

Qualidade do Serviço

Todos os anos, as entidades que prestam um serviço público de abastecimento de água e saneamento são alvo de uma avaliação à qualidade dos serviços que prestam.

Esta avaliação é realizada pela entidade reguladora, a ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos. Conheça a avaliação à qualidade do serviço prestado pela Águas de Cascais, que levou, em 2014, à atribuição do selo de Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano.

Os indicadores estão agrupados por três áreas de avaliação:

- ▶ **Interface com o Utilizador:**
Estarão a ser tomadas medidas para que a prestação do serviço ao utilizador seja adequada?
- ▶ **Gestão do Serviço:**
Estarão a ser tomadas medidas para que a prestação do serviço ao utilizador seja sustentável?
- ▶ **Sustentabilidade Ambiental:**
Estará a ser garantida a eficiência na utilização dos recursos ambientais e na prevenção da poluição?



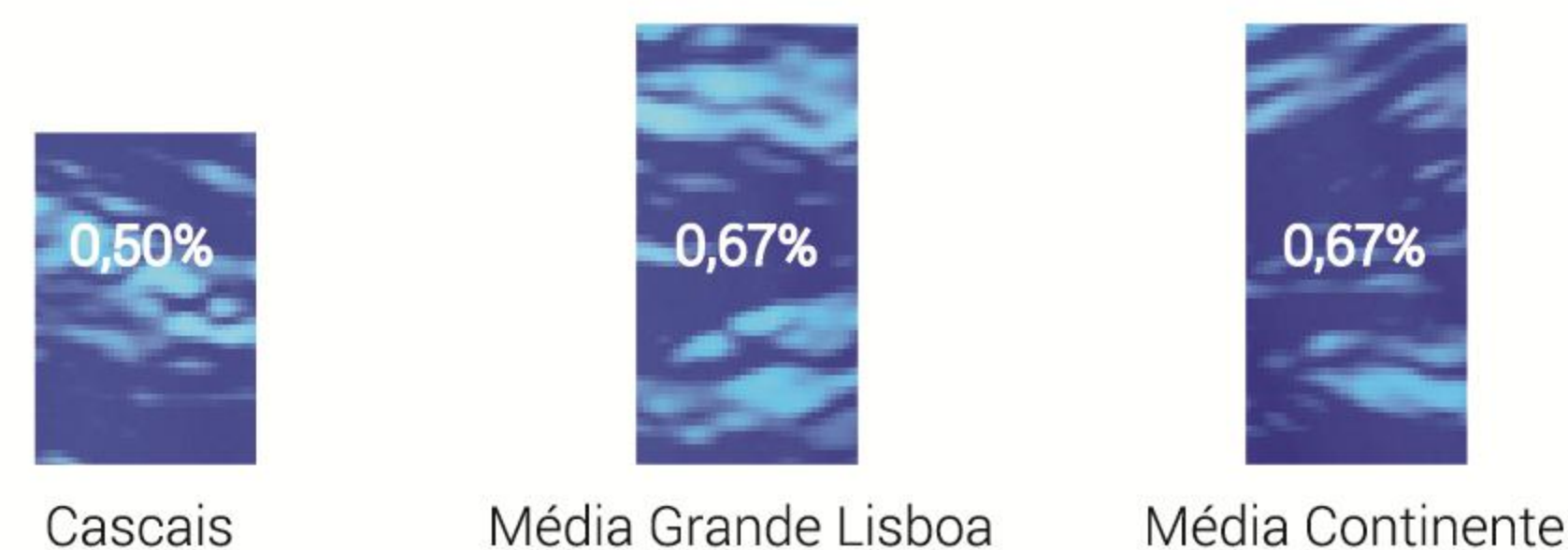
Resposta a Reclamações e Sugestões (AA05 + AR04)
Qual a percentagem que foi respondida dentro do prazo estabelecido?



Água Segura (AA04)
Qual a percentagem de água controlada e que cumpre com os valores estabelecidos na legislação?



Acessibilidade Económica dos Serviços (AA02 + AR02)
Quanto pesam os encargos com água e saneamento no rendimento médio de uma família?



Ocorrência de Falhas de Abastecimento (AA03)
Quantas interrupções de abastecimento com uma duração superior a seis horas ocorreram por cada 1000 ramais?



Inundações por águas residuais (AAR03)
Quantas vezes ocorrem inundações por águas residuais em propriedades e/ou via públicas em cada 100km de rede?



