

## Entidade Gestora:

Águas de Valongo

Av. 5 de Outubro, 306, 4440-503 VALONGO

Tel. + 351 224 227 390 + 351 224 227 390, Fax + 351 224 222 644, E-mail [aguas.valongo@bewater.com.pt](mailto:aguas.valongo@bewater.com.pt)



## Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Valongo
Composição acionista	100% BEWG
Período de vigência do contrato	2000 - 2036
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água residual	NA
Entidades gestoras das quais importa água residual	Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Entidade responsável pela gestão de soluções individuais de saneamento de águas residuais	Entidade gestora
Alojamentos servidos (n.º)	38818
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	62
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m <sup>3</sup> /ano)	3579599
Plano de ação para o controlo de aflúencias indevidas	Sim
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Sim
Plano de segurança de saneamento	Não



## Perfil do sistema de gestão de águas residuais:

Comprimento total de coletores (km)	354,5
Estações elevatórias (n.º)	31
Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	3
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	195
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	143
Índice de medição de caudais (em 200)	133
Licenciamento de descargas (%)	100
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,43
Índice de segurança e resiliência (em 200)	131
Sazonalidade das aflúencias	233
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> )	0,09
Acessibilidade física ao tratamento (%)	100
Consumo de energia no tratamento (kWh/m <sup>3</sup> )	0,49
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100
Benefício do tarifário social (%)	9
Utilização de volumes planeados (%)	NA
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

# indicadores de qualidade serviços de saneamento

Dados publicados pela ERSAR  
(Entidade Reguladora do Setor das Águas e Saneamento)  
no Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos de Portugal  
ano 2022

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	●	98 % [90; 100]	★★★	■	
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,29 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AR 04 - Ocorrência de inundações	●	0,05 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★	■■■■■	
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	75 % 100	★★★	■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 06 - Cobertura dos gastos	●	108 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa	●	94,4 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■	
AR 09 - Reabilitação de coletores	●	0,3 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■	
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,0 (100 km.ano) 0,0	★★★	■■■■■	
AR 11 - Monitorização da condição de coletores	●	0 % >=75	★★	■	
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	180 % [70; 95]	★★★	■	
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	●	1,9 (10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> .ano) [2,1; 2,8]	★★★	■	
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	●	8,6 (100 km.ano) [5,0; 10,0]	★★★	■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,55 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27; 0,54]	★★★	■	
AR 17 - Produção de lamas no tratamento	ⓘ	0,7 kg/m <sup>3</sup> [0,0; 1,0]	★★★		ⓘ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
AR 18 - Produção de água para reutilização	ⓘ	0,0 % [20,0; 100,0]	★★★		■ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
AR 19 - Produção própria de energia	●	0 % >=10	★★★	■	
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	●	100 % [90; 100]	★★★	■	
AR 21 - Cumprimento da licença de descarga	■	NA 100		■■■■■	A informação para o cálculo do indicador não foi disponibilizada à ERSAR por causa não imputável à EG.

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.