

## 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	Águas do Douro e Paiva, S.A.
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	38346
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	4198000
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Sim
Plano de segurança da água	Sim



## Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	510,1
Captações de água subterrânea (n.º)	0
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	7
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Postos de rechloragem (n.º)	6
Reservatórios (n.º)	21
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	195
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	143
Índice de medição de caudais (em 200)	187
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	43
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	4
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NA
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,39
Índice de segurança e resiliência (em 200)	131
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> )	0,00
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	11
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

# indicadores de qualidade serviços de água

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>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	99 % [95; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,50 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	■	NA [0; 15]			■ Face à metodologia e resultados obtidos a ERSAR optou por não avaliar o indicador para as entidades gestoras em baixa.
AA 04 - Água segura	●	99,91 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	128 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	92,5 % [95,0; 100,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	14,8 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,1 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	12 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■■■■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	■	NA [70; 90]			■ A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 13 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de água	■	NA [0,7; 1,4]			■ A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos de distribuição de água	●	2,0 /1000 ramais [2,0; 3,0]	★★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	●	74 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,77 kWh/(m <sup>3</sup> 100m) [0,27; 0,43]	★★★	■■■■■■■■	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	■	NA [0; 0,04]			■ A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 18 - Produção própria de energia	●	0 % >=10	★★★	■■■■■■■■	

**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.