

## Entidade Gestora

### EMAR de Portimão

R. José António Marques, 17  
Apartado 318,  
8501-953 PORTIMÃO

Tel.: +351 282 400 260  
Fax: +351 282 400 269  
E-mail: geral@emarp.pt



### Perfil da entidade gestora

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	CM de Portimão
Composição acionista (%)	100% Município
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)	43875
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	98
Tipologia da área de intervenção	Área mediamente urbana
Volume de atividade (m3/ano)	5.739.022
Utilização de águas residuais tratadas (%)	NA
Produção própria de energia (%)	0

### Perfil do sistema de saneamento de águas residuais

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	0
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Licenciamento de descargas (%)	NA
Comprimento total de coletores (km)	298,6
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	60
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	NR
Estações elevatórias (n.º)	17
Descarregadores de emergência (n.º)	0
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	101
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	0

## 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 DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	98 % [85; 100]	★★★	████████	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,35 % [0; 0,50]	★★★	████████	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	0,06 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★	████████	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	89 % 100	★★★	██████	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	129 % [100; 110]	★★★	██████	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	96,0 % [95,0; 100]	★★★	██████	
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★	██████	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	8,0 /(100 km.ano) 0,0	★★	██████	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	8,6 /(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	—	NA [90,0; 100,0]		██████	A entidade gestora não opera ETAR com capacidade igual ou superior a 10 000 e.p. nem instalações elevatórias com capacidade instalada igual ou superior a 20 l/s.
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	—	NA 100		██████	A entidade gestora não opera estações de tratamento
AR 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	—	NA 100		██████	A entidade gestora não opera estações de tratamento

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.