

## Entidade Gestora:

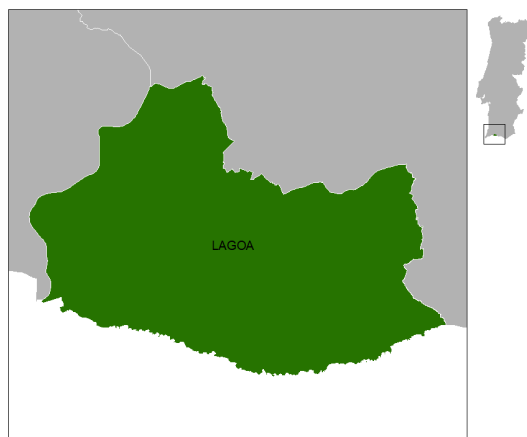
CM de Lagoa

Largo do Município, 8400-851 LAGOA

Tel. + 351 282 380 400, Fax + 351 282 380 444, E-mail expediente@cm-lagoa.pt

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipal)
Entidade titular	CM de Lagoa
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)	18102
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	95
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	3.763.132
Utilização de águas residuais tratadas (%)	0
Produção própria de energia (%)	0



### Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	1
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Licenciamento de descargas (%)	100
Comprimento total de coletores (km)	164,6
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	71
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	NR
Estações elevatórias (n.º)	25
Descarregadores de emergência (n.º)	8
Erissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	115
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	35

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	93 % [85; 100]	★	■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,31 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	0,94 /(1000 ramais/ano) [0; 0,25]	★	■■■■■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	69 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	157 % [100; 110]	★★	■■■■■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	99,8 % [95,0; 100]	★	■■■■■	
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,0 /(100 km.ano) 0,0	★★	■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	8,7 /(100 km.ano) [5,0; 11,0]	★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✗	NR [0,27; 0,45]		✗✗✗✗✗	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100	★	■■■■■	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	●	0 % [90; 100]	★★★	■■■■■	
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
AR 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■■■■■	A entidade gestora informou que no ano em análise não procedeu à extração de lamas das suas infraestruturas.

**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.