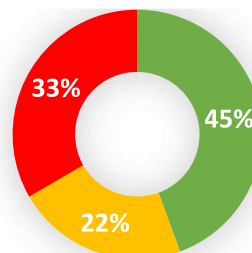


# RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

## Avaliação Global

### PERFIL DA ENTIDADE

|                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                 | Praia Ambiente, E.M.         |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:           | 9751                         |
| CERTIFICAÇÕES:                    | 0                            |
| TIPOLOGIA DA ÁREA DE INTERVENÇÃO: | Área Mediamente Urbana (AMU) |



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

### 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 m³/ano |
| VOLUME DE ÁGUA FORNECIDA PARA DISTRIBUIÇÃO: | 5 630 216,00 m³/ano |
| VOLUME DE CONSUMO AUTORIZADO:               | 1 505 450,00 m³/ano |
| VOLUME DE ÁGUA FATURADA:                    | 1 491 903,00 m³/ano |
| VOLUME DE ÁGUA NÃO FATURADA:                | 4 138 313,00 m³/ano |
| PERDAS REAIS:                               | 3 674 349,00 m³/ano |
| PERDAS APARENTES:                           | 450 417,00 m³/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<br>(V. REFERÊNCIA)           | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2024) |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A01                        | ●             | 100,00 %<br>[90;100]               | ☆☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_A02                     | ●             | 0,85 %<br>[0; 0,50]                | ☆☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO<br>ERSARA_A03                   | ●             | 0,09/1000<br>ramais.ano<br>[0;1,0] | ☆☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| ÁGUA SEGURA<br>ERSARA_A04                                             | ●             | 98,20 %<br>[98,5; 100]             | -           | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_A05                      | ●             | 96,43 %<br>{100}                   | ☆☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| CONFORMIDADE FUNCIONAL DOS CONTADORES<br>ERSARA_A06                   | ●             | 50,69 %<br>{100}                   | ☆☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES<br>ERSARA_A07                    | ●             | 9,11<br>[2; +∞[                    | ☆☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| DIVULGAÇÃO DE DADOS DA QUALIDADE DA ÁGUA<br>ERSARA_A08                | ●             | 40,00<br>[40; 100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| FORMAS DE LEITURA DE CONTADORES<br>ERSARA_A09                         | ●             | 80,00<br>[60; 100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| IMPLEMENTAÇÃO DOS PERÍMETROS DE PROTEÇÃO<br>ERSARA_A10                | ●             | 0,00 %<br>{100}                    | -           | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_A11                              | ●             | 1,28<br>[1,0; 1,1]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| ADESÃO AO SERVIÇO<br>ERSARA_A12                                       | ●             | 94,06 %<br>[95; 100]               | ☆☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| ÁGUA NÃO FATURADA<br>ERSARA_A13                                       | ●             | 73,50 %<br>[0; 20]                 | ☆☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO<br>PATRIMONIAL<br>ERSARA_A14 | ●             | 70,00<br>[60; 100]                 | -           | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| REABILITAÇÃO DE CONDUTAS<br>ERSARA_A15                                | ●             | 0,00 %/ano<br>[1; 4]               | ☆☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| CAPACIDADE DE RESERVA DE ÁGUA<br>ERSARA_A16                           | ●             | 0,52 dias<br>[1,0;2,0]             | ☆☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS<br>ERSARA_A17                       | ●             | 18,42<br>/100kmxano<br>[0; 30]     | ☆☆☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| CUMPRIMENTO DO LICENCIAMENTO DE CAPTAÇÕES<br>ERSARA_A18               | ●             | 100,00 %<br>{100}                  | -           | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |

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

Fiabilidade dos dados: --Baseados em estimativas ☆☆☆ - 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:

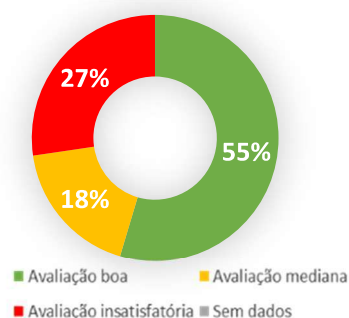
Não foi realizada pela ERSARA, auditoria aos dados financeiros submetidos no reporte de contas, utilizados por esta entidade para o cálculo do indicador de acessibilidade económica do serviço.  
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                                                                   |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                                                                 | 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 <sup>3</sup> /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 <sup>3</sup> /ano |
| LAMAS RECOLHIDAS DE FOSSAS SÉPTICAS:                           | 0,00 t/ano                     |
| ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS:                                  | 30 pontos                      |
| COMPRIMENTO TOTAL DE COLETORES:                                | 50,74 km                       |
| Nº DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS:                                    | 17                             |
| Nº DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:               | 1                              |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS COLETIVAS:                               | 4                              |
| Nº DE FOSSAS SÉPTICAS PARTICULARES:                            | Sem dados                      |
| CAPACIDADE DIÁRIA DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL: | 2 250,00 m <sup>3</sup> /dia   |
| VOLUME MÁXIMO DIÁRIO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA:                 | 2 624,00 m <sup>3</sup> /dia   |
| Nº DE EMISSÁRIOS SUBMARINOS:                                   | 1                              |
| Nº DE RAMAIS DE LIGAÇÃO:                                       | 3172                           |
| Nº DE VEÍCULOS DE RECOLHA DE LAMAS:                            | 0                              |

# 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<br>(V. REFERÊNCIA)   | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2024) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------|-------------|--------------------------|
| ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO POR SISTEMA DE DRENAGEM PÚBLICO E PARTICULAR<br>ERSARA_S01 |               | 100,00 %<br>[85;100]       | ★★★         |                          |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_S02                                           |               | 0,49 %<br>[0; 0,50]        | ★★★         |                          |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_S03                                            |               | 75,00 %<br>{100}           | ★★★         |                          |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_S04                                                    |               | 0,94<br>[1,0; 1,1]         | -           |                          |
| CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL<br>ERSARA_S05                          |               | 70,00 %<br>]60; 100]       | -           |                          |
| REABILITAÇÃO DE COLETORES<br>ERSARA_S06                                                     |               | 0,00 %/ano<br>[1; 4]       | ★☆☆         |                          |
| OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS<br>ERSARA_S07                                            |               | 1,97<br>/100 km.ano<br>{0} | ★★★         |                          |
| CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA<br>ERSARA_S08                                           |               | 0,00 %<br>]90; 100]        | ★★★         |                          |
| ANÁLISES DE ÁGUAS RESIDUAIS REALIZADAS<br>ERSARA_S09                                        |               | 100,00 %<br>{100}          | ★★★         |                          |
| CUMPRIMENTO DOS PARÂMETROS DE DESCARGA<br>ERSARA_S10                                        |               | 100,00 %<br>{100}          | ★★★         |                          |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PÚBLICOS<br>ERSARA_S11                            |               | 100,00 %<br>{100}          | ★★★         |                          |
| DESTINO DE LAMAS PROVENIENTES DE SISTEMAS PARTICULARES<br>ERSARA_S12                        | -             | NA<br>{100}                | -           |                          |

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

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

### RECOMENDAÇÕES:

Deve ser 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.

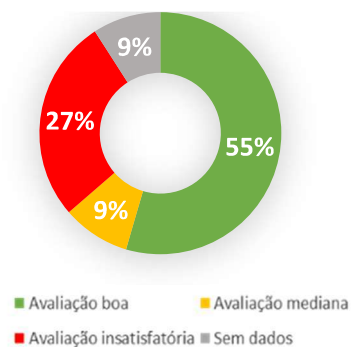
A fiabilidade identificada é da responsabilidade da entidade gestora.

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

## PERFIL DA ENTIDADE

|                                            |                              |
|--------------------------------------------|------------------------------|
| ENTIDADE GESTORA:                          | Praia Ambiente, E.M.         |
| ALOJAMENTOS EXISTENTES:                    | 9751                         |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS:               | 10 631,09 t/ano              |
| RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE: | 1 262,58 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: | 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

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

| INDICADORES                                                                      | CLASSIFICAÇÃO | VALOR<br>(V. REFERÊNCIA)              | FIABILIDADE | HISTÓRICO<br>(2018-2024) |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------|
| RESÍDUOS URBANOS ENTREGUES EM CENTROS DE PROCESSAMENTO DE RESÍDUOS<br>ERSARA_R01 | ●             | 100,00 %<br>[95;100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R02                | ●             | 94,06 %<br>[90; 100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R03                      | ●             | 94,06 %<br>[70; 100]                  | ★★☆         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO<br>ERSARA_R04                                | ●             | 0,49 %<br>[0; 0,5]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| RECOLHA SELETIVA<br>ERSARA_R05                                                   | ●             | 11,88 %<br>[40; 100]                  | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| RECOLHA INDIFERENCIADA<br>ERSARA_R06                                             | ●             | 88,12 %<br>[0; 60]                    | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| LAVAGEM DE CONTENTORES<br>ERSARA_R07                                             | ●             | SD<br>[12 24[                         | -           | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES<br>ERSARA_R08                                 | ●             | 100,00 %<br>{100}                     | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| COBERTURA DE GASTOS TOTAIS<br>ERSARA_R09                                         | ●             | 0,73<br>[1,0; 1,1]                    | -           | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS<br>ERSARA_R14                               | ●             | 509,19 kg/m <sup>3</sup><br>[450; +∞] | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |
| UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS EM VIATURAS DE RECOLHA<br>ERSARA_R16          | ●             | 6,55<br>tep/1000t<br>[0; 6]           | ★★★         | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■          |

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

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

### RECOMENDAÇÕES:

Incrementar a recolha e o registo de informação 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.