57 760,02 t/ano
RESÍDUOS NÃO URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	3 972,27 t/ano
MATERIAIS ENCAMINHADOS PARA INCINERAÇÃO:	Não aplicável
CONHECIMENTO LEGAL:	100 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	Alvará n.º 15/DRAAC/2021; 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



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

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

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA
ECOPARQUE DA ILHA DE SÃO MIGUEL - MUSAMI**

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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	●	75,72 % [50;100]	★★★	██████████
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	●	60,27 % [0; 15]	★★★	██████████
EFICIÊNCIA DA INCINERAÇÃO ERSARA_R12	-	NA [75; 100]	-	-----
CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRO ERSARA_R13	●	77,30 % [0; 100]	★★★	██████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM CENTRAIS DE VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA ERSARA_R15	●	-2,51 kWh/t] -∞; 6]	★★★	██████████
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	●	97,92 % [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:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de cobertura de gastos totais.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

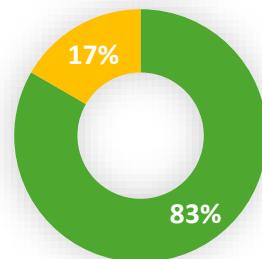
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

PERFIL DA ENTIDADE

ECOPARQUE DA ILHA TERCEIRA

ENTIDADE CONCESSIONÁRIA:	Teramb, Empresa Municipal de Gestão e Valorização Ambiental, E.E.M.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	40 440,91 t/ano
RESÍDUOS URBANOS RECICLADOS:	267,12 t/ano
RESÍDUOS URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	82,00 t/ano
RESÍDUOS NÃO URBANOS DEPOSITADOS EM ATERRO:	1 019,72 t/ano
MATERIAIS ENCAMINHADOS PARA INCINERAÇÃO:	40 879,49 t/ano
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	90 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

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

**QUALIDADE DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS EM ALTA
ECOPARQUE DA ILHA TERCEIRA - TERAMB**

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	-	NA {100}	-	- █ -----
COBERTURA DE GASTOS TOTAIS ERSARA_R09	🟡	1,12 [1,0; 1,1]	-	███████████ █
TAXA DE VALORIZAÇÃO MATERIAL DE RESÍDUOS URBANOS ERSARA_R10	🟢	326,55 % [50;100]	★★★	███████████
RESÍDUOS PARA INCINERAÇÃO E ATERRO ERSARA_R11	-	NA [0; 15]	-	██████████
EFICIÊNCIA DA INCINERAÇÃO ERSARA_R12	🟢	102,20 % [75; 100]	★★★	███████████
CAPACIDADE DE ENCAIXE DE ATERRO ERSARA_R13	🟢	17,51 % [0; 100[★★☆	███████████
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM CENTRAIS DE VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA ERSARA_R15	🟢	-416,21 kWh/t]-∞; 6]	★★★	███████████
QUALIDADE DOS LIXIVIADOS APÓS TRATAMENTO ERSARA_R17	🟢	97,37 % [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 no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de cobertura de gastos totais.

A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

ENTIDADE:	European Recycling Platform
RESÍDUOS RECECIONADOS:	139,21 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Pilhas e acumuladores/ Equipamentos elétricos e eletrónicos
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
CERTIFICAÇÕES:	0

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

ENTIDADE:	GVB - Gestão e Valorização de Baterias, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	0,00 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Baterias e acumuladores
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
CERTIFICAÇÕES:	0

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

ENTIDADE:	Novo Verde
RESÍDUOS RECECIONADOS:	1 680,44 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Resíduos de Embalagens
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
CERTIFICAÇÕES:	0

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

ENTIDADE:	Sociedade Ponto Verde
RESÍDUOS RECECIONADOS:	16 532,57 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 (2018-2024)
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 ★★★ - 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:	Sogilub
RESÍDUOS RECECIONADOS:	778,21 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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

ENTIDADE:	Valorcar
RESÍDUOS RECECIONADOS:	2 883,00 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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

ENTIDADE:	Valorfito
RESÍDUOS RECECIONADOS:	4,50 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Embalagens de produtos fitofarmacêuticos
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
CERTIFICAÇÕES:	0

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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:	Valormed
RESÍDUOS RECECIONADOS:	17,97 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Resíduos de embalagens e medicamentos
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ISO 9001:2015; ISO 14001:2015

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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 exhaustivas ***

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

ENTIDADE:	Valorpneu
RESÍDUOS RECECIONADOS:	1 484,77 t
FLUXOS ESPECÍFICOS:	Pneus Usados
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
CERTIFICAÇÕES:	0

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

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

SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS POR OPERADORES

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	100 Resíduos – Receção, Triagem e Reciclagem de Resíduos, Lda. (Ambiente 18)
RESÍDUOS RECECIONADOS:	33,02 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 10/DRAAC/2021

TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

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

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

TROCA DE RESÍDUOS COM VISTA A SUBMETÊ-LOS A UMA DAS OPERAÇÕES DE 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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Açormetais – Comércio de Metais de Hildeberto Leal Medeiros – São Miguel
RESÍDUOS RECECIONADOS:	751,21 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 8/DRAAC/2024

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 (2018-2024)
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ERSARA_R08	●	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 algumas falhas não significativas ★★☆ -- Baseados em medições exaustivas ***

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Açormetais – Comércio de Metais de Hildeberto Leal Medeiros – Terceira
RESÍDUOS RECECIONADOS:	1 116,62 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 1/DRAAC/2024; LICENÇA AR/2023/66; CERTIFICAÇÃO N.º 201.20/085, N.º 201.20/086

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 ESTAÇÃOES 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 (2018-2024)
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

2025

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Agraçor - Suíños dos Açores, S.A.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	8632,81 t
CONHECIMENTO LEGAL:	100 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 ELIMINIAÇÃO.

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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Albano Vieira, S.A.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	509,00 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	85 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Almeida & Filhos – Comércio de Sucatas, Lda
RESÍDUOS RECECIONADOS:	106,25 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 05/DRAAC/2023

TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

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

OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

UTILIZAÇÃO PRINCIPAL NA PRODUÇÃO DE COMBUSTIVEIS COMERCIALIZÁVEIS NO MERCADO OU, QUANDO TAL NÃO FOR POSSIVEL, UTILIZAÇÃO DIRETA OU INDIRETA COMO COMBUSTIVEL PARA PRODUÇÃO DE ENERGIA.

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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Ambiente 18 – Gestão Ambiental do Triângulo, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	27,41 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	LICENÇA DE EXPLORAÇÃO INDUSTRIAL 01/LI

TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

ÓLEOS E GORDURAS ALIMENTARES;

OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

UTILIZAÇÃO PRINCIPAL NA PRODUÇÃO DE COMBUSTIVEIS COMERCIALIZÁVEIS NO MERCADO OU, QUANDO TAL NÃO FOR POSSIVEL, UTILIZAÇÃO DIRETA OU INDIRETA COMO COMBUSTIVEL PARA PRODUÇÃO DE ENERGIA.

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda.- Faial
RESÍDUOS RECECIONADOS:	52,07 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 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:

- 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 (2019-2024)
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 ***

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. - Flores
RESÍDUOS RECECIONADOS:	3,17 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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, 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 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:

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 (2022-2024)
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 ★★

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. - Graciosa
RESÍDUOS RECECIONADOS:	3,39 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 18/DRAAC/2021

TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU DE INVESTIGAÇÃO RELACIONADA (EXCETO RESÍDUOS DE COZINHA E RESTAURAÇÃO NÃO PROVENIENTES DIRETAMENTE DA PRESTAÇÃO DE 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:

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 (2018-2024)
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 ***

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. - Pico
RESÍDUOS RECECIONADOS:	11,41 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 16/DRAAC/2021

TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU DE INVESTIGAÇÃO RELACIONADA (EXCETO RESÍDUOS DE COZINHA E RESTAURAÇÃO NÃO PROVENIENTES DIRETAMENTE DA PRESTAÇÃO DE 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:

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 (2018-2024)
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

OPERADOR:	Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. – São Jorge
RESÍDUOS RECECIONADOS:	4,50 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 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:

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 (2018-2024)
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 ★★

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. – São Miguel
RESÍDUOS RECECIONADOS:	253,95 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 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:

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 (2018-2024)
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

OPERADOR:	Azormed, Gestão Ambiental Açoreana, Lda. – Terceira
RESÍDUOS RECECIONADOS:	469,59 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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).

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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 ★★★

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Bencom – Armazenamento e Comércio de Combustíveis, S.A. - Graciosa
RESÍDUOS RECECIONADOS:	12,43 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	ISENTO
CERTIFICAÇÕES:	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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Bencom – Armazenamento e Comércio de Combustíveis, S.A. - Pico
RESÍDUOS RECECIONADOS:	171,23 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	ISENTO
CERTIFICAÇÕES:	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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Bencom – Armazenamento e Comércio de Combustíveis, S.A. - Terceira
RESÍDUOS RECECIONADOS:	252,03 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	ISENTO
CERTIFICAÇÕES:	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 (2018-2024)
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

OPERADOR:	Bioaçores – Biocombustíveis e Energias Alternativas, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	3428,94 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 21/DRAAC/2022

TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DA PROSPEÇÃO E EXPLORAÇÃO DE MINAS E PEDREIRAS, BEM COMO DE TRATAMENTOS FÍSICOS E QUÍMICOS DE MATÉRIAS EXTRAÍDAS;

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

RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINÉIS, MOBILIÁRIO, PASTA DE PAPEL, PAPEL E CARTÃO;

RESÍDUOS DE INDÚSTRIA DO COURO E PRODUTOS DE COURO E DA INDÚSTRIA TÊXTIL;

RESÍDUOS DA REFINAÇÃO DE PETRÓLEO, DA PURIFICAÇÃO DE GÁS NATURAL E DO TRATAMENTO PIROLÍTICO DE CARVÃO;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS INORGÂNICOS;

RESÍDUOS DE PROCESSOS QUÍMICOS ORGÂNICOS;

RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO (FFDU) DE REVESTIMENTOS (TINTAS, VERNIZES E ESMALTES VÍTREOS), COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;

RESÍDUOS DE INDÚSTRIAS FOTOGRAFICA;

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);

2025

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 (2018-2024)
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

OPERADOR:	CM da Horta – Santa Bárbara
RESÍDUOS RECECIONADOS:	199,63 t
CONHECIMENTO LEGAL:	70 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	85 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 (2018-2024)
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

OPERADOR:	CM da Lagoa - Operador
RESÍDUOS RECECIONADOS:	985,08 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 (2020-2024)
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 ***

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	CM da Povoação - Operador
RESÍDUOS RECECIONADOS:	3 725,61 t
CONHECIMENTO LEGAL:	70 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 (2019-2024)
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

OPERADOR:	CM da Ribeira Grande - Conceição
RESÍDUOS RECECIONADOS:	9,94 t
CONHECIMENTO LEGAL:	40 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 (2021-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	CM da Ribeira Grande – Lomba da Maia
RESÍDUOS RECECIONADOS:	8,54 t
CONHECIMENTO LEGAL:	40 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 (2021-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	EAD – Empresa de arquivo e documentação, S.A.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	23,53 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 (2021-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Equiambi, Equip., Serviço e Gestão Ambiental, Lda. – São Miguel
RESÍDUOS RECECIONADOS:	1 324,86 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Enorent S.A.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	3 713,77 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	85 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 5/DRAAC/2024

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:

- 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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Fábrica de Blocos Teodoro, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	13 677,53 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	85 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Higiaçores – Santa Maria
RESÍDUOS RECECIONADOS:	3,05 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 (2020-2024)
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

OPERADOR:	Higiaçores – São Miguel
RESÍDUOS RECECIONADOS:	19,48 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

RESÍDUOS NÃO ESPECIFICADOS NA LER;

RESÍDUOS DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE A SERES HUMANOS OU ANIMAIS E/OU DE INVESTIGAÇÃO RELACIONADA;

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

OPERAÇÕES DE GESTÃO DE RESÍDUOS:

ARMAZENAMENTO DE RESÍDUOS DESTINADOS A OPERAÇÕES ENUMERADAS DE VALORIZAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS).

ARMAZENAMENTO ANTES DE OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (COM EXCLUSÃO DO ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO, ANTES DA RECOLHA, NO LOCAL ONDE OS RESÍDUOS FORAM PRODUZIDOS);

TRATAMENTO FÍSICO-QUÍMICO.

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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

OPERADOR:	Marques Ambiente, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	1 543,16 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	90 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 12/DRA/2019; ALVARÁ N.º 7/DRAAC/2024

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 RECUPERAÇÃO 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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Reciclagem Comércio Fagundes, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	2 878,52 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	0 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Recyclapico – Centro de reciclagem do Pico, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	333,98 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 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 (2018-2024)
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

OPERADOR:	Resiações – Gestão de Resíduos dos Açores, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	4 248,76 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 9/DRAAC/2023 ALVARÁ N.º AR/2024/84 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 FOTOGRÁFICA;
- 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).

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-202)
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

OPERADOR:	Serralharia do Outeiro - Arrifes
RESÍDUOS RECECIONADOS:	816,00 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	85 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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).

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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

OPERADOR:	Serralharia do Outeiro – Pico da Pedra
RESÍDUOS RECECIONADOS:	9 476,00 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	85 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 PAINEIS, 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 QUÍMICO 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).

2025

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 (2018-2024)
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

OPERADOR:	Serralharia do Outeiro – Terceira
RESÍDUOS RECECIONADOS:	2 235,00 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	85 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 11/DRAAC/2024

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 SUPERFICIE 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);

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Silveira & Silveira, Unipessoal, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	218,56 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 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 (2018-2024)
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 exhaustivas ***

NOTAS:

Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados submetidos.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Tecnovia Ambiente - Faial
RESÍDUOS RECECIONADOS:	763,95 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 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).

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Tecnovia Ambiente - Graciosa
RESÍDUOS RECECIONADOS:	1 164,87 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 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).

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Tecnovia Ambiente - Pico
RESÍDUOS RECECIONADOS:	784,33 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 8/DRA/2020

TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;

RESÍDUOS DE EMBALAGENS, ASBORVENTES, PANOS DE LIMPEZA, MATERIAIS FILTRANTES E VESTUÁRIO DE PROTEÇÃO SEM OUTRAS ESPECIFICAÇÕES;

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

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS (RESÍDUOS DOMÉSTICOS, DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS), INCLUINDO AS FRACÇÕES RECOLHIDAS SELETIVAMENTE (EXCLUINDO RESÍDUOS DE EMBALAGENS).

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Tecnovia Ambiente – São Jorge
RESÍDUOS RECECIONADOS:	733,83 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 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).

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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

OPERADOR:	Tecnovia Ambiente – São Miguel
RESÍDUOS RECECIONADOS:	25 346,58 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 7/DRAAC/2023

TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

- RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINÉIS, MOBILIÁRIO, PASTA DE PAPEL, PAPEL E CARTÃO;
- RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE REVESTIMENTOS, COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;
- RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;
- RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;
- RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFICIE 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).

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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 ★★☆ – 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

OPERADOR:	Tecnovia Ambiente – Terceira
RESÍDUOS RECECIONADOS:	6 683,53 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	100 pontos
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 6/DRAAC/2023

TIPOLOGIAS DE RESÍDUOS:

- RESÍDUOS DO PROCESSAMENTO DE MADEIRA E DO FABRICO DE PAINÉIS, MOBILIÁRIO, PASTA DE PAPEL, PAPEL E CARTÃO;
- RESÍDUOS DO FABRICO, FORMULAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E UTILIZAÇÃO DE REVESTIMENTOS, COLAS, VEDANTES E TINTAS DE IMPRESSÃO;
- RESÍDUOS DA INDÚSTRIA FOTOGRÁFICA;
- RESÍDUOS DE PROCESSOS TÉRMICOS;
- RESÍDUOS DE MOLDAGEM E DO TRATAMENTO FÍSICO E MECÂNICO DE SUPERFICIE 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).

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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

OPERADOR:	Varela, Lda. - Faial
RESÍDUOS RECECIONADOS:	531,00 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	ISENTO
CERTIFICAÇÕES:	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).

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Varela, Lda. - Flores
RESÍDUOS RECECIONADOS:	115,56 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	ISENTO
CERTIFICAÇÕES:	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 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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Varela, Lda. - Graciosa
RESÍDUOS RECECIONADOS:	40,32 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	ISENTO
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 10/DRAAC/2024 ALVARÁ N.º AR/2024/40 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).

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Varela, Lda. - Pico
RESÍDUOS RECECIONADOS:	114,10 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	ISENTO
CERTIFICAÇÕES:	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 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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Varela, Lda. – Santa Maria
RESÍDUOS RECECIONADOS:	160,01 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	ISENTO
CERTIFICAÇÕES:	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 (2018-2024)
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 ***

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Varela, Lda. – São Jorge
RESÍDUOS RECECIONADOS:	154,28 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	ISENTO
CERTIFICAÇÕES:	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).

2025

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

INDICADORES	CLASSIFICAÇÃO	VALOR (V. REFERÊNCIA)	FIABILIDADE	HISTÓRICO (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Varela, Lda. – São Miguel
RESÍDUOS RECECIONADOS:	8 351,91 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	ISENTO
CERTIFICAÇÕES:	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 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:

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 (2018-2024)
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 ***

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Varela, Lda. – Terceira
RESÍDUOS RECECIONADOS:	504,91 t
CONHECIMENTO LEGAL:	60 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	ISENTO
CERTIFICAÇÕES:	ALVARÁ N.º 6/DRAAC/2024 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 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 (2018-2024)
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.

2025

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

PERFIL DE ENTIDADE

OPERADOR:	Vivaclorofila – Gestão de resíduos, Lda.
RESÍDUOS RECECIONADOS:	248,91 t
CONHECIMENTO LEGAL:	80 pontos
PLANO INTERNO DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE RESÍDUOS:	95 pontos
CERTIFICAÇÕES:	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 (2018-2024)
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
<https://portal.azores.gov.pt/web/ersara>