

## Entidade Gestora:

CM de Albufeira

Rua do Município, 8200-863 ALBUFEIRA

Tel. + 351 289 599 500, Fax + 351 289 599 511, E-mail geral@cm-albufeira.pt



### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Albufeira
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Algarve, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	40.245
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	9.420.281
Produção própria de energia (%)	NR



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	0
Captações de água subterrânea (n.º)	12
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	0
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	3
Postos de recloração (n.º)	0
Comprimento total de condutas (km)	770,4
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	37
Estações elevatórias (n.º)	11
Reservatórios (n.º)	20
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2,3
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	154
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	90

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	95 % [90; 100]	★	■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,18 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,6 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,83 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	75 % 100	★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	124 % [100; 110]	★★	■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	99,6 % [95,0; 100]	★	■■■■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	25,3 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,1 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	17 /(100 km.ano) [0; 30]	★	■■■■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,2 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	172 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	■■■■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✗	NR [0,27; 0,40]		■■■■■■■■	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■■■■■■■■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento com produção de lamas.

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ○ alerta; ■ NA não aplicável; ✗ NR não respondeu

Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

### Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória.  
A entidade gestora deve criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.  
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.