



ÁGUAS DE VALONGO

# RELATÓRIO DE EXPLORAÇÃO 2025



**ÍNDICE**

|                   |   |           |
|-------------------|---|-----------|
| <b>CAPÍTULO 1</b> | <b>Apresentação Geral</b>   | <b>9</b>  |
| 1.1               | O Contrato de concessão   | 10        |
| 1.2               | Instalações da concessão  | 10        |
| 1.2.1             | Água  | 10        |
| 1.2.1.1           | Centrais elevatórias de água e centrais de pressurização de água    | 10        |
| 1.2.1.2           | Reservatórios   | 11        |
| 1.2.1.3           | Rede de adução e distribuição                                       | 11        |
| 1.2.1.4           | Ramais  | 11        |
| 1.2.1.5           | Contadores  | 11        |
| 1.2.2             | Saneamento  | 11        |
| 1.2.2.1           | Ramais  | 11        |
| 1.2.2.2           | Rede coletora de águas residuais                                    | 11        |
| 1.2.2.3           | Estações elevatórias de águas residuais                             | 12        |
| 1.2.2.4           | Estações de tratamento de águas residuais                           | 13        |
| 1.3               | Organização da concessionária                                       | 13        |
| 1.3.1             | Organigrama   | 13        |
| 1.3.2             | Distribuição dos colaboradores por setores                          | 14        |
| <b>CAPÍTULO 2</b> | <b>Eventos que marcaram o ano</b>                                   | <b>15</b> |
| 2.1               | Serviço de água   | 16        |
| 2.1.1             | Indicadores quantitativos   | 16        |
| 2.1.1.1           | Utilizadores e taxa de cobertura                                    | 16        |
| 2.1.1.2           | Volumes faturados de água   | 17        |
| 2.1.1.3           | Água não faturada (%)   | 18        |
| 2.1.1.4           | Avárias e reparação de fugas  | 18        |
| 2.1.2             | Obras e intervenções realizadas no sistema de abastecimento de água | 19        |
| 2.1.3             | Continuidade do serviço de água                                     | 22        |
| 2.1.4             | Pressão de serviço  | 23        |
| 2.1.5             | Qualidade da água distribuída                                       | 23        |
| 2.2               | Serviço de saneamento   | 26        |
| 2.2.1             | Indicadores quantitativos   | 26        |
| 2.2.1.1           | Utilizadores e taxa de cobertura                                    | 26        |
| 2.2.1.2           | Volumes faturados de saneamento                                     | 27        |
| 2.2.1.3           | Desobstrução e avarias  | 27        |
| 2.2.1.4           | Projeto águas parasitas   | 28        |

|                   |   |           |
|-------------------|---|-----------|
| 2.2.1.5           | Projeto de despoluição do rio Leça  | 30        |
| 2.2.1.6           | Projeto de despoluição do rio Ferreira  | 32        |
| 2.2.1.7           | Volumes tratados nas estações de tratamento                                   | 33        |
| 2.2.1.7.1         | ETAR de Valongo, Campo e Sobrado  | 34        |
| 2.2.1.7.2         | ETAR de Ermesinde e Alfena  | 34        |
| 2.2.1.7.3         | ETAR Nossa Senhora do Amparo  | 35        |
| 2.2.1.8           | Desafios futuros nas ETAR   | 35        |
| 2.2.1.9           | Qualidade da água tratada   | 35        |
| 2.2.1.10          | Lamas das ETAR – Destino Final  | 35        |
| 2.2.2             | Continuidade do serviço   | 36        |
| 2.2.3             | Obras e intervenções realizadas no sistema de águas residuais                 | 36        |
| 2.3               | Obras a realizar em 2026  | 36        |
| 2.3.1             | Investimentos de exploração e custos de renovação IFRIC 12                    | 36        |
| 2.3.2             | Investimentos PI Contratual   | 37        |
| 2.3.2.1           | Infraestruturas de abastecimento de água                                      | 37        |
| 2.3.2.2           | Infraestruturas de água residuais   | 37        |
| 2.4               | Obras particulares – Projetos   | 38        |
| 2.5               | Serviço aos utilizadores  | 38        |
| 2.5.1             | Formas de pagamento   | 39        |
| 2.5.2             | Sítio da internet   | 40        |
| 2.5.3             | Gestão das reclamações  | 41        |
| 2.5.4             | Elogios   | 43        |
| 2.5.5             | Plano de comunicação  | 43        |
| 2.5.6             | Sistemas de informação  | 56        |
| 2.6               | Colaboradores   | 56        |
| 2.7               | Formação  | 56        |
| 2.8               | Segurança, higiene e saúde no trabalho  | 57        |
| 2.9               | Sistema de gestão integrado   | 58        |
| 2.10              | Pegada carbono  | 60        |
| 2.11              | Intervenções das Entidades fiscalizadoras e novas regulamentações             | 61        |
| <b>CAPÍTULO 3</b> | <b>Utilizadores de Água – Volumes Faturados e Balanço dos Volumes de Água</b> | <b>67</b> |
| 3.1               | Repartição e evolução dos utilizadores de água                                | 67        |
| 3.1.1             | Repartição e evolução dos utilizadores por categoria                          | 67        |
| 3.1.2             | Repartição e evolução dos utilizadores por freguesia                          | 67        |
| 3.2               | Volumes de água faturados   | 68        |
| 3.2.1             | Repartição e evolução dos volumes faturados por categoria                     | 68        |

|                   |   |           |
|-------------------|---|-----------|
| 3.2.2             | Repartição e evolução dos volumes faturados por freguesia             | 69        |
| 3.2.3             | Repartição e evolução dos volumes domésticos faturados por freguesia  | 69        |
| 3.3               | Balanço dos volumes de água   | 70        |
| <b>CAPÍTULO 4</b> | <b>Indicadores das Instalações do Serviço de Água</b>                 | <b>71</b> |
| 4.1               | Água adquirida  | 71        |
| 4.1.1             | Volume adquirido à AdDP nos pontos de entrega de Baguim e Monte Pedro | 71        |
| 4.1.2             | Volume diário médio e máximo adquirido por ponto de entrega           | 72        |
| 4.2               | Centrais elevatórias de Água e centrais de pressurização              | 72        |
| 4.2.1             | Volume elevado  | 72        |
| 4.2.2             | Características das bombas de elevação                                | 74        |
| 4.2.3             | Capacidade de elevação, volume distribuído                            | 74        |
| 4.2.4             | Consumo energético  | 75        |
| 4.3               | Reservatórios   | 76        |
| 4.3.1             | Número de dias de reserva   | 77        |
| 4.4               | Rede de adução e rede de distribuição                                 | 77        |
| 4.4.1             | Características da rede de adução e distribuição                      | 77        |
| 4.4.2             | Avarias reparadas com e sem fuga                                      | 78        |
| 4.5               | Balanço hídrico   | 79        |
| 4.6               | Contadores dos utilizadores   | 81        |
| 4.6.1             | Repartição por diâmetro   | 81        |
| 4.6.2             | Contadores dos utilizadores   | 81        |
| <b>CAPÍTULO 5</b> | <b>Obras e intervenções realizadas no Serviço de Água</b>             | <b>83</b> |
| 5.1               | Estações elevatórias de água  | 83        |
| 5.1.1             | Investimentos realizados pela concessionária                          | 83        |
| 5.2               | Reservatórios   | 83        |
| 5.2.1             | Investimentos realizados pela concessionária                          | 83        |
| 5.2.2             | Manutenção realizada  | 85        |
| 5.3               | Rede de adução e distribuição   | 87        |
| 5.3.1             | Rede distribuidora de abastecimento de água                           | 87        |
| 5.3.1.1           | Investimentos realizados por promotores e outras entidades            | 87        |
| 5.3.1.2           | Investimentos realizados pela concessionária                          | 88        |
| 5.3.2             | Controlo ativo de perdas  | 91        |
| 5.3.2.1           | Ramais domiciliários  | 93        |
| 5.3.3             | Outras Obras realizadas   | 93        |
| 5.3.3.1           | Construção de ramais novos  | 93        |

|                    |  |            |
|--------------------|--|------------|
| 5.3.3.2            | Reparação de avarias por terceiros                                   | 94         |
| 5.4                | Contadores de água   | 94         |
| 5.4.1              | Investimentos em contadores  | 94         |
| <b>CAPÍTULO 6</b>  | <b>Interrupções do Serviço – Continuidade do Serviço de Água</b>     | <b>95</b>  |
| 6.1                | Interrupções de funcionamento acidentais                             | 95         |
| 6.2                | Interrupções de funcionamento programadas                            | 95         |
| 6.3                | Tipo, número e tempo de interrupções de funcionamento não programada | 96         |
| <b>CAPÍTULO 7</b>  | <b>Pressão Disponível</b>  | <b>97</b>  |
| 7.1                | Zonas com pressão insuficiente                                       | 97         |
| 7.2                | Zonas com pressões elevadas  | 97         |
| <b>CAPÍTULO 8</b>  | <b>Qualidade da Água</b>   | <b>99</b>  |
| 8.1                | A Regulamentação   | 99         |
| 8.2                | A Informação aos utilizadores  | 99         |
| 8.3                | Frequência e número de análises                                      | 100        |
| 8.4                | Resultados da qualidade da água                                      | 102        |
| 8.5                | Ações desenvolvidas  | 102        |
| <b>CAPÍTULO 9</b>  | <b>Utilizadores de Saneamento – volumes faturados - saneamento</b>   | <b>105</b> |
|                    | <b>Balço dos Volumes de Saneamento</b>                               |            |
| 9.1                | Repartição e evolução dos utilizadores de saneamento                 | 105        |
| 9.1.1              | Repartição e evolução dos utilizadores por categoria                 | 105        |
| 9.1.2              | Repartição e evolução dos utilizadores por freguesia                 | 106        |
| 9.2                | Cobertura do serviço saneamento                                      | 106        |
| 9.3                | Volume de saneamento faturado  | 106        |
| 9.3.1              | Repartição e evolução dos volumes faturados por categoria            | 107        |
| 9.3.2              | Repartição e evolução dos volumes faturados por freguesia            | 107        |
| 9.3.3              | Repartição e evolução dos volumes domésticos faturados por freguesia | 108        |
| 9.4                | Balço dos volumes de saneamento                                      | 109        |
| <b>CAPÍTULO 10</b> | <b>Indicadores das instalações do serviço de saneamento</b>          | <b>111</b> |
| 10.1               | Rede coletora de águas residuais                                     | 111        |
| 10.1.1             | Características da rede coletora de águas residuais                  | 111        |
| 10.1.2             | Detalhe das características dos ramais novos em 2025                 | 111        |
| 10.1.3             | Detalhe das características da rede coletora ampliada em 2025        | 111        |

|                    |   |            |
|--------------------|---|------------|
| 10.1.4             | Avarias e desobstruções   | 111        |
| 10.2               | Estações elevatórias de águas residuais                         | 112        |
| 10.2.1             | Volume elevado e pluviosidade                                   | 114        |
| 10.2.2             | Características das bombas de elevação                          | 115        |
| 10.2.3             | Volume elevado e consumo energético                             | 116        |
| 10.3               | Tratamento de águas residuais                                   | 117        |
| 10.3.1             | Volume de águas residuais e pluviosidade                        | 117        |
| 10.3.1.1           | ETAR de Valongo, Campo e Sobrado                                | 117        |
| 10.3.1.2           | ETAR de Ermesinde e Alfena                                      | 117        |
| 10.3.1.3           | ETAR Nossa Senhora do Amparo                                    | 118        |
| 10.3.2             | Capacidade de tratamento, carga do afluente                     | 119        |
| 10.3.2.1           | ETAR de Valongo, Campo e Sobrado                                | 119        |
| 10.3.2.2           | ETAR de Ermesinde e Alfena                                      | 119        |
| 10.3.2.3           | ETAR Nossa Senhora do Amparo                                    | 119        |
| 10.3.3             | Volume tratado, carga do afluente bruto e consumo energético    | 119        |
| 10.3.3.1           | ETAR de Valongo, Campo e Sobrado                                | 119        |
| 10.3.3.2           | ETAR de Ermesinde e Alfena                                      | 120        |
| 10.3.3.3           | ETAR Nossa Senhora do Amparo                                    | 120        |
| 10.3.4             | Resíduos sólidos e produção de lamas                            | 121        |
| 10.3.4.1           | ETAR de Valongo, Campo e Sobrado                                | 121        |
| 10.3.4.2           | ETAR de Ermesinde e Alfena                                      | 121        |
| 10.3.4.3           | ETAR Nossa Senhora do Amparo                                    | 122        |
| <b>CAPÍTULO 11</b> | <b>Qualidade das Águas Brutas e Tratadas</b>                    | <b>123</b> |
| 11.1               | A regulamentação  | 123        |
| 11.2               | Frequência, tipo e número de análises                           | 123        |
| 11.3               | Resultado das análises  | 124        |
| 11.3.1             | ETAR de Valongo, Campo e Sobrado                                | 124        |
| 11.3.2             | ETAR de Ermesinde e Alfena                                      | 127        |
| 11.3.3             | ETAR Nossa Senhora do Amparo                                    | 129        |
| <b>CAPÍTULO 12</b> | <b>Continuidade do Serviço de Saneamento</b>                    | <b>131</b> |
| <b>CAPÍTULO 13</b> | <b>Obras e intervenções realizadas no serviço de saneamento</b> | <b>133</b> |
| 13.1               | Rede coletora de águas residuais domésticas                     | 133        |
| 13.1.1             | Investimentos realizados por promotores e outras entidades      | 133        |
| 13.1.1.1           | Investimentos realizados pela concessionária                    | 134        |

|                    |   |            |
|--------------------|---|------------|
| 13.1.1.2           | Rede e ramais de águas residuais domésticos                                   | 138        |
| 13.1.1.3           | Projeto de águas parasitas  | 138        |
| 13.1.2             | Manutenção realizada pela concessionária                                      | 142        |
| 13.1.3             | Obras realizadas pela concessionária e faturadas                              | 142        |
| 13.1.3.1           | Construção de ramais novos  | 142        |
| 13.1.3.2           | Limpeza de fossas   | 142        |
| 13.1.3.3           | Manutenção realizada pela concessionária                                      | 143        |
| 13.2               | Estações de tratamento de águas residuais                                     | 145        |
| 13.2.1             | Manutenção realizada pela concessionária                                      | 145        |
| <b>CAPÍTULO 14</b> | <b>Intervenção de Entidades Fiscalizadoras e Novas Regulamentações</b>        | <b>151</b> |
| 14.1               | Intervenção de Entidades Fiscalizadoras                                       | 151        |
| 14.2               | Novas Regulamentações   | 156        |
| <b>CAPÍTULO 15</b> | <b>Perspetivas do serviço de água e de saneamento para o ano de 2026</b>      | <b>157</b> |
| 15.1               | Serviço de abastecimento de água  | 157        |
| 15.1.1             | Investimentos a realizar em 2026  | 157        |
| 15.1.1.1           | Investimentos de exploração e custos de renovação IFRIC 12 a realizar em 2026 | 157        |
| 15.1.1.2           | Investimentos PI contratual a realizar em 2026                                | 158        |
| 15.2               | Serviço de saneamento   | 158        |
| 15.2.1             | Investimentos a realizar em 2026  | 159        |
| 15.2.1.1           | Investimentos de exploração e custos de renovação IFRIC 12 a realizar em 2026 | 159        |
| 15.2.1.2           | Investimentos PI contratual   | 160        |
| <b>CAPÍTULO 16</b> | <b>Pareceres sobre as obras particulares</b>                                  | <b>161</b> |
| 16.1               | Projetos  | 161        |
| 16.2               | Vistorias   | 164        |
| <b>CAPÍTULO 17</b> | <b>Serviço aos utilizadores, situação e perspetivas para 2026</b>             | <b>165</b> |
| 17.1               | Atendimento aos utilizadores  | 165        |
| 17.1.1             | Reclamações   | 165        |
| 17.1.3             | Plano de comunicação  | 167        |
| 17.1.3.1           | Ações de informação   | 167        |
| 17.2               | Sítio da Internet   | 179        |
| 17.3               | Formas de pagamento propostas e adotadas pelos utilizadores                   | 180        |
| 17.4               | Sistemas de informação  | 181        |
| 17.5               | Setor comercial   | 181        |

|                    |   |            |
|--------------------|---|------------|
| <b>CAPÍTULO 18</b> | <b>Qualidade do serviço</b>   | <b>183</b> |
| <b>CAPÍTULO 19</b> | <b>Investimentos em bens próprios realizados pela concessionária</b>                          | <b>185</b> |
| 19.1               | Investimentos em bens próprios  | 185        |
| <b>CAPÍTULO 20</b> | <b>Pessoal da concessionária</b>  | <b>187</b> |
| 20.1               | Vínculo   | 187        |
| 20.2               | Movimentação de pessoal   | 187        |
| 20.3               | Distribuição por grupos profissionais   | 188        |
| 20.4               | Distribuição por sexos  | 189        |
| 20.5               | Distribuição por tempo de serviço   | 190        |
| 20.6               | Distribuição por idades   | 190        |
| 20.7               | Distribuição por habilitações literárias  | 191        |
| 20.8               | Formação  | 192        |
| <b>CAPÍTULO 21</b> | <b>Segurança, higiene e saúde no trabalho</b>   | <b>193</b> |
| 21.1               | Acidentes de Trabalho   | 193        |
| 21.2               | Indicadores   | 193        |
| 21.3               | Ações desenvolvidas pela concessionária para garantir a segurança e saúde dos trabalhadores   | 194        |
| <b>CAPÍTULO 22</b> | <b>Pegada Carbono</b>   | <b>197</b> |
| <b>CAPÍTULO 23</b> | <b>Situação económica e financeira e Investimentos Contratuais</b>                            | <b>201</b> |
| 23.1               | Rendimentos e Gastos de Exploração  | 201        |
| 23.2               | Investimentos   | 203        |
| 23.3               | Demonstrações Financeiras   | 204        |
| 23.3.1             | Balanço Individual em 31 de dezembro de 2025 e 2024   | 205        |
| 23.3.2             | Demonstração Individual dos Resultados por Natureza – Período findo em 31 de dezembro de 2025 | 206        |
| 23.4               | Investimentos de Exploração e Custos de renovação IFRIC 12                                    | 207        |
| 23.5               | Plano de Investimentos – PI Contratual  | 208        |



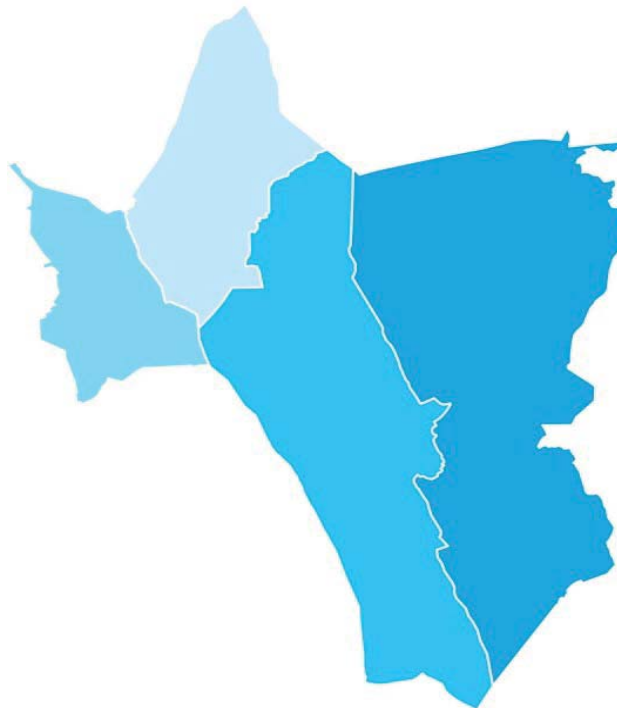
## CAPÍTULO 1 – Apresentação Geral

É objetivo deste relatório dar a conhecer, de forma clara, a atividade desenvolvida pela Águas de Valongo que resulta da gestão e exploração dos serviços de águas e de águas residuais no âmbito do Contrato de Concessão da Exploração e Gestão dos Sistemas de Abastecimento de Água para Consumo Público e de Recolha, Tratamento e Rejeição de Efluentes do Concelho de Valongo.

O relatório pretende evidenciar os aspetos mais importantes das atividades desenvolvidas no ano 2025, os projetos e ações empreendidas, tendo sempre presente um espírito e cultura de melhoria contínua, assente numa evolução ambientalmente sustentada.

A chave para os desafios e projetos em curso passa pelo envolvimento, profissionalismo e criatividade dos colaboradores da Águas de Valongo, que partilham a cultura do grupo e asseguram o desenvolvimento da empresa.

Empenhamo-nos, diariamente, em aumentar o nível de confiança dos clientes relativamente à água que distribuímos e valorizamos a nossa relação comercial de proximidade no sentido de propormos as melhores soluções na prestação de um serviço essencial adaptado às especificidades e necessidades da população.



## 1.1 – O Contrato de Concessão

O contrato de concessão, atualmente em vigor por um período de 36 anos, foi outorgado a 14 de julho de 2000 e teve o início do seu período de funcionamento normal em 1 de novembro desse ano.

A concessão tem como perímetro territorial os limites do Município de Valongo e tem como objetivo a exploração e gestão conjunta dos serviços públicos de distribuição de água para consumo público e de drenagem e tratamento de águas residuais.

## 1.2 – Instalações da Concessão

### 1.2.1 – Água

A água distribuída no Concelho de Valongo tem a sua origem em Crestuma / Lever e é fornecida pela Águas do Douro e Paiva em 2 pontos de entrega: Formiga (Freguesia de Ermesinde) e Monte Pedro (Freguesia de Valongo).

#### 1.2.1.1 – Centrais elevatórias e centrais de pressurização de água

O sistema dispõe de 13 instalações:

- Alto Vilar (Sobrado)
- Baguim (Alfena)
- Estrada Velha (Valongo)
- Fervença (Campo)
- Fontinha (Alfena)
- Formiga (Ermesinde)
- Indústria (Campo)
- Montes da Costa (Ermesinde/Valongo)
- Quinta da Lousa (Valongo)
- Quinta dos Muros (Sobrado)
- Santa Justa (Valongo)
- Nossa Senhora do Amparo (Alfena)
- Santa Margarida (Alfena)

### **1.2.1.2 – Reservatórios**

O sistema de reserva do Município de Valongo é constituído por 23 reservatórios, encontrando-se 22 em exploração, todos ligados ao sistema de telegestão.

Estes reservatórios, são constituídos por uma a três células, totalizando 47 células, sendo que a capacidade máxima total dos reservatórios em exploração é de 51.253m<sup>3</sup>.

A capacidade máxima de reserva dos reservatórios em serviço permite uma autonomia global de 3,4 dias no abastecimento de água à população do Concelho de Valongo.

Contudo, e em função dos tempos adequados de reserva em cada um dos reservatórios de modo a assegurar a qualidade da água, atualmente não é possível gerir todos os reservatórios à sua cota máxima de capacidade, pelo que a capacidade máxima operacional é de 34.148 m<sup>3</sup>. Nestas condições, a autonomia global de abastecimento de água no Concelho é de 2,3 dias.

A autonomia no abastecimento de água varia sempre em função do período do ano (Verão/Inverno), como também em função da zona do concelho.

### **1.2.1.3 – Rede de adução e distribuição**

A rede total tem uma extensão aproximada de 511 km, sendo que 49 km são de adução e 462 km de distribuição.

### **1.2.1.4 – Ramais**

Encontram-se ligados à rede 25.203 ramais domiciliários de abastecimento de água, com o comprimento médio de cerca de 3m.

### **1.2.1.5 – Contadores**

Encontram-se instalados 45.904 contadores com contrato ativo, sendo que 96% são de calibre 15mm.

## **1.2.2 – Saneamento**

### **1.2.2.1 – Ramais**

Encontram-se construídos 20.230 ramais domiciliários de águas residuais domésticas, com o comprimento médio de 4m.

### **1.2.2.2 – Rede coletora de águas residuais**

A rede de águas residuais domésticas tem uma extensão aproximada de 358 Km, sendo que 26 km é relativa a interceptores.

### 1.2.2.3 – Estações elevatórias de águas residuais

O sistema dispõe de 32 Estações Elevatórias de Águas Residuais Domésticas:

- Azenha (Campo)
- Cabeda (Ermesinde)
- Caminho Novo (Campo)
- Devesa (Sobrado)
- Eça de Queirós (Campo)
- Fialho D'Almeida (Sobrado)
- Fonte Mourisca (Valongo)
- Formiga (Ermesinde)
- Ilha (Valongo)
- Indústria (Campo)
- N<sup>a</sup>. Sra. Bom Despacho (Ermesinde)
- Outrela (Valongo)
- Palmilheira (Ermesinde)
- Paz (Alfena)
- Pinhal (Ermesinde)
- Punhete (Alfena)
- Rainha Santa Isabel (Valongo)
- Resineira (Ermesinde)
- S. Lázaro (Alfena)
- S. João (Campo)
- Sobrado de Cima (Sobrado)
- Sobreiro (Alfena)
- Sonhos (Ermesinde)
- Sport Clube de Campo (Campo)
- St<sup>a</sup>. Rita (Ermesinde)
- Travessa Ventura (Alfena)
- Vale (Sobrado)
- Vasco da Gama (Alfena)
- Ventura (Alfena)
- S. Vicente (Alfena)
- S. Barlolomeu (Valongo)
- Panattoni (Campo)

### 1.2.2.4 – Estações de tratamento de águas residuais

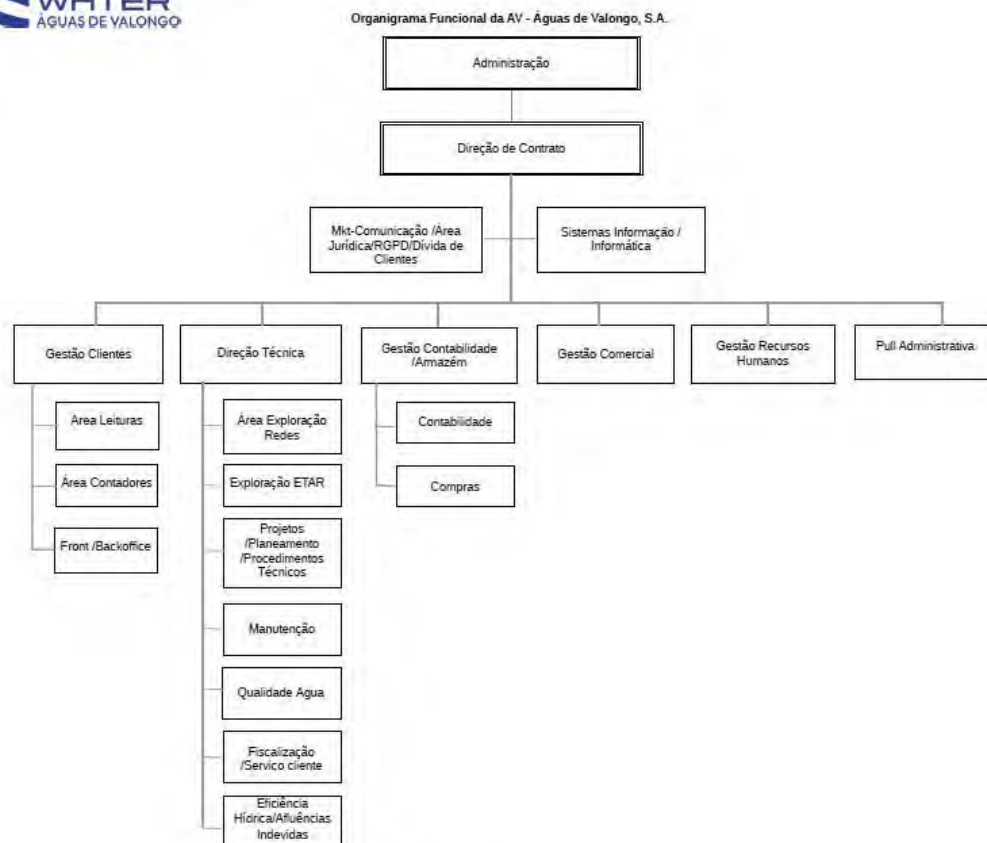
A Águas de Valongo gere 3 Estações de Tratamento de Águas Residuais:

- Valongo, Campo e Sobrado;
- Alfena e Ermesinde;
- Senhora do Âmparo.

Estas instalações recolhem e tratam as águas residuais produzidas nos sistemas nascente (Etar de Valongo, Campo e Sobrado) e poente (Etar de Alfena e Ermesinde e Etar Sra. do Amparo) do Concelho de Valongo.

## 1.3 – Organização da Concessionária

### 1.3.1 – Organigrama



Edição nº 7

Data: 2026\_03\_27

Aprovação : Dir

### 1.3.2 - Distribuição dos colaboradores por setores

#### Direção

|   |          |
|---|----------|
| Diretor   | 1        |
| MKT- Comunicação / Área Jurídica / RGD/Dívida de clientes | 2        |
| Sistemas de Informação / Informática                      | 1        |
| <b>Sub - Total</b>  | <b>4</b> |

#### Gestão Clientes

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| Responsável Gestão Clientes | 1         |
| Área Leituras               | 1         |
| Área Contadores             | 2         |
| FrontOffice & BackOffice    | 11        |
| <b>Sub - Total</b>          | <b>15</b> |

#### Direção Técnica

|   |           |
|---|-----------|
| Diretora Técnica                                | 1         |
| Área Exploração Redes                           | 17        |
| Exploração ETAR                                 | 11        |
| Manutenção                                      | 3         |
| Projetos / Planeamento / Procedimentos Técnicos | 2         |
| Fiscalização / Serviço de clientes              | 2         |
| Eficiência Hídrica / Afluências Indevidas       | 4         |
| Qualidade Água                                  | 3         |
| <b>Sub - Total</b>                              | <b>43</b> |

#### Gestão Contabilidade /Armazém

|                     |          |
|---------------------|----------|
| Diretora Financeira | 1        |
| Contabilidade       | 3        |
| Compras             | 1        |
| <b>Sub - Total</b>  | <b>5</b> |

#### Pull Administrativa

|                            |          |
|----------------------------|----------|
| Responsável Administrativo | 1        |
| Administrativos            | 5        |
| <b>Sub - Total</b>         | <b>6</b> |

#### Gestão Recursos Humanos

|                              |          |
|------------------------------|----------|
| Responsável Recursos Humanos | 1        |
| Administrativos              | 2        |
| <b>Sub - Total</b>           | <b>3</b> |

#### Gestão Comercial

|                              |          |
|------------------------------|----------|
| Responsável Gestão comercial | 1        |
| Administrativo               | 1        |
| <b>Sub - Total</b>           | <b>2</b> |

|              |           |
|--------------|-----------|
| <b>TOTAL</b> | <b>78</b> |
|              |           |

## CAPÍTULO 2 – Eventos que marcaram o ano

### AMPLIAÇÃO E REMODELAÇÃO DA ETAR DE ERMESINDE

Nos anos anteriores a Águas de Valongo concluiu, todas as ações tendentes a dar resposta aos requisitos a observar com vista a preparar a submissão da candidatura ao programa Norte 2030, das quais se destaca o desenvolvimento do projeto base para projeto de execução, a elaboração do EIA – Estudo de Impacte Ambiental; a Auditoria Energética à instalação e a obtenção das necessárias autorizações e aprovações das entidades competentes, designadamente da CMV e APA,

Nesse sentido, em janeiro de 2025 foi submetida, com sucesso, a candidatura da obra de ampliação da ETAR de Ermesinde ao Programa Regional Norte - NORTE 2030, ao abrigo do Aviso NORTE2030-2024-40, no valor de 17 750 000€.

A Comissão Diretiva, do Programa Regional, aprovou o financiamento da obra em maio de 2025, com uma taxa de cofinanciamento de 70%, que corresponde ao valor de 12 425 000€.

Com vista a dar resposta aos requisitos definidos pela Autoridade de Gestão na Decisão de Financiamento, houve lugar à realização do quinto aditamento ao Contrato de Concessão.

Em fevereiro de 2025, foi submetido, à CCDR N, o EIA - Estudo de Impacte Ambiental do projeto de ampliação da obra de ampliação, com vista à obtenção da DIA – Declaração de Impacte Ambiental, sendo este o requisito fundamental para a persecução da obra de construção, através da abertura do concurso público internacional.

No âmbito deste processo de aprovação foram realizadas reuniões de trabalho com os técnicos da Comissão de Avaliação e foram realizados estudos complementares com vista a dar resposta ao pedido de elementos complementares solicitados por esta Entidade.

Estima-se que a DIA seja emitida no primeiro trimestre de 2026.

### EFICIÊNCIA DAS REDES DE ÁGUA E SANEAMENTO

Numa perspetiva de melhoria contínua e o enfoque na eficiência da gestão dos sistemas públicos, a Águas de Valongo continua a desenvolver a sua atividade na redução das perdas de água na rede de abastecimento de água e na redução das afluências indevidas à rede de drenagem de águas residuais. Deste modo foi dada continuidade à otimização da performance na gestão das redes públicas através da deteção e controlo das fugas de água na rede de abastecimento de água e na identificação de ligações incorretas das redes públicas e redes prediais afluentes ao sistema público de saneamento.

### PROXIMIDADE COM OS UTILIZADORES

A Águas de Valongo nas atividades de abastecimento de água e de recolha drenagem e tratamento de águas residuais, tem como principal objetivo melhorar continuamente a

prestação dos serviços públicos que presta aos utilizadores e à população do concelho de Valongo.

Porque a utilização do serviço público de abastecimento de água e de recolha e drenagem de águas residuais não é, em efetivo, um dado adquirido apenas pela sua disponibilização, a Águas de Valongo tem vindo a implementar um conjunto de ações de sensibilização, divulgação, informação e acompanhamento dos seus utilizadores, ou potenciais utilizadores, tendo em vista apoiá-los na readaptação dos seus sistemas prediais para a correta ligação às redes públicas existentes, tendo em vista a utilização na plenitude dos serviços disponibilizados.

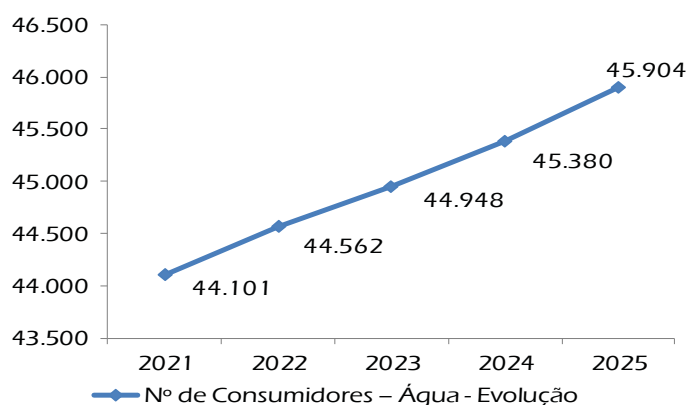
## 2.1 - Serviço de Água

### 2.1.1 – Indicadores quantitativos

#### 2.1.1.1 – Utilizadores e taxa de cobertura

No ano de 2025, o número de utilizadores atingiu os 45.904, que correspondeu a um crescimento de 524 utilizadores comparativamente a 2024, dos quais 66 utilizadores usufruíam de sistemas de abastecimento próprio de água (poço/furo).

| Nº utilizadores – Água - Evolução |        |        |        |        |           |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| 2021                              | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   | 2024/2025 |
| 44.101                            | 44.562 | 44.948 | 45.380 | 45.904 | 1,2%      |

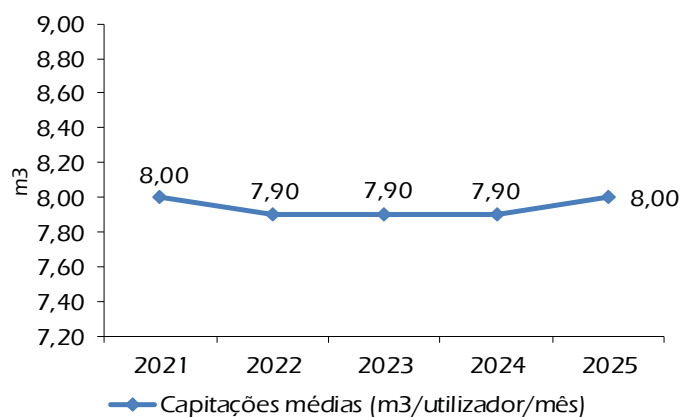
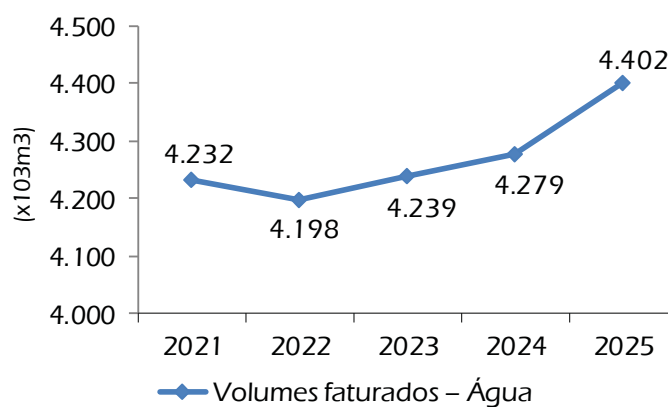


A taxa de cobertura do serviço de água é de 99%.

### 2.1.1.2 – Volumes faturados de água

Neste domínio registou-se um aumento de 1%, comparativamente a 2024. Com o aumento do número de utilizadores (+1,2%), verificamos também um aumento do volume de água faturado (2,9%) em 2025. A capitação média por utilizador foi de 8 m<sup>3</sup>/utilizador/mês.

| Volumes Faturados – Água (x 10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) - Evolução |       |       |       |       |           |
|---|-------|-------|-------|-------|-----------|
| 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | 2025  | 2024/2025 |
| 4.232   | 4.198 | 4.239 | 4.279 | 4.402 | 2,9%      |



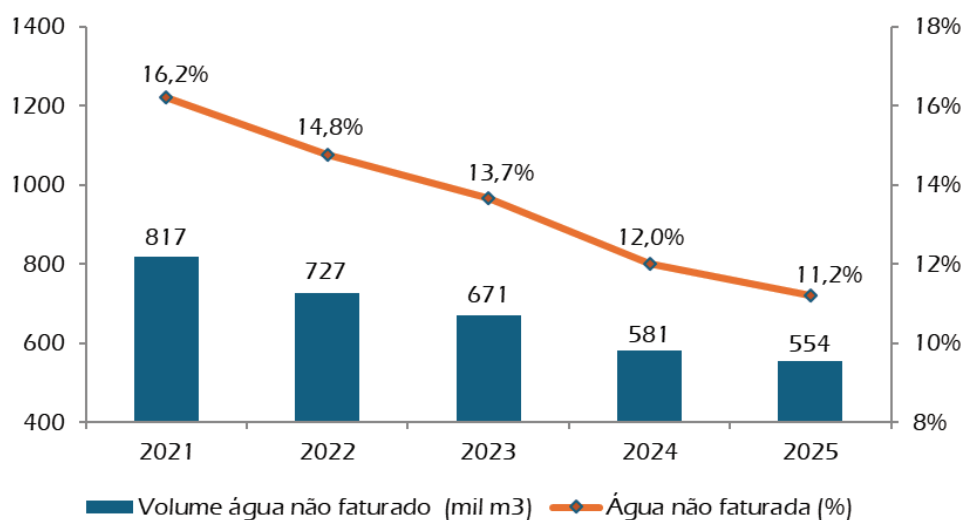
De referir que em 2025, do total de utilizadores do serviço público de abastecimento de água, 606 tiveram consumo zero durante todo o ano.

### 2.1.1.3 – Água não faturada (%)

No ano 2025, a percentagem de água não faturada foi de 11,2%, o que representa uma redução de 0,8% em relação ao ano 2024. É o melhor resultado num ano da entidade gestora, desde que iniciou o controlo ativo de perdas, ainda no ano 2003, quando foi das primeiras entidades a nível nacional a promover projetos de eficiência hídrica.

A redução verificada no ano 2025 em relação ao ano 2024 deveu-se, essencialmente, a um menor volume de perdas (-5%). A evolução do volume faturado, ainda que menos expressivo, também teve um contributo positivo para o resultado, considerando o aumento de 3% no ano 2025 por comparação com o volume registado no ano 2024.

| Água não faturada (%) - Evolução |       |       |       |       |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 2021                             | 2022  | 2023  | 2024  | 2025  |
| 16,2%                            | 14,8% | 13,7% | 12,0% | 11,2% |



### 2.1.1.4 – Avarias e reparação de fugas

No ano 2025, registaram-se 378 avarias na rede de distribuição de água, com e sem fuga, em condutas e ramais. Destas avarias, 22 foram provocadas por terceiros.

### 2.1.2 – Obras e intervenções realizadas no sistema de abastecimento de água

Em 2025 foram realizadas as seguintes intervenções no sistema de abastecimento de água:

- **Rede de água**

Foram realizadas intervenções de ampliação das infraestruturas de abastecimento de água pela Águas de Valongo e por terceiros num total de 461m. Não houve intervenções de remodelação da rede distribuidora.

No âmbito destas intervenções foram executadas 190 remodelações de ramais de abastecimento de água e foram construídos 225 ramais novos.

O investimento realizado no PI contratual em intervenções na rede e ramais de água encontram-se detalhados no capítulo 23.4.

- **Reservatórios de água**

Em 2025, realizou-se a beneficiação do interior da célula direita do reservatório da Estrada Velha, em Valongo, do interior e da cobertura exterior da célula esquerda do reservatório Montes da Costa e da câmara de manobras e do exterior do reservatório da Formiga, estes últimos em Ermesinde.

- **Outras Instalações de água**

Substituição de 2.930 contadores por antiguidade.

- **Manutenção preventiva e corretiva**



### Organização funcional de Instalações

Os equipamentos objetos de manutenção estão agrupados por instalação e por tipo de unidade funcional, rede de água, rede de saneamento e estação de tratamento de águas residuais.

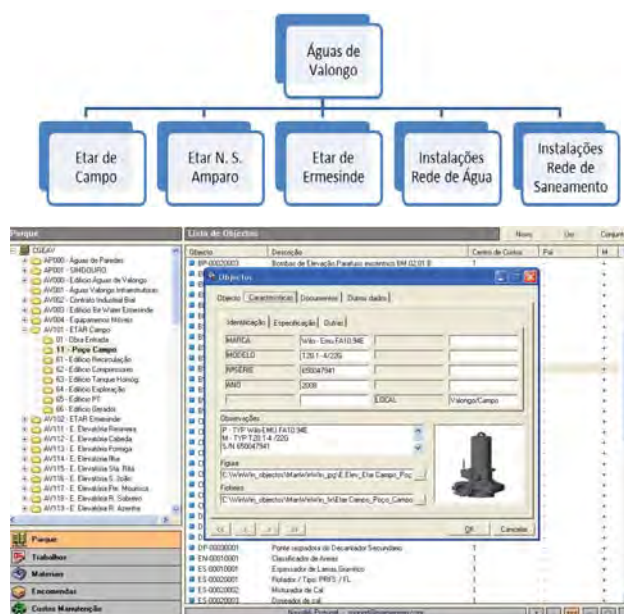


Figura I – software de gestão Be Water, com várias unidades funcionais

## Planeamento e gestão dos trabalhos

No que diz respeito ao planeamento e gestão dos trabalhos, a Águas de Valongo adota um sistema estruturado e eficiente, suportado por tecnologia avançada e processos bem definidos:

- **Software de Gestão da Manutenção – ManWinWin:** Utilização de um software especializado para monitorizar e gerir todas as atividades de manutenção, permitindo um controlo rigoroso dos equipamentos, intervenções e recursos.
- **Manutenção Preventiva:** Implementação de planos anuais de manutenção preventiva, garantindo inspeções regulares, lubrificação, calibração e substituição programada de componentes críticos. Este processo assegura a maximização da vida útil dos equipamentos e a redução de falhas inesperadas.
- **Manutenção Corretiva:** Gestão eficiente de pedidos de reparação através do software de manutenção, onde cada solicitação é registada com uma ficha de intervenção detalhada. Este registo inclui diagnóstico da avaria, ações realizadas, peças substituídas e tempo de inatividade do equipamento, permitindo uma análise contínua para otimização dos processos.



- **Cadastro e Histórico de Intervenções:** Registo completo de todas as manutenções realizadas, criando um histórico detalhado por equipamento. Esta base de dados permite análises preditivas, identificação de padrões de falha e tomada de decisões estratégicas para futuras intervenções, aumentando a fiabilidade operacional.

Com esta abordagem, a Águas de Valongo assegura um elevado nível de eficiência na manutenção dos seus sistemas, garantindo maior disponibilidade operacional, otimização de recursos e prolongamento da vida útil dos equipamentos.

### Indicadores de desempenho

Para avaliar a eficácia da gestão da manutenção, a Águas de Valongo acompanha de forma rigorosa diversos indicadores de desempenho, permitindo uma análise detalhada da fiabilidade dos equipamentos e da eficiência operacional. Entre os principais indicadores monitorizados destacam-se:

- **Número de avarias mensais:** Registo contínuo das ocorrências de falhas nos equipamentos, permitindo identificar padrões, antecipar problemas recorrentes e otimizar ações preventivas.
- **Tempo médio de reparação de equipamentos (MTTR – Mean Time to Repair):** Medição do tempo médio necessário para restaurar o funcionamento de um equipamento após uma avaria, com o objetivo de minimizar tempos de inatividade e melhorar a eficiência operacional.
- **Rácio de ordens de serviço corretivas em relação ao total de ordens de serviço realizadas (%):** Indicador que permite avaliar a proporção de manutenções corretivas face ao volume total de intervenções, sendo um elemento fundamental para medir a eficácia das ações preventivas implementadas.

### Área de intervenção

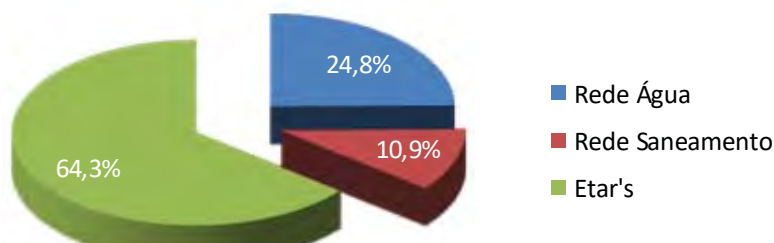
#### Análise de Performance 2025

Em 2025, no conjunto do parque de equipamentos de abastecimento de água e águas residuais da Águas de Valongo, foram executadas **4.801 ordens de serviço**. Destes trabalhos, aproximadamente **91,2% (4.413 ordens)** corresponderam a manutenção preventiva, resultante de intervenções planeadas, enquanto os restantes **8,8% (388 ordens)** foram de carácter corretivo, ou seja, avarias e solicitações imprevistas.

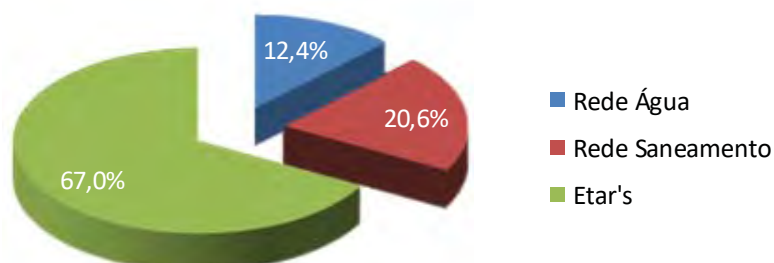
A predominância de intervenções preventivas reflete a eficácia do modelo de manutenção adotado, contribuindo para a redução de falhas, o aumento da disponibilidade dos equipamentos e a otimização da gestão de recursos.



### Realização de ordens de serviço de caráter preventivo por tipo de instalação



### Distribuição de avarias por tipo de instalação



## 2.1.3 – Continuidade do serviço de água

A Águas de Valongo procura que as interrupções do abastecimento de água, programadas e não programadas, sejam resolvidas o mais célere possível, dependendo o tempo de atuação da complexidade do processo de reparação a aplicar.

Sendo esta uma área muito sensível na prestação do serviço aos nossos utilizadores, temos implementada uma organização interna que funciona 24h/24h, que engloba o atendimento telefónico, as equipas de exploração e o piquete de intervenção.

Nas intervenções que implicam a interrupção do abastecimento de água procedemos à divulgação junto da população, serviços e entidades, através de anúncios nos jornais, na entrega de comunicados porta a porta e a sua afixação em locais de movimento.

Damos ainda continuidade à divulgação das interrupções do serviço de abastecimento de água, programadas e não programadas, no nosso sítio da Internet.

### Em 2025 registaram-se:

- Uma média de 21 interrupções mensais não programadas com o tempo médio de interrupção de 1 hora;
- 12 interrupções anuais programadas, com o tempo médio de interrupção de 3 horas.

Em algumas zonas afetadas pelo corte, foi possível garantir o abastecimento de água por redes alternativas, reduzindo o número de utilizadores privados do serviço, assim como o tempo de interrupção. Desta forma, o impacto provocado pela intervenção foi minimizado ainda que em alguns casos, a pressão de serviço fosse provisoriamente alterada.

Em 2025, a interrupção não programada de maior duração ocorreu no mês de setembro devido a uma fuga numa conduta DN 350mm na Rua 1º de Maio, em Alfena, tendo privado do serviço de abastecimento de água 16 utilizadores durante 16 horas.

As intervenções programadas ocorreram principalmente na sequência de ligações de redes novas ou redes remodeladas às redes existentes, da remodelação de ramais e da desinfeção de reservatórios.

#### 2.1.4 – Pressão de serviço

A Águas de Valongo dispõe de ferramentas para a monitorização das pressões de serviço no sistema público de abastecimento de água que opera.

Com base nos dados disponíveis, ou localmente recolhidos, e em conjunto com as solicitações dos utilizadores, a Águas de Valongo procura adaptar as condições de operação da rede de distribuição, no sentido de satisfazer as condições de conforto da generalidade dos utilizadores. Ressalva-se, no entanto, não ser possível ultrapassar condicionamentos que derivem da altimetria do Concelho ou de redes prediais antigas com necessidades de renovação.

#### 2.1.5 – Qualidade da água distribuída

##### Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA)

A qualidade da água destinada ao consumo humano no concelho de Valongo é assegurada através da implementação anual do **Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA)**, em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 69/2023, sendo o respetivo plano submetido à aprovação da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR).

No ano de 2025, o plano aprovado foi integralmente cumprido, tendo sido realizadas 100% das colheitas previstas.

Durante o ano de 2025 foram efetuadas **228 colheitas**, correspondendo a **1.249 determinações analíticas**, realizadas em laboratório externo acreditado.

As determinações analíticas encontram-se organizadas nos seguintes grupos de controlo:

- **CR1 e CR2 – Controlo de Rotina**

Destinam-se à verificação dos parâmetros indicadores da qualidade organolética e microbiológica da água, bem como à avaliação da eficácia dos processos de tratamento, designadamente da desinfeção.

- **CI – Controlo de Inspeção**

Destina-se à verificação dos restantes parâmetros legalmente estabelecidos, assegurando o cumprimento integral dos valores paramétricos aplicáveis.



### Ano 2025

|                                  | Amostras Previstas no PCQA | Amostras Realizadas no PCQA |
|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Nº de análises CR1               | 185                        | 185                         |
| Nº de análises CR2               | 39                         | 39                          |
| Nº de análises CI                | 4                          | 4                           |
| <b>% de análises realizadas</b>  | <b>100 %</b>               |                             |
| <b>N.º de incumprimentos</b>     | <b>3</b>                   |                             |
| <b>% de resultados conformes</b> | <b>99.9 %</b>              |                             |

Registaram-se 3 incumprimentos pontuais no âmbito do PCQA. As análises de verificação subsequentes confirmaram que se tratou de ocorrências isoladas, não tendo sido identificada qualquer situação de risco para a saúde pública.

- **Controlo Operacional (PCO)**

Complementarmente ao controlo regulamentar (PCQA), é implementado um **Plano de Controlo Operacional (PCO)**, de natureza interna, com o objetivo de reforçar a monitorização preventiva da qualidade da água ao longo de toda a rede de distribuição.

Em 2025 foram realizadas:

- **1.465 determinações analíticas** em laboratório externo acreditado
- **417 determinações efetuadas internamente**, pelo Serviço de Qualidade da Água

O PCO incluiu a análise, entre outros, dos seguintes parâmetros:

- Trihalometanos
- Manganês
- *Escherichia coli*
- Bactérias coliformes
- Número de colónias a 22°C e 37°C
- Cloro residual livre
- Ph
- Turvação

As determinações realizadas no terreno incidiram principalmente sobre os parâmetros **cloro residual livre** e **turvação**, em diversos pontos da rede, incluindo fins de rede.

No âmbito do PCO registaram-se **2 incumprimentos**, igualmente pontuais e não confirmados em análises de verificação.

Considerando a taxa de execução de 100% do PCOA e a percentagem de resultados conformes de 99,9%, conclui-se que, no ano de 2025, a água distribuída na rede pública do concelho de Valongo apresentou conformidade com os valores paramétricos estabelecidos no Decreto-Lei n.º 69/2023, encontrando-se asseguradas as condições de segurança para o consumo humano.

## Divulgação da Informação

Os resultados do PCOA são divulgados trimestralmente, através de sínteses informativas afixadas nos seguintes locais:



- Câmara Municipal de Valongo
- Juntas de Freguesia
- Delegação de Saúde
- Instalações da Águas de Valongo sede e secção de Ermesinde
- Website institucional - <http://www.valongo-bewater.com.pt>

## Novos requisitos legais, regulamentares e recomendações

No decurso de 2025 foi publicado o seguinte diploma relevante para o setor:

**Regulamento n.º 976/2025** – Aprova o sistema nacional de aprovação de produtos que entram em contacto com água destinada ao consumo humano.

### 2.2 - Serviço de Saneamento

#### 2.2.1 – Indicadores quantitativos

##### 2.2.1.1 – Utilizadores e taxa de cobertura

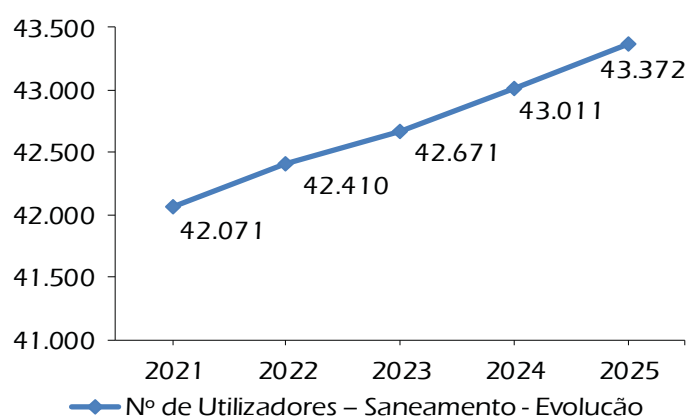
Em 2025 verificou-se um aumento de 361 utilizadores do serviço de saneamento.

O crescimento de utilizadores de saneamento mais acentuado ocorrido em 2025 verificou-se na freguesia de Ermesinde, com um aumento de 186 utilizadores.

Desde o ano 2007 que na freguesia de Sobrado, concluímos o ano com mais utilizadores do serviço de saneamento do que do serviço de água. No final de 2025 a Águas de Valongo dispunha de 2.224 utilizadores de saneamento e 2.027 utilizadores de água, nesta freguesia.

De referir que do total de utilizadores do serviço de saneamento, 785 são utilizadores apenas do serviço de saneamento. Destes, 86% dispõem de rede pública de água disponível.

| Nº de Utilizadores – Saneamento - Evolução |        |        |        |        |           |
|--|--------|--------|--------|--------|-----------|
| 2021                                       | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   | 2025/2024 |
| 42.071                                     | 42.410 | 42.671 | 43.011 | 43.372 | 0,8%      |



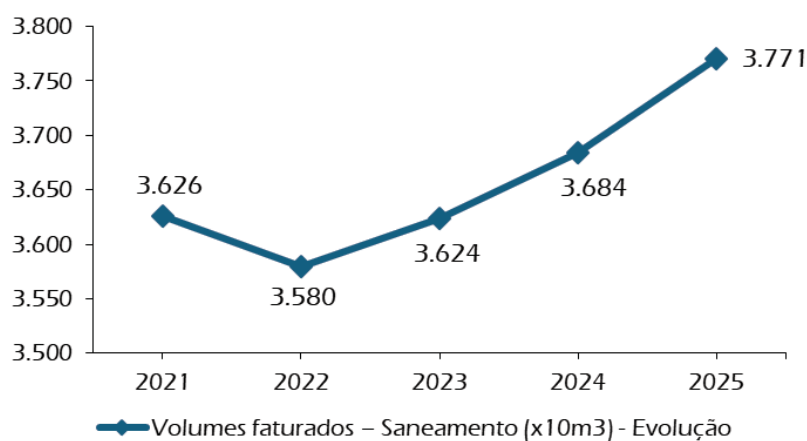
A taxa de cobertura do serviço de saneamento é de 98%

### 2.2.1.2 – Volumes faturados de saneamento

Em 2025 foram faturados 3.771.127 m<sup>3</sup>, de saneamento.

| Volumes Faturados – Saneamento ( x 10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) - Evolução |       |       |       |       |           |
|--|-------|-------|-------|-------|-----------|
| 2021   | 2022  | 2023  | 2024  | 2025  | 2025/2024 |
| 3.626  | 3.580 | 3.624 | 3.684 | 3.771 | 2%        |

(\*) – A partir de outubro/2018 o volume de saneamento faturado resulta da aplicação do coeficiente de 0,9 do volume de água registado e o volume de saneamento doméstico passou a ser distribuído por escalões.



### 2.2.1.3 – Desobstrução e avarias

Em 2025 foram realizadas 203 intervenções de desobstrução em ramais e 209 em redes de saneamento.

Relativamente às avarias, em 2025 efetuaram-se reparações de 35 avarias em ramais e 49 avarias na rede.

#### Manutenção preventiva e corretiva

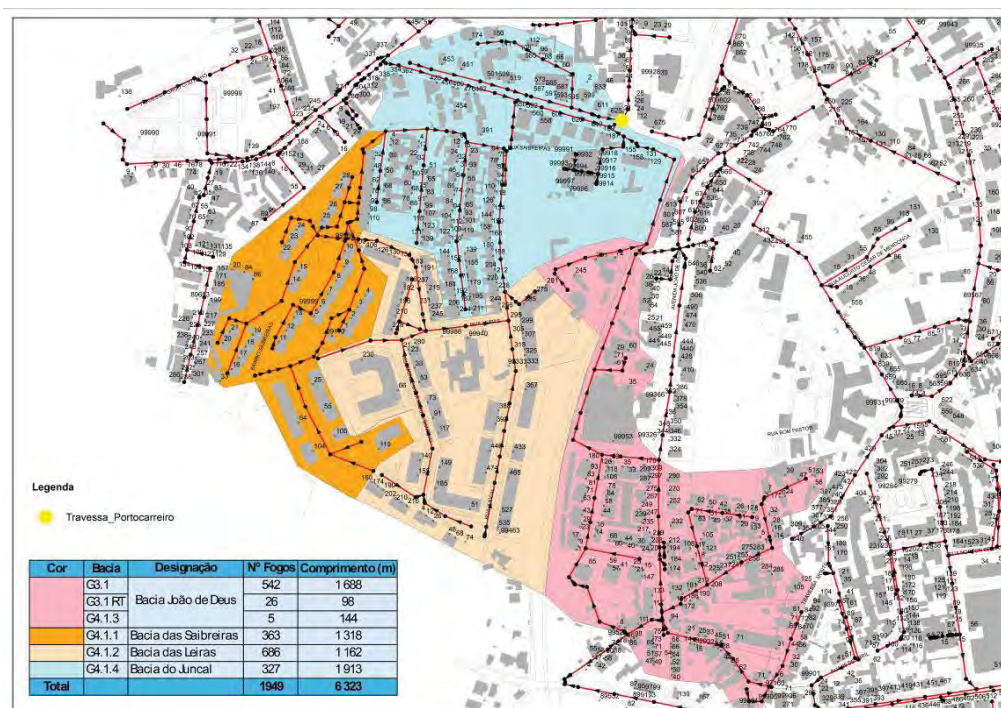
Em 2025 foram contabilizados 48 episódios de avarias, do total de 388 ocorridas na globalidade do parque de equipamentos instalados. O tempo médio de reparação das 152 avarias registadas em 2025 foi de 1,14 horas.



### 2.2.1.4 – Projeto águas parasitas

No ano 2025, a atividade do projeto centrou-se:

- Na caracterização, e correção, de anomalias nas redes públicas e prediais, o que incluiu a inspeção de redes em “baixa” e vistorias a redes prediais; foram, neste âmbito, inspecionados 1.145 fogos no ano 2025, localizados, essencialmente, nas freguesias de Alfena, Ermesinde e Valongo;
- Foi também dada continuidade a um trabalho mais específico, iniciado ainda no ano 2024, de vistoria a fogos da bacia Porto Carreiro (Ermesinde), e respetivas sub-bacias João de Deus, Saibreiras, Leiras e Juncal; foram, neste âmbito, inspecionados 245 fogos no ano 2025;



Rede de saneamento da bacia Porto Carreiro

No âmbito das vistorias a fogos realizadas em 2025, foram identificados 216 fogos com incorreções na ligação à rede de saneamento;

- No decorrer do ano 2025, um total de 251 fogos procederam à correção de anomalias identificadas, quer tenham sido identificadas no ano 2025, como em anos anteriores;
- Na confirmação de melhorias operacionais em infraestruturas integradas em áreas inspecionadas e intervencionadas em anos anteriores recentes, nomeadamente nas bacias V3 e V4 (Valongo) e nas bacias das estações elevatórias de Santa Rita e Resineira (Ermesinde);



Equipamento para monitorização de redes em “baixa” com comunicação para posto central de telegestão da AV

Num âmbito mais geral, manteve-se a verificação do estado das ligações de algumas grandes superfícies (ex. hipermercados, centros comerciais, hospitais), atendendo ao risco de drenagem de grandes volumes de águas pluviais se incorretamente ligados às redes públicas.

Também no ano 2025, foram realizados mais de 50 trabalhos de inspeção vídeo de infraestruturas de drenagem de águas residuais, nomeadamente em ramais, coletores das redes em “baixa”, e em interceptores dos sistemas em “alta”.

A principal mais-valia dos trabalhos de inspeção vídeo é contribuir para uma correta definição de prioridades de intervenção no âmbito do Plano de Investimentos, considerando a recolha de evidências do efetivo estado de conservação das infraestruturas. É também um recurso de enorme importância na definição de soluções adequadas à reparação de avarias, na recolha de informações necessárias para a correta resposta a reclamações dos utilizadores, na identificação e confirmação de ligações incorretas de redes de águas pluviais (AP) à rede pública de drenagem de águas residuais domésticas (ARD), e também na verificação da correta execução de novas infraestruturas.

### Perspetivas para o ano 2026 na atividade de águas parasitas

Com o objetivo de assegurar um nível adequado de eficiência na gestão da rede de saneamento, no ano 2026, o projeto vai continuar a abranger as seguintes áreas:

1. Verificação de redes prediais e redes públicas "em baixa", para identificação e correção de anomalias, com especial atenção para as redes em "baixa" associadas a estações elevatórias em toda a área de infraestrutura gerida pela AV;
2. Inspeções CCTV para caracterização do estado da infraestrutura (coletores de redes em "baixa" e emissários): informação para apoio ao diagnóstico de anomalias na infraestrutura (ramais / coletores / caixas de visita), para definição de soluções de reparação, e para identificação de ligações incorretas de redes AP-AR;
3. Reabilitação e/ou substituição de caixas de visita com volumes de infiltração elevados nas redes em "baixa" e interceptores;
4. Manutenção dos equipamentos de monitorização (medidores de caudal, sensores de nível, pluviómetro) para acompanhamento dos níveis de infiltração e captação de águas pluviais;
5. Acompanhamento e manutenção das instalações de medição dos emissários;
6. Acompanhamento da evolução do volume de afluências indevidas aos emissários;
7. Monitorização das infiltrações nos emissários nos períodos do ano em que os níveis freáticos estejam mais elevados, e que as condições de acesso se revelem adequadas;
8. Alargamento do parque de equipamentos de telegestão para monitorização de redes em "baixa" e interceptores do sistema de drenagem em "alta".



#### 2.2.1.5 – Projeto de despolição do rio Leça



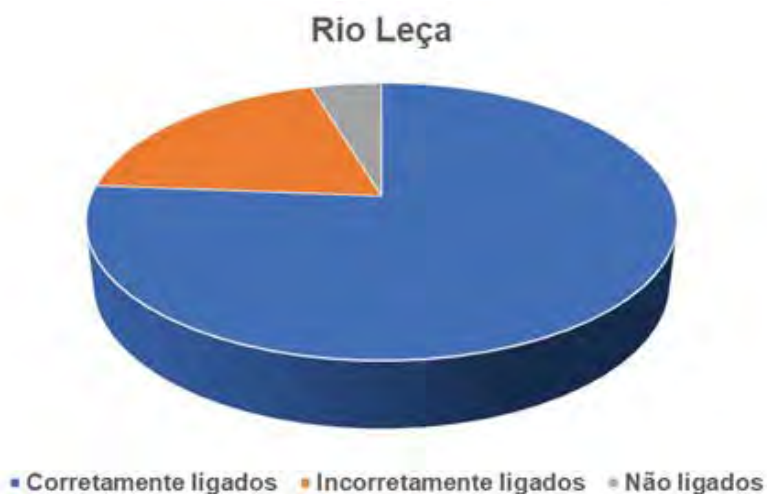
No âmbito deste projeto continuamos a fazer visitas porta a porta a habitações situadas em arruamentos ou sub-bacias específicas, tendo em conta a análise efetuada ao comportamento da rede pública e base de dados dos utilizadores.

Na continuidade destas ações, em 2025, foram realizadas 874 visitas a 800 fogos inseridos na bacia do rio Leça, tendo em vista a deteção de irregularidades das ligações das redes prediais de água e de saneamento (ex. ligações de tubos de queda e de grelhas à rede predial de saneamento) e a comunicação aos proprietários das habitações incorretamente ligadas para promover as correções.

Das visitas efetuadas, 153 fogos encontravam-se incorretamente ligados à rede pública.

Segue-se a tabela representativa do ponto de situação das visitas efetuadas.

| Nº Visitas/fogos                    | 2025       |
|-------------------------------------|------------|
| Corretamente ligados à rede de AR   | 610        |
| Incorretamente ligados à rede de AR | 153        |
| Não ligados à rede de AR            | 37         |
| <b>Total de visitas realizadas</b>  | <b>800</b> |



Durante o ano 2025 foram efetuadas, no âmbito deste projeto, pelos respetivos proprietários, 147 correções de ligações de redes prediais de águas residuais e/ou de águas pluviais às redes públicas.

A Águas de Valongo comunicou aos proprietários/utilizadores do serviço de saneamento, a obrigatoriedade da correção das anomalias detetadas, sob pena da suspensão do serviço, tendo por base o n.º 2 do art.º 60 do DL 194/2009 de 20 de agosto.

A participação da população, em particular, dos proprietários que necessitam de efetuar correções nas redes prediais, na generalidade tem sido favorável para que consigamos atingir com sucesso o objetivo de melhorar sustentadamente a qualidade da água do rio Leça e reduzir o volume de águas não residuais afluentes ao sistema público de saneamento.

### 2.2.1.6 – Projeto de despolição do rio Ferreira



Também prosseguiram as visitas às habitações no âmbito da "Corrente rio Ferreira", ação que pretendeu dar continuidade aos trabalhos desenvolvidos na bacia deste rio, nos anos anteriores, tendo em vista a deteção das irregularidades das ligações das redes prediais de água e saneamento, assim como, os fogos que não se encontram ligados aos sistemas públicos, este ano com menor incidência nesta bacia.

Nesta ação, levada a cabo na bacia do rio Ferreira, em 2025, foram realizadas 153 visitas a 138 fogos, dos quais, 26 não se encontravam ligados à rede pública de saneamento e 2 estavam incorretamente ligados.

Segue-se o ponto de situação das visitas efetuadas.

| Nº Visitas/fogos                    | 2025       |
|-------------------------------------|------------|
| Corretamente ligados à rede de AR   | 110        |
| Incorretamente ligados à rede de AR | 2          |
| Não ligados à rede de AR            | 26         |
| <b>Total de visitas realizadas</b>  | <b>138</b> |



Durante o ano 2024, na bacia do rio Ferreira, foram efetuadas, pelos respetivos proprietários, 26 correções de ligação de redes prediais de águas residuais e/ou de águas pluviais às redes públicas.

A Águas de Valongo comunicou aos proprietários/utilizadores do serviço de saneamento, a obrigatoriedade da correção das anomalias detetadas, sob pena da suspensão do serviço, tendo por base o n.º 2 do art.º 60 do DL 194/2009 de 20 de agosto.

Há necessidade de manter as visitas aos fogos para que não surjam novas irregularidades, quer nas ligações existentes quer nas a realizar à rede pública.

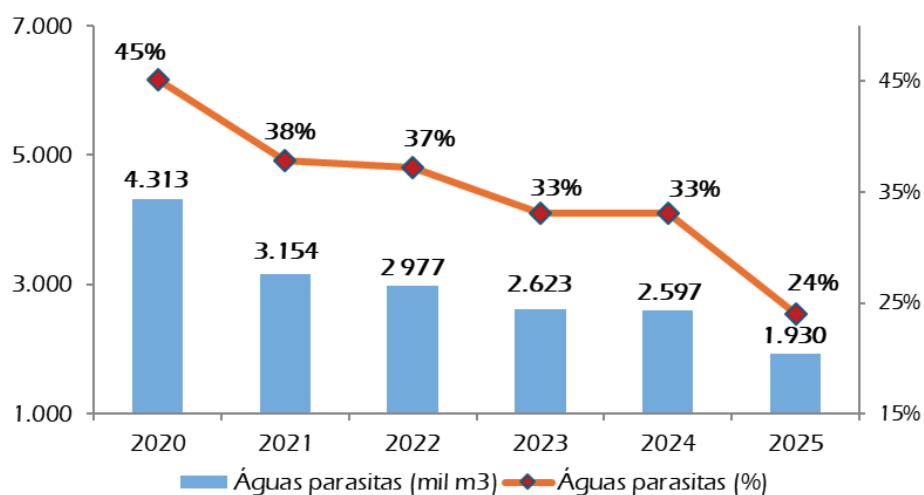
### 2.2.1.7 – Volumes tratados nas estações de tratamento

No ano 2025, o volume total entregue nas ETAR de Valongo, Campo e Sobrado, ETAR de Ermesinde e Alfena e ETAR N S do Amparo ascendeu a 8.057.299 m<sup>3</sup>, incluindo 2.291.316 m<sup>3</sup> de volume de efluente recebido do município de Paredes.

Por outro lado, o volume de águas residuais faturado aos utilizadores de saneamento do concelho de Valongo foi de 3.771.127 m<sup>3</sup>.

O resultado calculado para a percentagem de águas parasitas – infiltrações e águas pluviais – é 9% inferior ao verificado nos anos 2023 e 2024. O cálculo desta percentagem está detalhado no quadro do balanço dos volumes de saneamento no capítulo IX.4.

| Ano                                      | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | 2025  |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Águas parasitas (× 1000 m <sup>3</sup> ) | 4.313 | 3.154 | 2.977 | 2.623 | 2.597 | 1.930 |
| Águas parasitas (%)                      | 45%   | 38%   | 37%   | 33%   | 33%   | 24%   |
| Precipitação (mm)                        | 1.265 | 1.403 | 1.562 | 1.366 | 1.379 | 1.373 |



#### 2.2.1.7.1 – ETAR de Valongo, Campo e Sobrado



O volume tratado na ETAR de Campo em 2025 foi de 4.587.610 m<sup>3</sup>.

A população média equivalente servida foi de 51.704 habitantes, sendo, no entanto, a sua capacidade total para o ano horizonte de projeto é de 98.278 habitantes equivalentes.

#### 2.2.1.7.2 – ETAR de Ermesinde e Alfena



O volume tratado na ETAR de Ermesinde e Alfena em 2025 foi de 3.449.382 m<sup>3</sup>.

A ETAR serviu uma população média equivalente de 74.955 habitantes, sendo a sua capacidade total de 67.000 habitantes equivalentes.

#### **AMPLIAÇÃO DA ETAR DE ERMESINDE**

Nos anos anteriores a Águas de Valongo concluiu todas as ações tendentes a dar resposta aos requisitos da candidatura, das quais se destaca o desenvolvimento do projeto base para projeto de execução, a elaboração do EIA – Estudo de Impacte Ambiental; a Auditoria Energética à instalação e a obtenção das necessárias autorizações e aprovações das entidades competentes, designadamente da CMV e APA.

Nesse sentido, em janeiro de 2025 foi submetida, com sucesso, a candidatura da obra de ampliação da ETAR de Ermesinde ao Programa Regional Norte - NORTE 2030, ao abrigo do Aviso NORTE2030-2024-40, no valor de 17 750 000€, que teve a aprovação em maio de 2025, com uma taxa de cofinanciamento de 70%, que corresponde ao valor de 12 425 000€.

Em fevereiro de 2025, foi submetido, à CCDR N, o EIA - Estudo de Impacte Ambiental do projeto de ampliação da obra de ampliação, com vista à obtenção da DIA – Declaração de Impacte Ambiental, sendo este o requisito fundamental para a persecução da obra de construção, através da abertura do concurso público internacional.

### 2.2.1.7.3 – ETAR Nossa Senhora do Amparo

A ETAR Nossa Senhora do Amparo em 2025 tratou 20.307 m<sup>3</sup> de água residual servindo um equivalente populacional de 366 hab.

### 2.2.1.8 – Desafios futuros nas ETAR

Obtenção da DIA – Declaração de Impacte Ambiental e abertura do concurso público internacional com vista à realização da obra de ampliação da ETAR de Ermesinde.

Iniciar a obra de construção até ao final do 2026, que se estima ter a duração de 34 meses.

### 2.2.1.9 - Qualidade da água tratada

No seguimento do disposto nas licenças de utilização do meio hídrico, atribuídas à ETAR de Ermesinde, à ETAR de Campo e à ETAR da Nossa Senhora do Amparo e para verificação da conformidade legal das descargas de águas residuais, foi executado o plano de controlo analítico do afluente bruto e do efluente tratado das duas ETAR.

Nas três instalações foram atingidas as eficiências de tratamento correspondentes a:

|                 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| ETAR Campo      | 96%  | 97%  | 97%  | 96%  | 96%  | 94%  | 96%  | 97%  |
| ETAR Ermesinde  | 97%  | 96%  | 98%  | 98%  | 98%  | 98%  | 99%  | 98%  |
| ETAR N S Amparo | 97%  | 97%  | 98%  | 98%  | 97%  | 98%  | 98%  | 98%  |

### 2.2.1.10 – Lamas das ETAR - Destino final

Apesar do controlo analítico realizado às lamas produzidas nas ETAR ter demonstrado a sua aptidão para a valorização agrícola, condicionalismos legais e outros, levaram a Águas de Valongo a encaminhar a lamas para unidades de gestão licenciadas para as operações R3 (reciclagem/recuperação de substâncias orgânicas não utilizadas como solventes; incluindo digestão anaeróbia e ou compostagem e outros processos de transformação biológica) e R13 (armazenamento temporário).

### 2.2.2 – Continuidade do serviço

Relativamente à continuidade do serviço é de salientar que as três ETAR funcionaram sem interrupções durante todo o ano de 2025, ou seja, 365 dias.

### 2.2.3 – Obras e intervenções realizadas no sistema de águas residuais

- **ETAR**

Os investimentos, de maior relevância, realizados nas ETAR durante o ano de 2025 foram essencialmente de renovação do parque de equipamentos.

- **Instalações de Saneamento**

Para além das intervenções relevantes realizadas nas ETAR foram também realizadas intervenções em estações elevatórias de águas residuais que incluíram entre outras a substituição de grupos de bombagem e substituição de autómatos dedicados ao reporting de dados operacionais das instalações elevatórias.

- **Redes e ramais**

Foram realizadas intervenções de ampliação e de remodelação das infraestruturas de águas residuais pela Águas de Valongo e por terceiros num total de 243m. As intervenções realizadas pela Concessionária no âmbito do PI contratual estão detalhas no capítulo 23.5 deste relatório.

No âmbito destas intervenções foram executadas 190 remodelações de ramais de abastecimento de água e foram construídos 225 ramais novos.

O investimento realizado no PI contratual em intervenções na rede e ramais encontram-se detalhados no capítulo 23.4.

## 2.3 – Obras a realizar em 2026

### 2.3.1 – Investimentos de exploração e custos de renovação IFRIC 12

- Beneficiação de instalações de água - Reservatórios e estações elevatórias;
- Beneficiação de instalações de saneamento – Estações elevatórias de saneamento;
- ETAR's – Instalação e renovação de novos equipamentos;
- Aquisição de ferramentas e mobiliário;
- Informática – aquisição de novos softwares e renovação de licenças;

Dos softwares a adquirir, destaca-se, para 2026, a implementação do software NAVIA, na vertente de gestão orientada para as atividades de operação e manutenção global das infraestruturas, no concelho de Valongo. Com esta ferramenta pretende-se agilizar procedimentos de planeamento, registo e controlo das intervenções das equipas no terreno, que permita de uma forma mais eficiente obter os dados necessários para a tomada de decisão.

- Instalações de contadores novos;
- Construção de ramais novos de água e saneamento;
- Reparação de instalações de água e saneamento;
- Reparação de redes e ramais de água e saneamento;
- ETAR's – Reparação de equipamentos;
- Substituição de contadores por antiguidade.

### **2.3.2 – Investimentos plano de investimento contratual**

#### **2.3.2.1 - Infraestruturas de abastecimento de água**

- Rede adutora RV02 (PRFV) - Ruas Fonte da Senhora e Estrada Velha - Fase 2;
- Remodelação de conduta adutora na rua 5 de Outubro/ S. Vicente (Desvio linha CP) - Fase 1;
- Remodelação de rede distribuidora Av. Eng. Duarte Pacheco e rua J J Ribeiro Teles (última fase) - transita de 2025;
- Remodelação da rede distribuidora da Av. Eng. Duarte Pacheco e Av. J. J. Ribeiro Teles - Fase 1 e 2 (2027-2028) – pavimentação final da obra realizada em 2025 - obra a concluir por antecipação de parte do valor previsto para o ano 2036;
- Rede adutora RV02 (PRFV) - Ruas Fonte da Senhora e Estrada Velha (Fase 1) – obra a concluir por antecipação de parte do valor previsto para o ano 2036.

#### **2.3.2.2 - Infraestruturas de águas residuais**

- PUZIEC - Bacia 10 – Rua Central das Vinhas, Campo - expansão da cobertura do serviço de saneamento na zona industrial de Campo;
- Rua do Freixo, Sobrado (1ª fase) – expansão da cobertura do serviço de saneamento;

- PUZIEC - Bacia 10 – expansão de rede de águas residuais por opção da Câmara Municipal de Valongo em priorizar a expansão da cobertura do serviço de saneamento na zona industrial da PUZIEC:
  - Rua das Minas | Rua Central da Fervença – estação elevatória - obra a concluir por antecipação do valor restante de 2035 e de parte do valor previsto para o ano 2034;
  - Rua Central da Fervença, rua e travessa da Fervença - expansão de rede - obra a concluir por antecipação do valor restante de 2035 e de parte do valor previsto para o ano 2034;
- Rua e trav. Dr. João Alves Vale, rua Professor Orlando Teles e trav. 25 de abril – substituição de rede - obra a concluir por antecipação do valor restante de 2035 e de parte do valor previsto para o ano 2034;

## 2.4 - Obras Particulares – Projetos

Comparativamente com o ano anterior, registou-se um decréscimo na receção de projetos de obras particulares que deram entrada na empresa, tendo-se verificado uma maior incidência nos projetos de redes prediais. Essa redução, no número de projetos rececionados corresponde a um decréscimo de 38% face ao número de projetos rececionados no ano anterior. Em 2025, foram rececionados 42 projetos de obras particulares.



## 2.5 - Serviço aos Utilizadores

A Águas de Valongo continua a rececionar todos os projetos para apreciação, em formato digital, via Website, através de formulário ou endereço de correio eletrónico e, de forma presencial, nas nossas instalações. Em 2025, manteve-se a submissão total dos projetos através do Website, não se tendo registado nenhuma entrega presencial. Do total entregue via Website, 26% corresponde a projetos submetidos através do formulário e 74% enviados por correio eletrónico.

Ainda relativamente ao serviço prestado aos utilizadores ao nível da análise de projetos e face aos projetos rececionados na Águas de Valongo, consideramos interessante partilhar no presente relatório as percentagens de aprovação, de pedidos de esclarecimento técnico e de reprovação dos projetos analisados pela Águas de Valongo. Assim sendo, em 2025, dos 42 projetos rececionados, 62% foram aprovados, 33% foram aldo de pedido de esclarecimento técnico e 5% foram aprovados com base no termo de responsabilidade do técnico autor do projeto.

### 2.5.1 – Formas de pagamento

Das formas de pagamento que a Águas de Valongo disponibiliza aos seus utilizadores, a mais utilizada em 2025 foi o pagamento via multibanco.

Este aumento deveu-se à modalidade de encontro de contas, no qual são atribuídas na fatura atual duas referências: uma para pagamento da fatura do mês e outra para pagamento do valor total em dívida (fatura do mês + fatura vencida). Com esta modalidade são também deduzidos os créditos existentes, diminuindo assim o número de atendimentos presenciais.

|                       | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| Balcões Águas Valongo | 8%   | 11%  | 10%  | 10%  | 9%   |
| Débito direto SEPA    | 36%  | 36%  | 38%  | 39%  | 41%  |
| Multibanco            | 44%  | 43%  | 42%  | 42%  | 42%  |
| CTT                   | 2%   | 1%   | 1%   | 1%   | 1%   |
| Payshop               | 10%  | 9%   | 9%   | 8%   | 7%   |



A Águas de Valongo tem, desde 2014, disponível a fatura eletrónica. Trata-se de uma alternativa à fatura em papel, disponível para adesão a todos os utilizadores, permitindo:

- O acesso mais rápido e cómodo, evitando os transtornos provenientes de possíveis atrasos por parte do correio;
- Fácil de arquivar e consultar;
- Evitar o desperdício de papel, responsabilidade ambiental.

No ano de 2025 registaram-se mais 881 adesões à fatura eletrónica comparativamente com 2024.

Em 2025 terminamos o ano com 16.652 utilizadores com a fatura eletrónica.

### 2.5.2 – Sítio da Internet

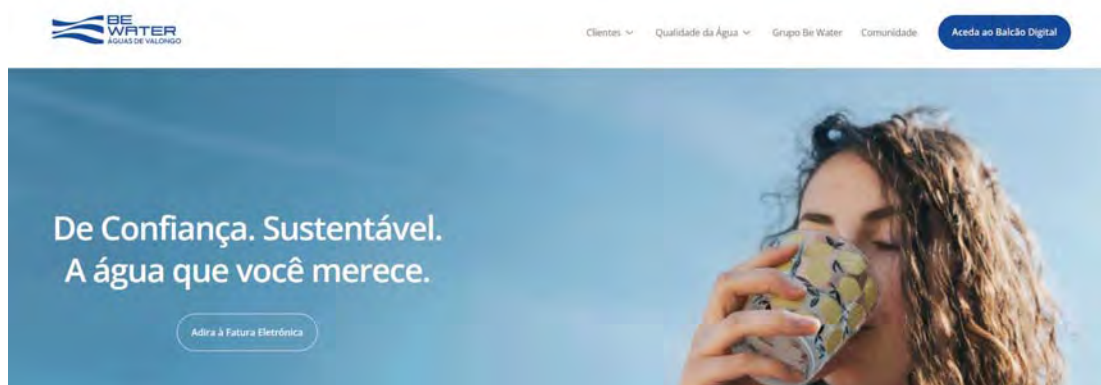
O sítio da Internet é mais uma ferramenta que a Águas de Valongo disponibiliza para chegar junto dos seus utilizadores e partes interessadas de uma forma mais célere, permitindo o seu retorno com a mesma eficiência e proximidade.

Em 2025, o número de visitas ao sítio da Águas de Valongo foi de 79.816, sendo as páginas mais visualizadas: área de leituras, contactos e contratação.



Alguns exemplos/funcionalidades:

- Ⓐ Pedido de cadastro online, através de formulário desenvolvido para o efeito, disponibilizada no final do ano transato;
- Ⓐ Entrega de projetos online, através de formulário desenvolvido para o efeito;
- Ⓐ Espaço cliente/visualização de documentos (fatura eletrónica, leituras, serviços, tarifário etc.);



### 2.5.3 – Gestão das reclamações

O processo de tratamento de reclamações possui na Águas de Valongo uma maturidade assente numa prática sustentada de metodologias e organização interiorizadas por todos os seus colaboradores.

Desde 2014 que a Águas de Valongo dispõe da informação das reclamações no SIG da empresa, permitindo o mapeamento das reclamações no concelho de Paredes e a identificação das áreas de concentração da insatisfação dos clientes, facilitando o processo de prevenção e a adaptação dos serviços prestados aos utilizadores.

A Águas de Valongo privilegia a comunicação com os seus clientes, quer através da interação conseguida pelo acesso ao seu site, quer através das diversas informações prestadas nas suas faturas periódicas, quer ainda através de diversos meios de contacto disponibilizados:

- contacto telefónico;
- contacto presencial;
- por correspondência;
- por correio eletrónico;
- por livro de reclamações.



Para além do livro de reclamações em formato físico, disponível sempre que solicitado pelo utilizador, desde junho de 2017 que a Águas de Valongo disponibiliza também via sítio na internet o livro de reclamações em formato digital.



Constitui uma boa prática da Águas de Valongo responder de imediato ao reclamante. Caso a complexidade ou detalhe da reclamação não permita esta brevidade, respondemos por escrito.

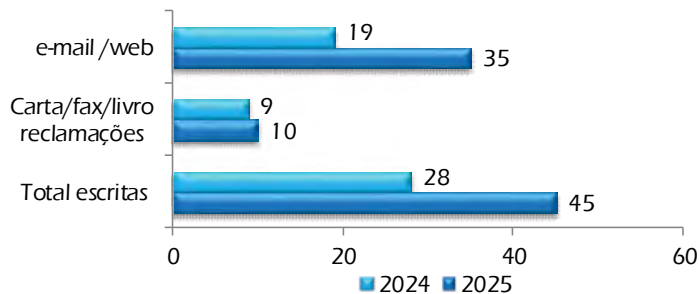
Em 2025, a Águas de Valongo deu resposta a todas as reclamações, em coordenação com as equipas no terreno que procuraram resolver todas as anomalias em tempo útil, assegurando a qualidade do serviço de abastecimento de água e saneamento.

### Reclamações com responsabilidade

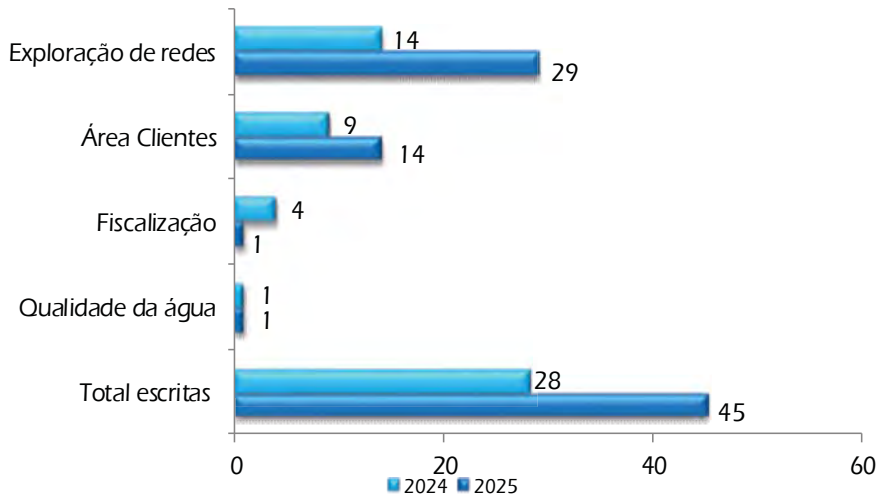
Em 2025 recebemos e tratamos com responsabilidade da Águas de Valongo um total de 45 reclamações escritas, verificando-se um aumento face a 2024.

- 10 via carta e/ou fax e/ou livro de reclamações, com um tempo médio de resposta de 3 dias úteis;
- 35 via correio eletrónico/site, com um tempo médio de resposta de 1 dia útil.

➤ **Reclamações escritas recebidas no ano de 2025 por canal de entrada:**



➤ **Reclamações escritas recebidas no ano de 2025 por área:**



Todas as reclamações são avaliadas para implementação de ações corretivas e preventivas com o objetivo de evitar a sua recorrência, procedimento este, igualmente planeado para 2026.

## Desafio para 2026

No âmbito das reclamações é pretensão da Águas de Valongo que a gestão das mesmas não se limite à monitorização dos prazos de resposta às partes interessadas, mas evitar a recorrência de causas, numa busca proactiva e espontânea pela proximidade com o utilizador e melhoria contínua.

### 2.5.4 – Elogios

Desde o início do ano de 2017 que a Águas de Valongo disponibiliza aos utilizadores o “Livro de Elogios”. Trata-se de um livro similar ao livro de reclamações, mas com o objetivo contrário, ou seja, o cliente tem disponível uma ferramenta para que caso assim o entenda, possa manifestar o seu agrado com o atendimento e/ou serviço prestado.

Os elogios fomentam a motivação uma vez que são um reconhecimento do bom desempenho encorajando dessa forma, a continuidade desse mesmo bom desempenho.

| Canal de entrada dos elogios 2025 |          |
|-----------------------------------|----------|
| Livro Elogios                     | 1        |
| Correio eletrónico                | 8        |
| Carta                             | 0        |
| Telefone                          | 0        |
| <b>Total</b>                      | <b>9</b> |

Em 2025 foram registados na AV 9 elogios:

- 7 Área Clientes
- 1 Exploração Redes
- 1 Etar de Campo

### 2.5.5 – Plano de comunicação

#### Ações de informação

Ao longo do ano, a Águas de Valongo continuou com o seu objetivo da contínua aproximação e satisfação das expectativas dos utilizadores. Nesse sentido foram desenvolvidas, ao longo de 2025, algumas ações de comunicação externa.

#### Produção de folhetos

Ao longo de 2025 foram produzidas várias peças de comunicação com vista a informar os nossos utilizadores sobre alguns aspetos fundamentais da nossa atividade, bem como divulgar as campanhas promovidas, nomeadamente:

- Tarifários de água e saneamento, de modo a permitir que os nossos clientes possam facilmente conhecer os preços praticados.



- Resultados do Estudo satisfação clientes



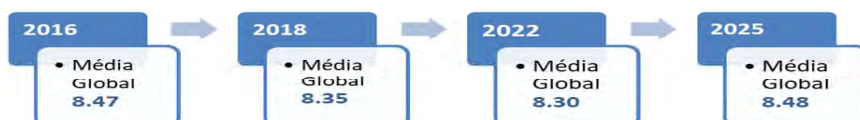
### Estudo Satisfação clientes

O estudo de satisfação de 2025, foi realizado em moldes idênticos aos dos anos anteriores, via contacto telefónico, permitindo comparar a satisfação real dos clientes face a avaliações precedentes.

Os resultados obtidos são a dois níveis, local e nacional.

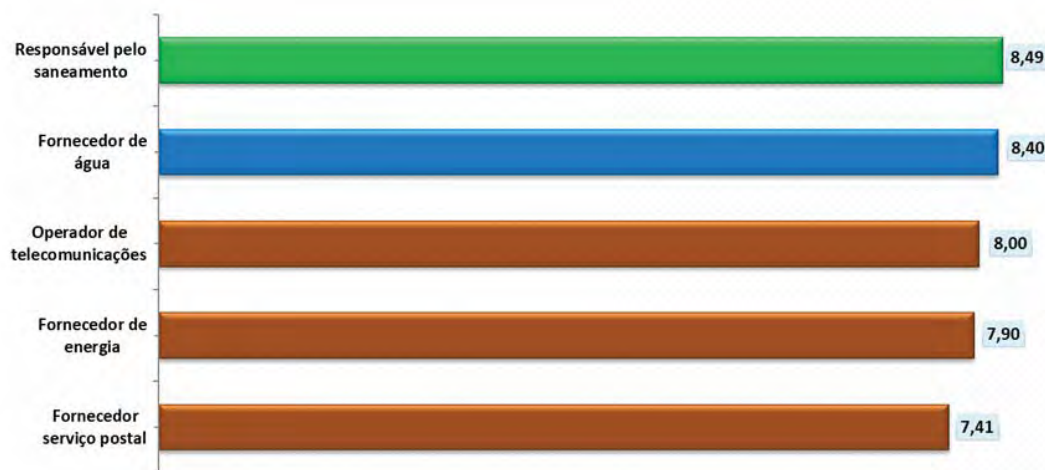
Na Águas de Valongo, constatou-se uma subida generalizada dos níveis de satisfação globalmente e por rubrica. A satisfação revelada pelos nossos clientes é um fator fundamental e motivador para a nossa melhoria contínua.

### SATISFAÇÃO GERAL COM A ÁGUAS DE VALONGO



Por outro lado, em comparação com outros serviços públicos na área de utilities, a Águas de Valongo destaca-se das restantes em termos de avaliações médias

### SATISFAÇÃO RELATIVA A DIFERENTES PRESTADORES DE SERVIÇOS



### Tenda da Água

Ao longo de 2025, a tenda da água marcou presença em vários eventos realizados no Concelho, com vista a divulgar a qualidade da água distribuída pela rede pública do Concelho de Valongo, bem como esclarecer dúvidas, vencer resistências e alertar para as vantagens económicas e ambientais da respetiva utilização.

### Dia Municipal da Proteção Civil

No dia 14 de março foi comemorado o dia Municipal da Proteção Civil que decorreu no Parque do Leça em Alfena, no qual participaram todas as entidades direta e/ou indiretamente envolvidas nas ações da Proteção Civil.

Sendo a Águas de Valongo um dos parceiros importantes, naturalmente marcou presença disponibilizando água da rede pública, folhetos informativos alusivos aos serviços e à qualidade de água e distribuiu alguns brindes.

Foi um evento que contou com enorme participação de escolas e do público em geral.



### Comemoração do 25 de abril

No âmbito do programa das comemorações do 25 de abril, a Junta de Freguesia de Campo realizou um diversificado conjunto de atividades das quais se destacou o 25º Grande Prémio de Atletismo da Vila de Campo e a 13ª Caminhada da Liberdade que reúnem anualmente centenas de participantes num momento de convívio, desporto e homenagem à Revolução dos Cravos.

Esta foi a mais emblemática das iniciativas e contou com cerca de 400 participantes, milhares de espetadores e com a participação da Águas de Valongo.



### Valongo Romano

A história geológica de Valongo ajuda-nos a compreender a presença dos Romanos e o complexo mineiro e tecnológico que nos legaram, decorrente da exploração do ouro. De 15 a 18 de maio Valongo imergiu num ambiente festivo repleto de surpresas, diversão e de experimentação, onde se pode conviver com legionários, músicos, bailarinos e visitar um acampamento romano.

A Águas de Valongo esteve com a sua máquina da água a apoiar a iniciativa e divulgar a qualidade da água distribuída.





### **Passeio de cicloturismo dos Magriços**

No dia 25 de maio decorreu o tradicional passeio de cicloturismo dos Magriços de Ermesinde. Este evento, de grande tradição local, tem como objetivo promover a prática do desporto e a adoção de hábitos de vida saudáveis, pelo que a convite da organização, a Águas de Valongo esteve presente com a sua tenda da água promovendo o consumo de água da rede pública.



### Feira da regueifa do biscoito & mercado oitocentista

Entre os dias 29 de maio e 1 de junho realizou-se no centro da cidade de Valongo a feira da regueifa, do biscoito & mercado oitocentista.

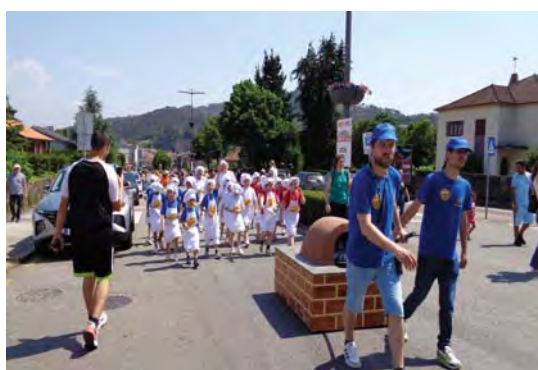
O pão e o biscoito são produtos característicos da cidade que antigamente forneciam as terras vizinhas e a cidade do Porto.

Este evento pretende não só divulgar a qualidade, mas também a tradição dos produtos. É também recriado um mercado oitocentista, com representações de época por toda a cidade.

Além da diversidade de pão e biscoitos, são também feitas mostras de como o confeccionar. Por outro lado, existem inúmeros restaurantes, na sua forma oitocentista de “tasca” com os funcionários vestidos à moda da época.

Pela sua grandiosidade este evento atrai a Valongo milhares de visitantes.

Como sempre a Águas de Valongo não só patrocinou financeiramente o evento como esteve representada divulgando a qualidade da água distribuída no Concelho, bem como esclarecendo as dúvidas que vão sendo colocadas pelos visitantes.



### Ermesinde no Parque

A Junta de Freguesia de Ermesinde, nos dias 6 de julho, 3 de agosto e 7 de setembro dinamizou a iniciativa “Ermesinde no Parque”. Esta iniciativa teve lugar no Parque Socer junto ao Rio Leça e teve como grande objetivo tirar as pessoas de casa e aproveitarem a vida ao ar livre e a proximidade do rio.

Esta iniciativa contou com a participação de diversas entidades, proporcionando atividades lúdicas às crianças presentes.

A Águas de Valongo marcou presença com a sua tenda da água, distribuindo água de qualidade em dias de enorme calor e esclarecendo dúvidas colocadas pelos visitantes.



### Noite branca e dos bombos

Numa organização da Junta de Freguesia de Ermesinde em parceria com a Câmara Municipal de Valongo, diversas associações e lojistas locais, realiza-se anualmente a Noite Branca e dos Bombos, no centro da cidade de Ermesinde.

Este ano a iniciativa teve lugar no dia 12 de julho prolongando-se até à madrugada do dia 13, com muita animação e centenas de visitantes.

Nela participaram inúmeras escolas de dança, canto e teatro do concelho, tendo a noite sido animada por diversos Dj's.

Houve, também, um desfile de grupos de bombos provenientes das mais variadas zonas do País.

Além do programa musical, os visitantes dispunham de inúmeras tendas gastronómicas e da água distribuída pela Águas de Valongo.



### Trail Santa Justa

Encontrando-se rodeado de serras o concelho de Valongo aposta nos desportos Outdoor, dando cor e vida às montanhas.

Uma delas, o Trail Santa Justa é uma atividade em que participam centenas de pessoas, provenientes dos mais diversos pontos do país, tendo este ano atingido cerca de 1.000 participantes.

Acresce que este trail que se realiza, tem carácter competitivo e conta para o campeonato nacional de trails.



No dia 30 de abril realizou-se na FEUP jornadas hidráulicas em que a Águas de Valongo participou com uma apresentação que evidenciou a evolução exponencial da água não faturada no concelho de Valongo.

#### Participação em eventos

- Seminário “Migrações, acolher e integrar, que desafios?”

Este evento está inserido no Plano de Ação para as Comunidades Desfavorecidas, desenvolvido no âmbito do PRR e reuniu especialistas da área das migrações, tendo como objetivo criar uma oportunidade para os técnicos e técnicas da área aprofundarem conhecimentos e partilharem experiências, sendo aberto a entidades de toda a região e fora dela.

A Águas de Valongo apoiou o evento através da oferta de garrafas reutilizáveis aos participantes bem como disponibilização de máquinas distribuidoras de água para refill das garrafas.

- 16ª Jornadas de hidráulica, Recursos Hídricos e ambiente



- **Expoval – Mostra das atividades económicas de Valongo**

De 18 a 21 de setembro realizou-se a feira das atividades económicas do concelho de Valongo.

Esta mostra que se realiza de 2 em 2 anos pretende divulgar o que de melhor se faz no concelho realizando-se em paralelo vários concertos musicais e conferências.

À semelhança de edições anteriores, a Águas de Valongo patrocinou financeiramente o evento e esteve representada com um stand, disponibilizando água da rede pública para consumo dos visitantes.



### Atividades de Comunicação Interna

- **25º aniversário da Águas de Valongo**

Em 2025 a Águas de Valongo completou 25 anos de atividade no Concelho de Valongo. Atendendo à importância da data, foi realizado um almoço comemorativo.

Para este almoço foram convidados todos os trabalhadores da empresa, a direção e administração da empresa bem como todo o executivo camarário e os presidentes das 5 freguesias.

Foi realizado um vídeo demonstrativo das diversas áreas e atividades da empresa e houve lugar a várias intervenções.

Foi um momento de grande partilha e convívio.



#### ▪ Festa de Natal dos Filhos dos Colaboradores

À semelhança de anos anteriores, a Águas de Valongo organizou uma festa para os filhos dos colaboradores com idades até 12 anos, que abrangeu 25 crianças.

Este ano a festa decorreu num parque de diversões que tinha disponível várias atividades como paintball, piscina de bolas, campo de futebol, escalada, piscina e muito mais.

A festa encerrou com um lanche e a chegada do pai Natal.

Foi um dia de muita alegria para os mais pequenos e, naturalmente, para os seus pais.



### 2.5.6 – Sistemas de Informação

A integração do sistema de gestão de utilizadores na plataforma SIG (sistema informação geográfica) mantém-se consolidada em 2022 sendo uma realidade diária a visualização gráfica e mapeada da informação dos utilizadores com a informação técnica e operacional da empresa.

### 2.6 – Colaboradores

O ano de 2025 foi mais um ano para demonstrarmos a capacidade de resiliência de todos aqueles que trabalham em prol da qualidade do serviço prestado.<sup>45</sup> Colaboradores do quadro de pessoal da empresa;

- 40 Colaboradores do quadro de pessoal da empresa;
- 5 Colaboradores em regime de Contrato de Trabalho a Termo Certo;
- 31 Colaboradores do Mapa de Pessoal da Câmara Municipal de Valongo a exercem a sua actividade profissional nesta empresa em regime de Cedência de Interesse Público;
- 2 Colaboradores originários do quadro de pessoal da Be Water (Portugal).

### 2.7 – Formação

A formação é uma ferramenta facilitadora da aquisição de conhecimentos e das novas maneiras de trabalhar, ela proporciona uma melhor adaptação aos novos tempos do mundo do trabalho.

No ano de 2025, a grande percentagem das ações de formação foi para as temáticas da Saúde e Segurança no Trabalho (70%), Clientes (12%), Desenvolvimento pessoal (5%) e Técnica (5%). Neste ano foram efetuadas 69 ações de formação, que perfizeram um total de 3636 horas de formação.

#### Formação dos últimos cinco anos

| Ano                     | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N.º Ações               | 50     | 75     | 77     | 67     | 70     |
| Total de participantes  | 269    | 507    | 452    | 424    | 463    |
| Total de horas formação | 1843 h | 2528 h | 2027 h | 2296 h | 3636 h |

## 2.8 – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

Durante o ano de 2025 foram registados três acidentes de trabalho com baixa médica e três acidente de trabalho sem baixa médica. Para além destes, ocorreu um acidente no percurso entre casa e trabalho.



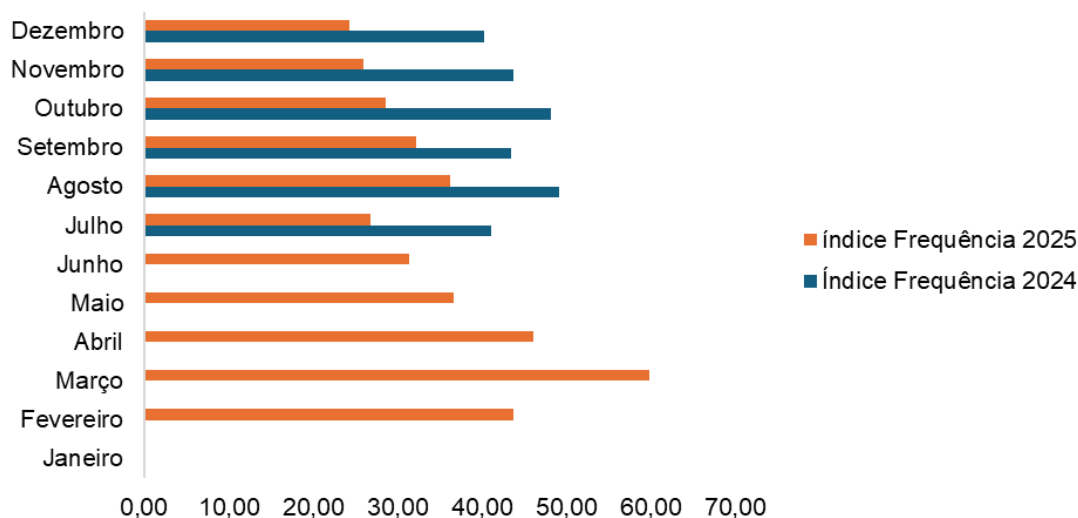
| Ano  | N.º Colaboradores | N.º Acidentes | Horas Trabalhadas | Índice de Frequência | Dias de Ausência | Índice de Gravidade |
|------|-------------------|---------------|-------------------|----------------------|------------------|---------------------|
| 2019 | 82                | 8             | 128.774           | 46,59                | 98               | 0,56                |
| 2020 | 82                | 5             | 127.935           | 39,08                | 30               | 0,23                |
| 2021 | 86                | 9             | 129.935           | 15,39                | 36               | 0,28                |
| 2022 | 83                | 8             | 124.531           | 48,18                | 150              | 1,20                |
| 2023 | 79                | 7             | 141.976           | 42,26                | 92               | 0,65                |
| 2024 | 83                | 6             | 124.061           | 40,30                | 33               | 0,27                |
| 2025 | 78                | 6             | 123.009           | 24,39                | 53               | 0,43                |

**Nº Acidentes Trabalho 2025 vs Nº Acidentes de Trabalho 2024**



Comparativamente com o ano de 2024, tivemos um aumento de 10% do índice de frequência sendo que o índice de gravidade se manteve.

Índice de Frequência 2025 vs 2024



Após cada acidente é feita uma investigação interna onde são identificadas as medidas preventivas a adotar com o objetivo de evitar acidentes futuros. As medidas preventivas podem ser organizacionais, estruturais, necessidades de formação, equipamentos novos.

### Saúde Ocupacional

No que diz respeito à Saúde Ocupacional, durante o ano de 2025, a totalidade dos colaboradores realizaram exames médicos de medicina do trabalho.

## 2.9 – Sistema de Gestão Integrado

### Sistema de Gestão Integrado - SGI– Acompanhamento das certificações

A Águas de Valongo dispõe de um Sistema de Gestão Integrado (SGI), implementado de forma transversal à organização, que integra os domínios da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho.

O SGI encontra-se estruturado de acordo com os seguintes referenciais normativos:

- ✓ Qualidade – ISO 9001 (NP EN ISO 9001)
- ✓ Ambiente – ISO 14001 (NP EN ISO 14001)
- ✓ Segurança e Saúde no Trabalho – ISO 45001 (NP ISO 45001)

A integração destes referenciais permite uma abordagem sistematizada à gestão dos processos organizacionais, promovendo:

- ✓ Harmonização de procedimentos
- ✓ Otimização de recursos
- ✓ Maior eficiência na realização de auditorias internas e externas
- ✓ Monitorização integrada de objetivos e indicadores.

### Auditoria de Acompanhamento – 2025

Em maio de 2025 foi realizada auditoria de acompanhamento ao Sistema de Gestão Integrado, conduzida pela APCER, no âmbito das empresas do Grupo Be Water.

Na sequência da auditoria, foi decidida a manutenção das certificações relativas aos referenciais:

- ✓ NP EN ISO 9001
- ✓ NP EN ISO 14001
- ✓ NP ISO 45001



A entidade certificadora concluiu que o Sistema de Gestão Integrado mantém a sua **adequabilidade face aos referenciais normativos aplicáveis**, evidenciando **eficácia na implementação dos processos e na promoção da melhoria contínua**. Esta avaliação traduz o compromisso da organização com a eficiência operacional, com a satisfação dos colaboradores e utilizadores.

Com base nos resultados da auditoria externa e na monitorização interna do desempenho, considera-se que o Sistema de Gestão Integrado:

- Se encontra devidamente implementado e consolidado na organização;
- Assegura conformidade com os requisitos normativos aplicáveis;
- Contribui para a melhoria contínua dos processos e do desempenho organizacional;
- Sustenta a prestação de um serviço com padrões elevados de qualidade, desempenho ambiental e segurança.

| Âmbito | Referencial                                       | Objetivo   | Data            | Entidade |
|--------|---|--|-----------------|----------|
| SGI    | NP EN ISO 9001<br>NP EN ISO 14001<br>NP ISO 45001 | Acompanhamento<br>Qualidade, Ambiente e<br>Segurança | Maio de<br>2025 | APCER    |

## 2.10 – Pegada Carbono

A gestão da Pegada de Carbono encontra-se integrada no Sistema de Gestão Integrado (SGI) da Águas de Valongo, no âmbito do referencial NP EN ISO 14001:2015, assegurando a monitorização e controlo das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) associadas às atividades operacionais.

A pegada de carbono corresponde ao total das emissões diretas e indiretas de GEE, expressas em toneladas equivalentes de dióxido de carbono (t CO<sub>2</sub>e), permitindo avaliar o desempenho ambiental da organização e apoiar a definição de medidas de melhoria.

---

### Pegada carbono da Águas de Valongo

2025

3.443 ton eq. de CO<sub>2</sub>

---



Em 2025, as atividades de produção e distribuição de água, recolha e tratamento de águas residuais originaram um total de 3.443 t CO<sub>2</sub>e, registando-se uma redução de **421 t CO<sub>2</sub>e** face a 2024, o que evidencia uma melhoria global do desempenho ambiental.

A análise por área de atividade demonstra que o tratamento de águas residuais representa a componente com maior peso relativo nas emissões totais (76%), refletindo a intensidade energética associada aos processos de tratamento.

### Eficiência Energética

A eficiência energética constitui um dos principais fatores de redução da pegada carbónica, sendo monitorizada através de indicadores específicos de consumo energético por volume de água distribuída e de águas residuais tratadas.

Em 2025 verificou-se uma melhoria dos consumos específicos de energia, com redução de cerca de 10% no sistema de distribuição de água e de 5% no tratamento de águas residuais, contribuindo para a diminuição das emissões de GEE.

A integração da gestão da pegada de carbono no SGI permite reforçar a articulação entre desempenho ambiental, eficiência operacional e sustentabilidade, promovendo uma abordagem estruturada à mitigação das alterações climáticas e à melhoria contínua da atividade desenvolvida pela Águas de Valongo.

### 2.11 – Intervenções das Entidades Fiscalizadoras e Novas Regulamentações

Nos termos da Lei 98/97 de 26 de agosto e do Decreto-Lei 194/2009 de 20 de agosto, nas suas redações atuais, são enviados anualmente ao Tribunal de Contas e à ERSAR respetivamente, os documentos relativos à situação económico-financeira e à atividade exercida entre os quais se incluem, o relatório de gestão e contas.

O Ministério do Ambiente, através da APA / ARH N, como entidade responsável pela emissão do TUA - Título Único Ambiental, das ETAR, realiza atividades de fiscalização das condições de funcionamento das instalações através da análise dos resultados do controlo analítico regulamentar enviado com a periodicidade definida na licença bem como do cumprimento de outras condições definidas no mesmo documento.

A ERSAR na qualidade de entidade reguladora acompanhou o desenvolvimento da atividade da Águas de Valongo, através da avaliação dos indicadores de desempenho da qualidade de serviço das entidades gestoras. Em 2025 a Águas de Valongo submeteu os dados relativos à atividade realizada em 2024. A ERSAR realizou uma auditoria não presencial aos dados reportados pela entidade gestora. Em sede de contraditório a Águas de Valongo justificou os resultados obtidos dos indicadores com avaliação mediana e insatisfatória.

Em dezembro 2025 foram disponibilizados pela ERSAR os indicadores de desempenho da AV do ano 2024, que se apresentam:

**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, Email [aguas.valongo@bewater.compt](mailto:aguas.valongo@bewater.compt)



**Perfil da entidade gestora:**

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| Modelo de gestão                              | Concessão (concessão municipal) |
| Entidade titular                              | CM de Valongo                   |
| Composição acionista                          | 100% BEWS                       |
| 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                              |
| Junta de freguesia que presta o serviço       | NA                              |
| Alojamentos servidos (n.º)                    | 39011                           |
| Tipologia da área de intervenção              | Área predominantemente urbana   |
| Volume de atividade (m³/ano)                  | 4279140                         |
| Risco de contingência                         | Não                             |
| Risco de eficiência energética                | Não                             |
| Risco de segurança da água                    | Sim                             |



**Perfil do sistema de abastecimento de água:**

|   |       |
|---|-------|
| Comprimento da rede (km)  | 511,2 |
| 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 cloração (n.º)  | 7     |
| Reservatórios (n.º)   | 22    |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)                           | 195   |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)                  | 143   |
| Índice de medição de caudais (em 200)                                     | 153   |
| Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)                            | 49    |
| Capacidade de reserva de água tratada (dias)                              | 4     |
| Cumprimento do licenciamento das captações (%)                            | NA    |
| Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)                           | 0,35  |
| 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/m³)  | 0,00  |
| Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)                        | NA    |
| Benefício do tarifário social (%)   | 8     |
| Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%) | 100   |
| Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais ano)]       | 4     |

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador  | Avaliação 2024 | Valor do indicador<br>(valor de referência)         | Fiabilidade dos dados | Histórico 2020 - 2024 | Observações  |
|--|----------------|---|-----------------------|-----------------------|--|
| <b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>                                      |                |   |                       |                       |  |
| AA 01 - Acessibilidade física do serviço                                       |                | 99 %<br>[95 - 100]                                  | ★                     |                       |  |
| AA 02 - Acessibilidade económica do serviço                                    |                | 0,46 %<br>[0 - 0,50]                                | ★★★                   |                       |  |
| AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento                                  |                | 0,3<br>/(1000 ramais/ano)<br>[0,0 - 1,0]            | ★★★                   |                       |  |
| AA 04 - Água segura  |                | 99,91 %<br>[99,00 - 100]                            | ★★★                   |                       |  |
| AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos     |                | 100 %<br>[100]                                      | ★★★                   |                       |  |
| <b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>                                   |                |   |                       |                       |  |
| AA 06 - Cobertura dos gastos   |                | 131 %<br>[100 - 110]                                | ★★★                   |                       | O reporte de custos incorre-se em base de avaliação, pelo que a contabilidade do valor do indicador será afetado no âmbito do respetivo núcleo |
| AA 07 - Acesso ao serviço  |                | 94,1 %<br>[95,0 - 100,0]                            | ★                     |                       |  |
| AA 08 - Água não faturada  |                | 12,0 %<br>[0,0 - 20,0]                              | ★★★                   |                       |  |
| AA 09 - Reabilitação de condutas   |                | 0,2 %/ano<br>[1,5 - 4,0]                            | ★★★                   |                       |  |
| AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas                                      |                | 11 /100 ramais)<br>[0 - 20]                         | ★★★                   |                       |  |
| AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento                             |                | NA<br>[70 - 90]                                     |                       |                       | A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.   |
| AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água |                | 1,6 /1000 ramais<br>[2,0 - 3,0]                     | ★★★                   |                       |  |
| <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>  |                |   |                       |                       |  |
| AA 15 - Perdas reais de água   |                | 44 l/(ramal.dia)<br>[0 - 100]                       | ★★★                   |                       |  |
| AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias                       |                | 0,90<br>kWh/(m <sup>3</sup> .100m)<br>[0,20 - 0,40] | ★★★                   |                       |  |
| AA 17 - Produção de lamas de tratamento  |                | NA<br>[0 - 0,04]                                    |                       |                       | A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.   |
| AA 18 - Produção própria de energia  |                | 0 %<br>[>=10]                                       | ★★★                   |                       |  |

**Avaliação:** qualidade de serviço boa; qualidade de serviço mediana; qualidade de serviço insatisfatória; alerta; NA não aplicável; NR não respondido

**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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.

**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, Email [aguas.valongo@bewater.compt](mailto:aguas.valongo@bewater.compt)

**Perfil da entidade gestora:**

|  |   |
|--|---|
| Modelo de gestão   | Concessão (concessão municipal)             |
| Entidade titular   | CM de Valongo                               |
| Composição acionista   | 100% BE/MS                                  |
| Período de vigência do contrato  | 2000 - 2036                                 |
| Tipo de serviço  | Em balcão                                   |
| 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 (Parceira 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)   | 30398                                       |
| Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º) | 30  |
| Tipologia da área de intervenção   | Área predominantemente urbana               |
| Volume de atividade (m³/ano)   | 3684659                                     |
| Plano de ação para o controlo de aflúências 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)                                       | 356,8 |
| 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)                                     | 138   |
| Licenciamento de descargas (%)  | 100   |
| Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)                           | 0,37  |
| Índice de segurança e resiliência (em 200)                                | 131   |
| Sazonalidade das aflúências   | 2     |
| Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)  | 0,08  |
| Acessibilidade física ao tratamento (%)                                   | 100   |
| Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)                                 | 0,47  |
| 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   |

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador   | Avaliação 2024 | Valor do indicador<br>(valor de referência)               | Fiabilidade dos dados | Histórico 2020 - 2024 | Observações   |
|---|----------------|---|-----------------------|-----------------------|---|
| <b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>                                       |                |   |                       |                       |   |
| AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis  | ●              | 98 %<br>[90, 100]   | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 03 - Acessibilidade económica do serviço                                     | ●              | 0,30 %<br>[0, 0,30]                                       | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 04 - Ocorrência de inundações  | ●              | 0,05<br>/(1000 habitantes)<br>[0, 0,20]                   | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos      | ●              | 100 %<br>[0]  | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| <b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>                                    |                |   |                       |                       |   |
| AR 06 - Cobertura dos gastos  | ●              | 119 %<br>[100, 115]                                       | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa   | ●              | 95,6 %<br>[85,0, 100]                                     | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 09 - Reabilitação de coletores   | ●              | 0,2 %/ano<br>[1,5, 4,0]                                   | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores                         | ●              | 0,0 / (100 km/ano)<br>[0,0]                               | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 11 - Monitorização da condição de coletores                                  | ●              | 21 %<br>[>70]   | ***                   | ■■■■■■■■■■            | Devido a limitações do Portal ERSAR, o valor apresentado incorre-se incorreto devido ser considerado o valor 0% |
| AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento                              | ●              | 88 %<br>[70, 90]  | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais         | ●              | 2,0 / (10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> /ano)<br>[2,1, 2,8] | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais | ●              | 9,2 / (100 km/ano)<br>[5,0, 10,0]                         | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>   |                |   |                       |                       |   |
| AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias                        | ●              | 0,63<br>kWh/(m <sup>3</sup> ·100m)<br>[0,27, 0,50]        | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 17 - Produção de lamas no tratamento   | ●              | 0,5 kg/m <sup>3</sup><br>[0,5, 0,8]                       | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 18 - Produção de água para reutilização                                      | ●              | 0,2 %<br>[0,0, 0,01, 0]                                   | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 19 - Produção própria de energia   | ●              | 0 %<br>[0-10]   | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade                     | ●              | 100 %<br>[00, 100]  | ***                   | ■■■■■■■■■■            |   |
| AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga                                  | ■              | NA<br>[0]   | ■                     | ■■■■■■■■■■            | 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.

## Novas Regulamentações

### Regulamento nº 446/2024, de 19 de abril

A 19 de abril de 2025 entraram em vigor as normas regulamentares relativas ao pagamento de compensações por incumprimento dos níveis mínimos de qualidade de serviço prestado ao utilizador final, definidos no Regulamento nº 446/2024, de 19 de abril que entrou em vigor a 19 de outubro do mesmo ano

Estes níveis mínimos de qualidade de serviço prestado ao utilizador final reportam-se aos aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos e por aqueles sentidos diretamente

### TUA - Título Único Ambiental

A rejeição das águas residuais proveniente de Valongo, Campo e Sobrado está condicionada ao especificado no TUA n.º 20230103000075. Esta licença teve o seu início em 16 de outubro de 2023, pese embora tenha sido comunicado pela APA, apenas a 10 de novembro. Prevê-se que esta licença tenha a duração de 5 anos, porém o documento é omissivo quanto à data de validade. A Águas de Valongo questionou a APA sobre estas questões, mas até ao momento não obtivemos resposta.

Nesta licença foram definidas novas condições a observar no programa de autocontrolo.

Para além destas condições a APA manteve a condição de ser otimizado o funcionamento da ETAR, durante a vigência da atual licença, de forma a reduzir os valores do parâmetro de Azoto Total e Fósforo de modo a não comprometer a qualidade da massa de água recetora. Sobre estes requisitos, a Águas de Valongo solicitou esclarecimentos à APA quanto ao alcance desta exigência e quanto aos parâmetros limites de descarga a partir dos quais pode levar ao compromisso da qualidade das linhas de água.

A rejeição das águas residuais proveniente de Ermesinde e Alfena está condicionada ao especificado no TUA n.º 20230328001004, renovado em 2023. Esta licença foi concedida por um período de 5 anos, que termina em março de 2028.

A rejeição das águas residuais provenientes da ETAR Senhora do Amparo está condicionada ao especificado no TUA n.º 20230222000560. Esta licença foi concedida por um período de 5 anos, que termina em fevereiro de 2028.

## Capítulo 3 – Utilizadores de Água – Volumes Faturados e Balanço dos Volumes de Água

### 3.1. – Repartição e evolução dos utilizadores de Água

#### 3.1.1 – Repartição e evolução dos utilizadores por categoria

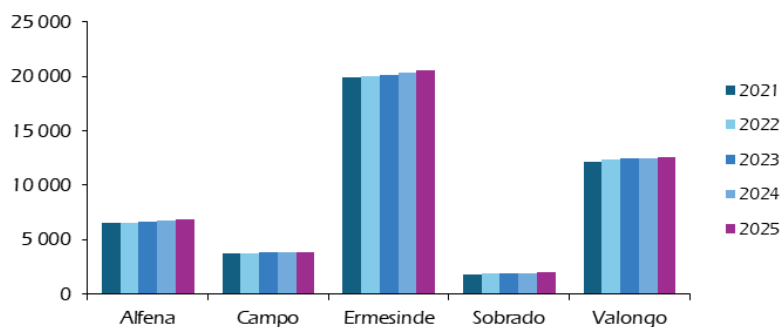
| Evolução dos utilizadores de água por categoria |               |               |               |               |               |             |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Categoria                                       | 2021          | 2022          | 2023          | 2024          | 2025          | 2025/2024   |
| Doméstico                                       | 39.751 (*)    | 40.140 (*)    | 40.497 (*)    | 40.863        | 41.289        | 1%          |
| Com/Ind/Obras                                   | 3.914         | 3.974         | 3.987         | 4.032         | 4.112         | 2%          |
| Aut./Est/Inst                                   | 436           | 448           | 464           | 485           | 503           | 3,7%        |
| <b>Total</b>                                    | <b>44.101</b> | <b>44.562</b> | <b>44.948</b> | <b>45.380</b> | <b>45.904</b> | <b>1,2%</b> |

(\*) Neste segmento estão incluídos os clientes que usufruem da Tarifa Social e Tarifa Famílias numerosas

#### 3.1.2 – Repartição e evolução dos utilizadores por freguesia

| Evolução de utilizadores de água por freguesia |               |               |               |               |               |             |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Freguesia                                      | 2021          | 2022          | 2023          | 2024          | 2025          | 2025/2024   |
| Alfena   | 6.523         | 6.570         | 6.653         | 6.742         | 6.820         | 1,2%        |
| Campo  | 3.741         | 3.779         | 3.795         | 3.823         | 3.895         | 1,9%        |
| Ermesinde                                      | 19.882        | 20.037        | 20.154        | 20.354        | 20.574        | 1,1%        |
| Sobrado  | 1.819         | 1.865         | 1.914         | 1.953         | 2.027         | 3,8%        |
| Valongo  | 12.136        | 12.311        | 12.432        | 12.508        | 12.588        | 0,6%        |
| <b>Total</b>                                   | <b>44.101</b> | <b>44.562</b> | <b>44.948</b> | <b>45.380</b> | <b>45.904</b> | <b>1,2%</b> |

Utilizadores de água por Freguesia- Evolução

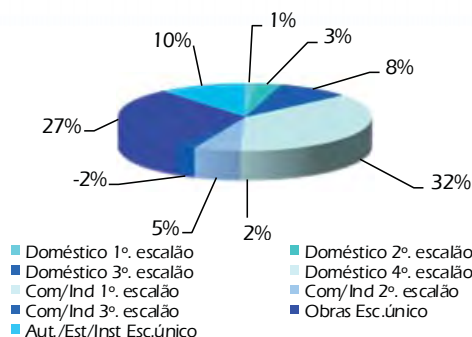
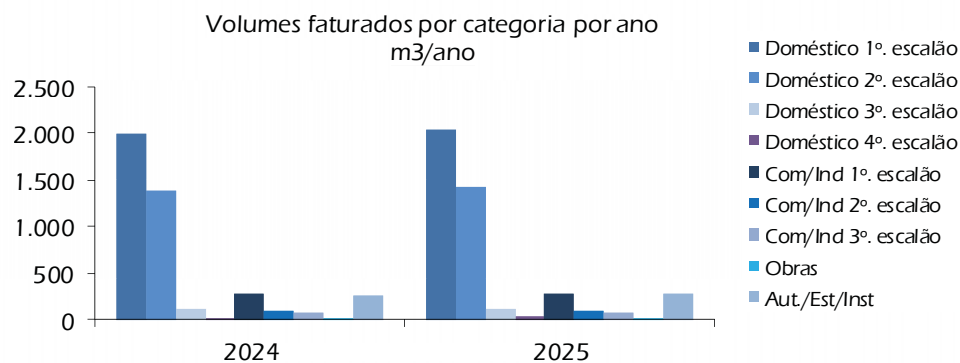


### 3.2 – Volumes de água faturados

#### 3.2.1 – Repartição e evolução dos volumes faturados por categoria

| Categoria     |             | 2021                                     | 2022                                     | 2023                                     | 2024                                     | 2025                                     | 2025/2024 |
|---------------|-------------|--|--|--|--|--|-----------|
|               |             | X 10 <sup>3</sup><br>m <sup>3</sup> /ano | X 10 <sup>3</sup><br>m <sup>3</sup> /ano | X 10 <sup>3</sup><br>m <sup>3</sup> /ano | X 10 <sup>3</sup><br>m <sup>3</sup> /ano | X 10 <sup>3</sup><br>m <sup>3</sup> /ano |           |
| Doméstico     | 1º. escalão | 1.958 (*)                                | 1.962 (*)                                | 1.978 (*)                                | 2.007 (*)                                | 2.032 (*)                                | 1%        |
| Doméstico     | 2º. escalão | 1.441 (*)                                | 1.359 (*)                                | 1.340 (*)                                | 1.386 (*)                                | 1.427 (*)                                | 3%        |
| Doméstico     | 3º. escalão | 126 (*)                                  | 111 (*)                                  | 113 (*)                                  | 119 (*)                                  | 129 (*)                                  | 8%        |
| Doméstico     | 4º. escalão | 26 (*)                                   | 23(*)                                    | 29 (*)                                   | 22 (*)                                   | 29 (*)                                   | 32%       |
| Com/Ind       | 1º. escalão | 255                                      | 280                                      | 292                                      | 286                                      | 291                                      | 2%        |
| Com/Ind       | 2º. escalão | 81                                       | 88                                       | 97                                       | 92                                       | 97                                       | 5%        |
| Com/Ind       | 3º. escalão | 82                                       | 82                                       | 83                                       | 89                                       | 87                                       | -2%       |
| Obras         | Esc.único   | 19                                       | 25                                       | 18                                       | 22                                       | 28                                       | 27%       |
| Aut./Est/Inst | Esc.único   | 244                                      | 268                                      | 289                                      | 256                                      | 282                                      | 10%       |
| Total         |             | 4.232                                    | 4.198                                    | 4.239                                    | 4.279                                    | 4.402                                    | 3%        |

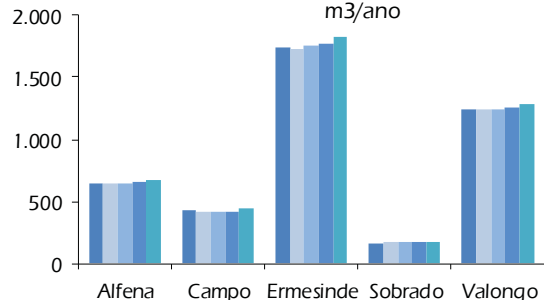
(\*) Neste segmento estão incluídos os clientes que usufruem da Tarifa Social e Tarifa Famílias numerosas



### 3.2.2 - Repartição e evolução dos volumes faturados por freguesia

| Volumes faturados por freguesia por ano<br>(X 10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) |              |              |              |              |              |           |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| Freguesia  | 2021         | 2022         | 2023         | 2024         | 2025         | 2025/2024 |
| Alfena   | 652          | 639          | 647          | 660          | 676          | 2%        |
| Campo  | 428          | 414          | 423          | 418          | 444          | 6%        |
| Ermesinde  | 1.786        | 1.726        | 1.750        | 1.767        | 1.826        | 3%        |
| Sobrado  | 168          | 179          | 175          | 180          | 177          | -2%       |
| Valongo  | 1.248        | 1.240        | 1.244        | 1.254        | 1.279        | 2%        |
| <b>Total</b>   | <b>4.232</b> | <b>4.198</b> | <b>4.239</b> | <b>4.279</b> | <b>4.402</b> | <b>3%</b> |

Volumes faturados por freguesia - Evolução  
m<sup>3</sup>/ano



■ 2021 m<sup>3</sup>/ano ■ 2022 m<sup>3</sup>/ano ■ 2023 m<sup>3</sup>/ano ■ 2024 m<sup>3</sup>/ano ■ 2025 m<sup>3</sup>/ano

■ Alfena ■ Campo ■ Ermesinde ■ Sobrado ■ Valongo

### 3.2.3 – Repartição e evolução dos volumes domésticos faturados por freguesia

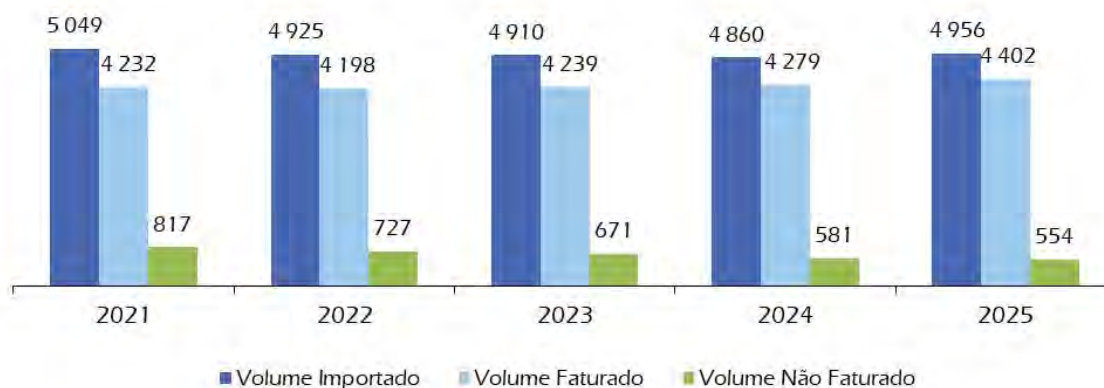
| Volumes domésticos faturados por freguesia por ano<br>(X 10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) |              |              |              |              |              |           |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| Freguesia   | 2021         | 2022         | 2023         | 2024         | 2025         | 2025/2024 |
| Alfena  | 547          | 526          | 528          | 545          | 555          | 2%        |
| Campo   | 359          | 341          | 345          | 345          | 365          | 6%        |
| Ermesinde   | 1.457        | 1.420        | 1.428        | 1.459        | 1.500        | 3%        |
| Sobrado   | 141          | 147          | 143          | 149          | 145          | -3%       |
| Valongo   | 1.047        | 1.021        | 1.016        | 1.036        | 1.051        | 1%        |
| <b>Total</b>  | <b>3.551</b> | <b>3.455</b> | <b>3.460</b> | <b>3.534</b> | <b>3.616</b> | <b>2%</b> |

### 3.3 – Balanço dos volumes de água

| Balanço dos volumes de água<br>(x10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> /ano) |               |               |       |       |       |           |
|---|---------------|---------------|-------|-------|-------|-----------|
| Volumes   | 2021          | 2022          | 2023  | 2024  | 2025  | 2025/2024 |
| Baguim  | 2.427         | 2.362         | 2.374 | 2.347 | 2.383 | + 36      |
| Monte Pedro   | 2.622         | 2.563         | 2.536 | 2.513 | 2.573 | + 60      |
| Total importado   | 5.049         | 4.925         | 4.910 | 4.860 | 4.956 | + 96      |
| Faturado + [(1) + (2)]  | 4.232 + [0+8] | 4.198 + [0+5] | 4.239 | 4.279 | 4.402 | + 123     |
| Rendimento da Rede  | 84,0%         | 85,3%         | 86,3% | 88,0% | 88,8% | + 0,8%    |
| Água não faturada   | 16,2%         | 14,8%         | 13,7% | 12,0% | 11,2% | - 0,8%    |

1) – ETAR, outras instalações próprias

(2) – Camião de desobstrução, outros consumos



## CAPÍTULO 4 – Indicadores das Instalações do Serviço de Água

### 4.1 – Água adquirida

#### 4.1.1 – Volume adquirido à Águas do Douro e Paiva nos pontos de entrega de Baguim e Monte Pedro

Volume adquirido à AdDP nos pontos de entrega

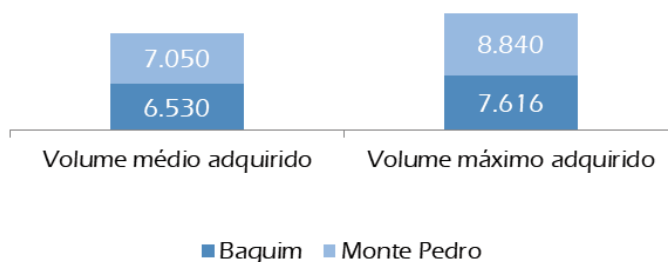
| Mês          | Baguim           | Monte Pedro      | Total            |
|--------------|------------------|------------------|------------------|
|              | m <sup>3</sup>   | m <sup>3</sup>   | m <sup>3</sup>   |
| Janeiro      | 196 692          | 208 780          | 405 472          |
| Fevereiro    | 177 048          | 190 008          | 367 056          |
| Março        | 195 596          | 207 720          | 403 316          |
| Abril        | 189 962          | 200 684          | 390 646          |
| Mai          | 198 092          | 211 096          | 409 188          |
| Junho        | 202 744          | 219 532          | 422 276          |
| Julho        | 218 048          | 236 880          | 454 928          |
| Agosto       | 216 764          | 234 644          | 451 408          |
| Setembro     | 198 112          | 213 528          | 411 640          |
| Outubro      | 206 980          | 220 136          | 427 116          |
| Novembro     | 187 460          | 212 356          | 399 816          |
| Dezembro     | 195 856          | 217 808          | 413 664          |
| <b>Total</b> | <b>2 383 354</b> | <b>2 573 172</b> | <b>4 956 526</b> |



#### 4.1.2 – Volume diário médio e máximo adquirido por ponto de entrega

| Sistemas     | Volume Adquirido    | Volume médio adquirido | Volume máximo adquirido |
|--------------|---------------------|------------------------|-------------------------|
|              | m <sup>3</sup> /ano | m <sup>3</sup> /dia    | m <sup>3</sup> /dia     |
| Baguim       | 2.383.354           | 6.530                  | 7.616                   |
| Monte Pedro  | 2.573.172           | 7.050                  | 8.840                   |
| <b>Total</b> | <b>4.956.526</b>    | <b>13.580</b>          | –                       |

Volume diários médios e máximos adquiridos



## 4.2 – Centrais elevatórias de água e centrais de pressurização

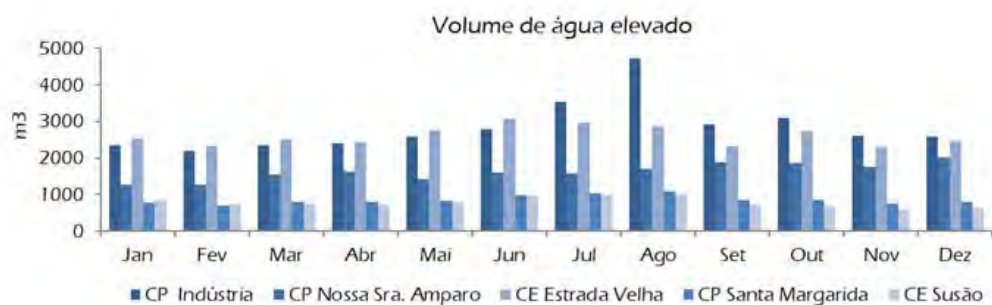
### 4.2.1 – Volume elevado

O sistema de abastecimento de água no Concelho de Valongo tem treze centrais elevatórias e de pressurização instaladas no sistema de abastecimento de água.

Do total destas instalações, destacam-se cinco, com um maior volume de água bombeado: as centrais elevatórias Estrada Velha, Susão e as centrais de pressurização da Indústria e Senhora do Amparo e Santa Margarida.

**Volume de água elevado**

| Meses        | CP Indústria   | CE Estrada Velha | CP Nossa Sra. Amparo | CP Santa Margarida | CE Susão       |
|--------------|----------------|------------------|----------------------|--------------------|----------------|
|              | m <sup>3</sup> | m <sup>3</sup>   | m <sup>3</sup>       | m <sup>3</sup>     | m <sup>3</sup> |
| Janeiro      | 2 358          | 2 537            | 1 265                | 789                | 860            |
| Fevereiro    | 2 197          | 2 332            | 1 277                | 699                | 742            |
| Março        | 2 351          | 2 507            | 1 540                | 796                | 762            |
| Abril        | 2 405          | 2 419            | 1 620                | 792                | 731            |
| Maio         | 2 589          | 2 753            | 1 421                | 841                | 785            |
| Junho        | 2 779          | 3 060            | 1 591                | 979                | 962            |
| Julho        | 3 527          | 2 976            | 1 570                | 1 042              | 989            |
| Agosto       | 4 717          | 2 857            | 1 719                | 1 079              | 1 007          |
| Setembro     | 2 909          | 2 326            | 1 886                | 857                | 721            |
| Outubro      | 3 095          | 2 738            | 1 867                | 863                | 683            |
| Novembro     | 2 605          | 2 297            | 1 750                | 741                | 596            |
| Dezembro     | 2 578          | 2 455            | 2 024                | 806                | 621            |
| <b>Total</b> | <b>34 110</b>  | <b>31 257</b>    | <b>19 530</b>        | <b>10 283</b>      | <b>9 459</b>   |



#### 4.2.2 – Características das bombas de elevação

| Sistema   | Instalação        | Número de Bombas | Caudal            | Altura Manométrica | Potência Individual |
|-----------|-------------------|------------------|-------------------|--------------------|---------------------|
|           |                   |                  | m <sup>3</sup> /h | mCA                | kW                  |
| Ermesinde | Formiga           | 3                | 421,2             | 34,1               | 75                  |
| Ermesinde | Montes da Costa   | 3                | 241,2             | 87,7               | 90                  |
| Valongo   | Susão             | 2                | 21                | 20                 | 1,5                 |
| Valongo   | Estrada Velha     | 2                | 20                | 58                 | 5,5                 |
| Valongo   | Sta Justa         | 2                | 25                | 182                | 22                  |
| Alfena    | Fontinha          | 2                | 30                | 74,6               | 11                  |
| Baguim    | Baguim            | 2                | 11,6              | 81,6               | 4                   |
| Campo     | Indústria         | 4                | 16                | 94,3               | 7,5                 |
| Sobrado   | Quinta dos Muros  | 3                | 10                | 48,3               | 2,2                 |
| Campo     | Fervença          | 2                | 5                 | 66                 | 2,2                 |
| Sobrado   | Alto de Vilar     | 3                | 17                | 55,4               | 4                   |
| Alfena    | Nossa Sra. Amparo | 3                | 36                | 131                | 18,5                |
| Alfena    | Santa Margarida   | 3                | 20,7              | 36,5               | 1,5                 |

#### 4.2.3 – Capacidade de elevação - volume distribuído

| Central Elevatória (CE) /<br>Central Pressurização (CP) | Capacidade de elevação /<br>pressurização | Volume distribuído  | Tempo de funcionamento ao<br>volume máximo |
|---|---|---------------------|--|
|   | m <sup>3</sup> /dia                       | m <sup>3</sup> /ano | horas/ano                                  |
| Formiga (CE)  | 20.217                                    | 0                   | 0  |
| Montes da Costa (CE)                                    | 11.578                                    | 0                   | 0  |
| Susão (CE) (b)  | 504                                       | 9 459               | 450  |
| Estrada Velha (CE)                                      | 480                                       | 31 257              | 1563                                       |
| Sta. Justa (CP) (c)                                     | a)  | a)                  | a)   |
| Fontinha (CE)   | 720                                       | 7 565               | 252  |
| Baguim (CE) (b)   | 240                                       | 1 066               | 107  |
| Indústria (CP)  | 1.536                                     | 34 110              | a)   |
| Quinta dos Muros (CP)                                   | 720                                       | 2 221               | a)   |
| Fervença (CE) (d)                                       | 240                                       | 4 032               | 403  |
| Alto de Vilar (CP)                                      | 1.224                                     | 2 008               | a)   |
| Nossa Sra. Amparo (CP)                                  | 2.592                                     | 19 530              | a)   |
| Santa Margarida (CP) (e)                                | 497                                       | 10 283              | 497  |

- a) – A variação de velocidade das bombas é condicionada pelo consumo.  
 b) – Trabalha sempre uma bomba de cada vez.  
 c) – Sem dados disponíveis.  
 d) – Trabalham sempre as duas bombas em simultâneo.  
 e) – Entrada em funcionamento no mês de agosto

## 4.2.4 – Consumo energético

| Central Elevatória (CE) /<br>Central Pressurização (CP) | Volume<br>elevado | Consumo<br>energético | Altura<br>manométrica<br>total | Consumo<br>específico |
|---|-------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|
|   | m3/ano            | kWh                   | mCA                            | kWh/m3.mCA            |
| Formiga (CE)  | 0                 | 0                     | 34,1                           | —                     |
| Montes da Costa (CE)                                    | 0                 | 0                     | 87,7                           | —                     |
| Susão (CE)  | 9 459             | 2 151                 | 20                             | 0,0114                |
| Estrada Velha (CE)                                      | 31 257            | 21 185                | 58                             | 0,0117                |
| Sta Justa (CP)  | a)                | 3 608                 | 182                            | —                     |
| Fontinha (CE)   | 7 565             | 5 548                 | 74,6                           | 0,0098                |
| Baguim (CE)   | 1 066             | 368                   | 81,6                           | 0,0042                |
| Indústria (CP)  | 34 110            | 11 686                | 94,3                           | 0,0036                |
| Quinta dos Muros (CP)                                   | 2 221             | 1 038                 | 48,3                           | 0,0097                |
| Fervença (CE)   | 4 032             | 2 254                 | 66                             | 0,0085                |
| Alto de Vilar (CP)                                      | 2 008             | 904                   | 55,4                           | 0,0081                |
| Nossa Sra. Amparo (CP)                                  | 19 530            | 19 439                | 131                            | 0,0076                |
| Santa Margarida (CP) (b)                                | 10 283            | 3 621                 | 36,5                           | 0,0096                |
| <b>Total</b>  | <b>121 531</b>    | <b>71 801</b>         | —                              | —                     |

a) Sem dados disponíveis

b) Entrada em funcionamento no mês de agosto

O consumo total de energia elétrica associada às instalações da rede de água foi de 90.539 kWh, em resultado do funcionamento das centrais elevatórias, centrais de pressurização, reservatórios, câmaras de manobras e medidores de caudais assim como dos consumos imputados às perdas da PT (reservatórios Montes da Costa e Formiga, em Ermesinde).

### 4.3 – Reservatórios

| Reservatórios        | Nº. Células | Volume unitário<br>m3 | Capacidade Total de<br>reserva m3 |
|----------------------|-------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Estrada Velha        | 2           | 2 x 1 500             | 3 000                             |
| Fonte da Senhora     | 2           | 2 x 1 500             | 3 000                             |
| Flor da Serra antigo | 2           | 2 x 1 750             | 3 500                             |
| Flor da Serra novo   | 2           | 2 x 5 000             | 10 000                            |
| Bacelos              | 1           | 63                    | 63                                |
| Susão                | 2           | 2 x 1 500             | 3 000                             |
| Alto da Mina         | 3           | 3 x 500               | 1 500                             |
| Alto Vilar           | 3           | 3 x 500               | 1 500                             |
| Vale Direito         | 3           | 3 x 500               | 1 500                             |
| Baguim               | 3           | 3 x 500               | 1 500                             |
| Gandra               | 3           | 3 x 500               | 1 500                             |
| Fontinha             | 2           | 2 x 10                | 20                                |
| Formiga              | 2           | 2 x 3.250             | 6 500                             |
| Montes da Costa      | 2           | 2 x 2.250             | 4 500                             |
| Quinta da Lousa      | 2           | 2 x 40                | 80                                |
| S. Miguel-o-Anjo     | 2           | 2 x 45                | 90                                |
| Cana                 | 2           | 2 x 1 500             | 3 000                             |
| Póvoas               | 1           | 300                   | 300                               |
| Fervença             | 2           | 2 x 750               | 1 500                             |
| N.ª Sr.ª do Amparo   | 2           | 2 x 600               | 1 200                             |
| S. José              | 2           | 2 x 1 500             | 3 000                             |
| Coletinha            | 2           | 2 x 500               | 1 000                             |
| <b>Totais</b>        | <b>47</b>   |                       | <b>51 253</b>                     |

A capacidade máxima de reserva dos reservatórios em serviço permite uma autonomia global de 3,4 dias no abastecimento de água à população do Concelho de Valongo.

Contudo, os níveis operacionais de reserva estão ajustados às necessidades reais de consumo das zonas de distribuição associados o que, em muitos casos são inferiores ao nível máximo de reserva de cada reservatório.

Nesse sentido, a capacidade máxima operacional é de 34.148m<sup>3</sup> e nestas condições a autonomia global do sistema de abastecimento de água é de 2,3 dias.

#### 4.3.1 – Número de dias de reserva

| Ano  | Capacidade Total de reserva m <sup>3</sup> | Volume médio distribuído m <sup>3</sup> /dia | Nº. Dias de reserva em função da capacidade total de reserva |
|------|--|--|--|
| 2013 | 46 053                                     | 12 774                                       | 3,6  |
| 2014 | 46 053                                     | 12 434                                       | 3,7  |
| 2015 | 46 053                                     | 12 963                                       | 3,6  |
| 2016 | 46 053                                     | 13 179                                       | 3,5  |
| 2017 | 47 253                                     | 13 712                                       | 3,4  |
| 2018 | 47 253                                     | 13 269                                       | 3,6  |
| 2019 | 47 253                                     | 13 033                                       | 3,6  |
| 2020 | 47 253                                     | 13 663                                       | 3,5  |
| 2021 | 50 253                                     | 13 833                                       | 3,6  |
| 2022 | 50 253                                     | 13 495                                       | 3,7  |
| 2023 | 50 253                                     | 13 451                                       | 3,7  |
| 2024 | 50 253                                     | 13 279                                       | 3,8  |
| 2025 | 51 253                                     | 14 840                                       | 3,4  |

Em função da capacidade máxima operacional de 34148 m<sup>3</sup>, a autonomia global de abastecimento de água no Concelho é de 2,3 dias.

Esta autonomia varia em função do período do ano (Verão/Inverno), como também em função da zona do concelho.

#### 4.4 – Rede de adução e rede de distribuição

##### 4.4.1 – Características da rede de adução e distribuição

Com base na informação atual do Sistema de Informação Geográfica (SIG), ao longo do ano de 2025, foram retificadas as extensões da rede adutora em 18m e da rede distribuidora em 46m. Estas retificações resultam da informação obtida no terreno, pelas equipas operacionais, na sequência das intervenções realizadas na rede.

As diferenças encontradas relativamente à extensão da rede podem ter resultado do facto das redes afetas aos sistemas de adução e distribuição não se encontrarem corretamente classificadas.

Na rede adutora, não foram realizadas obras de ampliação. Na rede distribuidora, foram realizadas obras de ampliação na extensão de 461m, dos quais, 274m no âmbito de loteamentos e obras particulares.

Na tabela abaixo indicada encontra-se registada a variação da extensão de rede em 2025, cujas variações incluem não só as obras realizadas como os acertos feitos às extensões da rede com base na informação atual do sistema de Informação Geográfica (SIG).

|                        |          | 2021              | 2022              | 2023              | 2024              | 2025              |
|------------------------|----------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Rede de adução         | m        | 48.546 a)         | 48.722 a)         | 48.729            | 48.760 a)         | 48 778 a)         |
| Rede de distribuição   | m        | 460.592 a)        | 461.353 a)        | 461.440 a)        | 462.422 a)        | 462 611 a)        |
| <b>Total da rede</b>   | <b>m</b> | <b>509.138 a)</b> | <b>510.075 a)</b> | <b>510.169 a)</b> | <b>511.182 a)</b> | <b>511 389 a)</b> |
| Rede ampliada          | m        | 1.558 a)          | 937 a)            | 94 a)             | 1013 a)           | 207 a)            |
| Nº. de ramais          | un       | 21.772 b)         | 21.985 b)         | 22.193 b)         | 24.978 b)         | 25 203 b)         |
| Comprimento dos ramais | m        | 76.711 b)         | 77.480 b)         | 78.228 b)         | 78.843 b)         | 79 755 b)         |

a) inclui a correção da extensão de rede, com base na informação do SIG, (atualização permanente do cadastro).  
 b) Retificação com base no trabalho de recuperação/validação desta informação.

|                        |           | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       | 2025       | Evolução<br>2025/2024(%) |
|------------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------------|
| Avárias em rede (a)    | un        | 96         | 122        | 123        | 101        | 102        | 0,99%                    |
| Avárias em ramais (a)* | un        | 265        | 318        | 359        | 284        | 276        | -2,82%                   |
| <b>Total</b>           | <b>un</b> | <b>361</b> | <b>440</b> | <b>482</b> | <b>385</b> | <b>378</b> | <b>-1,82%</b>            |

a) Foram consideradas as avárias com e sem fuga na rede e nos ramais

#### 4.4.2 – Avárias reparadas com e sem fuga

Evolução do nº de avárias reparadas



#### 4.5 – Balanço hídrico

A elaboração do balanço hídrico referente a um sistema de adução / distribuição de água, constitui uma ferramenta de gestão importante para realizar auditorias de perdas de água e definir a estratégia de controlo mais adequada ao sistema em questão.

Através do balanço hídrico definem-se as principais entradas e saídas de água num sistema de abastecimento de água, que no caso concreto de Valongo, inclui as fases desde a aquisição de água à empresa Águas do Douro e Paiva até ao consumo dos utilizadores.

Os conceitos básicos associados às componentes do balanço hídrico e a terminologia recomendada, preconizados pela Associação Internacional da Água (IWA), de acordo com o referido na publicação “Controlo de perdas de água em sistemas públicos de adução e distribuição”, série Guias Técnicos 3 do LNEC, Instituto da Água e ERSAR, de 2005 são:

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Água entrada no sistema:</b> | Volume anual introduzido na parte do sistema de abastecimento de água que é objeto do cálculo do balanço hídrico.   |
| <b>Consumo autorizado:</b>      | Volume anual de água, medido ou não medido, faturado ou não faturado, fornecido aos clientes, a outros que estejam implicitamente ou explicitamente autorizados a fazê-lo para usos domésticos, comerciais ou industriais e à própria entidade gestora.   |
| <b>Perdas de água:</b>          | Volume de água correspondente à diferença entre a água entrada no sistema e o consumo autorizado. As perdas de água dividem-se em <u>Perdas Reais</u> e <u>Perdas Aparentes</u> .   |
| <b>Perdas reais:</b>            | Volume de água correspondente às perdas físicas até ao contador utilizador, quando o sistema está pressurizado.   |
| <b>Perdas aparentes:</b>        | Contabiliza todos os tipos de imprecisões associadas às medições da água produzida e da água consumida, assim como do consumo não autorizado (por furto ou uso ilícito).  |
| <b>Água não faturada:</b>       | Volume de água correspondente à diferença entre os totais anuais da <u>Água Entrada no Sistema</u> e do <u>Consumo Autorizado Faturado</u> . A Água não faturada inclui não só as perdas reais e aparentes, mas também o consumo autorizado não faturado. |

**BALANÇO HÍDRICO 2025**

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| <b>Água entrada no sistema</b><br><b>4.956.426 m3/ano</b><br><b>100%</b> | <b>Consumo autorizado</b><br><b>4.409.684 m3/ano</b><br><b>89,0%</b> | <b>Consumo faturado</b><br><b>4.402.364 m3/ano</b><br><b>88,8%</b>           | <b>Consumo faturado medido</b><br><b>4.402.364 m3/ano</b><br><b>88,8%</b>  | <b>Consumo faturado</b><br><b>4.402.364 m3/ano</b><br><b>88,8%</b> |  |
|  |  |  | <b>Consumo faturado não medido</b><br><b>0 m3/ano</b><br><b>0%</b>   |  |  |
|  |  | <b>Consumo autorizado não faturado</b><br><b>7.320 m3/ano</b><br><b>0,2%</b> | <b>Consumo não faturado medido</b><br><b>0 m3/ano</b><br><b>0%</b>   | <b>Água não faturada</b><br><b>554.062 m3/ano</b><br><b>11,2%</b>  |  |
|  |  |  | <b>Consumo não faturado não medido</b><br><b>7.320 m3/ano</b><br><b>0,1%</b>                                     |  |  |
|  | <b>Perdas de água</b><br><b>546.742 m3/ano</b><br><b>11,0%</b>       | <b>Perdas aparentes</b><br><b>156.687 m3/ano</b><br><b>3,1%</b>              | <b>Uso não autorizado</b><br><b>991 m3/ano</b><br><b>0,0%</b>  |  |  |
|  |  |  | <b>Erros de medição</b><br><b>155.696 m3/ano</b><br><b>3,1%</b>  |  |  |
|  |  | <b>Perdas reais</b><br><b>390.055 m3/ano</b><br><b>7,9%</b>                  | <b>Fugas nas condutas de adução e/ou distribuição</b><br><b>102.269 m3/ano</b><br><b>2,1%</b>                    |  |  |
|  |  |  | <b>Fugas e extravasamentos nos reservatórios de adução e/ou distribuição</b><br><b>356 m3/ano</b><br><b>0,0%</b> |  |  |
|  |  |  | <b>Fugas nos ramais (a montante do ponto de medição)</b><br><b>287.430 m3/ano</b><br><b>5,8%</b>                 |  |  |

## 4.6 – Contadores dos utilizadores

### 4.6.1 – Repartição por diâmetro

| Diâmetro     | 2025          |
|--------------|---------------|
| < 15         | 0             |
| 15 mm        | 44.197        |
| 20 mm        | 110           |
| 25 mm        | 500           |
| 30 mm        | 209           |
| 40 mm        | 673           |
| 50 mm        | 83            |
| 60 mm        | 0             |
| 65 mm        | 3             |
| 80 mm        | 79            |
| 100 mm       | 26            |
| <b>Total</b> | <b>45.880</b> |

No seguimento do princípio “um contador por instalação”, iniciado no último trimestre de 2005, constata-se que existe um nº de contadores superior ao nº de utilizadores, que correspondem a instalações sem contrato ativo.

Aquando da ligação dos novos contratos, e caso o contador se encontre fora do controlo metrológico, o contador é substituído no momento. Desta forma, a Águas de Valongo passou a reportar os contadores instalados com contrato ativo.

### 4.6.2 – Contadores dos utilizadores

Em continuidade ao projeto iniciado em 2001, a Águas de Valongo manteve a renovação do parque de contadores, em todo o concelho de Valongo.

Trata-se de um objetivo definido na política de qualidade.



Desde abril de 2011 que a Águas de Valongo tem em funcionamento uma nova aplicação informática, pelo que a validação dos contadores passou a ser efetuada pelo ano de instalação e não de inspeção como nos anos anteriores.

|                  | 2025   |
|------------------|--------|
| ano desconhecido | 0      |
| <2000            | 0      |
| 2000             | 0      |
| 2001             | 0      |
| 2002             | 27     |
| 2003             | 25     |
| 2004             | 23     |
| 2005             | 18     |
| 2006             | 30     |
| 2007             | 47     |
| 2008             | 31     |
| 2009             | 20     |
| 2010             | 41     |
| 2011             | 28     |
| 2012             | 152    |
| 2013             | 2743   |
| 2014             | 3118   |
| 2015             | 3500   |
| 2016             | 2704   |
| 2017             | 4513   |
| 2018             | 2535   |
| 2019             | 2533   |
| 2020             | 1432   |
| 2021             | 2643   |
| 2022             | 3955   |
| 2023             | 7740   |
| 2024             | 4386   |
| 2025             | 3636   |
|                  | 45.880 |

## CAPITULO 5 – Obras e Intervenções Realizadas no Serviço de Água

### 5.1 – Estações elevatórias de água

#### 5.1.1 – Manutenção realizada pela concessionária

Todas as estações elevatórias estão consideradas no software de gestão da manutenção, sendo visitadas com periodicidade mensal pelos técnicos de manutenção.

No ano de 2025 foram executadas um total de 1.143 ordens de serviço de manutenção nas instalações da rede de água, 48 registos de manutenção de carácter corretivo e 1.095 serviços de carácter preventivo.

Para a execução destes serviços a Águas de Valongo conta com técnicos especializados, com referências no parque de equipamentos instalados, parcerias técnico-económicas com as principais marcas de equipamentos, viaturas oficina, oficina própria e ferramentas especiais de trabalho.

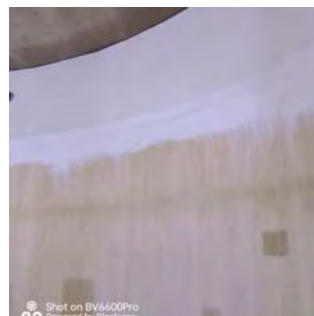
### 5.2 – Reservatórios

#### 5.2.1 – Investimentos realizados pela concessionária

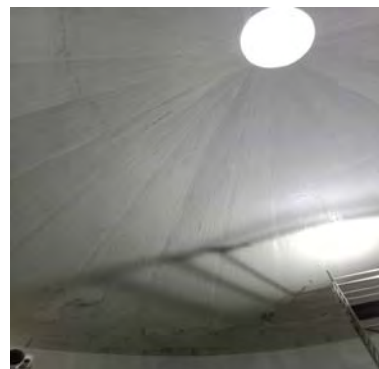
Fora dos investimentos PI, em 2025, foi efetuada a beneficiação parcial do interior da célula direita do reservatório da Estrada Velha, em Valongo, a beneficiação total do interior da célula esquerda e da cúpula do reservatório Montes da Costa e a beneficiação da câmara de manobras e do exterior do reservatório da Formiga, estes últimos reservatórios em Ermesinde.

Abaixo apresentam-se fotos das intervenções realizadas.

- **Beneficiação parcial do interior da célula direita do reservatório da Estrada Velha, em Valongo**



- Beneficiação total do interior da célula esquerda do reservatório Montes da Costa, em Ermesinde

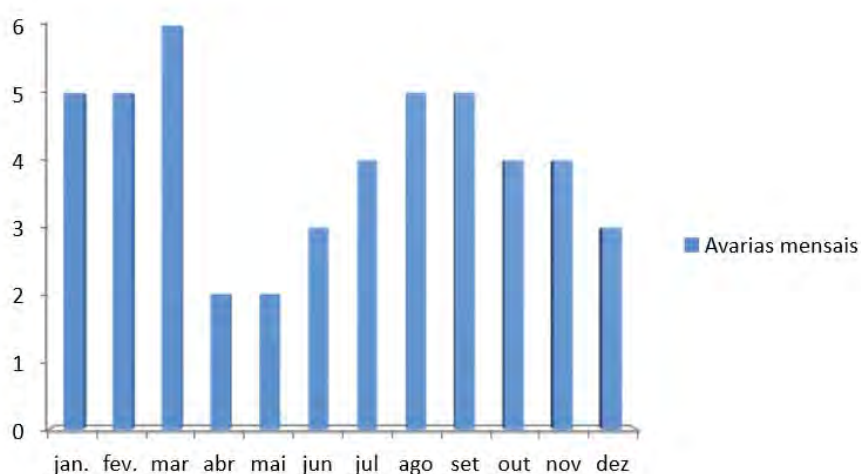


### 5.2.2 – Manutenção realizada

A manutenção da Águas de Valongo eleva o padrão de fiabilidade do sistema de abastecimento através de uma simbiose entre infraestrutura física e dados digitais. No centro desta operação encontra-se o Posto Central de Telegestão, uma unidade de supervisão avançada que assegura a vigilância ininterrupta de todos os ativos críticos e reservatórios. Este sistema de vanguarda permite a deteção imediata de qualquer desvio ou anomalia, desencadeando protocolos de resposta operacional em tempo real. Assim que uma irregularidade é identificada, a agilidade das equipas técnicas permite um diagnóstico preciso e a implementação de medidas corretivas com uma celeridade que minimiza qualquer impacto no serviço, garantindo a continuidade do abastecimento com segurança absoluta.

Esta excelência operacional é sustentada por uma estratégia de digitalização integral, onde cada intervenção é gerida e documentada num software de gestão de manutenção. Este ecossistema digital garante a rastreabilidade total de todos os procedimentos, gerando um histórico detalhado que transforma dados brutos em inteligência estratégica. A análise sistemática desta documentação permite identificar padrões, antecipar falhas e refinar continuamente as estratégias de manutenção, assegurando que as decisões são sempre fundamentadas em evidências concretas. A acessibilidade aos registos em tempo real otimiza a alocação de recursos e equipas, resultando numa gestão mais eficiente, na redução de custos operacionais e na maximização da longevidade dos sistemas.

A integridade do sistema SCADA e a disponibilidade de dados analíticos são prioridades diárias para a equipa técnica, que assegura a plena funcionalidade de sinópticos, relatórios e curvas de tendência. Estes níveis de visualização avançada fornecem o suporte necessário às equipas de exploração para uma tomada de decisão informada e resiliente. Como prova deste rigor e transparência na gestão, o histórico de ocorrências mensais de natureza corretiva na rede de água, registadas durante a atividade de manutenção em 2025, reflete o sucesso de uma abordagem que combina tecnologia inteligente com uma execução técnica de excelência, consolidando um serviço de abastecimento seguro, moderno e sustentável para toda a população.

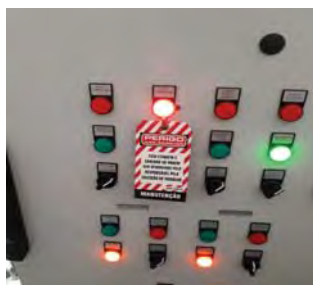


## Área de intervenção

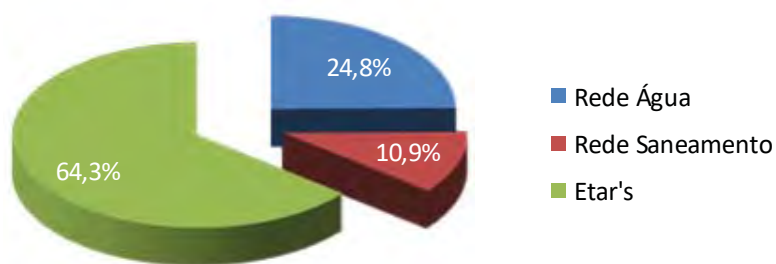
### Análise de Performance 2025

Em 2025, no conjunto do parque de equipamentos de abastecimento de água e águas residuais da Águas de Valongo, foram executadas **4.801 ordens de serviço**. Destes trabalhos, aproximadamente **91,2% (4.413 ordens)** corresponderam a manutenção preventiva, resultante de intervenções planeadas, enquanto os restantes **8,8% (388 ordens)** foram de carácter corretivo, ou seja, avarias e solicitações imprevistas.

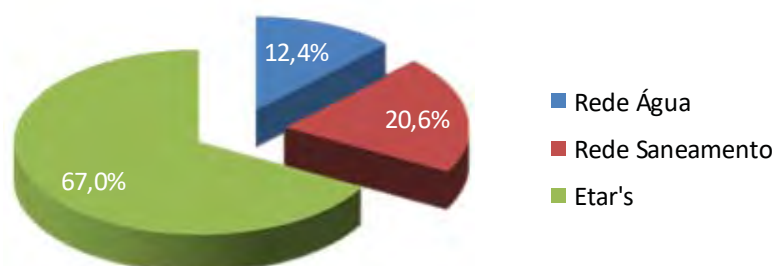
A predominância de intervenções preventivas reflete a eficácia do modelo de manutenção adotado, contribuindo para a redução de falhas, o aumento da disponibilidade dos equipamentos e a otimização da gestão de recursos.



### Realização de ordens de serviço de carácter preventivo por tipo de instalação



### Distribuição de avarias por tipo de instalação



### 5.3 – Rede de adução e distribuição

#### 5.3.1 – Rede distribuidora de abastecimento de água

##### 5.3.1.1 – Investimentos realizados por promotores e outras entidades

No ano 2025 no âmbito da construção de obras da Câmara Municipal foram construídas/remodeladas redes distribuidoras de abastecimento de água, nomeadamente:



**Obra realizada pela Câmara Municipal de Valongo.  
Substituição da conduta de abastecimento de água na Rua do Rio Leça, Ermesinde.**

Substituição da conduta de abastecimento de água em FFD diâmetro 200mm na ponte sobre o Rio Leça e respetivos encontros, no âmbito da construção da nova ponte.



**IMODP - Processo n.º 1904/2024 (59-OC/2022 INF), Lda., Rua Adelina Ascensão  
Carvalho, Ermesinde**

Execução de ampliação da rede pública de abastecimento de água, a instalação de conduta de abastecimento de água, em PVC J10, diâmetro 110mm, na extensão de 34 metros. Obra concluída.



 **Reach Horizon East Property, Unipessoal, Lda - Processo n.º 1662/2023 (42-OC/2022), Alto da Ribeira, Campo**

Execução de ampliação da rede pública de abastecimento de água, em fase de execução, a instalação de conduta de abastecimento de água, em diâmetro 110mm, na extensão de 238 metros.

Obra em execução.



### 5.3.1.2 - Investimentos realizados pela concessionária

No ano 2025 no âmbito do Plano de Investimentos, foram executadas as seguintes obras de abastecimento de água:

 **Remodelação de rede distribuidora na Av. Eng. Duarte Pacheco e Av. J. J. Ribeiro Teles - Fase 1 e 2 (2027-2028) – Ermesinde**

Substituição de conduta distribuidora em fibrocimento, por conduta distribuidora em PVC, diâmetro 315mm e em diâmetro 200mm. Obra em curso.



 **Pavimentação da Av. José Joaquim Ribeiro Teles, na rotunda da PRIO – Ermesinde**

No âmbito da remodelação da conduta de abastecimento de água foi realizada a pavimentação integral da rotunda com tapete betuminoso a quente, incluído rega de colagem.



 **Remodelação de rede adutora ao RV02, na rua Fonte da Senhora e rua da Estrada Velha – Valongo – FASE 1 – Rua da Estrada Velha – Valongo**

Substituição de conduta adutora em PRFV, por conduta em FFD diâmetro 350mm e reposição de pavimento a betão betuminoso. Obra em curso.




**Remodelação de rede distribuidora afeta ao RE02 - Rua Central da Costa – Fase 1 e Fase 2 (2023-2024) – Alfena**

Substituição da rede distribuidora existente, por conduta distribuidora em PVC, em diâmetros 110mm e 90mm e remodelação de 27 ramais domiciliários de abastecimento de água, em tomada em carga e reposição do pavimento em betão betuminoso.



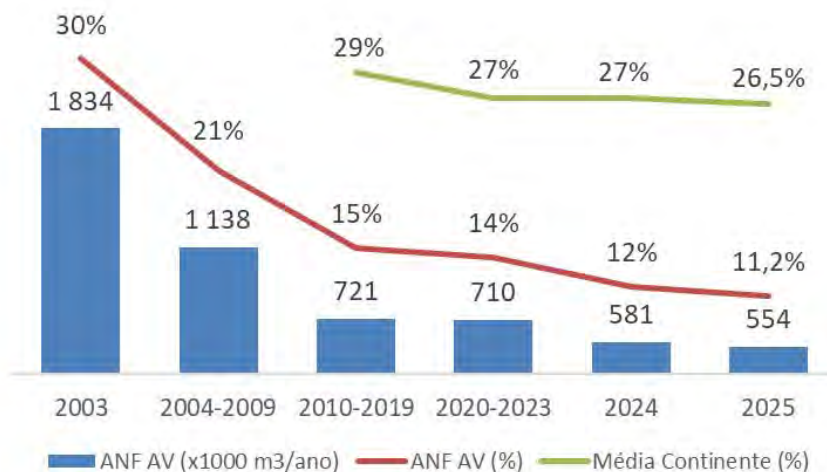
Abaixo, quadro resumo das intervenções de ampliação e substituição da rede adutora e distribuidora realizadas em 2025

|  | Rede ampliada | Rede substituída | Total      |
|--|---------------|------------------|------------|
| <b>TOTAL (m)</b>                       | <b>461</b>    | <b>0</b>         | <b>461</b> |
| <b>Rede adutora</b>                    | 0             | 0                | 0          |
| Plano de investimentos (rede e ramais) | 0             | 0                | 0          |
| Investimentos de ampliação/renovação   | 0             | 0                | 0          |
| Intervenções de terceiros              | 0             | 0                | 0          |
| <b>Rede distribuidora</b>              | 461           | 0                | 461        |
| Plano de investimentos (rede e ramais) | 0             | 0                | 0          |
| Investimentos de ampliação/renovação   | 187           | 0                | 187        |
| Intervenções de terceiros              | 274           | 0                | 274        |

### 5.3.2 – Controlo ativo de perdas

No ano 2025, a percentagem de água não faturada (ANF) da Águas de Valongo foi de 11,2%. É o melhor resultado num ano da entidade gestora, desde que iniciou o controlo ativo de perdas, ainda no ano 2003, quando foi das primeiras entidades a nível nacional a promover projetos de eficiência hídrica.

No ano 2003, a percentagem de água não faturada (ANF) da entidade gestora era de 30%. A implementação do controlo ativo de perdas a partir desse ano, permitiu uma rápida evolução até aos 15% em 2010. Desde então, a Be Water no concelho de Valongo tem mantido resultados consistentes, e muito acima da média nacional (26,5% em 2024, refere a publicação mais recente do Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal – RASARP 2025 –, publicado pela ERSAR), com uma percentagem de água não faturada entre 14 e 15% no período até 2023, 12% no ano 2024, e mais recentemente 11,2% no ano 2025.

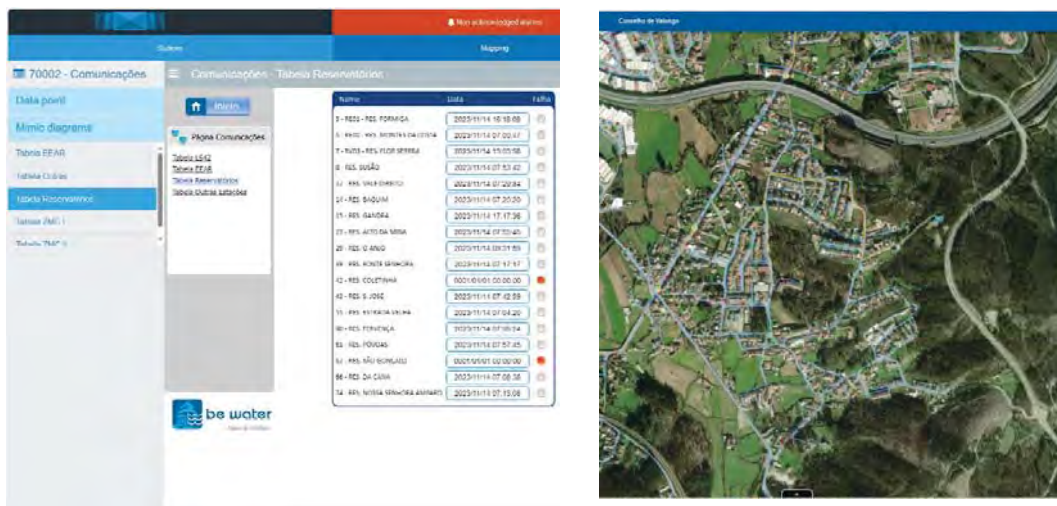


As melhorias descritas neste período de 20 anos de atividade, resultam, no período de 2004 a 2025, numa redução acumulada do volume de perdas de água que supera já os 22 milhões de m<sup>3</sup>, volume que **equivale a 5 anos de consumo de água da rede pública no município de Valongo** (4,4 milhões m<sup>3</sup> em 2025).



## A Estratégia

Para a manutenção de baixos níveis de perdas, tem sido essencial a manutenção do cadastro atualizado das infraestruturas, em particular dos 511 km de rede pública e dos 45 mil utilizadores, a pesquisa permanente de perdas e fugas não visíveis, um sistema integrado de telegestão (52 Zonas de Medição e Controlo, 21 Reservatórios e 12 Estações Elevatórias) e uma equipa de recursos humanos especializada e motivada para o tema.



Interfaces dos softwares de telegestão e SIG

A prática contínua de renovação de elementos da infraestrutura de abastecimento de água, desempenha também um papel importante nos resultados obtidos. Especificamente no ano 2025, foram renovados 435 m de rede de distribuição, 190 ramais de abastecimento e 3.119 contadores.

## Localização das Fugas Não Visíveis

As fugas não visíveis são identificadas por sondagem acústica com geofone, através do ruído emitido pela água ao sair de um tubo em pressão.

A escuta pode ser direta em pontos de contacto da rede, como válvulas e hidrantes (bocas ou marcos de incêndio), ou por sondagem indireta sobre o solo ou pavimento abaixo do qual o tubo está instalado.



No ano 2025, no âmbito do controlo ativo de fugas, foram localizadas 200 fugas, nomeadamente 139 em ramais, 20 em condutas, 10 em hidrantes (bocas-de-incêndio e/ou marcos-de-incêndio) e 15 em redes interiores de consumidores.

A par do trabalho de deteção de fugas na rede pública de distribuição de água, a Águas de Valongo mantém o serviço de apoio ao utilizador para a deteção de fugas em redes prediais, tendo sido realizados, no ano 2025, um total de 104 serviços.

### 5.3.2.1 – Ramais domiciliários

Foram executadas 190 remodelações de ramais de abastecimento de água.

As intervenções de remodelação de ramais acompanham as obras de intervenções em arruamentos inseridos em zonas problemáticas definidas pelo setor de exploração de redes bem como, remodelação de redes distribuidoras de abastecimento de água.

Em 2025, à semelhança dos anos anteriores, remodelaram-se os ramais de abastecimento de água utilizando a nova metodologia, que consiste na remodelação integral do ramal e, sempre que possível, na deslocação dos armários dos contadores para o limite da propriedade.

A remodelação de ramais, ocorreu na sequência de fugas, de melhorias nas condições do ramal devido ao mau estado de conservação material, de melhoramentos operacionais implementados no âmbito das nossas intervenções, de obras nas redes prediais e das intervenções em arruamentos pela Câmara Municipal.

A tabela abaixo, mostra a distribuição das intervenções de remodelação de ramais de abastecimento de água pelas várias freguesias:

| Freguesia    | N.º de ramais de abastecimento de água remodelados |
|--------------|--|
| Alfena       | 55   |
| Campo        | 21   |
| Ermesinde    | 76   |
| Sobrado      | 9  |
| Valongo      | 29   |
| <b>TOTAL</b> | <b>190</b>   |

### 5.3.3 – Outras Obras realizadas

#### 5.3.3.1 – Construção de ramais novos

Foram construídos 225 ramais novos.

### 5.3.3.2 – Reparação de avarias por terceiros

Durante o ano 2025, ocorreram 102 avarias na rede de abastecimento de água e 276 avarias em ramais domiciliários de abastecimento de água, com e sem fuga, das quais 22 foram provocadas por terceiros.



## 5.4 – Contadores de água

### 5.4.1 – Investimentos em contadores

Durante o ano de 2025 foram colocados 379 contadores para contratos novos

No âmbito do projeto de investimentos de renovação do parque de contadores em todo o concelho de Valongo, iniciado em 2001, a Águas de Valongo substituiu, em 2025, 3.119 contadores, sendo que 189 foram substituídos por anomalia de funcionamento e 2.930 substituídos por antiguidade.

Com esta política de renovação de contadores, os utilizadores obtêm uma maior qualidade e precisão na medição da água consumida.

Além disso, o momento de substituição do aparelho é uma ocasião privilegiada para os utilizadores verificarem o estado das suas canalizações, detetarem eventuais fugas, contribuindo, também, para uma melhoria substancial do abastecimento.

## **CAPÍTULO 6 – Interrupções do Serviço – Continuidade do Serviço de Água**

### **6.1 – Interrupções de funcionamento acidentais**

As interrupções acidentais do serviço de abastecimento de água, resultaram da ocorrência de ruturas nas respetivas infraestruturas.

Essas ruturas foram alvo de uma reparação ou de um controlo imediato, de forma a serem retificadas no menor espaço de tempo possível, reduzindo o impacto no utilizador final.

Mensalmente, ocorreram uma média de 21 interrupções não programadas no abastecimento de água, afetando cerca de 928 utilizadores.

Em 2025, a interrupção não programada de maior duração ocorreu no mês de setembro devido a uma fuga numa conduta DN 350mm na Rua 1º de Maio, em Alfena, tendo privado do serviço de abastecimento de água 16 utilizadores durante 16 horas.

### **6.2 – Interrupções de funcionamento programadas**

Os procedimentos de comunicação junto das populações e Entidades, através de anúncios nos jornais, na entrega de comunicados porta a porta e a sua afixação em locais de movimento, é já um procedimento habitual, nomeadamente nos casos com grande impacto na população.

No seguimento do estipulado no Decreto-Lei 194/2009, demos continuidade à divulgação das interrupções do serviço de abastecimento de água, programadas e não programadas, no nosso sítio da Internet. Desta forma, colocamos ao dispor dos nossos utilizadores mais um meio a partir do qual divulgamos as interrupções de serviço e os nossos utilizadores podem aceder para consultar a informação atualizada.

Na sequência da remodelação de ramais, da desinfecção de reservatórios e de ligações de redes novas ou redes remodeladas, foram programadas 12 interrupções de abastecimento de água à população, com um tempo médio de interrupção de cerca de 3 horas. Na tabela seguinte, apresentam-se as interrupções programadas ao normal abastecimento de água à população, mais significativas, por data da interrupção:

**Interrupções de abastecimento de água à população em 2025 – Programadas**

| Data                     | Freguesia          | Arruamentos afetados pelo corte                    | N.º de clientes | Duração  | Origem da interrupção  |
|--------------------------|--------------------|--|-----------------|----------|--|
| 30-01-2025<br>31-01-2025 | Alfena             | Rua Central da Costa e arruamentos envolventes     | 50-200          | 4h<br>4h | Ligação conduta distribuidora  |
| 06-02-2025               | Campo              | Rua Marquês de Pombal e Rua da Indústria           | 10-50           | 2h       | Ligação conduta distribuidora  |
| 21-03-2024               | Campo              | Zona da Moirama                                    | 10-50           | 3h       | Limpeza e desinfeção do reservatório das Póvoas  |
| 28-03-2025               | Ermesinde e Alfena | Rede distribuidora do reservatório Montes da Costa | 230             | 8h       | Substituição de um troço da conduta principal de distribuição para as freguesias de Ermesinde e Alfena |
| 03-06-2025               | Ermesinde          | Zona da Bela                                       | 10-50           | 2,5h     | Ligação conduta distribuidora  |
| 04-07-2025               | Campo              | Rua do Negral                                      |                 | 1h       | Ligação conduta distribuidora  |
| 23-09-2025               | Ermesinde          | Rua Rio Leça                                       | 10-50           | 4h       | Instalação de válvulas na rede   |
| 27-10-2025               | Valongo            | Zona dos Bancelos                                  | >200            | 3h       | Limpeza e desinfeção do reservatório dos Bancelos  |

**6.3 - Tipo, número E tempo de interrupções de funcionamento não**
**Programadas**

| Tipo          | Nº/Ano 2025 | Tempo/Ano | Tempo médio |
|---------------|-------------|-----------|-------------|
| Rede e ramais | 250         | 331 h     | 1 h         |

## CAPÍTULO 7 – Pressão Disponível

A Águas de Valongo dispõe de ferramentas para a monitorização permanente das pressões de serviço no sistema público de abastecimento de água que opera.

A generalidade das situações que ainda ocorrem, advém de prédios abrangidos por essas redes disporem de redes prediais antigas, que não permitem ajustar as pressões de serviço da rede pública às pressões recomendadas, sob pena dessas redes prediais não disporem de pressões adequadas nos dispositivos prediais.

As zonas com pressões insuficientes ou pressões elevadas estão identificadas, e muitas das situações existentes têm vindo a ser corrigidas com a entrada em funcionamento de novas infraestruturas, como hidropressores ou novos reservatórios.

### 7.1 - Zonas com pressão insuficiente

As zonas mais relevantes com baixas pressões são as seguintes:

#### Alfena

- Serra Amarela;
- Rua da Fonte Fria e Rua de Baguim (parte);
- Rua St. Margarida e alguns arruamentos envolventes – situação resolvida no ano 2024, com a entrada em funcionamento do Hidropressor de Santa Margarida.

#### Ermesinde

- Calçada Capitão Aires Martins.

#### Sobrado

- Arruamentos imediatamente adjacentes ao reservatório Vale Direito.

### 7.2 - Zonas com pressões elevadas

As zonas mais significativas onde existem pressões superiores a 60 m.c.a. são as seguintes:

#### Alfena

- Situação parcialmente resolvida com a entrada em funcionamento do Reservatório S. José; as próximas fases de expansão da área abastecida por este Reservatório, permitirão regularizar as restantes áreas ainda sujeitas a pressões de serviço consideradas elevadas, assim como outras áreas com pressões de serviço consideradas insuficientes.”

### Campo

- Rua Central de Campo e arruamentos adjacentes;
- Zona da Portela – situação resolvida no ano 2024, com a entrada em funcionamento do Reservatório da Coletinha e com a instalação de uma válvula redutora de pressão na rede.

### Ermesinde

- Zona dos Montes da Costa

### Valongo

- Rua da Ilha;
- Rua Almada Negreiros;
- Rua das Descobertas;
- Rua Lopes das Neves;
- Rua Alto de Fernandes;
- Rua Agra de Galegos;
- Rua Luís de Camões.

No caso concreto da freguesia de Valongo, a situação persiste uma vez que não foi possível abastecer estes arruamentos a partir do reservatório da Cana, como previsto em projeto.

A tipologia, a idade do parque habitacional e o estado de conservação das respetivas redes prediais nestes arruamentos, inviabilizaram que o abastecimento a partir deste reservatório garantisse a pressão mínima de conforto nos últimos pisos de alguns edifícios.

## CAPÍTULO 8 – Qualidade da Água

### 8.1 – A Regulamentação

A verificação da conformidade da qualidade da água destinada ao consumo humano rege-se pelo disposto no Decreto-Lei n.º 69/2023, definindo:

- Valores paramétricos
- Critérios de controlo
- Frequências mínimas de amostragem
- Obrigações de informação ao público

A Águas de Valongo, enquanto entidade gestora do sistema público de abastecimento de água do concelho de Valongo, assegura o cumprimento integral deste enquadramento legal através da implementação anual do Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA), aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR).

### 8.2 – A Informação aos utilizadores



Em cumprimento das obrigações legais, a informação relativa aos resultados obtidos no controlo da qualidade de água no âmbito do PCQA é divulgada/afixada trimestralmente nos seguintes locais:

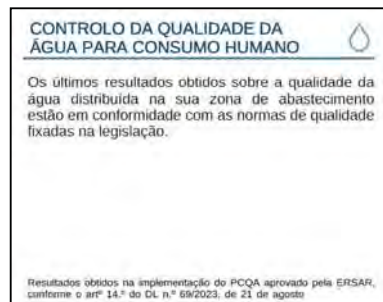
- Câmara Municipal de Valongo,
- Juntas de Freguesia,
- Delegação de Saúde,
- Águas de Valongo sede e secção de Ermesinde;
- Site da Águas de Valongo – <http://www.valongo-bewater.com.pt>

Edital divulgado trimestralment

No ano 2025, e tal como nos anos anteriores, a ERSAR atribuiu o **Selo de Qualidade – Água para Consumo Humano** à Águas de Valongo.



Para além da informação publicada nos locais atrás indicados, é ainda disponibilizada informação na fatura de todos os utilizadores do serviço público de abastecimento de água prestado pela Águas de Valongo, conforme exemplo:



Informação divulgada nas faturas

### 8.3 – Frequência e número de análises

No ano de 2025 foram realizadas **228** colheitas na rede de abastecimento público, na torneira do consumidor, conforme estipulado no PCQA aprovado pela ERSAR, distribuídas da seguinte forma:

- **185** colheitas – Grupo CR1 (controlo de rotina 1 – parâmetros microbiológicos e cloro residual), com frequência semanal;
- **39** colheitas – Grupo CR2 (controlo de rotina 2 – parâmetros microbiológicos e físico-químicos), com frequência mínima mensal;
- **4** colheitas – Grupo CI (controlo de inspeção – substâncias indesejáveis e tóxicas), com frequência trimestral.

As 216 colheitas corresponderam a 1.249 determinações analíticas.

#### 2025

|                           | Amostras Previstas no PCQA | Amostras Realizadas no PCQA |
|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Nº de análises tipo CR1   | 185                        | 185                         |
| Nº de análises tipo CR2   | 39                         | 39                          |
| Nº de análises tipo CI    | 4                          | 4                           |
| % de análises realizadas  | 100 %                      |                             |
| N.º de incumprimentos     | 3                          |                             |
| % de resultados conformes | 99.9 %                     |                             |

Registaram-se 3 incumprimentos pontuais no âmbito do PCQA. As análises de verificação subsequentes confirmaram que se tratou de ocorrências isoladas, não tendo sido identificada qualquer situação de risco para a saúde pública.

- **Controlo Operacional (PCO)**

Complementarmente ao controlo regulamentar (PCQA), é implementado um **Plano de Controlo Operacional (PCO)**, de natureza interna, com o objetivo de reforçar a monitorização preventiva da qualidade da água ao longo da rede de distribuição.

Em 2025 foram realizadas:

- **1.465 determinações analíticas** em laboratório externo acreditado
- **417 determinações efetuadas internamente**, pelo Serviço de Qualidade da Água

O PCO incluiu a análise, entre outros, dos seguintes parâmetros:

- Trihalometanos
- Manganês
- *Escherichia coli*
- Bactérias coliformes
- Número de colónias a 22°C e 37°C
- Cloro residual livre
- pH
- Turvação

As determinações realizadas no terreno pela equipa operacional incidiram principalmente sobre os parâmetros **cloro residual livre** e **turvação**, em diversos pontos da rede de distribuição, incluindo reservatórios e fins de rede.



Determinação de Cloro Residual num reservatório



Determinação de Cloro Residual na torneira do consumidor reservatório

No âmbito do PCO registaram-se **2 incumprimentos**, igualmente pontuais e não confirmados em análises de verificação.

As análises de verificação subsequentes confirmaram que se tratou de ocorrências isoladas, não tendo sido identificada qualquer situação de risco para a saúde pública.

#### 8.4 – Resultados da qualidade da água

Resultados do Histórico controlo regulamentar:

| Ano  | Nº Colheitas Previstas | Nº Colheitas Realizadas | Nº Análises | Nº Não Conformes |
|------|------------------------|-------------------------|-------------|------------------|
| 2021 | 228                    | 228                     | 1336        | 0                |
| 2022 | 228                    | 228                     | 1336        | 1                |
| 2023 | 228                    | 228                     | 1348        | 3                |
| 2024 | 216                    | 216                     | 1213        | 1                |
| 2025 | 228                    | 228                     | 1249        | 3                |

Considerando a taxa de execução de 100% do PCQA e a percentagem de resultados conformes de 99,9%, conclui-se que, os resultados obtidos no período em análise evidenciam que a água distribuída na rede pública do concelho de Valongo apresentou conformidade com os valores paramétricos estabelecidos no Decreto-Lei n.º 69/2023, encontrando-se assegurada a manutenção das condições de segurança para o consumo humano.

#### 8.5 – Ações desenvolvidas

- **Medidas de Gestão e Controlo Implementadas**

O desempenho verificado no âmbito do controlo da qualidade da água resulta da implementação sistemática das seguintes medidas de gestão operacional:

- Execução de planos de manutenção preventiva e corretiva na rede de distribuição de água potável;
- Monitorização operacional contínua da qualidade da água, incluindo controlo em pontos estratégicos da rede e em fins de rede;
- Tratamento prioritário de ocorrências e reclamações relacionadas com a qualidade da água;
- Implementação de boas práticas técnicas na reparação de avarias em condutas, incluindo ações de formação interna com vista à minimização de impactos na qualidade da água distribuída;

- Limpeza e desinfeção periódica dos reservatórios de água potável, com periodicidade mínima anual;
- Ações de informação e sensibilização dirigidas aos utilizadores relativamente à qualidade da água da torneira.



RESERVATÓRIO BAGUIM CÉLULA DIREITA  
ANTES DA LIMPEZA E DESINFEÇÃO



RESERVATÓRIO BAGUIM CÉLULA DIREITA  
DEPOIS DA LIMPEZA E DESINFEÇÃO



## CAPÍTULO 9 – Utilizadores de Saneamento – Volumes Faturados Saneamento – Balanço dos Volumes de Saneamento

### 9.1. – Repartição e evolução dos utilizadores de saneamento

Dando continuidade ao trabalho iniciado em 2013, em 2025 continuaram as visitas técnicas ao parque habitacional do concelho de Valongo, para verificação das ligações à rede pública de saneamento e produção de águas residuais.

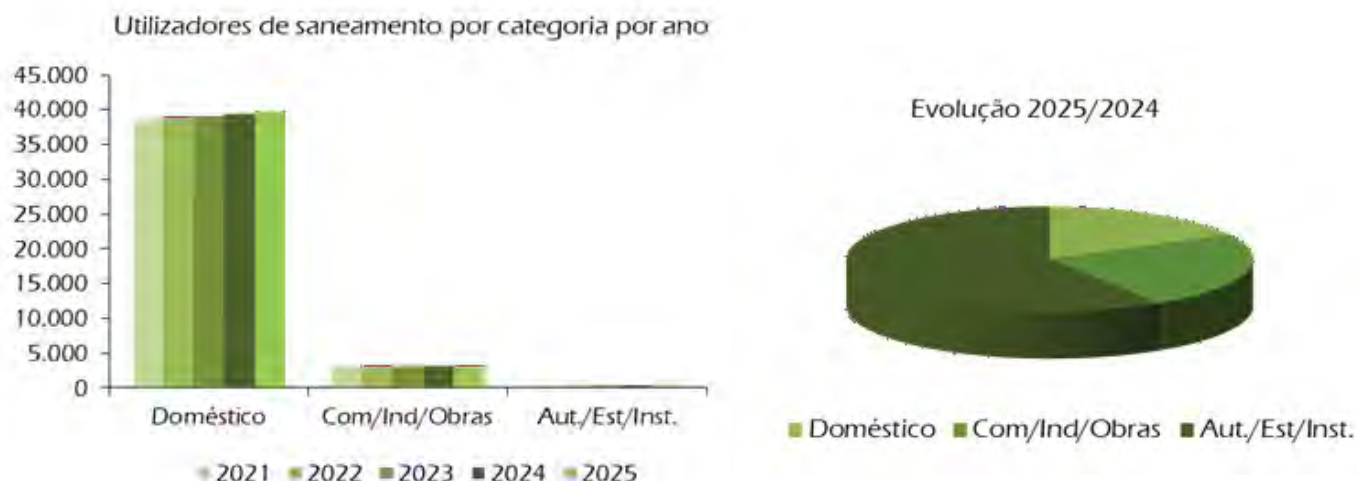
Resultante desse exaustivo trabalho, regularizou-se a situação contratual de diversos utilizadores, passando a serem faturadas as componentes variável e fixa de saneamento, o que contribuiu para um ligeiro aumento do número de utilizadores de saneamento.

#### 9.1.1 – Repartição e evolução dos utilizadores por categoria

| Evolução dos utilizadores de saneamento por categoria |               |               |               |               |               |                    |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|
| Categoria   | 2021          | 2022          | 2023          | 2024          | 2025          | Evolução 2025/2024 |
| Doméstico (*)   | 38.613 (**)   | 38.924 (**)   | 39.203 (**)   | 39.519 (**)   | 39.837 (**)   | 0,8%               |
| Com/Ind/Obras (*)                                     | 3.187         | 3.215         | 3.187         | 3.199         | 3.234         | 1,1%               |
| Aut./Est/Inst. (*)                                    | 271           | 271           | 281           | 293           | 301           | 2,7%               |
| <b>Total</b>  | <b>42.071</b> | <b>42.410</b> | <b>42.671</b> | <b>43.011</b> | <b>43.372</b> | <b>0,8%</b>        |

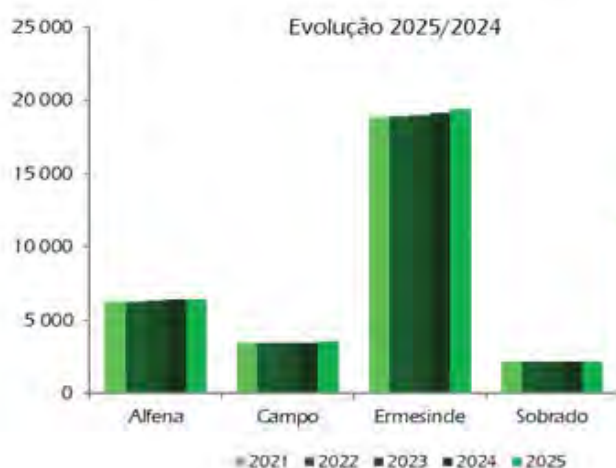
(\*)- Nestas categorias estão incluídos os condomínios, totalizadores, hidrantes, jardins/rega e genéricos

(\*)- Neste segmento estão incluídos os clientes que usufruem da tarifa (= à água)



### 9.1.2 – Repartição e evolução dos utilizadores por freguesia

| Freguesia    | 2021          | 2022          | 2023          | 2024          | 2025          | Evolução 2025/2024 |
|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|
| Alfena       | 6.257         | 6.286         | 6.340         | 6.396         | 6.434         | 0,6%               |
| Campo        | 3.438         | 3.462         | 3.465         | 3.491         | 3.535         | 1,3%               |
| Ermesinde    | 18.825        | 18.915        | 18.989        | 19.160        | 19.346        | 1%                 |
| Sobrado      | 2.156         | 2.174         | 2.196         | 2.205         | 2.224         | 0,9%               |
| Valongo      | 11.395        | 11.573        | 11.681        | 11.759        | 11.833        | 0,6%               |
| <b>Total</b> | <b>42.071</b> | <b>42.410</b> | <b>42.671</b> | <b>43.011</b> | <b>43.372</b> | <b>0,8%</b>        |



### 9.2 – Cobertura do serviço saneamento

Uma vez que à data de elaboração do presente relatório os dados do ano 2025 não estão ainda validados pela entidade reguladora ERSAR, o último valor apresentado - 98% - refere-se ao ano 2024.

### 9.3 – Volume de saneamento faturado

| Volumes faturados por categoria |                   |                   |                   |                   |                   |                    |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Categoria                       | 2021              | 2022              | 2023              | 2024              | 2025              | Evolução 2025/2024 |
| Domésticos                      | 3.101.850<br>(**) | 3.009.185<br>(**) | 3.020.961<br>(**) | 3.090.179<br>(**) | 3.165.773<br>(**) | 2%                 |
| Com/Ind/Obras                   | 346.616           | 379.998           | 396.015           | 395.477           | 411.368           | 4%                 |
| Aut./Est/Inst.                  | 177.718           | 190.417           | 207.513           | 199.000           | 193.986           | -3%                |
| <b>Total</b>                    | <b>3.626.184</b>  | <b>3.579.600</b>  | <b>3.624.488</b>  | <b>3.684.656</b>  | <b>3.771.127</b>  | <b>2%</b>          |

(\*) – A partir de outubro/2018 o volume de saneamento faturado resulta da aplicação do coeficiente de 0,9 do volume de água registado e o volume de saneamento doméstico passou a ser distribuído por escalões.

(\*\*) Neste segmento estão incluídos os utilizadores que usufruem da Tarifa Social e Tarifa Famílias numerosas

### 9.3.1 – Repartição e evolução dos volumes faturados por categoria



### 9.3.2 – Repartição e evolução dos volumes faturados por Freguesia

| Volumes faturados por freguesia por ano |                  |                  |                  |                  |                  |                       |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------|
| Freguesia                               | 2021<br>m3/ano   | 2022<br>m3/ano   | 2023<br>m3/ano   | 2024<br>m3/ano   | 2025<br>m3/ano   | Evolução<br>2025/2024 |
| Alfena                                  | 571.326          | 552.619          | 560.862          | 571.187          | 583.282          | 2%                    |
| Campo                                   | 350.349          | 332.072          | 342.800          | 342.178          | 360.719          | 5%                    |
| Ermesinde                               | 1.496.709        | 1.484.782        | 1.501.835        | 1.535.981        | 1.580.202        | 3%                    |
| Sobrado                                 | 143.187          | 150.962          | 146.572          | 150.228          | 148.891          | -1%                   |
| Valongo                                 | 1.064.614        | 1.059.165        | 1.072.420        | 1.085.082        | 1.098.034        | 1%                    |
| <b>Total</b>                            | <b>3.626.185</b> | <b>3.579.600</b> | <b>3.624.489</b> | <b>3.684.656</b> | <b>3.771.127</b> | <b>2%</b>             |

(\*) – A partir de outubro/2018 o volume de saneamento faturado resulta da aplicação do coeficiente de 0,9 do volume de água registado e o volume de saneamento doméstico passou a ser distribuído por escalões



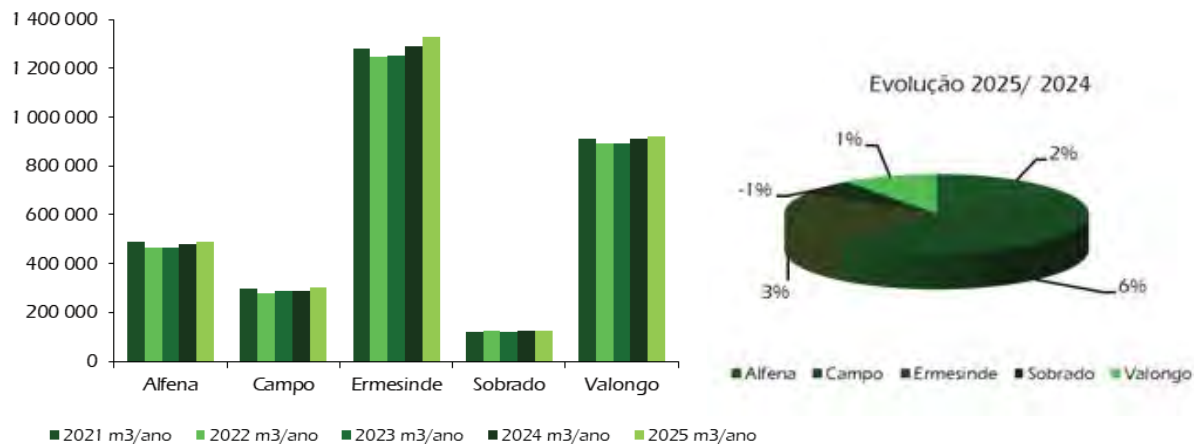
### 9.3.3 – Repartição e evolução dos volumes domésticos faturados por Freguesia

| Volumes domésticos faturados por freguesia por ano |                  |                  |                  |                  |                  |           |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------|
| Freguesia  | 2021             | 2022             | 2023             | 2024             | 2025             | Evolução  |
|  | m3/ano           | m3/ano(**)       | m3/ano(**)       | m3/ano(**)       | m3/ano(**)       | 2025/2024 |
| Alfena   | 488.714          | 464.558          | 467.471          | 479.033          | 489.652          | 2%        |
| Campo  | 299.690          | 279.156          | 285.719          | 286.972          | 302.815          | 6%        |
| Ermesinde  | 1.280.289        | 1.248.180        | 1.251.758        | 1.288.168        | 1.326.542        | 3%        |
| Sobrado  | 122.483          | 126.906          | 122.166          | 125.990          | 124.990          | -1%       |
| Valongo  | 910.674          | 890.385          | 893.847          | 910.016          | 921.774          | 1%        |
| <b>Total</b>                                       | <b>3.101.850</b> | <b>3.009.185</b> | <b>3.020.961</b> | <b>3.090.179</b> | <b>3.165.773</b> | <b>2%</b> |

(\*) – A partir de outubro/2018 o volume de saneamento faturado resulta da aplicação do coeficiente de 0,9 do volume de água registado e o volume de saneamento doméstico passou a ser distribuído por escalões.

(\*\*) - Neste segmento estão incluídos os utilizadores que usufruem da Tarifa Social e Tarifa Famílias numerosas

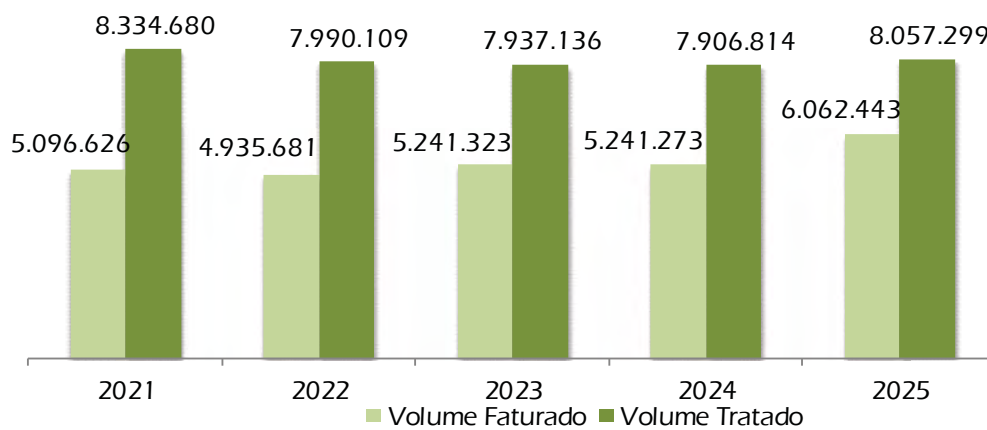
Volumes domésticos faturados por freguesia/ano m3



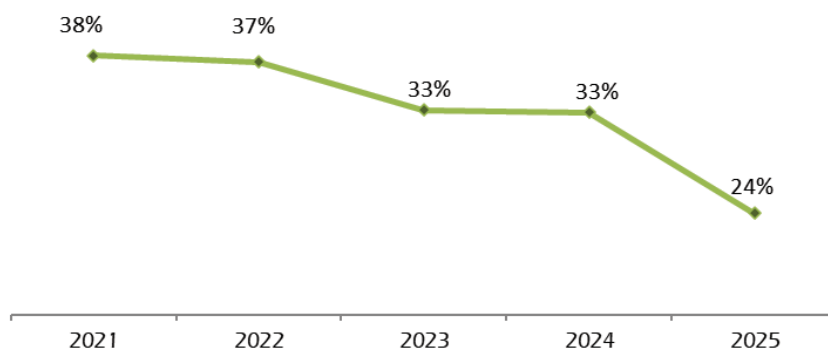
## 9.4 - Balanço dos Volumes de Saneamento

| Volumes (m <sup>3</sup> )                             | 2021             | 2022             | 2023             | 2024             | 2025             | Evolução<br>2025/2024<br>% |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------------|
| <b>Faturado</b>                                       |                  |                  |                  |                  |                  |                            |
| Alfena  | 571 326          | 552 619          | 560 862          | 571 187          | 583 282          | 2,1%                       |
| Campo   | 350 349          | 332 072          | 342 800          | 342 178          | 360 719          | 5,4%                       |
| Ermesinde   | 1 496 709        | 1 484 782        | 1 501 835        | 1 535 981        | 1 580 202        | 2,9%                       |
| Sobrado   | 143 187          | 150 962          | 146 572          | 150 228          | 148 891          | -0,9%                      |
| Valongo   | 1 064 614        | 1 059 165        | 1 072 420        | 1 085 082        | 1 098 034        | 1,2%                       |
| <b>Importado</b>                                      |                  |                  |                  |                  |                  |                            |
| Paredes   | 1 470 442        | 1 356 082        | 1 616 834        | 1 556 617        | 2 291 316        | 47,2%                      |
| <b>Total</b>  | <b>5 096 626</b> | <b>4 935 681</b> | <b>5 241 323</b> | <b>5 241 273</b> | <b>6 062 443</b> | <b>15,7%</b>               |
| <b>Utilizadores com captação própria (estimativa)</b> |                  |                  |                  |                  |                  |                            |
| Concelho  | 84 453           | 77 362           | 72 797           | 68 677           | 64 554           | -6,0%                      |
| <b>Total</b>  | <b>5 181 079</b> | <b>5 013 043</b> | <b>5 314 120</b> | <b>5 309 951</b> | <b>6 126 998</b> | <b>15,4%</b>               |
| <b>Tratado nas ETAR</b>                               |                  |                  |                  |                  |                  |                            |
| ETAR de Ermesinde                                     | 3 846 551        | 3 574 737        | 3 808 666        | 3 817 298        | 3 449 382        | -9,6%                      |
| ETAR de Campo   | 4 465 880        | 4 394 900        | 4 110 234        | 4 067 161        | 4 587 610        | 12,8%                      |
| ETAR N.º Sr.ª do Amparo                               | 22 249           | 20 472           | 18 236           | 22 355           | 20 307           | -9,2%                      |
| <b>Total</b>  | <b>8 334 680</b> | <b>7 990 109</b> | <b>7 937 136</b> | <b>7 906 814</b> | <b>8 057 299</b> | <b>1,9%</b>                |
| <b>% Afluências indevidas</b>                         | <b>38%</b>       | <b>37%</b>       | <b>33%</b>       | <b>33%</b>       | <b>24%</b>       | <b>-9%</b>                 |

Volumes faturados e tratados por ano (m³)



% Afluências Indevidas - Evolução



## CAPÍTULO 10 – Indicadores das instalações do serviço de saneamento

### 10.1 – Rede coletora de águas residuais

#### 10.1.1 – Características da rede coletora de águas residuais

Com base na informação atual do Sistema de Informação Geográfica (SIG), ao longo do ano de 2025, foram retificadas as extensões da rede coletora e da rede elevatória de águas residuais em 49m. As retificações efetuadas resultaram da informação obtida no terreno pelas equipas operacionais e na sequência das intervenções realizadas na rede.

| Rede/Ramais                      | m  | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      | 2025     |
|----------------------------------|----|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Rede coletora e de interceptores | m  | 352.802   | 354.468   | 355.369   | 356.829*  | 357 910  |
| Rede Ampliada                    | m  | 1.359 a)  | 1.666 a)  | 901 a)    | 1460 a)*  | 1 081 a) |
| Nº de ramais                     | m  | 20.004 b) | 20.063 b) | 20114 b)  | 20168 b)  | 20 230   |
| Comprimento de ramais            | un | 86.748 b) | 87.078 b) | 87.364 b) | 87.712 b) | 88 121   |

a) Inclui a correção da extensão de rede, com base na informação do SIG.

b) Retificação com base no trabalho de recuperação/validação desta informação.

#### 10.1.2 – Detalhe das características dos ramais novos em 2025

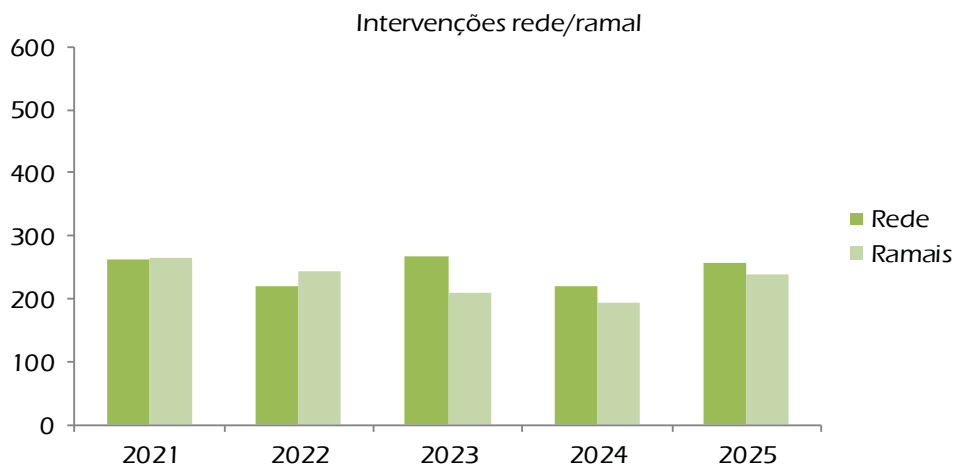
| Material | Número | Diâmetro  | Comprimento |
|----------|--------|-----------|-------------|
| PVC      | 62     | Ø125/Ø160 | 409m        |

#### 10.1.3 – Detalhe das características da rede coletora ampliada em 2025

| Material | Diâmetro  | Comprimento |
|----------|-----------|-------------|
| PVC      | Ø110/Ø200 | 1 208m      |

#### 10.1.4 – Avarias e desobstruções

| Intervenções | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Evolução 2025/2024 |
|--------------|------|------|------|------|------|--------------------|
| Rede         | 261  | 221  | 268  | 220  | 258  | 17,27%             |
| Ramais       | 264  | 244  | 209  | 194  | 238  | 22,68%             |
| Total        | 525  | 465  | 477  | 414  | 496  | 19,81%             |



## 10.2 – Estações elevatórias de águas residuais

Em 2025, entrou em funcionamento uma nova Estação Elevatória, Estação Elevatória da Panattoni, em Campo, para assegurar o serviço de recolha de águas residuais num loteamento da zona industrial de Campo

Abaixo, estão identificadas as 32 Estações Elevatórias de Águas Residuais existentes no Concelho:

- Estação Elevatória Fonte Mourisca (Valongo)
- Estação Elevatória Formiga (Ermesinde)
- Estação Elevatória da Resineira (Ermesinde)
- Estação Elevatória da Sta. Rita (Ermesinde)
- Estação Elevatória do Punhete (Alfena)
- Estação Elevatória de Cabeda (Ermesinde - 2001)
- Estação Elevatória da Ilha (Valongo – 2002)
- Estação Elevatória do Sobreiro (Alfena - 2003)
- Estação Elevatória de S. João (Campo - 2003)
- Estação Elevatória da Azenha (Campo - 2004)
- Estação Elevatória de Eça de Queirós (Campo - 2004)
- Estação Elevatória Caminho Novo (Campo - 2004)

- Estação Elevatória Palmilheira (Ermesinde - 2004)
- Estação Elevatória Pinhal (Ermesinde – 2005)
- Estação Elevatória N.ª Sra. Bom Despacho (Ermesinde – 2005)
- Estação Elevatória Sobrado de Cima (Sobrado – 2006)
- Estação Elevatória da Paz (Alfena – 2007)
- Estação Elevatória Industria (Terronhas – 2007)
- Estação Elevatória dos Sonhos (Ermesinde – 2007)
- Estação Elevatória Rainha Sta. Isabel (Valongo -2008)
- Estação Elevatória da Vale (Sobrado-2008)
- Estação Elevatória Sport Club de Campo (Campo - 2008)
- Estação Elevatória de S. Lázaro (Alfena – 2009)
- Estação Elevatória Fialho de Almeida (Sobrado - 2009)
- Estação Elevatória Devesa (Sobrado – 2009)
- Estação Elevatória Vasco da Gama (Alfena – 2010)
- Estação Elevatória da Outrela (Valongo – 2010)
- Estação Elevatória Ventura (Alfena – 2011)
- Estação Elevatória Trav. Ventura (Alfena – 2012)
- S. Vicente (Alfena – 2020)
- S. Bartolomeu (Valongo – 2022)
- Panattoni (Campo – 2025)

### 10.2.1 – Volume elevado e pluviosidade

Na tabela abaixo está registado o volume elevado, por cada estação elevatória:

| Estações Elevatórias     | Jan       | Fev       | Mar       | Abr       | Mai       | Jun       | Jul       | Ago       | Set       | Out       | Nov       | Dez       | Total (m³) |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| EE Fonte Mourisca        | 202       | 229       | 60        | 300       | 202       | 175       | 185       | 164       | 191       | 158       | 185       | 202       | 2 253      |
| EE Formiga               | 719       | 587       | 732       | 626       | 644       | 629       | 663       | 539       | 646       | 751       | 726       | 769       | 8 031      |
| EE Resineira             | 11<br>376 | 5 852     | 6 956     | 6 336     | 4 701     | 2 171     | 1 654     | 1 419     | 1 820     | 1 874     | 11<br>132 | 10<br>027 | 65 319     |
| EE Sta. Rita             | 27<br>352 | 21<br>767 | 30<br>529 | 25<br>027 | 24<br>964 | 17<br>516 | 17<br>600 | 18<br>992 | 18<br>605 | 22<br>279 | 31<br>008 | 30<br>094 | 285 733    |
| EE Punhete               | 25<br>926 | 16<br>017 | 23<br>579 | 19<br>242 | 15<br>267 | 7 092     | 6 802     | 6 868     | 8 256     | 9 519     | 21<br>980 | 31<br>084 | 191 632    |
| EE Cabeda                | 2 736     | 1 146     | 2 229     | 1 488     | 968       | 389       | 298       | 402       | 436       | 776       | 3 171     | 3 631     | 17 670     |
| EE Ilha                  | 5 652     | 26<br>818 | 20<br>389 | 24<br>631 | 4 703     | 3 016     | 2 384     | 2 561     | 2 891     | 5 047     | 13<br>600 | 13<br>782 | 125 474    |
| EE Sobreiro              | 17<br>073 | 17<br>495 | 9 773     | 9 080     | 8 344     | 2 052     | 784       | 691       | 1 073     | 2 716     | 14<br>578 | 19<br>468 | 103 127    |
| EE S. João               | 3 164     | 1 257     | 2 141     | 1 675     | 837       | 500       | 668       | 450       | 758       | 1 217     | 3 448     | 3 254     | 19 369     |
| EE Azenha                | 1 034     | 348       | 875       | 603       | 391       | 348       | 475       | 310       | 403       | 716       | 1 441     | 1 288     | 8 232      |
| EE Eça de Queirós        | 1 696     | 468       | 2 122     | 1 522     | 1 301     | 142       | 1 662     | 913       | 978       | 804       | 4 424     | 6 609     | 22 641     |
| EE Caminho Novo          | 2 186     | 2 997     | 2 378     | 3 347     | 2 213     | 2 334     | 2 997     | 2 257     | 2 268     | 2 399     | 3 046     | 4 010     | 32 431     |
| EE Palmilheira           | 5 482     | 4 447     | 6 770     | 9 527     | 5 040     | 336       | 440       | 278       | 734       | 2 659     | 9 844     | 12<br>962 | 58 519     |
| EE Pinhal                | 5 916     | 5 755     | 19<br>571 | 5 056     | 14<br>014 | 24<br>372 | 15<br>923 | 5 594     | 1 918     | 1 569     | 5 481     | 3 185     | 108 354    |
| EE N.ª Sra. Bom Despacho | 1 263     | 513       | 1 174     | 746       | 482       | 251       | 238       | 196       | 234       | 355       | 1 131     | 1 647     | 8 230      |
| EE Sobrado Cima          | 2 613     | 2 257     | 1 172     | 1 178     | 657       | 290       | 416       | 362       | 493       | 619       | 1 211     | 1 780     | 13 049     |
| EE da Paz                | 750       | 424       | 583       | 511       | 468       | 402       | 432       | 419       | 478       | 580       | 718       | 789       | 6 554      |
| EE Indústria             | 8 222     | 6 671     | 10<br>156 | 14<br>291 | 7 560     | 504       | 660       | 417       | 1 101     | 3 988     | 14<br>766 | 19<br>444 | 87 780     |
| EE Sonhos                | 7 226     | 2 597     | 3 176     | 7 166     | 2 489     | 1 592     | 1 800     | 1 742     | 5 806     | 16<br>250 | 16<br>554 | 13<br>010 | 79 408     |
| EE Rainha Sta. Isabel    | 1 437     | 1 690     | 1 214     | 1 534     | 1 201     | 1 007     | 594       | 295       | 303       | 523       | 1 437     | 1 656     | 12 892     |
| EE Vale                  | 198       | 274       | 194       | 164       | 55        | 46        | 55        | 42        | 51        | 63        | 763       | 438       | 2 343      |
| EE Sport Campo           | 152       | 156       | 118       | 126       | 97        | 93        | 97        | 84        | 110       | 105       | 270       | 257       | 1 665      |
| EE S. Lázaro             | 129       | 629       | 544       | 828       | 37        | 44        | 632       | 203       | 292       | 166       | 322       | 436       | 4 263      |
| EE Filho D'Almeida       | 190       | 203       | 63        | 101       | 38        | 355       | 114       | 89        | 177       | 925       | 76        | 63        | 2 394      |
| EE Devesa                | 435       | 584       | 435       | 398       | 259       | 213       | 204       | 176       | 185       | 185       | 519       | 695       | 4 290      |
| EE Vasco da Gama         | 93        | 89        | 65        | 79        | 70        | 70        | 65        | 56        | 84        | 61        | 830       | 1 244     | 2 806      |
| EE Ventura               | 912       | 1 119     | 793       | 734       | 521       | 272       | 243       | 219       | 284       | 237       | 1 249     | 1 356     | 7 940      |
| EE Outrela               | 805       | 1 414     | 290       | 240       | 1 254     | 796       | 527       | 328       | 134       | 643       | 1 428     | 467       | 8 327      |
| EE Trav. Ventura         | 124       | 107       | 65        | 95        | 83        | 83        | 101       | 83        | 113       | 89        | 113       | 118       | 1 172      |
| EE S. Vicente            | 709       | 314       | 493       | 404       | 320       | 183       | 243       | 237       | 393       | 316       | 652       | 792       | 5 056      |
| EE S. Bartolomeu         | 390       | 258       | 359       | 324       | 357       | 302       | 317       | 332       | 312       | 263       | 348       | 4 179     | 7 741      |
| EE Panattoni             | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 33        | 245       | 271       | 549        |
| Pluviosidade (mm)        | 247       | 80        | 169       | 115       | 65        | 3         | 14        | 12        | 0         | 132       | 305       | 230       | 1 373      |

### 10.2.2 – Características das bombas de elevação

| Sistema   | Instalação         | Número de Bombas | Caudal            | Altura Manométrica | Potência Individual |
|-----------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|---------------------|
|           |                    |                  | m <sup>3</sup> /h | m C.A.             | KW                  |
| Valongo   | Fonte Mourisca     | 2                | 18,0              | 9,0                | 1,65                |
| Ermesinde | Formiga            | 2                | 54,0              | 26,5               | 11,50               |
| Ermesinde | Resineira          | 2                | 43,2              | 7,0                | 2,90                |
| Ermesinde | Sta. Rita          | 2                | 108,0             | 33,0               | 22,00               |
| Alfena    | Punhete            | 2                | 27,0              | 11,0               | 2,90                |
| Ermesinde | Cabeda             | 2                | 18,0              | 9,0                | 1,65                |
| Valongo   | Ilha               | 2                | 100,8             | 21,0               | 11,50               |
| Alfena    | Sobreiro           | 2                | 20,9              | 15,5               | 4,20                |
| Campo     | S. João            | 2                | 43,2              | 30,0               | 11,50               |
| Campo     | Azenha             | 2                | 28,8              | 37,1               | 9,40                |
| Campo     | Eça Queirós        | 2                | 25,0              | 9,0                | 2,30                |
| Campo     | Caminho Novo       | 2                | 45,0              | 21,4               | 3,80                |
| Ermesinde | Palmilheira        | 2                | 15,8              | 14,4               | 0,90                |
| Ermesinde | Pinhel             | 2                | 37,8              | 12,7               | 4,00                |
| Ermesinde | Bom Despacho       | 2                | 20,1              | 11,7               | 2,80                |
| Sobrado   | Sobrado Cima       | 2                | 25,2              | 10,0               | 2,30                |
| Alfena    | N. Sra. da Paz     | 2                | 14,4              | 14,0               | 2,67                |
| Terronhas | Indústria          | 2                | 26,6              | 20,0               | 4,71                |
| Ermesinde | Sonhos             | 2                | 21,8              | 15,0               | 3,58                |
| Valongo   | Rainha Sta. Isabel | 2                | 23,6              | 10,3               | 2,80                |
| Sobrado   | Vale               | 2                | 23,6              | 10,3               | 2,80                |
| Campo     | Sport Campo        | 2                | 23,6              | 10,3               | 2,80                |
| Alfena    | S. Lázaro          | 2                | 54,7              | 13,7               | 7,40                |
| Sobrado   | Fialho de Almeida  | 1                | 11,4              | 4,5                | 0,90                |
| Sobrado   | Devesa             | 2                | 31,5              | 5,2                | 1,70                |
| Alfena    | Vasco da Gama      | 2                | 26,1              | 9,5                | 2,80                |
| Alfena    | Ventura            | 2                | 45,0              | 21,4               | 3,80                |
| Valongo   | Outrela            | 2                | 33,5              | 10,0               | 3,80                |
| Alfena    | Trav. Ventura      | 2                | 7,3               | 11,7               | 2,20                |
| Alfena    | S. Vicente         | 2                | 16,1              | 8,1                | 1,10                |
| Valongo   | S. Bartolomeu      | 2                | 28,8              | 11,34              | 2,4                 |
| Campo     | Panattoni          | 2                | 18,2              | 24,91              | 4,0                 |

## 10.2.3 – Volume elevado e consumo energético

| Instalação               | Volume elevado      | Consumo energético | Altura manométrica | Consumo específico         |
|--------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
|                          | m <sup>3</sup> /ano | kWh                | mca                | kWh/m <sup>3</sup> .100mca |
| EE Fonte Mourisca        | 2 253               | 413                | 9                  | 2,04                       |
| EE Formiga               | 8 031               | 2 016              | 26,5               | 0,95                       |
| EE Resineira             | 65 319              | 4 384              | 7                  | 0,96                       |
| EE Sta. Rita             | 285 733             | 36 765             | 33                 | 0,39                       |
| EE Punhete               | 191 632             | 8 260              | 11                 | 0,39                       |
| EE Cabeda                | 17 670              | 1 210              | 9                  | 0,76                       |
| EE Ilha                  | 125 474             | 12 334             | 21                 | 0,47                       |
| EE Sobreiro              | 103 127             | 9 908              | 15,5               | 0,62                       |
| EE S. João               | 19 369              | 4 658              | 30                 | 0,8                        |
| EE Azenha                | 8 232               | 1 706              | 37,1               | 0,56                       |
| EE Eça de Queirós        | 22 641              | 2 951              | 9                  | 1,45                       |
| EE Caminho Novo          | 32 431              | 5 920              | 21,4               | 0,85                       |
| EE Palmilheira           | 58 519              | 1 045              | 14,4               | 0,12                       |
| EE Pinhal                | 108 354             | 11 466             | 12,7               | 0,83                       |
| EE N.ª Sra. Bom Despacho | 8 230               | 811                | 11,7               | 0,84                       |
| EE Sobrado Cima          | 13 049              | 2 382              | 10                 | 1,83                       |
| EE da Paz                | 6 554               | 816                | 14                 | 0,89                       |
| EE Indústria             | 87 780              | 8 754              | 20                 | 0,5                        |
| EE Sonhos                | 79 408              | 5 369              | 15                 | 0,45                       |
| EE Rainha Sta. Isabel    | 12 892              | 3 059              | 10,3               | 2,3                        |
| EE Vale                  | 2 343               | 556                | 10,3               | 2,3                        |
| EE Sport Campo           | 1 665               | 395                | 10,3               | 2,3                        |
| EE S. Lázaro             | 4 263               | 1 153              | 13,7               | 1,97                       |
| EE Fialho D'Almeida      | 2 394               | 189                | 5                  | 1,58                       |
| EE Devesa                | 4 290               | 463                | 5,2                | 2,08                       |
| EE Vasco da Gama         | 2 806               | 602                | 9,5                | 2,26                       |
| EE Ventura               | 7 940               | 1 341              | 21,4               | 0,79                       |
| EE Outrela               | 8 327               | 1 889              | 10                 | 2,27                       |
| EE Trav. Ventura         | 1 172               | 198                | 11,7               | 1,44                       |
| EE S. Vicente            | 5 056               | 241                | 8,1                | 0,59                       |
| EE S. Bartolomeu         | 7 741               | 405                | 11,34              | 0,46                       |
| EE Panattoni             | 549                 | 257                | 24,91              | 1,88                       |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1 305 245</b>    | <b>131 916</b>     |                    |                            |

## CAPÍTULO 10 – Indicadores das instalações do serviço de saneamento

### 10.3 – Tratamento de águas residuais

#### 10.3.1 – Volume de águas residuais e pluviosidade

##### 10.3.1.1 – ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

Na ETAR de Valongo, Campo e Sobrado, no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, tratou um volume total de 4.587.610 m<sup>3</sup> de água residual para posterior rejeição no Rio Ferreira.

No quadro nº 1, relacionam-se os volumes mensais de água residual tratada na ETAR de Valongo, Campo e Sobrado com a pluviosidade.

Quadro nº 1 – Volume de água residual tratada e pluviosidade mensal

| Mês          | Volume tratado<br>(m <sup>3</sup> ) | Pluviosidade<br>(mm) |
|--------------|-------------------------------------|----------------------|
| Janeiro      | 469 860                             | 294                  |
| Fevereiro    | 339 092                             | 300                  |
| Março        | 415 217                             | 10                   |
| Abril        | 435 153                             | 122                  |
| Mai          | 429 080                             | 144                  |
| Junho        | 335 648                             | 51                   |
| Julho        | 340 240                             | 30                   |
| Agosto       | 329 170                             | 16                   |
| Setembro     | 327 120                             | 82                   |
| Outubro      | 280 260                             | 150                  |
| Novembro     | 441 750                             | 22                   |
| Dezembro     | 445 020                             | 182                  |
| <b>Total</b> | <b>4 587 610</b>                    | <b>1 403</b>         |

##### 10.3.1.2 – ETAR de Ermesinde e Alfena

No ano de 2025, trataram-se na ETAR de Ermesinde e Alfena, 3.449.382 m<sup>3</sup> de água residual. Os volumes mensais encontram-se representados no quadro nº 2.

Quadro nº 2 – Volume de água residual tratada e pluviosidade mensal

| Mês          | Volume tratado (m³) | Pluviosidade (mm) |
|--------------|---------------------|-------------------|
| Janeiro      | 328 665             | 294               |
| Fevereiro    | 314 111             | 300               |
| Março        | 364 704             | 10                |
| Abril        | 311 609             | 122               |
| Maio         | 300 941             | 144               |
| Junho        | 243 153             | 51                |
| Julho        | 247 807             | 30                |
| Agosto       | 236 536             | 16                |
| Setembro     | 232 241             | 82                |
| Outubro      | 258 141             | 150               |
| Novembro     | 316 011             | 22                |
| Dezembro     | 295 463             | 182               |
| <b>Total</b> | <b>3 449 382</b>    | <b>1 403</b>      |

### 10.3.1.3 – ETAR Senhora do Amparo

No ano de 2025, trataram-se na ETAR Nossa Senhora do Amparo, 20.307 m³ de água residual. Os volumes mensais encontram-se representados no quadro nº 3.

Quadro nº 3 – Volume de água residual tratada e pluviosidade mensal

| Mês          | Volume tratado (m³) | Pluviosidade (mm) |
|--------------|---------------------|-------------------|
| Janeiro      | 1 993               | 294               |
| Fevereiro    | 1 445               | 300               |
| Março        | 1 652               | 10                |
| Abril        | 1 720               | 122               |
| Maio         | 1 776               | 144               |
| Junho        | 1 332               | 51                |
| Julho        | 1 566               | 30                |
| Agosto       | 1 582               | 16                |
| Setembro     | 1 407               | 82                |
| Outubro      | 1 734               | 150               |
| Novembro     | 2 027               | 22                |
| Dezembro     | 2 073               | 182               |
| <b>Total</b> | <b>20 307</b>       | <b>1 403</b>      |

### 10.3.2 – Capacidade de tratamento, carga do afluente

#### 10.3.2.1 – ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

No ano de 2025, a ETAR de Valongo, Campo e Sobrado, serviu cerca de 51.704 habitantes equivalentes, tratando, em média, 12.568 m<sup>3</sup> de água residual por dia.

#### 10.3.2.2 – ETAR de Ermesinde e Alfena

ETAR de Ermesinde e Alfena, em 2025, serviu cerca de 74.955 habitantes equivalentes, tratando, em média, 9.462 m<sup>3</sup> de água residual por dia.

#### 10.3.2.3 – ETAR Nossa Senhora do Amparo

A ETAR Nossa Senhora do Amparo, em 2025, serviu o equivalente a 366 habitantes, tratando, em média, 56 m<sup>3</sup> de água residual por dia.

### 10.3.3 – Volume tratado, carga do afluente bruto e consumo energético

#### 10.3.3.1 – ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

No quadro nº 4 apresentam-se volume tratado, contaminação do afluente bruto e consumo energético na ETAR de Valongo, Campo e Sobrado.

Quadro nº 4 – Volume tratado, contaminação do afluente bruto e consumo energético na ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

|                    | Unidade             | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      | 2025      | Evolução 2024/2025 % |
|--------------------|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------------|
| População          | habitantes          | 92 782    | 55 247    | 50 290    | 33 130    | 39 161    | 51 704    | 32                   |
| Volume Tratado     | m <sup>3</sup> /ano | 5 754 151 | 4 465 880 | 4 394 900 | 4 110 234 | 4 067 161 | 4 587 610 | 13                   |
| CBO <sub>5</sub>   | kg/ano              | 2 037 492 | 1 209 914 | 1 099 655 | 757 731   | 854 817   | 1 132 321 | 32                   |
| CQO                | kg/ano              | 4 899 947 | 2 710 034 | 1 789 078 | 1 412 520 | 1 613 650 | 2 248 643 | 39                   |
| SST                | kg/ano              | 3 175 264 | 1 305 848 | 753 725   | 583 331   | 867 014   | 1 335 444 | 54                   |
| NT                 | kg/ano              | 549 305   | 584 304   | 303 710   | 309 003   | 308 384   | 321 565   | 4                    |
| PT                 | kg/ano              | 57 493    | 44 469    | 35 679    | 82 155    | 52 044    | 46 507    | -11                  |
| Consumo energético | kWh                 | 1 739 102 | 2 120 818 | 2 198 835 | 2 022 879 | 2 051 669 | 2 096 922 | 2                    |
| Consumo específico | kWh/m <sup>3</sup>  | 0,30      | 0,48      | 0,50      | 0,49      | 0,50      | 0,46      | -9,4                 |

### 10.3.3.2 – ETAR de Ermesinde e Alfena

No quadro nº 5 apresentam-se volume tratado, contaminação do afluente bruto e consumo energético na ETAR de Ermesinde e Alfena.

Quadro nº 5 – Volume tratado, contaminação do afluente bruto e consumo energético na ETAR de Ermesinde e Alfena

|                    | Unidade             | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      | 2025      | Evolução 2024/2025 % |
|--------------------|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------------|
| População          | habitantes          | 73 671    | 84 203    | 101 506   | 100 270   | 86 739    | 74 955    | -13,6                |
| Volume Tratado     | m <sup>3</sup> /ano | 3 772 659 | 3 846 551 | 3 574 737 | 3 808 666 | 3 817 298 | 3 449 382 | -9,6                 |
| CBO <sub>5</sub>   | kg/ano              | 1 617 812 | 1 844 041 | 2 221 842 | 2 163 466 | 1 899 563 | 1 641 527 | -13,6                |
| COO                | kg/ano              | 4 396 453 | 4 032 672 | 4 398 889 | 3 932 784 | 3 655 912 | 3 065 635 | -16,1                |
| SST                | kg/ano              | 3 504 481 | 1 966 012 | 1 984 505 | 1 842 246 | 1 764 427 | 1 512 955 | -14,3                |
| NT                 | kg/ano              | 429 227   | 419 659   | 423 704   | 441 650   | 483 530   | 401 713   | -16,9                |
| PT                 | kg/ano              | 40 352    | 45 473    | 45 655    | 70 384    | 111 334   | 37 747    | -66,1                |
| Consumo energético | kWh                 | 1 436 580 | 1 430 957 | 1 639 239 | 1 577 155 | 1 604 253 | 1 525 511 | -4,9                 |
| Consumo específico | kWh/m <sup>3</sup>  | 0,38      | 0,40      | 0,46      | 0,41      | 0,42      | 0,44      | 5,2                  |

### 10.3.3.3 – ETAR Senhora do Amparo

No quadro nº 6 apresentam-se Volume tratado, contaminação do afluente bruto e consumo energético na ETAR de Nossa Senhora do Amparo.

Quadro nº 6 – Volume tratado, contaminação do afluente bruto e consumo energético na ETAR de Nossa Senhora do Amparo

|                    | Unidade             | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   | Evolução 2024/2025 % |
|--------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------------|
| População          | habitantes          | 319    | 319    | 350    | 363    | 385    | 366    | -4,9                 |
| Volume Tratado     | m <sup>3</sup> /ano | 22 391 | 22 249 | 20 472 | 18 236 | 22 355 | 20 307 | -9,2                 |
| CBO <sub>5</sub>   | kg/ano              | 7 015  | 6 996  | 7 661  | 7 956  | 8 552  | 8 086  | -5,5                 |
| COO                | kg/ano              | 15 311 | 16 516 | 15 208 | 16 668 | 16 921 | 17 694 | 4,6                  |
| SST                | kg/ano              | 5 002  | 5 688  | 5 140  | 5 384  | 5 720  | 5 836  | 2,0                  |
| NT                 | kg/ano              | 1 769  | 1 673  | 1 551  | 1 855  | 1 978  | 1 663  | -16,0                |
| PT                 | kg/ano              | 244    | 210    | 179    | 304    | 224    | 189    | -15,3                |
| Consumo energético | kWh                 | 45 282 | 52 189 | 58 659 | 54 420 | 49 581 | 64 816 | 30,7                 |
| Consumo específico | kWh/m <sup>3</sup>  | 2,02   | 2,35   | 2,87   | 2,98   | 2,22   | 3,19   | 43,9                 |

### 10.3.4 – Resíduos sólidos e produção de lamas

#### 10.3.4.1 – ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

No quadro nº 7 apresentam-se os volumes de resíduos sólidos e semissólidos removidos no tratamento da água residual.

Quadro nº 7 – Produção de resíduos sólidos e semissólidos

|                 | Unidade             | 2020  | 2021 | 2022  | 2023  | 2024  | 2025  | Evolução<br>2024/2025<br>% |
|-----------------|---------------------|-------|------|-------|-------|-------|-------|----------------------------|
| Gradados        | m <sup>3</sup> /ano | 118   | 92   | 58    | 56    | 32    | 45    | 41                         |
| Areias          | ton/ano             | 63    | 109  | 102   | 92    | 78    | 107   | 38                         |
| Gordura         | ton/ano             | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | -                          |
| Lamas           | ton/ano             | 4 293 | 2312 | 2 261 | 2 648 | 1 707 | 1 895 | 11                         |
| Conc. das lamas | %                   | 18    | 18   | 18    | 19    | 18    | 17    | -4                         |
| Lamas           | ton MS/ano          | 743   | 416  | 401   | 503   | 307   | 328   | 7                          |

As lamas desidratadas foram encaminhadas para compostagem e armazenamento temporário em instalação diferente do local de produção.

Apesar das lamas não estarem a ser encaminhadas para valorização agrícola a Águas de Valongo fez a avaliação da aptidão das lamas de acordo com o previsto no Decreto-lei n.º 276/2009 de 2 de outubro. Foram realizadas 4 análises anuais às lamas desidratadas e estabilizadas da ETAR de Valongo, Campo e Sobrado, tendo-se verificado o cumprimento dos valores limites de metais pesados impostos às lamas destinadas a valorização agrícola.

#### 10.3.4.2 - ETAR de Ermesinde e Alfena

No Quadro nº 8 apresentam-se as quantidades de resíduos sólidos e semissólidos produzidos na ETAR de Ermesinde e Alfena.

Quadro nº 8 – Produção de resíduos sólidos e semissólidos

|                 | Unidade             | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024 | 2025  | Evolução<br>2024/2025<br>% |
|-----------------|---------------------|-------|-------|-------|-------|------|-------|----------------------------|
| Gradados        | m <sup>3</sup> /ano | 139   | 84    | 50    | 43    | 50   | 78    | 58                         |
| Areias          | ton/ano             | 32    | 31    | 68    | 126   | 72   | 88    | 22                         |
| Gordura         | ton/ano             | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | -                          |
| Lamas           | ton/ano             | 4 504 | 3 578 | 3 142 | 2 524 | 2330 | 2 540 | 9                          |
| Conc. das lamas | %                   | 20    | 20    | 20    | 22    | 21   | 22    | 3                          |
| Lamas           | ton MS/ano          | 883   | 715   | 617   | 555   | 489  | 549   | 12                         |

As lamas desidratadas foram encaminhadas para compostagem e armazenamento temporário em instalação diferente do local de produção.

Apesar das lamas não estarem a ser encaminhadas para valorização agrícola a Águas de Valongo fez a avaliação da aptidão das lamas de acordo com o previsto no Decreto-lei n.º 276/2009 de 2 de outubro. Foram realizadas 4 análises anuais às lamas desidratadas e estabilizadas da ETAR de Ermesinde e Alfena, tendo-se verificado o cumprimento dos valores limites de metais pesados impostos às lamas destinadas a valorização agrícola.

### 10.3.4.3 – ETAR Nossa Senhora do Amparo

No Quadro nº 9 apresentam-se as quantidades de resíduos sólidos e semissólidos produzidos na ETAR Nossa Senhora do Amparo.

Quadro nº 9 – Produção de resíduos sólidos e semissólidos

|                 | Unidade             | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Evolução 2023/2024 % |
|-----------------|---------------------|------|------|------|------|------|------|----------------------|
| Gradados        | m <sup>3</sup> /ano | 7,6  | 7,8  | 7,95 | 8    | 9,68 | 6,65 | -31                  |
| Areias          | ton/ano             | 4    | 8    | 3    | 3    | 4    | 4    | -12                  |
| Gordura         | ton/ano             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | -                    |
| Lamas           | m <sup>3</sup> /ano | 60   | 20   | 60   | 50   | 60   | 60   | 0                    |
| Conc. das lamas | %                   | nd   | nd   | nd   | nd   | nd   | nd   | -                    |
| Lamas           | ton MS/ano          | nd   | nd   | nd   | nd   | nd   | nd   | -                    |

## CAPÍTULO 11 – Qualidade das Águas Brutas e Tratadas

### 11.1- A Regulamentação

A rejeição das águas residuais proveniente de Valongo, Campo e Sobrado esteve condicionada ao especificado no TUA20230103000075 em vigor desde 2023/11/11 e com validade de 5 anos.

A rejeição de águas provenientes da ETAR de Ermesinde e Alfena esteve condicionada ao especificado no TUA20230328001004 com entrada em vigor a 2023/08/30 e validade a 2028/03/26.

A ETAR Nossa Senhora do Amparo esteve condicionada ao especificado no TUA20230222000560 com entrada em vigor a 2023/07/20 e validade a 2028/02/21.

As licenças foram atribuídas pela ARH segundo o previsto no Decreto-Lei nº46/94, de 22 de fevereiro, Decreto-Lei nº152/97, de 19 de junho, Decreto-Lei nº236/98, de 1 de agosto e mais legislação aplicável.

Segundo as condições especiais das referidas licenças, os valores limite de emissão (VLE) são:

| Parâmetro        | VLE        |
|------------------|------------|
| CBO <sub>5</sub> | ≤ 25 mg/L  |
| COO              | ≤ 125 mg/L |
| SST              | ≤ 35 mg/L  |

Para a verificação periódica das condições de descarga das águas residuais, a Águas de Valongo tem instalado um processo de autocontrolo nos termos do previsto no Decreto-Lei 152/97, de 19 de junho.

### 11.2 - Frequência, tipo e número de análises

#### Controlo analítico regulamentar

Tal como disposto no Decreto-Lei 152/97, de 19 de junho, a Águas de Valongo recolheu amostras compostas de efluente tratado por ETAR, para verificação da sua conformidade com o referido diploma e com os valores limites de emissão da licença de descarga.

| Instalação                       | Nº Amostras analisadas em 2024 | Nº amostras não conforme |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| ETAR de Valongo, Campo e Sobrado | 24                             | 0                        |
| ETAR de Ermesinde e Alfena       | 24                             | 0                        |
| ETAR Nossa Senhora do Amparo     | 12                             | 0                        |

### Controlo analítico processual

Paralelamente ao controlo analítico regulamentar, a Águas de Valongo, manteve um extenso plano de controlo analítico processual. Este plano compreende, não só a recolha diária de amostras compostas de afluente bruto e efluente tratado, como também amostras nas diferentes etapas do tratamento da fase líquida e do tratamento de lamas permitindo:

- Verificar as condições de funcionamento do processo;
- Definir eficiências de tratamento dos diferentes órgãos;
- Otimizar as condições de funcionamento de órgãos de tratamento e equipamentos.

No âmbito do controlo analítico processual foram analisadas 183 amostras de efluente tratado da ETAR de Ermesinde, 200 da ETAR de Campo e 70 da ETAR da N. S. Amparo.

## 11.3 - Resultado das análises

### 11.3.1 - ETAR de Valongo, Campo e Sobrado



Os resultados do autocontrolo regulamentar efetuado ao efluente tratado é o que se apresenta no quadro nº 1.

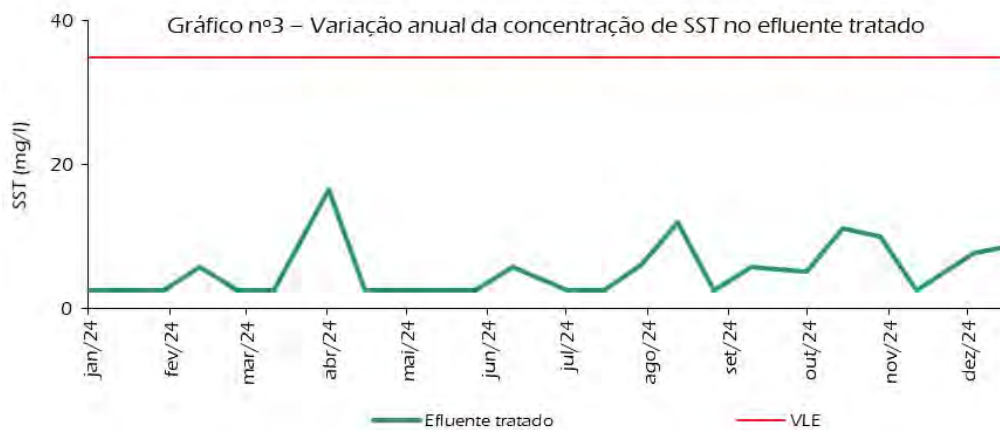
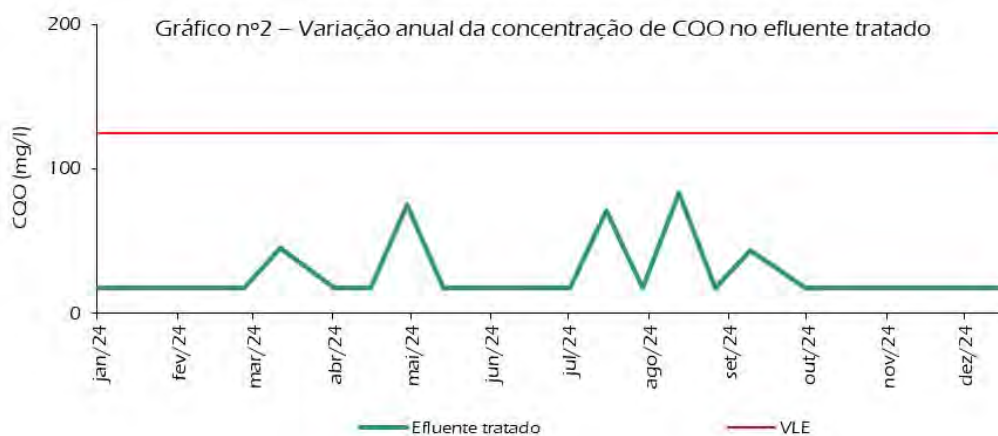
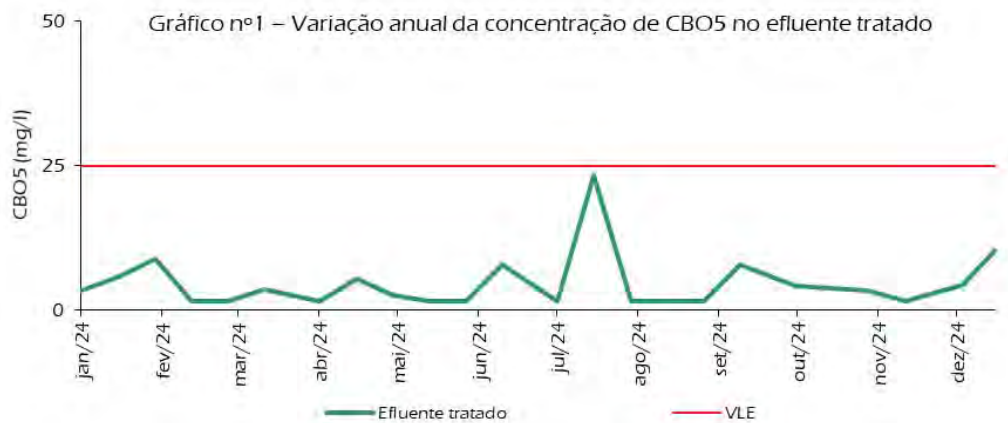
Quadro nº 1 – Controlo Analítico Regulamentar da ETAR de Campo

| Data                | Efluente Tratado           |               |               |              |              |
|---------------------|----------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                     | CBO <sub>5</sub><br>(mg/l) | COO<br>(mg/l) | SST<br>(mg/l) | NT<br>(mg/l) | PT<br>(mg/l) |
| 07/01/2025          | 15,6                       | 41,6          | 2,5           | 13,0         | 0,5          |
| 21/01/2025          | 5,6                        | 17,5          | 2,5           |              |              |
| 04/02/2025          | 7                          | 17,5          | 2,5           | 1,7          | 0,5          |
| 18/02/2025          | 18,5                       | 17,5          | 6             |              |              |
| 03/03/2025          | 4,1                        | 17,5          | 2,5           | 1,7          | 0,11         |
| 18/03/2025          | 4,9                        | 17,5          | 2,5           |              |              |
| 08/04/2025          | 5,8                        | 35,9          | 2,5           | 1,8          | 0,5          |
| 22/04/2025          | 6,4                        | 74            | 2,5           |              |              |
| 06/05/2025          | 10,6                       | 17,5          | 2,5           | 2,4          | 0,5          |
| 20/05/2025          | 7                          | 64            | 5             |              |              |
| 03/06/2025          | 14,2                       | 17,5          | 2,5           | 8,1          | 0,5          |
| 17/06/2025          | 5,7                        | 63            | 2,5           |              |              |
| 08/07/2025          | 5,3                        | 57,3          | 2,5           | 5,5          | 0,9          |
| 25/07/2025          | 7,8                        | 42,9          | 2,5           |              |              |
| 05/08/2025          | 10,8                       | 38,3          | 16,6          | 10,0         | 2,4          |
| 19/08/2025          | 5,2                        | 17,5          | 2,5           |              |              |
| 09/09/2025          | 3,6                        | 17,5          | 2,5           | 6,2          | 0,5          |
| 23/09/2025          | 5,9                        | 17,5          | 6,8           |              |              |
| 07/10/2025          | 1,5                        | 17,5          | 2,5           | 7,3          | 0,2          |
| 21/10/2025          | 1,5                        | 17,5          | 2,5           |              |              |
| 04/11/2025          | 1,5                        | 17,5          | 2,5           | 1,4          | 0,5          |
| 18/11/2025          | 1,5                        | 65            | 2,5           |              |              |
| 09/12/2025          | 1,5                        | 17,5          | 2,5           | 1,0          | 0,5          |
| 23/12/2025          | 1,5                        | 52,3          | 2,5           |              |              |
| <b>Média</b>        | <b>6</b>                   | <b>32</b>     | <b>4</b>      | <b>5</b>     | <b>0,63</b>  |
| VLE                 | 25                         | 125           | 35            | -            | -            |
| Nº de valores > VLE | 0                          | 0             | 0             | -            | -            |

Nota: para efeito de cálculos, em resultados inferiores ao limite de quantificação, foi considerado ½ do referido valor.

De acordo com os dados do controlo analítico regulamentar, as eficiências de tratamento conseguidas na ETAR de Valongo, Campo e Sobrado, no ano de 2025 foram:

- 97% de remoção de CBO<sub>5</sub>;
- 93% de remoção de COO;
- 99% de remoção de SST.



### 11.3.2 - ETAR de Ermesinde e Alfena

No quadro nº 2, apresentam-se os resultados do autocontrolo regulamentar do efluente tratado da ETAR de Ermesinde e Alfena.

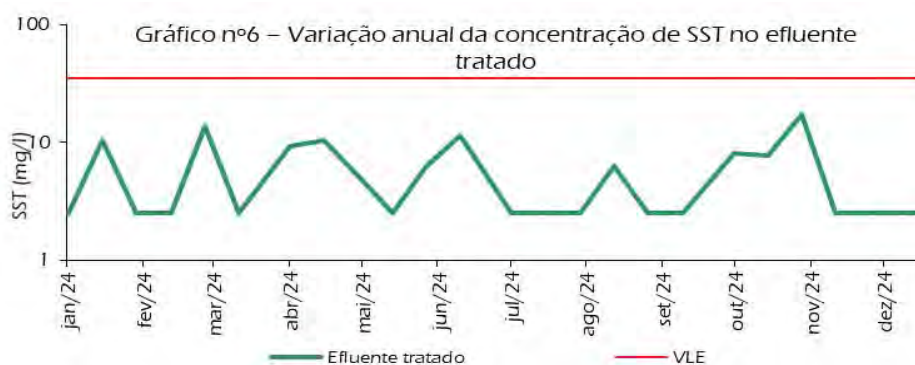
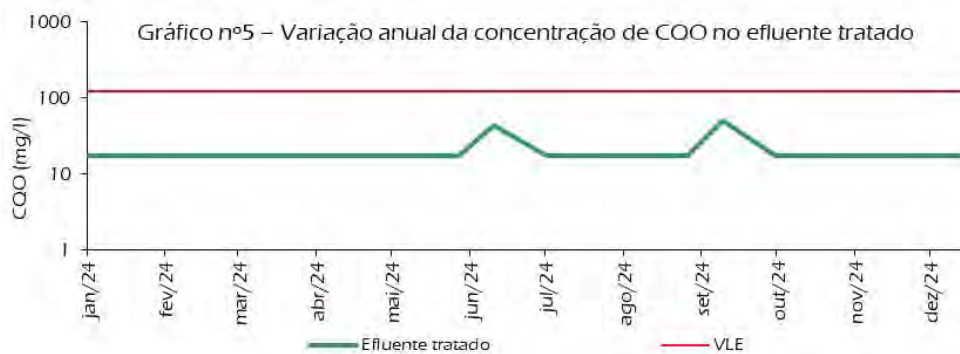
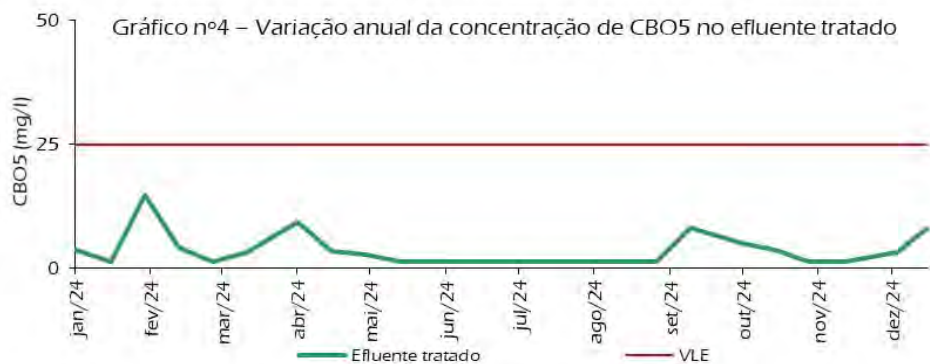
Quadro nº 2 – Controlo Analítico Regulamentar da ETAR de Ermesinde

| DATA                | Efluente Tratado           |               |               |              |              |
|---------------------|----------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                     | CBO <sub>5</sub><br>(mg/l) | COO<br>(mg/l) | SST<br>(mg/l) | NT<br>(mg/l) | PT<br>(mg/l) |
| 07/01/2025          | 7,5                        | 17,5          | 2,5           | 5,1          | 0,5          |
| 21/01/2025          | 3,1                        | 17,5          | 2,5           |              |              |
| 04/02/2025          | 6,2                        | 17,5          | 2,5           | 7,7          | 0,1          |
| 18/02/2025          | 6,4                        | 17,5          | 10,4          |              |              |
| 03/03/2025          | 4,9                        | 17,5          | 2,5           | 2,1          | 0,1          |
| 18/03/2025          | 3,5                        | 17,5          | 2,5           |              |              |
| 08/04/2025          | 6                          | 42,7          | 12,4          | 6,9          | 0,26         |
| 22/04/2025          | 5,6                        | 114           | 2,5           |              |              |
| 06/05/2025          | 5,6                        | 37            | 2,5           | 28,0         | 0,19         |
| 20/05/2025          | 6                          | 111           | 2,5           |              |              |
| 03/06/2025          | 12,3                       | 17,5          | 2,5           | 7,2          | 0,86         |
| 17/06/2025          | 7,2                        | 17,5          | 2,5           |              |              |
| 08/07/2025          | 5,8                        | 54,2          | 2,5           | 2,3          | 0,5          |
| 25/07/2025          | 4,6                        | 93            | 2,5           |              |              |
| 05/08/2025          | 7                          | 17,5          | 2,5           | 10,0         | 1,5          |
| 19/08/2025          | 4                          | 17,5          | 2,5           |              |              |
| 09/09/2025          | 4,1                        | 17,5          | 2,5           | 8,3          | 0,11         |
| 23/09/2025          | 7                          | 17,5          | 8,9           |              |              |
| 07/10/2025          | 5                          | 17,5          | 2,5           | 6,4          | 1,8          |
| 21/10/2025          | 1,5                        | 17,5          | 17,2          |              |              |
| 04/11/2025          | 1,5                        | 17,5          | 2,5           | 1,1          | 0,11         |
| 18/11/2025          | 1,5                        | 17,5          | 2,5           |              |              |
| 09/12/2025          | 1,5                        | 17,5          | 6             | 16           | 0,5          |
| 23/12/2025          | 1,5                        | 17,5          | 2,5           |              |              |
| <b>Média</b>        | <b>5</b>                   | <b>32</b>     | <b>4</b>      | <b>9</b>     | <b>0,5</b>   |
| VLE                 | 25                         | 125           | 35            | -            | -            |
| Nº de valores > VLE | 0                          | 0             | 0             | -            | -            |

Nota: para efeito de cálculos, em resultados inferiores ao limite de quantificação, foi considerado ½ do referido valor.

De acordo com os dados do controlo analítico processual e regulamentar, as eficiências de tratamento conseguidas na ETAR de Ermesinde, no ano de 2025 foram:

- 99% de remoção de CBO<sub>5</sub>;
- 96% de remoção de COO;
- 99% de remoção de SST.



### 11.3.3 - ETAR Nossa Senhora do Amparo

No quadro nº 3, apresentam-se os resultados do autocontrolo regulamentar do efluente tratado da ETAR Nossa Senhora do Amparo.

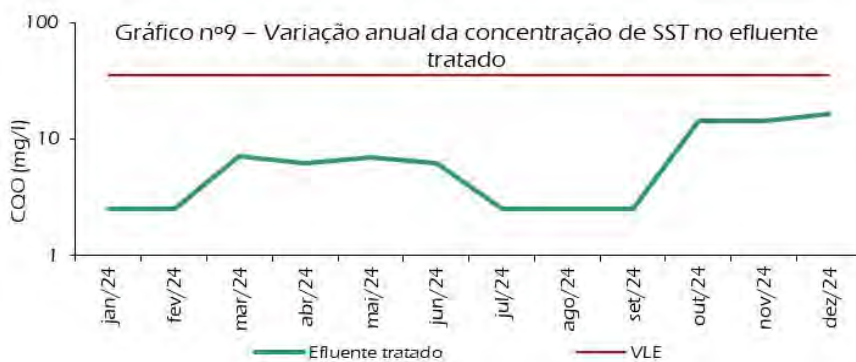
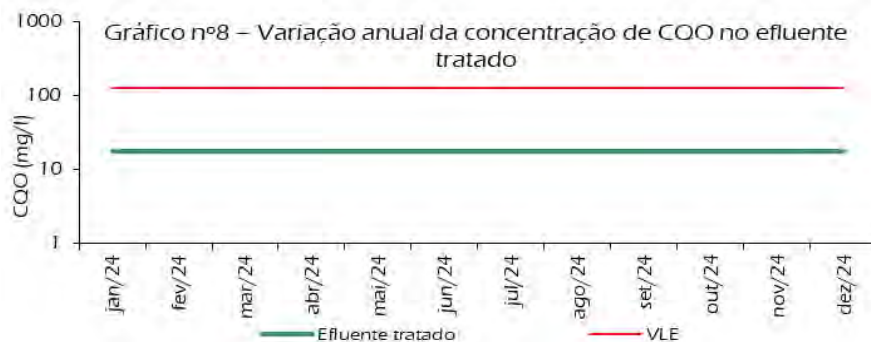
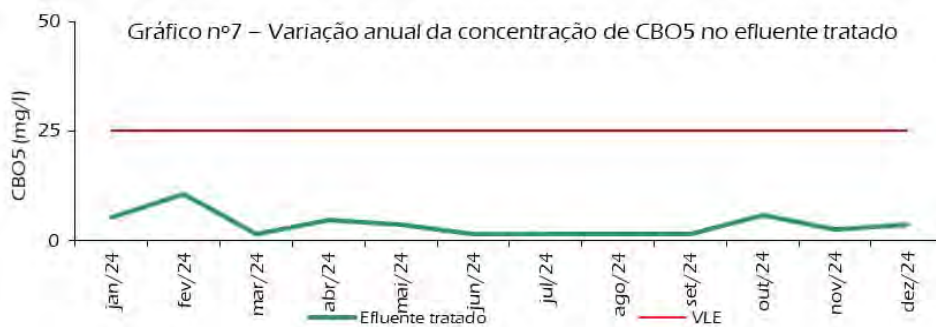
Quadro nº 3 – Controlo Analítico Regulamentar da ETAR Nossa Senhora do Amparo

| DATA                | Efluente Tratado           |               |               |              |              |
|---------------------|----------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                     | CBO <sub>5</sub><br>(mg/l) | COO<br>(mg/l) | SST<br>(mg/l) | NT<br>(mg/l) | PT<br>(mg/l) |
| 07/01/2025          | 7,4                        | 17,5          | 2,5           | 4,8          | 0,13         |
| 04/02/2025          | 7,4                        | 17,5          | 2,5           | 24,6         | 1,7          |
| 03/03/2025          | 3,4                        | 17,5          | 2,5           | 6,3          | 0,34         |
| 08/04/2025          | 7,0                        | 56,4          | 2,5           | 5,8          | 0,5          |
| 06/05/2025          | 6,4                        | 17,5          | 14,8          | 12           | 0,56         |
| 03/06/2025          | 7,2                        | 17,5          | 2,5           | 7,1          | 0,59         |
| 08/07/2025          | 5,7                        | 85            | 2,5           | 2,2          | 0,5          |
| 05/08/2025          | 7,8                        | 38,3          | 2,5           | 6,3          | 3,3          |
| 09/09/2025          | 4,8                        | 17,5          | 2,5           | 7,5          | 0,5          |
| 07/10/2025          | 1,5                        | 17,5          | 16,6          | 7,7          | 2,5          |
| 04/11/2025          | 1,5                        | 17,5          | 2,5           | 2,5          | 0,12         |
| 09/12/2025          | 1,5                        | 17,5          | 12,4          | 15           | 0,9          |
| <b>Média</b>        | <b>5</b>                   | <b>28</b>     | <b>6</b>      | <b>8</b>     | <b>1</b>     |
| VLE                 | 25                         | 125           | 35            |              |              |
| Nº de valores > VLE | 0                          | 0             | 0             |              |              |

Nota: para efeito de cálculos, em resultados inferiores ao limite de quantificação, foi considerado ½ do referido valor.

De acordo com os dados do controlo analítico processual e regulamentar, as eficiências de tratamento conseguidas na ETAR Nossa Senhora do Amparo, no ano de 2023 foram:

- 99% de remoção de CBO<sub>5</sub>;
- 97% de remoção de COO;
- 98% de remoção de SST.



## CAPÍTULO 12 – Continuidade do Serviço de Saneamento

Durante o ano de 2025 as Estações de Tratamento de Águas Residuais de Ermesinde e Alfena, de Valongo, Campo e Sobrado e da Nossa Senhora do Amparo funcionaram num total de 365 dias, não se tendo registado qualquer interrupção no funcionamento das instalações.





## CAPÍTULO 13 – Obras e Intervenções Realizadas no Serviço de Saneamento

### 13.1 – Rede coletora de águas residuais domésticas

#### 13.1.1 – Investimentos realizados por promotores e outras entidades

No ano 2025 no âmbito da construção de obras particulares, foram construídas redes de águas residuais domésticas em novos arruamentos, nomeadamente:

- **Obra realizada pela Câmara Municipal de Valongo.**

#### **Substituição do coletor de águas residuais domésticas na Rua do Rio Leça, Ermesinde**

Substituição do coletor de águas residuais domésticas em FFD diâmetro 200mm na ponte sobre o Rio Leça e respetivos encontros.



- **Reach Horizon East Property, Unipessoal, Lda - Processo n.º 1662/2023 (42-OC/2022), Alto da Ribeira, Campo**

Foi concluída a rede pública de águas residuais domésticas, deste empreendimento com a conclusão da construção da estação elevatória de águas residuais domésticas e respetiva conduta elevatória. Foi realizada entrada em funcionamento da estação elevatória e a sua integração no sistema de telegestão da Águas de Valongo.



### 13.1.1.1 – Investimentos realizados pela concessionária

No ano 205 no âmbito do Plano de Investimentos, foram executadas as seguintes obras de águas residuais domésticas:

- **PUZIEC- Bacia 10 - Expansão de rede, substituição de caixas de visita, construção de estação elevatória e conduta elevatória, de águas residuais domésticas – Ruas das Minas e do Mineiro - Campo”**

Está em curso no âmbito da expansão da rede pública de rede pública de águas residuais domésticas, a construção da estação elevatória, constituída por caixa de patamar, poço de bombagem, câmara de manobras, conduta elevatória e caixa de descompressão.



- **PUZIEC- Bacia 10 - Expansão de rede de drenagem de águas residuais domésticas na PUZIEC – Bacia 10, nas ruas Central da Fervença e Central das Vinhas, na rua e trav. da Fervença – Campo**

Está a decorrer a expansão da rede pública de águas residuais domésticas, construção de rede gravítica, com ligação à estação elevatória em construção. A rede constituída por coletores de águas residuais domésticas em PVC de diâmetros 315mm e 200mm e ramais domiciliários, também em PVC, em diâmetro 125mm.



- **Substituição de rede e ramais de águas residuais domésticas na zona do mercado - Rua e Travessa Dr. João Alves do Vale, Rua Professor Orlando Teles e Travessa 25 de Abril – Valongo**

Está em curso a substituição da rede existente em tubagem de grés por tubagem em PVC. Consiste na remoção da rede existente construção de coletor e ramais em tubagem, respetivamente, de diâmetros 200mm e 125mm.



- **Substituição de rede e ramais de águas residuais domésticas na rua da Presa – Valongo**

Foi substituída a rede existente em tubagem de grés por tubagem em PVC. Consistiu na construção de coletor e ramais em tubagem, respetivamente, de diâmetros 200mm e 125mm.



- **Substituição de parte da rede pública de águas residuais na Escola Secundária de Ermesinde – Ermesinde**



### 13.1.1.2 – Rede e ramais de águas residuais domésticas

Abaixo, quadro resumo dos investimentos de ampliação e substituição da rede coletora de águas residuais domésticas no ano de 2025:

|   | Rede ampliada | Rede substituída | Total        |
|---|---------------|------------------|--------------|
| <b>TOTAL</b>                              | <b>1 208</b>  | <b>136</b>       | <b>1 334</b> |
| <b>Rede intercetora</b>                   | 0             | 0                | 0            |
| Plano de investimentos                    | 0             | 0                | 0            |
| Investimentos de ampliação/<br>renovação  | 0             | 0                | 0            |
| Intervenções pagas por clientes           | 0             | 0                | 0            |
| <b>Rede coletora</b>                      | 1 208         | 136              | 1 334        |
| Plano de investimentos (rede e<br>ramais) | 0             | 136              | 136          |
| Investimentos de ampliação/<br>renovação  | 0             | 0                | 0            |
| Intervenções pagas por clientes           | 78            | 0                | 78           |
| Intervenções de terceiros                 | 1 130         | 0                | 1 130        |

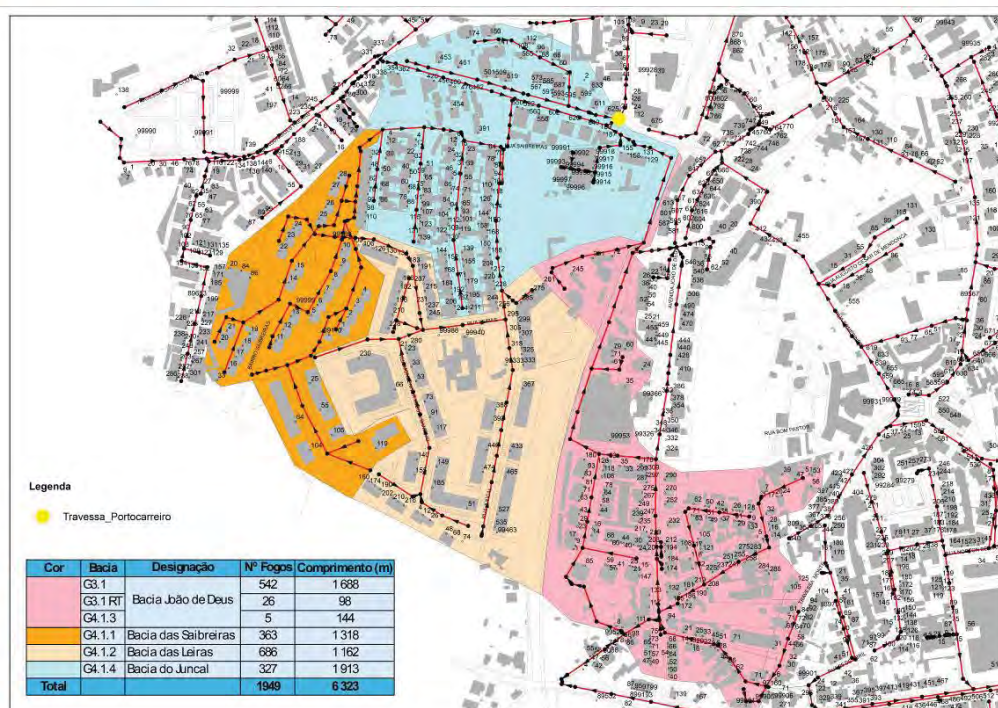
### 13.1.1.3 – Projeto águas parasitas

Com a intenção de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado no saneamento, a Águas de Valongo mantém as ações de identificação das infiltrações dos níveis freáticos, e das águas pluviais, indevidamente drenadas para as infraestruturas de saneamento, promovendo assim a redução do volume de águas não residuais (afluências indevidas) às ETAR, a diminuição do risco de inundações urbana e obstruções, e ainda a redução do consumo de energia nas instalações de saneamento.

Relativamente a esta atividade – controlo das águas parasitas ou afluências indevidas – a entidade gestora iniciou a atividade ainda no 2005, destacando-se alguns investimentos e resultados alcançados neste período, nomeadamente mais de 200 caixas de visita da rede públicas que foram substituídas ou reabilitadas, mais de 8 mil fogos que corrigiram ligações prediais que drenavam indevidamente águas pluviais para as rede de saneamento, e ainda a redução de 30% no consumo de energia nas estações elevatórias da rede em “baixa”, em resultado da redução do volume de águas não residuais que afluíam indevidamente às referidas instalações.

No ano 2025, a atividade do projeto centrou-se:

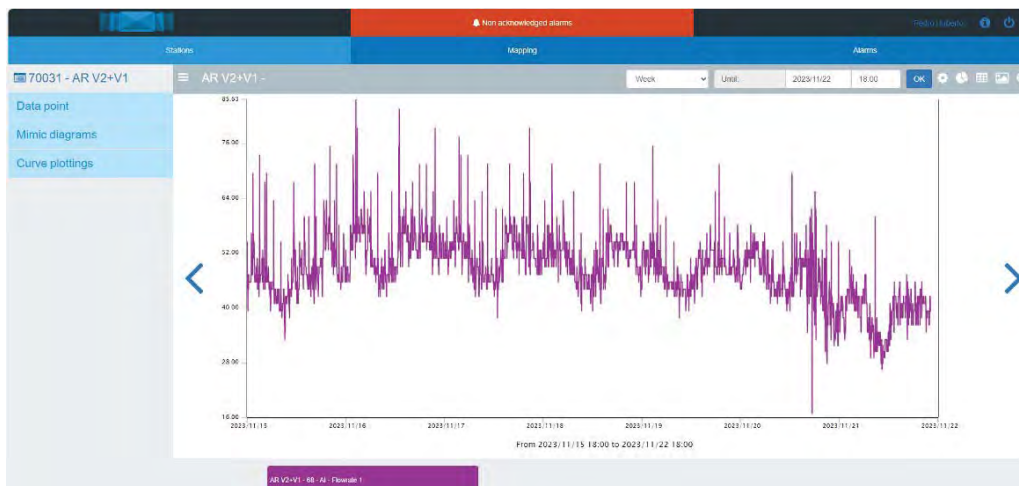
- Na caracterização, e correção, de anomalias nas redes públicas e prediais, o que incluiu a inspeção de redes em “baixa” e vistorias a redes prediais; foram, neste âmbito, inspecionados 1.145 fogos no ano 2025, localizados, essencialmente, nas freguesias de Alfena, Ermesinde e Valongo;
- Foi também dada continuidade a um trabalho mais específico, iniciado ainda no ano 2024, de vistoria a fogos da bacia Porto Carreiro (Ermesinde), e respetivas sub-bacias João de Deus, Saibreiras, Leiras e Juncal; foram, neste âmbito, inspecionados 245 fogos no ano 2025;



Rede de saneamento da bacia Porto Carreiro

- No âmbito das vistorias a fogos realizadas em 2025, foram identificados 216 fogos com incorreções na ligação à rede de saneamento;
- No decorrer do ano 2025, um total de 251 fogos procederam à correção de anomalias identificadas, quer tenham sido identificadas no ano 2025, como em anos anteriores;
- Na confirmação de melhorias operacionais em infraestruturas integradas em áreas inspecionadas e intervencionadas em anos anteriores recentes, nomeadamente nas bacias V3 e V4 (Valongo) e nas bacias das estações elevatórias de Santa Rita e Resineira (Ermesinde);





Equipamento para monitorização de redes em “baixa” com comunicação para posto central de telegestão da AV

Num âmbito mais geral, manteve-se a verificação do estado das ligações de algumas grandes superfícies (ex. hipermercados, centros comerciais, hospitais), atendendo ao risco de drenagem de grandes volumes de águas pluviais se incorretamente ligados às redes públicas.

Também no ano 2025, foram realizados mais de 50 trabalhos de inspeção vídeo de infraestruturas de drenagem de águas residuais, nomeadamente em ramais, coletores das redes em “baixa”, e em interceptores dos sistemas em “alta”.

A principal mais-valia dos trabalhos de inspeção vídeo é contribuir para uma correta definição de prioridades de intervenção no âmbito do Plano de Investimentos, considerando a recolha de evidências do efetivo estado de conservação das infraestruturas. É também um recurso de enorme importância na definição de soluções adequadas à reparação de avarias, na recolha de informações necessárias para a correta resposta a reclamações dos utilizadores, na identificação e confirmação de ligações incorretas de redes de águas pluviais (AP) à rede pública de drenagem de águas residuais domésticas (ARD), e também na verificação da correta execução de novas infraestruturas.

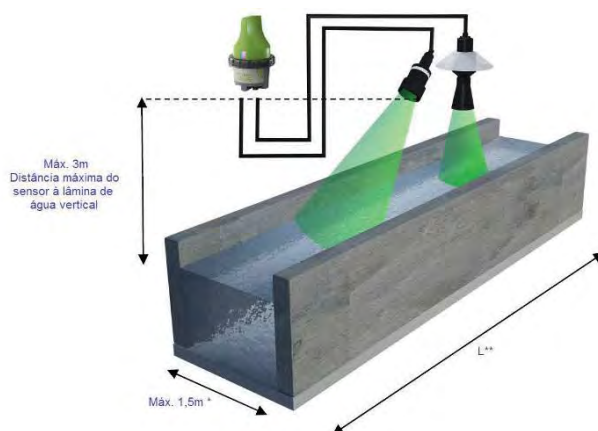


Anomalias nas infraestruturas identificadas com recurso a inspeção vídeo

**Perspetivas para o ano 2026:**

Com o objetivo de assegurar um nível adequado de eficiência na gestão da rede de saneamento, no ano 2026, o projeto vai continuar a abranger as seguintes áreas:

1. Verificação de redes prediais e redes públicas "em baixa", para identificação e correção de anomalias, com especial atenção para as redes em "baixa" associadas a estações elevatórias em toda a área de infraestrutura gerida pela AV;
2. Inspeções CCTV para caracterização do estado da infraestrutura (coletores de redes em "baixa" e emissários): informação para apoio ao diagnóstico de anomalias na infraestrutura (ramais / coletores / caixas de visita), para definição de soluções de reparação, e para identificação de ligações incorretas de redes AP-AR;
3. Reabilitação e/ou substituição de caixas de visita com volumes de infiltração elevados nas redes em "baixa" e interceptores;
4. Manutenção dos equipamentos de monitorização (medidores de caudal, sensores de nível, pluviómetro) para acompanhamento dos níveis de infiltração e captação de águas pluviais;
5. Acompanhamento e manutenção das instalações de medição dos emissários;
6. Acompanhamento da evolução do volume de afluências indevidas aos emissários;
7. Monitorização das infiltrações nos emissários nos períodos do ano em que os níveis freáticos estejam mais elevados, e que as condições de acesso se revelem adequadas;
8. Alargamento do parque de equipamentos de telegestão para monitorização de redes em "baixa" e interceptores do sistema de drenagem em "alta".



Esquema de equipamentos para monitorização de interceptores do sistema em "alta"

### 13.1.2 – Manutenção realizada pela concessionária

A equipa de manutenção e limpeza de coletores realiza de uma forma contínua e programada, definida pelo plano semanal e anual, as intervenções de manutenção preventiva nos locais onde ocorrem entupimentos com maior frequência, bem como nos diversos equipamentos existentes, tais como, centrais elevatórias, fossas sépticas coletivas e grelhas.

Em 2025, praticamente todas as intervenções de manutenção e limpeza de coletores foram realizadas com meios próprios, maioritariamente, com recurso à viatura especializada de alto rendimento, adquirida no final de 2022, que permite a reciclagem da água utilizada no decorrer destas intervenções.

Com este tipo de equipamento, foram realizadas intervenções de limpeza e desassoreamento numa extensão de cerca de 15 120m, tendo-se dado preferência aos locais no concelho com maiores reincidências de entupimentos.

### 13.1.3 – Obras realizadas pela concessionária e faturadas

#### 13.1.3.1 – Construção de ramais novos

Foram construídos 62 ramais domiciliários em redes existentes e em redes construídas de novo, a pedido dos requerentes de obras novas e/ou outros pedidos de ligação à rede pública, sendo 9 executados por administração direta e 53 por subempreitada.

#### 13.1.3.2 – Limpeza de fossas

No decorrer do ano foram realizadas 207 intervenções de limpeza de fossas particulares, poços de bombagem e fossas coletivas que totalizaram 304 cargas.

|  | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--|------|------|------|------|------|
| Fossas coletivas (Intervenções)                    | 83   | 70   | 64   | 111  | 152  |
| Fossas Prediais e poços de bombagem (Intervenções) | 53   | 60   | 92   | 90   | 55   |
| <b>TOTAL</b>                                       | 136  | 130  | 156  | 201  | 207  |

### 13.1.3.3 – Manutenção realizada pela concessionária

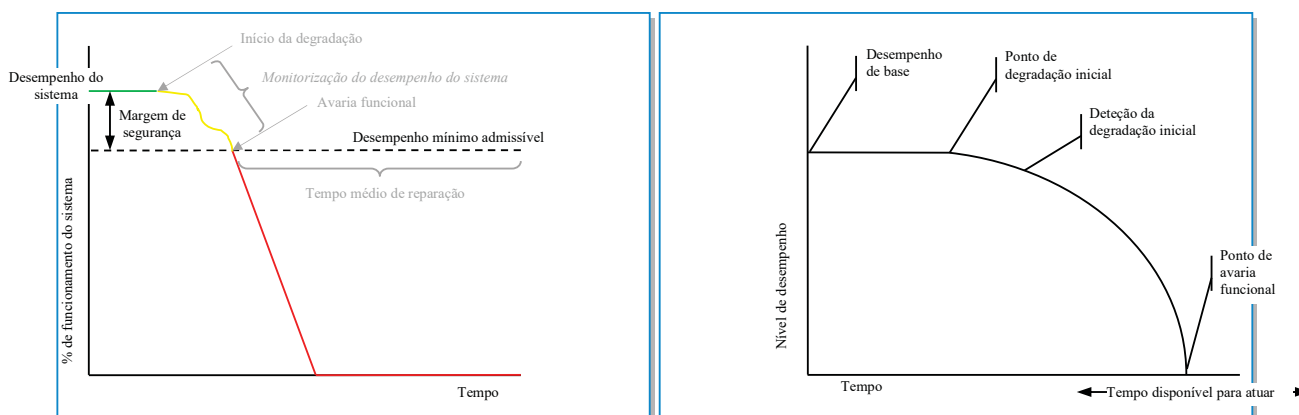
#### Manutenção preventiva

No âmbito da manutenção preventiva realizada, no decorrer de 2025, nas estações elevatórias de águas residuais, foram contabilizadas um total de 482 ordens de serviço executadas, o que corresponde a 10,9% do total de serviços realizados na Águas de Valongo de carácter preventivo.

#### Manutenção condicional

Em complemento aos serviços de Manutenção preventiva sistemática, as equipas de manutenção da Águas de Valongo executam também trabalhos de manutenção condicionada. Estes trabalhos baseiam-se numa manutenção preventiva baseada na vigilância do funcionamento do equipamento, para a determinação do seu estado ou condição e o seu impacto na probabilidade de avaria.

O Acompanhamento de Condição que se realiza através de inspeções periódicas, tem como objetivo determinar, de uma forma sistemática, o estado de condição de um equipamento ou sistema.



As respetivas inspeções envolvem diferentes tipos de equipamentos e sistemas e que pressupõe a utilização de diferentes tecnologias de acompanhamento de condição.

Para a realização destes trabalhos, os técnicos contam com uma variedade de equipamentos, nomeadamente, aparelhos de medida de várias grandezas (tensão, intensidade de corrente elétrica, resistência elétrica, temperatura, pressão.), equipamentos de diagnóstico por análise de vibrações, equipamentos de alinhamento a laser.



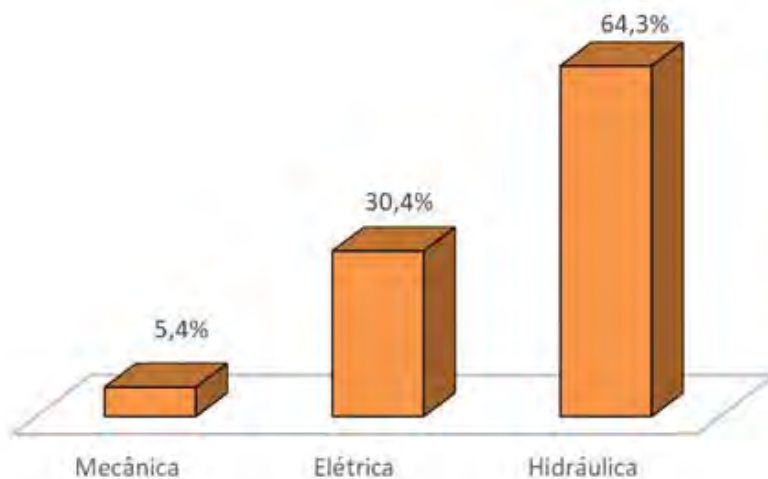
### Manutenção corretiva

Em 2025 foram contabilizados 80 episódios de avarias, do total de 562 ocorridas na globalidade do parque de equipamentos instalados.

De seguida apresentamos o histórico de eventos de avarias mensais, ocorridas nas estações elevatórias de águas residuais.



### Tipificação das avarias nas Estações Elevatórias de Águas Residuais



De seguida apresentamos o top, das avarias nas estações elevatórias de águas residuais, no período de 2025

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| E.E.A.R. Ilha                 | 24 |
| E.E.A.R. Resineira            | 11 |
| E.E.A.R. St <sup>a</sup> Rita | 9  |
| E.E.A.R. Sonhos               | 7  |

## 13.2 - Estações de tratamento de águas residuais

### 13.2.1 - Manutenção realizada pela concessionária

As estações de tratamento da Etar de Campo e Etar de Ermesinde estão classificadas como unidades funcionais separadas no software de gestão. A gestão de execução da manutenção preventiva anual é realizada por unidade funcional.

No decorrer de 2025 foram executadas um total de 3.082 ordens de trabalho nestas duas unidades de tratamento.

Foram executadas 2.827 ordens de serviço de manutenção preventiva e 255 serviços de carácter corretivo. O tempo médio de indisponibilidade de equipamentos, por avaria nestas estações, foi de 3.3 horas.

Das várias ações de manutenção realizadas em 2024 nestas instalações destacam-se:

#### ETAR de Campo:

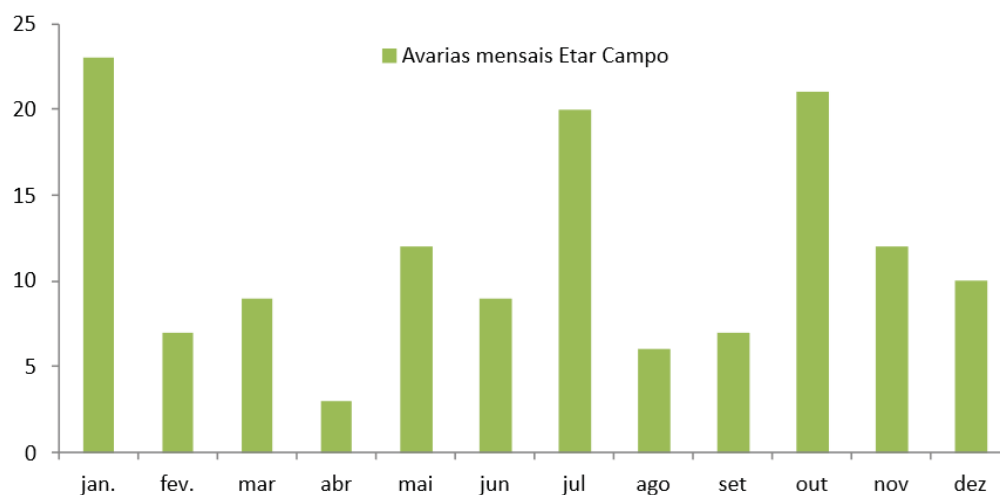
- Substituição de rolamentos e chumaceiras das unidades de desidratação filtro de bandas;
- Reparação de bloco do compressor de arejamento;
- Reparação de grupo gerador de emergência, circuito de refrigeração;
- Substituição de telas de filtros de banda;
- Substituição de motoredutor do transportador de lamas desidratadas;
- Reparação de grupo de extração de lamas, com substituição de rotor e biela;
- Substituição de redutor da grade automática de limpeza da obra de entrada grossa;
- Reparação de grade automática da elevatória do poço de Campo;



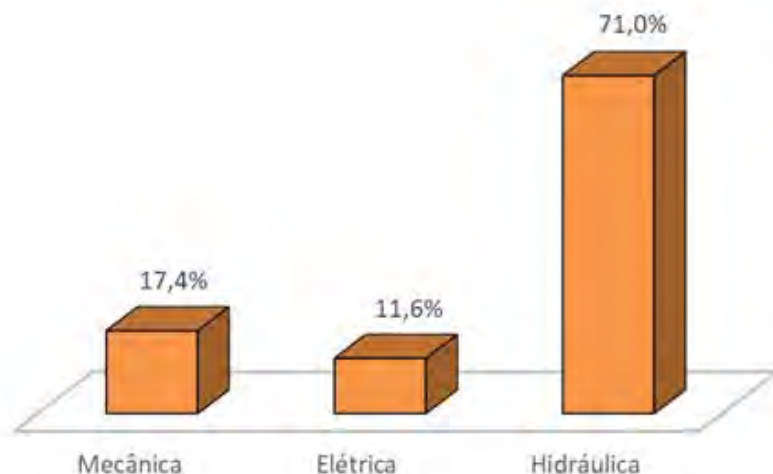
- Bombas doseadoras da unidade de desodorização química;
- Grupo de recirculação de lamas do digestor;
- Reparação de agitadores do tanque de homogeneização;
- Reparação de parafuso transportador de gradados da obra de entrada;
- Desobstruções nos grupos de recirculação e permutadores de calor do sistema de aquecimento de lamas do digestor
- Manutenção ao posto de transformação;
- Manutenção à caldeira de biogás



De seguida apresentamos o histórico de eventos de avarias mensais, ocorridas na estação de tratamento de águas residuais de Campo.



## Tipificação das avarias

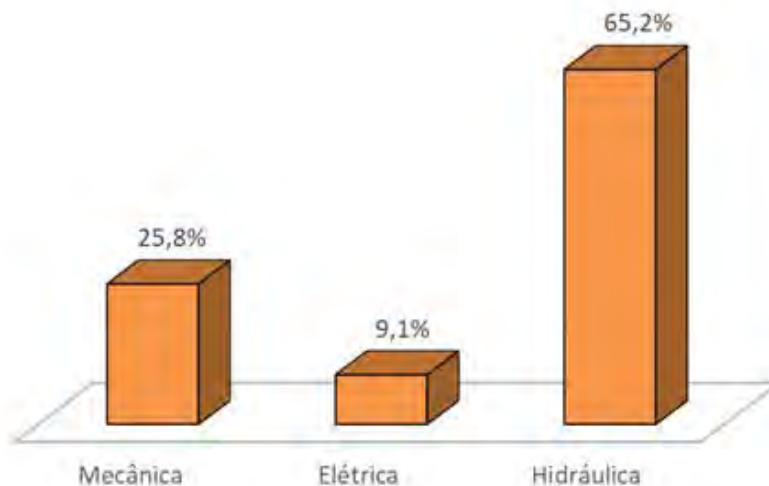
**ETAR de Ermesinde:**

- Reparação de grupo de lamas espessadas;
- Reparação do ventilador da unidade de desodorização química;
- Reparação de grupo de lamas desidratadas;
- Anomalia nos elementos de potencia do quadro elétrico do compressor de arejamento da linha B;
- Colocação de elementos de suporte e elevação dos grupos elevatórios de sobrenadantes;
- Reparação de tamisador da obra de entrada com substituição de malha filtrante e guias;
- Substituição de motoredutor do tamisador da obra de entrada;
- Reparação de grupo elevatório da obra de entrada;
- Beneficiação de motor elétrico do descompactador de lamas;
- Reparação de grupo de extração de lamas biológicas;
- Reparação de grupo elevatório de escorrências;

De seguida apresentamos o histórico de eventos de avarias mensais, ocorridas na estação de tratamento de águas residuais de Ermesinde.



#### Tipificação das avarias



### Plano de lubrificação:

Um dos aspetos relevantes num equipamento eletromecânico é garantir-se uma lubrificação adequada dos seus órgãos mecânicos. É assim essencial que as máquinas se mantenham lubrificadas de modo correto, isto é, que disponham do lubrificante recomendado pelo fabricante na qualidade e quantidade especificada e que, nos casos aplicáveis, se proceda à sua substituição em tempo oportuno. O Plano de Manutenção da Águas de Valongo considera serviços de lubrificação, com periodicidades pré-determinadas.



Este plano foi realizado de acordo com as recomendações do fabricante dos equipamentos e de acordo com a análise ao histórico de comportamento dos equipamentos objetos de lubrificação.

## PLANO SUBSTITUIÇÃO LUBRIFICANTES

| Equipamento                       |                                  | Periodicidade da Manutenção                           |                    |             |                                  |
|-----------------------------------|----------------------------------|---|--------------------|-------------|----------------------------------|
|                                   |                                  | M=Mensal B=Bimestral T=Trimestral S=Semestral A=Anual |                    |             |                                  |
|                                   |                                  | Substituição dos Lubrificantes                        |                    |             | Gerais                           |
|                                   |                                  | Anual   | Anual Condicionada | Específica  | Verificação Níveis Lubrificantes |
| Equipamentos Electromecânicos     | Grade Mecânica                   | x   |                    |             | S                                |
|                                   | Grupo Electrobomba               |   | x                  |             | T                                |
|                                   | Grupo Electrobomba Submersível   |   | x                  |             | S                                |
|                                   | Bomba Doseadora                  |   | x                  |             | S                                |
|                                   | Compressor                       | x   |                    |             | T                                |
|                                   | Compressor Rotativo              |   |                    | 4000h       | B                                |
|                                   | Grupo Gerador                    |   |                    | 2000h/2Anos | S                                |
|                                   | Agitador Submersível             |   | x                  |             | S                                |
|                                   | Arejador Submersível             |   | x                  |             | S                                |
|                                   | Arejador Superfície              |   |                    | 4000h       | T                                |
|                                   | Triturador                       |   | x                  |             | T                                |
|                                   | Tamizador                        |   | x                  |             | T                                |
|                                   | Sistema de Transporte e Elevação |   | x                  |             | S                                |
|                                   | Parafuso Transportador           |   | x                  |             | S                                |
|                                   | Tapete Transportador             |   | x                  |             | S                                |
|                                   | Braço Elevação                   |   | x                  |             | A                                |
|                                   | Ponte Raspadora                  |   | x                  |             | T                                |
| Ponte Rolante                     |                                  | x   |                    | S           |                                  |
| Unidade de preparação de polímero |                                  | x   |                    | A           |                                  |

**Anual** - Substituição dos Lubrificantes realizada na acção de manutenção preventiva anual.

**Anual Condicionada** - Substituição dos Lubrificantes Condicionada. É realizada uma inspeção ao estado do lubrificante e a sua substituição é realizada em função das condições observadas (cor, viscosidade, humidade, etc.).

**Específica** - Substituição dos lubrificantes realizada com intervalos específicos do equipamento, diferentes de 1ano.



## CAPITULO 14 – Intervenção de Entidades Fiscalizadoras e Novas Regulamentações

### 14.1 - Intervenção de Entidades Fiscalizadoras

#### **Regulamento nº 446/2024, de 19 de abril**

A 19 de abril de 2025 entraram em vigor as normas regulamentares relativas ao pagamento de compensações por incumprimento dos níveis mínimos de qualidade de serviço prestado ao utilizador final, definidos no Regulamento nº 446/2024, de 19 de abril que entrou em vigor a 19 de outubro do mesmo ano.

Estes níveis mínimos de qualidade de serviço prestado ao utilizador final reportam-se aos aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos e por aqueles sentidos diretamente.

O Ministério do Ambiente, através da APA / ARH N, como entidade responsável pela emissão do TUA - Título Único Ambiental, das ETAR, realiza atividades de fiscalização das condições de funcionamento das instalações através da análise dos resultados do controlo analítico regulamentar enviado com a periodicidade definida na licença bem como do cumprimento de outras condições definidas no mesmo documento.

A ERSAR na qualidade de entidade reguladora acompanhou o desenvolvimento da atividade da Águas de Valongo, através da avaliação dos indicadores de desempenho da qualidade de serviço das entidades gestoras. Em 2025 a Águas de Valongo submeteu os dados relativos à atividade realizada em 2024. A ERSAR realizou uma auditoria não presencial aos dados reportados pela entidade gestora. Em sede de contraditório a Águas de Valongo justificou os resultados obtidos dos indicadores com avaliação mediana e insatisfatória. Os indicadores de desempenho do ano 2024 foram divulgados no fim do ano 2025.

#### **Resultados AQS 2024**

**Entidade Gestora:**

Águas de Valongo

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

 Tel. + 351 224 227 390 + 351 224 227 380, 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 balcão                       |
| Utilizador do(s) sistema(s) em alta           | Águas do Douro e Riva, 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                              |
| Alcance dos serviços (n.º)                    | 39011                           |
| Tipologia da área de intervenção              | Área predominantemente urbana   |
| Volume de atividade (m³/ano)                  | 4279140                         |
| Plano de contingência                         | Não                             |
| Plano de eficiência energética                | Não                             |
| Plano de segurança da água                    | Sim                             |


**Perfil do sistema de abastecimento de água:**

|   |       |
|---|-------|
| Comprimento da rede (km)  | 511,2 |
| 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 reclusão (n.º)  | 7     |
| Reservatórios (n.º)   | 22    |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)                           | 195   |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)                  | 143   |
| Índice de medição de caudais (em 200)                                     | 153   |
| Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)                            | 49    |
| Capacidade de reserva de água tratada (dias)                              | 4     |
| Cumprimento do licenciamento das captações (%)                            | NA    |
| Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)                           | 0,35  |
| 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/m³)  | 0,00  |
| Encantilhamento adequado de lamas do tratamento (%)                       | NA    |
| Benefício do tarifário social (%)   | 8     |
| Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%) | 100   |
| Ramais afetados por falhas no abastecimento (n.º/1000 ramais ano)         | 4     |

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador  | Avaliação 2024 | Valor do indicador (valor de referência) | Fiabilidade dos dados | Histórico 2020 - 2024 | Observações  |
|--|----------------|--|-----------------------|-----------------------|--|
| <b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>                                      |                |  |                       |                       |  |
| AA 01 - Acessibilidade física do serviço                                       |                | 99 %<br>(96; 100)                        | ★                     |                       |  |
| AA 02 - Acessibilidade económica do serviço                                    |                | 0,46 %<br>(0; 0,90)                      | ★★★★                  |                       |  |
| AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento                                  |                | 0,3<br>(0,0; 1,0) /1000 habitantes       | ★★★★                  |                       |  |
| AA 04 - Água segura  |                | 99,91 %<br>(96,00; 100)                  | ★★★★                  |                       |  |
| AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos     |                | 100 %<br>100                             | ★★★★                  |                       |  |
| <b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>                                   |                |  |                       |                       |  |
| AA 06 - Cobertura dos gastos   |                | 131 %<br>(100; 110)                      | ★★★★                  |                       | O reporte de custos encontra-se em fase de validação, pelo que o contraditório do valor do indicador será efetuado no âmbito do respetivo mês. |
| AA 07 - Adeção ao serviço  |                | 94,1 %<br>(95,0; 100,0)                  | ★                     |                       |  |
| AA 08 - Águas não faturadas  |                | 12,0 %<br>(0,0; 20,0)                    | ★★★★                  |                       |  |
| AA 09 - Reabilitação de condutas   |                | 0,2 %/ano<br>(1,0; 4,0)                  | ★★★★                  |                       |  |
| AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas                                      |                | 11 (/100 km/ano)<br>(0; 30)              | ★★★★                  |                       |  |
| AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento                             |                | NA<br>(10; 50)                           |                       |                       | A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.   |
| AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água |                | 1,6 /1000 naturais<br>(2,0; 3,0)         | ★★★★                  |                       |  |
| <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>  |                |  |                       |                       |  |
| AA 15 - Perdas reais de água   |                | 44 l/(natural.dia)<br>(0; 100)           | ★★★★                  |                       |  |
| AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias                       |                | 0,90<br>Wh/(m³.100m)<br>(0,37; 0,43)     | ★★★★                  |                       |  |
| AA 17 - Produção de lamas de tratamento  |                | NA<br>(0; 0,04)                          |                       |                       | A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.   |
| AA 18 - Produção própria de energia  |                | 0 %<br>(=0)                              | ★★★★                  |                       |  |

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 adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.

**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.compt](mailto:aguas.valongo@bewater.compt)



**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  | Embalca                                     |
| 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 (Faroeria 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)   | 38398                                       |
| Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º) | 30  |
| Tipologia da área de intervenção   | Área predominantemente urbana               |
| Volume de atividade (m³/ano)   | 3684656                                     |
| Plano de ação para o controlo de aflúncias 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)   | 356,8 |
| 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)   | 138   |
| Licenciamento de descargas (%)  | 100   |
| Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)                                       | 0,37  |
| Índice de segurança e resiliência (em 200)  | 131   |
| Sazonalidade das aflúncias  | 2     |
| Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> ) | 0,08  |
| Acessibilidade física ao tratamento (%)   | 100   |
| Consumo de energia no tratamento (kWh/m <sup>3</sup> )                                | 0,47  |
| Enchimento 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   |

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador   | Avaliação 2024 | Valor do indicador (valor de referência)                  | Fiabilidade dos dados | Histórico 2020 - 2024 | Observações   |
|---|----------------|---|-----------------------|-----------------------|---|
| <b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR:</b>                                      |                |   |                       |                       |   |
| AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis  | ●              | 98 %<br>[92; 100]   | ★★★★                  |                       |   |
| AR 03 - Acessibilidade económica do serviço                                     | ●              | 0,30 %<br>[0; 0,50]                                       | ★★★★                  |                       |   |
| AR 04 - Ocorrência de inundações  | ●              | 0,05<br>/(1000 ramal/ano)<br>[0; 0,25]                    | ★★★★                  |                       |   |
| AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos      | ●              | 100 %<br>[00; 100]  | ★★★★                  |                       |   |
| <b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>                                    |                |   |                       |                       |   |
| AR 06 - Cobertura dos gastos  | ●              | 119 %<br>[100; 110]                                       | ★★★★                  |                       |   |
| AR 08 - Acesso ao serviço por rede fixa   | ●              | 95,6 %<br>[85,0; 100]                                     | ★★★★                  |                       |   |
| AR 09 - Reabilitação de coletores   | ●              | 0,2 %/ano<br>[1,5; 4,0]                                   | ★★★★                  |                       |   |
| AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores                         | ●              | 0,0 / (100 km.ano)<br>[0,0]                               | ★★★★                  |                       |   |
| AR 11 - Monitorização da condição de coletores                                  | ●              | 21 %<br>[>=75]  | ★★★★                  |                       | Devido a limitações do Portal ERSAR, o valor apresentado representa o número de coletores em condições em relação ao valor 33%. |
| AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento                              | ●              | 88 %<br>[70; 95]  | ★★★★                  |                       |   |
| AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais         | ●              | 2,0 / (10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> .ano)<br>[2,1; 2,8] | ★★★★                  |                       |   |
| AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais | ●              | 9,2 / (100 km.ano)<br>[5,0; 10,0]                         | ★★★★                  |                       |   |
| <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>   |                |   |                       |                       |   |
| AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias                        | ●              | 0,63<br>kWh/(m <sup>3</sup> .100m)<br>[0,27; 0,54]        | ★★★★                  |                       |   |
| AR 17 - Produção de lamas no tratamento   | ●              | 0,5 kg/m <sup>3</sup><br>[0,5; 0,8]                       | ★★★★                  |                       |   |
| AR 18 - Produção de água para reutilização                                      | ●              | 0,2 %<br>[20,0; 100,0]                                    | ★★★★                  |                       |   |
| AR 19 - Produção própria de energia   | ●              | 0 %<br>[>=0]  | ★★★★                  |                       |   |
| AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade                     | ●              | 100 %<br>[90; 100]  | ★★★★                  |                       |   |
| AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga                                  | ■              | NA<br>[0]   | ★★★★                  |                       | A informação para o cálculo do indicador não foi disponibilizada à ERSAR por essa 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: 1 a menor fiabilidade e 4 a maior fiabilidade

Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória.

## 14.2 Novas Regulamentações

### Regulamento nº 446/2024, de 19 de abril

A 19 de abril de 2025 entraram em vigor as normas regulamentares relativas ao pagamento de compensações por incumprimento dos níveis mínimos de qualidade de serviço prestado ao utilizador final, definidos no Regulamento nº 446/2024, de 19 de abril que entrou em vigor a 19 de outubro do mesmo ano

Estes níveis mínimos de qualidade de serviço prestado ao utilizador final reportam-se aos aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos e por aqueles sentidos diretamente.

### TUA - Título Único Ambiental

A rejeição das águas residuais proveniente de Valongo, Campo e Sobrado está condicionada ao especificado no TUA n.º 20230103000075. Esta licença teve o seu início em 16 de outubro de 2023, pese embora tenha sido comunicado pela APA, apenas a 10 de novembro. Prevê-se que esta licença tenha a duração de 5 anos, porém o documento é omissivo quanto à data de validade. A Águas de Valongo questionou a APA sobre estas questões, mas até ao momento não obtivemos resposta.

Nesta licença foram definidas novas condições a observar no programa de autocontrolo na sequência da obra de ampliação concluída em 2022.

Para além destas condições a APA manteve a condição de ser otimizado o funcionamento da ETAR, durante a vigência da atual licença, de forma a reduzir os valores do parâmetro de Azoto Total e Fósforo de modo a não comprometer a qualidade da massa de água recetora. Sobre estes requisitos, a Águas de Valongo solicitou esclarecimentos à APA quanto ao alcance desta exigência e quanto aos parâmetros limites de descarga a partir dos quais pode levar ao compromisso da qualidade das linhas de água.

A rejeição das águas residuais proveniente de Ermesinde e Alfena está condicionada ao especificado ao TUA n.º 20230328001004, renovado em 2023. Esta licença foi concedida por um período de 5 anos, que termina em março de 2028.

A rejeição das águas residuais provenientes da ETAR Senhora do Amparo está condicionada ao especificado no TUA n.º 20230222000560. Esta licença foi concedida por um período de 5 anos, que termina em fevereiro de 2028.

## CAPITULO 15 – Perspetivas do Serviço de Água e de Saneamento para o Ano de 2026

### 15.1 – Serviço de abastecimento de água

Uma das prioridades que se tem mantido ao longo dos anos, na atividade operacional desenvolvida na Águas de Valongo tem a ver com a garantia da continuidade e qualidade do serviço que prestamos aos utilizadores. Nesse sentido as intervenções que a Águas de Valongo se propõe realizar no ano 2026, quer ao nível dos investimentos de exploração quer de investimentos do PI contratual são definidos tendo em vista assegurar estes dois objetivos.

Não obstante os investimentos realizados pela Águas de Valongo desde o início do contrato de concessão, persistem ainda no concelho locais com pressões de serviço e disponibilidade de caudal fora dos limites considerados ideias para operação.

As pressões acima do recomendado raramente são motivo de desconforto para os utilizadores, enquanto as pressões mais baixas já afetam a qualidade do serviço, principalmente quando o sistema de abastecimento das redes prediais é assegurado diretamente da rede pública. Estas zonas estão identificadas e muitas das situações existentes têm sido corrigidas com a entrada em funcionamento dos novos reservatórios, o que obriga à redefinição das atuais zonas de abastecimento e criação de novas zonas altimétricas, e que continuará a ocorrer.

Em 2026 a Águas de Valongo irá dar continuidade ao estudo de excesso de pressão iniciado em anos anteriores por forma a criar condições de regularização dessas pressões na rede distribuidora que permita melhorar a eficiência do sistema com a consequente diminuição do volume de perdas de água. No âmbito desse estudo vão ser realizados investimentos para regularização de sobrepressões.

Sobre a disponibilidade de caudal, estas situações verificam-se sobretudo em redes mais antigas de menores diâmetros, e onde existe grande concentração de utilizadores do serviço público de abastecimento de água direto da rede pública. Estas situações só se resolvem com a renovação destas infraestruturas ou com alterações e renovações de redes prediais.

#### 15.1.1 – Investimentos a realizar em 2026

##### 15.1.1.1 - Investimentos de exploração e custos de renovação IFRIC 12 a realizar em 2026

###### ❖ Instalações de Água

- Reservatório da Formiga (2\*3250m<sup>3</sup>) - substituição do grupo de bombagem e atuadores – transita de 2025;
- Reservatório Flor da Serra (2\*5000m<sup>3</sup>) - beneficiação das pinturas exteriores;

- Reservatório Flor da Serra (2\*1750m<sup>3</sup>) - reabilitação da câmara de manobras e pinturas exteriores e substituição de quadro elétrico;
- Reservatório Alto da Mina (2\*500m<sup>3</sup>) - impermeabilização interior de uma célula;
- Reservatório Montes da Costa – (2\*2250m<sup>3</sup>) - impermeabilização exterior da cúpula da célula direita;
- Hidropressor NS Amparo: Substituição de hidráulicos do grupo de bombagem;
- ❖ Rede e ramais de Água
  - Reparação de redes e ramais;
  - Remodelação integral de ramais em diversos locais do concelho;
  - Substituição do parque de contadores por antiguidade;
  - Substituição de válvulas;
  - Telegestão – Instalação de equipamentos para controlo remoto de ZMC;
  - Setorização - Criação de novas zonas de medição e controlo (ZMC), através da instalação de caudalímetro e ligação ao posto central de telegestão;
  - Construção de ramais novos.

#### **15.1.1.2 - Investimentos PI contratual a realizar em 2026**

- Rede adutora RV02 (PRFV) - Ruas Fonte da Senhora e Estrada Velha - Fase 2
- Remodelação de conduta adutora na rua 5 de Outubro/ S. Vicente (Desvio linha CP) - Fase 1
- Remodelação de rede distribuidora Av. Eng. Duarte Pacheco e rua J J Ribeiro Teles (última fase) - transita de 2025
- Remodelação da rede distribuidora da Av. Eng. Duarte Pacheco e Av. J. J. Ribeiro Teles - Fase 1 e 2 (2027-2028) – pavimentação final da obra realizada em 2025
- Rede adutora RV02 (PRFV) - Ruas Fonte da Senhora e Estrada Velha (Fase 1 - obra a concluir por antecipação de parte do valor previsto para o ano 2036

#### **15.2 – Serviço de saneamento**

Numa perspetiva de melhoria contínua pretende-se dar continuidade ao melhoramento do desempenho do sistema público de águas residuais. Para isso muito contribui as ações de inspeção realizadas no âmbito dos projetos “corrente rio Leça” e “corrente rio Ferreira” e a monitorização em contínuo das bacias e sub-bacias de drenagem destes sistemas. Através das ações realizadas no âmbito do projeto de aflúências indevidas são definidas as zonas prioritárias de intervenção.

Da monitorização que temos vindo a realizar verificamos que grande parte das afluências indevidas que afluem aos sistemas públicos de saneamento, são provenientes de águas de infiltração de linhas de água e níveis freáticos que se infiltram através dos coletores e caixas de visita.

Para além das ações acima referidas a Águas de Valongo realiza uma monitorização permanente do desempenho das instalações de águas residuais que lhe permite identificar e caracterizar o desempenho dos equipamentos e das instalações e priorizar as intervenções preventivas que assegurem a continuidade do serviço.

As intervenções previstas realizar em 2026 na substituição de redes e de ramais e na substituição / beneficiação de equipamentos foram priorizadas tendo por base os registos dos históricos operacionais (reclamações; inspeções vídeos; obstruções; entupimentos; avarias) que são uma ferramenta importante para sustentar a decisão.

Para além dos investimentos de substituição de redes e ramais de águas residuais e equipamentos identificados como prioritários, prevê-se, para 2026, realizar investimentos de expansão previstos em anos anteriores, mas a realizar por antecipação de verbas do ano 2035

e 2034, no âmbito do Aditamento 5 do Contrato de Concessão, com o objetivo de disponibilizar rede de águas residuais na zona industrial de Campo e na rua do Freixo, em Sobrado, na sequência do interesse manifestado pela Câmara Municipal de Valongo.

## 15.2.1 – Investimentos a realizar em 2026

### 15.2.1.1 – Investimentos de exploração e custos de renovação IFRIC 12 a realizar em 2026

#### ❖ Instalações de Saneamento

- EE de Santa Rita – substituição de válvulas de comporta da obra de entrada;
- EE S. Lázaro - substituição dos pedestais;
- EE da Palmilheira e da EE Formiga - substituição de grupos de bombagem;
- EE da Resineira – substituição de grupo de bombagem e instalação de pedestais, suportes e guias

#### ❖ Rede e ramais de Saneamento

- Reparação de redes e ramais de saneamento: eliminação de coletores antigos;
- Substituição integral de caixas de visita.

#### ❖ ETAR

Os investimentos previstos nas ETAR para 2026 consistem, essencialmente na renovação do parque de equipamentos e algumas melhorias que permitam melhorar a eficiência operacional nestas instalações

Destacam-se os investimentos mais relevantes:

- **ETAR de Valongo, Campo e Sobrado:**
  - Sistema de ventilação nos OE dos edifícios críticos;
  - Substituição do compressor de arejamento;
  - Triturador na linha de lamas a elevar para digestor;
  - Substituição do hidráulico do hidropressor de água de serviço;
  - Substituição de pentes de limpeza das grades finas do tratamento preliminar incluindo correntes;
  - Substituição de anteparas e descarregadores dois decantadores primários;
  - Remodelação do sistema de iluminação exterior da instalação;
  - Substituição dos caudalímetros de ar dos compressores de arejamento (3un)
- **ETAR de Ermesinde e Alfena**
  - Substituição grupos de bombagem de lamas desidratadas;
  - Substituição e grupos de bombagem de recirculação da desodorização química de gases;
  - Substituição de grupo de bombagem de lamas primárias.

#### 15.2.1.2 - Investimentos PI contratual

- PUZIEC - Bacia 10 – Rua Central das Vinhas, Campo - expansão da cobertura do serviço de saneamento na zona industrial de Campo;
- Rua do Freixo, Sobrado (1ª fase) – expansão da cobertura do serviço de saneamento;
- PUZIEC - Bacia 10 – expansão de rede de águas residuais por opção da Câmara Municipal de Valongo em priorizar a expansão da cobertura do serviço de saneamento na zona industrial da PUZIEC:
  - Rua das Minas | Rua Central da Fervença – estação elevatória - obra a concluir por antecipação do valor restante de 2035 e de parte do valor previsto para o ano 2034;
  - Rua Central da Fervença, rua e travessa da Fervença - expansão de rede - obra a concluir por antecipação do valor restante de 2035 e de parte do valor previsto para o ano 2034;
- Rua e trav. Dr. João Alves Vale, rua Professor Orlando Teles e trav. 25 de abril – substituição de rede - obra a concluir por antecipação do valor restante de 2035 e de parte do valor previsto para o ano 2034;

## CAPÍTULO 16 – Pareceres Sobre as Obras Particulares

A Águas de Valongo, como tem sido habitual, emitiu pareceres técnicos, quer em projetos de redes prediais de abastecimento de água, águas residuais domésticas e águas pluviais, quer de loteamentos e infraestruturas em arruamentos novos ou existentes.

Durante a execução das redes prediais, e sempre que julgue conveniente, a Fiscalização desta Empresa acompanha a execução da obra. Após a sua conclusão é efetuada a vistoria.

No caso das infraestruturas, a execução dos trabalhos é acompanhada pela nossa Fiscalização. À semelhança das redes prediais, no final da obra é realizada uma vistoria para efeitos de receção provisória, na qual são efetuados ensaios de pressão e desinfecção das condutas a nível de abastecimento de água e ensaios de estanquidade de coletores a nível de águas residuais.

### 16.1 – Projetos

Em 2025, deram entrada nesta Empresa 42 projetos de obras particulares, dos quais 32 correspondem a projetos de rede prediais e 10 são relativos a projetos de loteamentos e de infraestruturas. Foram analisadas 81 especialidades relativas às redes prediais e 23 em redes de loteamentos e infraestruturas, conforme ilustrado nos quadros abaixo.



### Processos Digitais Rececionados na Águas de Valongo

| Redes Prediais - RP Rececionadas | Quantidade |            |            |            |           | Evolução 2024/2025 (%) |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------------------|
|                                  | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       | 2025      |                        |
| Abastecimento de água            | 70         | 62         | 40         | 55         | 29        | -47%                   |
| Águas residuais domésticas       | 75         | 61         | 37         | 52         | 27        | -48%                   |
| Águas residuais pluviais         | 72         | 62         | 37         | 55         | 25        | -55%                   |
| <b>RP - Total Especialidades</b> | <b>217</b> | <b>185</b> | <b>114</b> | <b>162</b> | <b>81</b> | <b>-50%</b>            |
| <b>RP - Total Projetos</b>       | <b>83</b>  | <b>65</b>  | <b>41</b>  | <b>58</b>  | <b>32</b> | <b>-45%</b>            |

| Loteamentos   Infraestruturas<br>- LOT INF<br>Rececionadas | Quantidade |            |            |            |            | Evolução<br>2024/2025<br>(%) |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------------------------|
|  | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       | 2025       |                              |
| Abastecimento de água                                      | 6          | 2          | 4          | 10         | 9          | -10%                         |
| Águas residuais domésticas                                 | 6          | 5          | 6          | 10         | 9          | -10%                         |
| Águas residuais pluviais                                   | 8          | 3          | 5          | 7          | 5          | -29%                         |
| <b>LOT INF - Total Especialidades</b>                      | <b>20</b>  | <b>10</b>  | <b>15</b>  | <b>27</b>  | <b>23</b>  | <b>-15%</b>                  |
| <b>LOT INF - Total Projetos</b>                            | <b>9</b>   | <b>5</b>   | <b>7</b>   | <b>10</b>  | <b>10</b>  | <b>0%</b>                    |
| <b>Total Especialidades Rececionadas</b>                   | <b>237</b> | <b>195</b> | <b>129</b> | <b>189</b> | <b>104</b> | <b>-45%</b>                  |
| <b>Total Projetos Rececionados</b>                         | <b>92</b>  | <b>70</b>  | <b>48</b>  | <b>68</b>  | <b>42</b>  | <b>-38%</b>                  |

Resumindo, comparativamente com o ano anterior, registou-se um decréscimo na receção de projetos de obras particulares que deram entrada na empresa, tendo-se verificado uma maior incidência nos projetos de redes prediais. Essa redução, no número de projetos rececionados corresponde a um decréscimo de 38% face ao número de projetos rececionados no ano anterior. Em 2025, foram rececionados 42 projetos de obras particulares.

A Águas de Valongo continua a rececionar todos os projetos para apreciação, em formato digital, via Website, através de formulário ou endereço de correio eletrónico e, de forma presencial, nas nossas instalações.

Em 2025, 100% dos processos, foram entregues através do Website, não tendo sido registada nenhuma entrega presencial. Do total entregue via Website, 26% corresponde a projetos submetidos através do formulário e 74% enviados por correio eletrónico.



### Processos Digitais Registados na Águas de Valongo

| Modo de entrega                   | 2024      |     |                  | 2025      |     |                  |
|-----------------------------------|-----------|-----|------------------|-----------|-----|------------------|
|                                   | N.º       | %   | % não presencial | N.º       | %   | % não presencial |
| Presencial - CD/DVD/PEN           | 0         | 0%  |                  | 0         | 0%  |                  |
| Online - Site                     | 12        | 18% |                  | 11        | 26% |                  |
| Online - E-Mail                   | 56        | 82% |                  | 31        | 74% |                  |
| <b>Processos Registados na AV</b> | <b>68</b> |     | <b>100%</b>      | <b>42</b> |     | <b>100%</b>      |

Ainda relativamente aos projetos rececionados na Águas de Valongo, consideramos interessante partilhar no presente relatório as percentagens de aprovação, pedidos de esclarecimento técnico e de reprovação, no mesmo período apresentado para os projetos registados.

Assim sendo, em 2025, dos 42 projetos rececionados, 62% foram aprovados, 33% foram aldo de pedido de esclarecimento técnico e 5% foram aprovados com base no termo de responsabilidade do técnico autor do projeto. Quando comparado com o ano anterior, verifica-se que foi realizada uma maior percentagem de pedidos de esclarecimentos técnicos, tendo impacto na redução de projetos reprovados na Águas de Valongo

### Pareceres de Processos de Obras Particulares na Águas de Valongo

| Informação Prestada              | 2024 |      | 2025 |      | Evolução 2024/2025 (%) |
|----------------------------------|------|------|------|------|------------------------|
|                                  | N.º  | %    | N.º  | %    |                        |
| Total de Processos               | 68   | 100% | 42   | 100% | -38%                   |
| Taxa de Aprovação                | 41   | 60%  | 26   | 62%  | ✓                      |
| Taxa de Ped. Escl. Técnico (PET) | 22   | 32%  | 14   | 33%  | ?                      |
| Taxa de Reprovação               | 5    | 7%   | 0    | 0%   | ✗                      |
| Aprovação Base TResp             | 0    | 0%   | 2    | 5%   |                        |

## 16.2 – Vistorias

Em 2025 foram rececionados e realizadas pela Águas de Valongo, 110 vistorias de redes prediais.

Durante este ano foi rececionada 2 obra de expansão de rede pública de abastecimento de água, em PVC J10, na extensão de 274 metros dos quais 242 metros em conduta de diâmetro 125 mm e 32 metros em diâmetro 110mm.

Foi também rececionada 2 obra de expansão de rede pública de águas residuais domésticas, na extensão de 1130 metros, dos quais 337 de coletor em PVC diâmetro 200mm e 793 metros de conduta elevatória em diâmetro 110.

## CAPÍTULO 17 – Serviço aos utilizadores - Situação e Perspetivas para 2026

### 17.1 – Atendimento aos utilizadores



#### 17.1.1 – Reclamações

O processo de tratamento de reclamações possui na Águas de Valongo uma maturidade assente numa prática sustentada de metodologias e organização interiorizadas por todos os seus colaboradores.

Desde 2014 que a Águas de Valongo dispõe da informação das reclamações no SIG da empresa, permitindo o mapeamento das reclamações no concelho de Paredes e a identificação das áreas de concentração da insatisfação dos clientes, facilitando o processo de prevenção e a adaptação dos serviços prestados aos utilizadores.

A Águas de Valongo privilegia a comunicação com os seus clientes, quer através da interação conseguida pelo acesso ao seu site, quer através das diversas informações prestadas nas suas faturas periódicas, quer ainda através de diversos meios de contacto disponibilizados:

- contacto telefónico;
- contacto presencial;
- por correspondência;
- por correio eletrónico;
- por livro de reclamações.

Para além do livro de reclamações em formato físico, disponível sempre que solicitado pelo utilizador, desde junho de 2017 que a Águas de Valongo disponibiliza também via sítio na internet o livro de reclamações em formato digital.



Constitui uma boa prática da Águas de Valongo responder de imediato ao reclamante. Caso a complexidade ou detalhe da reclamação não permita esta brevidade, respondemos por escrito.

Em 2025, a Águas de Valongo deu resposta a todas as reclamações, em coordenação com as equipas no terreno que procuraram resolver todas as anomalias em tempo útil, assegurando a qualidade do serviço de abastecimento de água e saneamento.

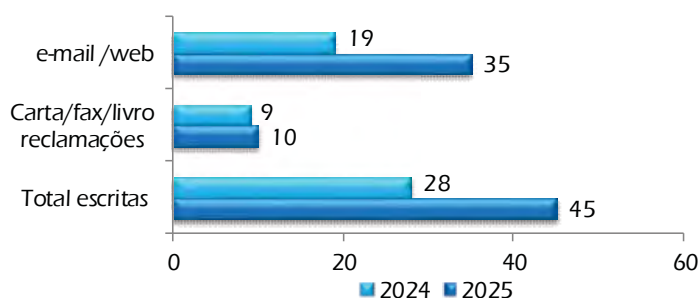
### Reclamações com responsabilidade

Em 2025 recebemos e tratamos com responsabilidade da Águas de Valongo um total de 45 reclamações escritas, verificando-se um aumento face a 2024.

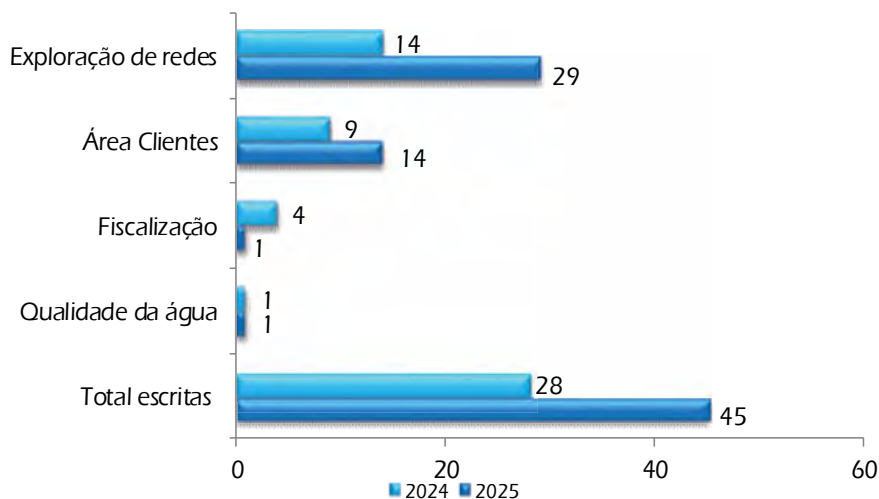
- 10 via carta e/ou fax e/ou livro de reclamações, com um tempo médio de resposta de 3 dias úteis;
- 35 via correio eletrónico/site, com um tempo médio de resposta de 1 dia útil.



#### ➤ Reclamações escritas recebidas no ano de 2025 por canal de entrada:



➤ **Reclamações escritas recebidas no ano de 2025 por área:**



Todas as reclamações são avaliadas para implementação de ações corretivas e preventivas com o objetivo de evitar a sua recorrência, procedimento este, igualmente planeado para 2025.

### **Desafio para 2026**

No âmbito das reclamações é pretensão da Águas de Valongo que a gestão das mesmas não se limite à monitorização dos prazos de resposta às partes interessadas, mas evitar a recorrência de causas, numa busca proactiva e espontânea pela proximidade com o utilizador e melhoria contínua.

## **17.1.3 – Plano de comunicação**

### **17.1.3.1- Ações de informação**

Ao longo do ano, a Águas de Valongo continuou com o seu objetivo da contínua aproximação e satisfação das expectativas dos utilizadores. Nesse sentido foram desenvolvidas, ao longo de 2025, algumas ações de comunicação externa.

#### **Produção de folhetos**

Ao longo de 2025 foram produzidas várias peças de comunicação com vista a informar os nossos utilizadores sobre alguns aspetos fundamentais da nossa atividade, bem como divulgar as campanhas promovidas, nomeadamente:

- Tarifários de água e saneamento, de modo a permitir que os nossos clientes possam facilmente conhecer os preços praticados.



- Resultados do Estudo satisfação clientes



### Estudo Satisfação clientes

O estudo de satisfação de 2025, foi realizado em moldes idênticos aos dos anos anteriores, via contacto telefónico, permitindo comparar a satisfação real dos clientes face a avaliações precedentes.

Os resultados obtidos são a dois níveis, local e nacional.

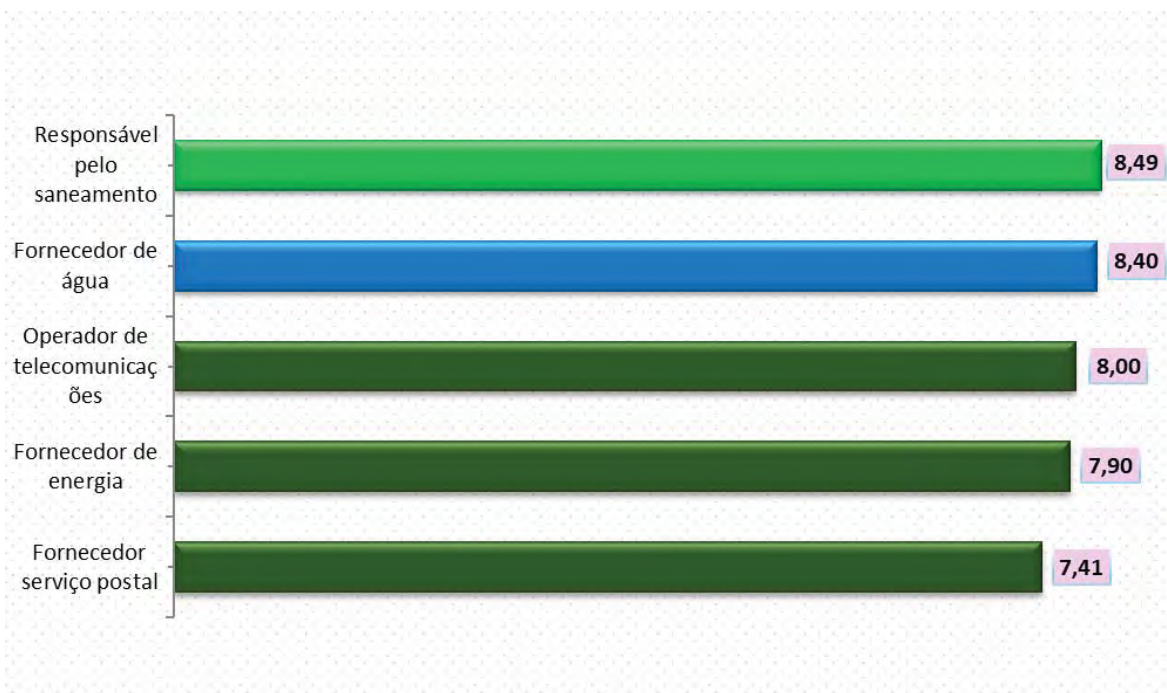
Na Águas de Valongo, constatou-se uma subida generalizada dos níveis de satisfação globalmente e por rubrica. A satisfação revelada pelos nossos clientes é um fator fundamental e motivador para a nossa melhoria contínua.

### SATISFAÇÃO GERAL COM A ÁGUAS DE VALONGO



Por outro lado, em comparação com outros serviços públicos na área de utilities, a Águas de Valongo destaca-se das restantes em termos de avaliações médias

### SATISFAÇÃO RELATIVA A DIFERENTES PRESTADORES DE SERVIÇOS



### Tenda da Água

Ao longo de 2025, a tenda da água marcou presença em vários eventos realizados no Concelho, com vista a divulgar a qualidade da água distribuída pela rede pública do Concelho de Valongo, bem como esclarecer dúvidas, vencer resistências e alertar para as vantagens económicas e ambientais da respetiva utilização.

### Dia Municipal da Proteção Civil

No dia 14 de março foi comemorado o dia Municipal da Proteção Civil que decorreu no Parque do Leça em Alfena, no qual participaram todas as entidades direta e/ou indiretamente envolvidas nas ações da Proteção Civil.

Sendo a Águas de Valongo um dos parceiros importantes, naturalmente marcou presença disponibilizando água da rede pública, folhetos informativos alusivos aos serviços e à qualidade de água e distribuiu alguns brindes.

Foi um evento que contou com enorme participação de escolas e do público em geral.



### Comemoração do 25 de abril

No âmbito do programa das comemorações do 25 de abril, a Junta de Freguesia de Campo realizou um diversificado conjunto de atividades das quais se destacou o 25º Grande Prémio de Atletismo da Vila de Campo e a 13ª Caminhada da Liberdade que reúnem anualmente centenas de participantes num momento de convívio, desporto e homenagem à Revolução dos Cravos. Esta foi a mais emblemática das iniciativas e contou com cerca de 400 participantes, milhares de espetadores e com a participação da Águas de Valongo.



### Valongo Romano

A história geológica de Valongo ajuda-nos a compreender a presença dos Romanos e o complexo mineiro e tecnológico que nos legaram, decorrente da exploração do ouro. De 15 a 18 de maio Valongo imergiu num ambiente festivo repleto de surpresas, diversão e de experimentação, onde se pode conviver com legionários, músicos, bailarinos e visitar um acampamento romano.

A Águas de Valongo esteve com a sua máquina da água a apoiar a iniciativa e divulgar a qualidade da água distribuída.





### Passeio de cicloturismo dos Magriços

No dia 25 de maio decorreu o tradicional passeio de cicloturismo dos Magriços de Ermesinde. Este evento, de grande tradição local, tem como objetivo promover a prática do desporto e a adoção de hábitos de vida saudáveis, pelo que a convite da organização, a Águas de Valongo esteve presente com a sua tenda da água promovendo o consumo de água da rede pública.



### Feira da regueifa do biscoito & mercado oitocentista

Entre os dias 29 de maio e 1 de junho realizou-se no centro da cidade de Valongo a feira da regueifa, do biscoito & mercado oitocentista.

O pão e o biscoito são produtos característicos da cidade que antigamente forneciam as terras vizinhas e a cidade do Porto.

Este evento pretende não só divulgar a qualidade, mas também a tradição dos produtos. É também recriado um mercado oitocentista, com representações de época por toda a cidade.

Além da diversidade de pão e biscoitos, são também feitas mostras de como o confeccionar. Por outro lado, existem inúmeros restaurantes, na sua forma oitocentista de “tasca” com os funcionários vestidos à moda da época.

Pela sua grandiosidade este evento atrai a Valongo milhares de visitantes.

Como sempre a Águas de Valongo não só patrocinou financeiramente o evento como esteve representada divulgando a qualidade da água distribuída no Concelho, bem como esclarecendo as dúvidas que vão sendo colocadas pelos visitantes.



### Ermesinde no Parque

A Junta de Freguesia de Ermesinde, nos dias 6 de julho, 3 de agosto e 7 de setembro dinamizou a iniciativa “Ermesinde no Parque”. Esta iniciativa teve lugar no Parque Soccer junto ao Rio Leça e teve como grande objetivo tirar as pessoas de casa e aproveitarem a vida ao ar livre e a proximidade do rio.

Esta iniciativa contou com a participação de diversas entidades, proporcionando atividades lúdicas às crianças presentes.

A Águas de Valongo marcou presença com a sua tenda da água, distribuindo água de qualidade em dias de enorme calor e esclarecendo dúvidas colocadas pelos visitantes.



### Noite branca e dos bombos

Numa organização da Junta de Freguesia de Ermesinde em parceria com a Câmara Municipal de Valongo, diversas associações e lojistas locais, realiza-se anualmente a Noite Branca e dos Bombos, no centro da cidade de Ermesinde.

Este ano a iniciativa teve lugar no dia 12 de julho prolongando-se até à madrugada do dia 13, com muita animação e centenas de visitantes.

Nela participaram inúmeras escolas de dança, canto e teatro do concelho, tendo a noite sido animada por diversos Dj's.

Houve, também, um desfile de grupos de bombos provenientes das mais variadas zonas do País.

Além do programa musical, os visitantes dispunham de inúmeras tendas gastronómicas e da água distribuída pela Águas de Valongo.



### Trail Santa Justa

Encontrando-se rodeado de serras o concelho de Valongo aposta nos desportos Outdoor, dando cor e vida às montanhas.

Uma delas, o Trail Santa Justa é uma atividade em que participam centenas de pessoas, provenientes dos mais diversos pontos do país, tendo este ano atingido cerca de 1.000 participantes.

Acresce que este trail que se realiza, tem carácter competitivo e conta para o campeonato nacional de trails.



### Participação em eventos

#### Seminário "Migrações, acolher e integrar, que desafios?"

Este evento está inserido no Plano de Ação para as Comunidades Desfavorecidas, desenvolvido no âmbito do PRR e reuniu especialistas da área das migrações, tendo como objetivo criar uma oportunidade para os técnicos e técnicas da área aprofundarem conhecimentos e partilharem experiências, sendo aberto a entidades de toda a região e fora dela.

A Águas de Valongo apoiou o evento através da oferta de garrafas reutilizáveis aos participantes bem como disponibilização de máquinas distribuidoras de água para refill das garrafas.

### Expoval – Mostra das atividades económicas de Valongo

De 18 a 21 de setembro realizou-se a feira das atividades económicas do concelho de Valongo. Esta mostra que se realiza de 2 em 2 anos pretende divulgar o que de melhor se faz no concelho realizando-se em paralelo vários concertos musicais e conferências.

À semelhança de edições anteriores, a Águas de Valongo patrocinou financeiramente o evento e esteve representada com um stand, disponibilizando água da rede pública para consumo dos visitantes.



### Atividades de Comunicação Interna

#### 25º aniversário da Águas de Valongo

Em 2025 a Águas de Valongo completou 25 anos de atividade no Concelho de Valongo. Atendendo à importância da data, foi realizado um almoço comemorativo. Para este almoço foram convidados todos os trabalhadores da empresa, a direção e administração da empresa bem como todo o executivo camarário e os presidentes das 5 freguesias. Foi realizado um vídeo demonstrativo das diversas áreas e atividades da empresa e houve lugar a várias intervenções. Foi um momento de grande partilha e convívio.



#### Festa de Natal dos Filhos dos Colaboradores

À semelhança de anos anteriores, a Águas de Valongo organizou uma festa para os filhos dos colaboradores com idades até 12 anos, que abrangeu 25 crianças. Este ano a festa decorreu num parque de diversões que tinha disponível várias atividades como paintball, piscina de bolas, campo de futebol, escalada, piscina e muito mais. A festa encerrou com um lanche e a chegada do pai Natal. Foi um dia de muita alegria para os mais pequenos e, naturalmente, para os seus pais.



## 17.2 – Sítio da Internet

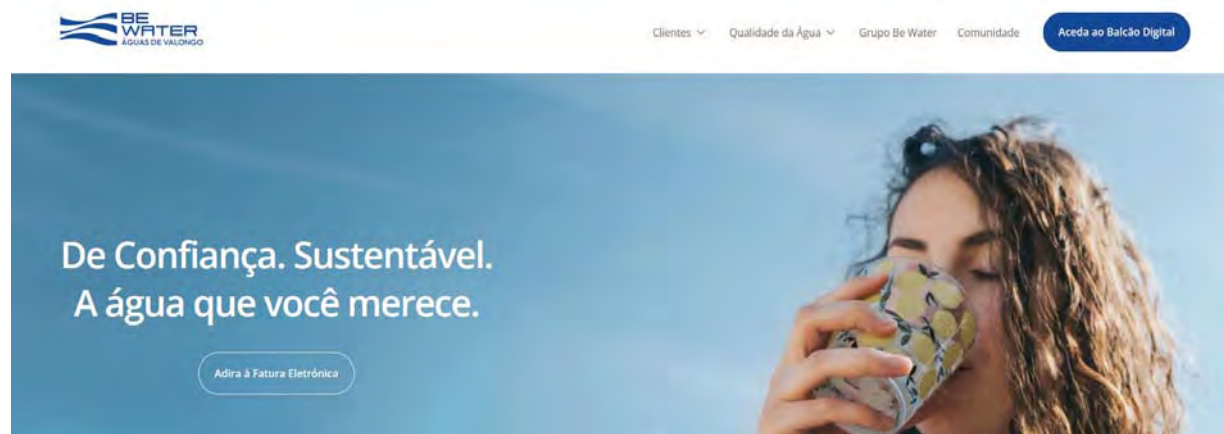
O sítio da Internet é mais uma ferramenta que a Águas de Valongo disponibiliza para chegar junto dos seus utilizadores e partes interessadas de uma forma mais célere, permitindo o seu retorno com a mesma eficiência e proximidade.

Em 2025, o número de visitas ao sítio da Águas de Valongo foi de 79816, sendo as páginas mais visualizadas: área de leituras, contactos e contratação.



Alguns exemplos/funcionalidades:

- Ⓐ Pedido de cadastro online, através de formulário desenvolvido para o efeito;
- Ⓐ Entrega de projetos online, através de formulário desenvolvido para o efeito;
- Ⓐ Espaço cliente/visualização de documentos (fatura eletrónica, leituras, serviços, tarifário etc.);



### 17.3 – Formas de pagamento propostas e adotadas pelos utilizadores

Das formas de pagamento que a Águas de Valongo disponibiliza aos seus utilizadores, a mais utilizada em 2025 foi o pagamento via multibanco.

Este aumento deveu-se à modalidade de encontro de contas, no qual são atribuídas na fatura atual duas referências: uma para pagamento da fatura do mês e outra para pagamento do valor total em dívida (fatura do mês + fatura vencida). Com esta modalidade são também deduzidos os créditos existentes, diminuindo assim o número de atendimentos presenciais.

|                       | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| Balcões Águas Valongo | 8%   | 11%  | 10%  | 10%  | 9%   |
| Débito direto SEPA    | 36%  | 36%  | 38%  | 39%  | 41%  |
| Multibanco            | 44%  | 43%  | 42%  | 42%  | 42%  |
| CTT                   | 2%   | 1%   | 1%   | 1%   | 1%   |
| Payshop               | 10%  | 9%   | 9%   | 8%   | 7%   |



Desde junho de 2014 que a Águas de Valongo, seguindo a tendência de integração económica a nível Europeu, disponibiliza aos seus clientes o sistema de débitos diretos SEPA (Single Euro Payments Area/ Área Única de Pagamentos em Euros).

Com a introdução da SEPA, todos os cidadãos, empresas e restantes agentes económicos, pertencentes ao conjunto dos países participantes, poderão efetuar e receber pagamentos, dentro ou fora das suas fronteiras, sob as mesmas condições, direitos e deveres, independentemente desses pagamentos serem nacionais ou terem como destino ou origem outro dos países participantes.



A Águas de Valongo tem desde 2014 disponível a fatura eletrónica. Trata-se de uma alternativa à fatura em papel, disponível para adesão a todos os utilizadores, permitindo:

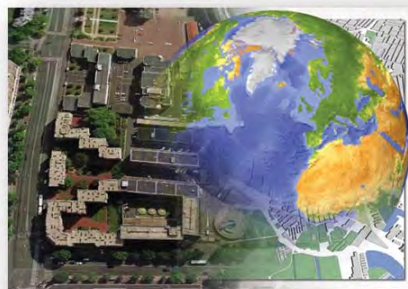
- O acesso mais rápido e cómodo, evitando os transtornos provenientes de possíveis atrasos por parte do correio;
- Fácil de arquivar e consultar;
- Evitar o desperdício de papel, responsabilidade ambiental.

No ano de 2024 registaram-se mais 1.232 adesões à fatura eletrónica comparativamente com o ano de 2023.

Em 2024 terminamos o ano com 15.771 utilizadores com a fatura eletrónica.

#### 17.4 – Sistemas de informação

A integração do sistema de gestão de clientes na plataforma SIG (sistema informação geográfica) mantém-se consolidada desde 2014 sendo uma realidade diária a visualização gráfica e mapeada da informação dos utilizadores com a informação técnica e operacional da empresa.



#### 17.5 – Setor Comercial

Tendo em vista as necessidades e expectativas do cliente, o setor comercial disponibilizou uma panóplia de serviços relacionados com a realização de obras de adaptação e/ou correção das redes prediais de água e de saneamento.

Destacam-se os seguintes serviços disponibilizados aos clientes:

- Pequenas reparações;
- Obras interiores de água e saneamento;
- Controlo da qualidade da água;
- Detecção de fugas na rede predial de água;





## CAPÍTULO 18 – Qualidade do serviço

### O Sistema de Gestão Integrado – Manutenção das certificações

A Águas de Valongo dispõe de um Sistema de Gestão Integrado (SGI), implementado de forma transversal à organização, que integra os domínios da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho.

O SGI encontra-se estruturado de acordo com os seguintes referenciais normativos:

**Qualidade** – ISO 9001 (NP EN ISO 9001)

**Ambiente** – ISO 14001 (NP EN ISO 14001)

**Segurança e Saúde no Trabalho** – ISO 45001 (NP ISO 45001)

A integração destes referenciais permite uma abordagem sistematizada à gestão dos processos organizacionais, promovendo:

- Harmonização de procedimentos
- Otimização de recursos
- Monitorização integrada de objetivos e indicadores
- Realização de auditorias internas e externas de forma integrada.

### Auditoria Externa de Acompanhamento – 2025

Em maio de 2025 foi realizada auditoria de acompanhamento ao Sistema de Gestão Integrado, conduzida pela APCER, no âmbito das empresas do Grupo Be Water.

Na sequência da auditoria externa e da análise efetuada ao desempenho, adequabilidade e eficácia do Sistema de Gestão Integrado (SGI), foi decidida a **manutenção das certificações** nos referenciais aplicáveis:

- NP EN ISO 9001
- NP EN ISO 14001
- NP ISO 45001



A entidade certificadora concluiu que o SGI:

- Se encontra implementado de forma consistente;
- Cumpre os requisitos normativos aplicáveis;
- Mantém adequabilidade face aos referenciais auditados;
- Evidencia eficácia na implementação dos processos;

- Contribui para a melhoria contínua dos processos da Águas de Valongo;
- Suporta a prestação do serviço com padrões controlados de qualidade, desempenho ambiental e segurança.

| Âmbito | Referencial                                       | Objetivo  | Data         | Entidade |
|--------|---|---|--------------|----------|
| SIG    | NP EN ISO 9001<br>NP EN ISO 14001<br>NP ISO 45001 | Acompanhamento Qualidade,<br>Ambiente e Segurança | Maio de 2025 | APCER    |

Com o Sistema de Gestão Integrado (SIG) implementado, e considerando o contexto organizacional da **Águas de Valongo**, a atividade desenvolvida encontra-se orientada para a satisfação das principais partes interessadas, designadamente:

- Utilizadores do serviço (reclamações, sugestões e inquéritos de satisfação);
- Colaboradores;
- Fornecedores;
- Entidades reguladoras e demais entidades externas.

A organização mantém a sua atividade suportada em processos ajustados ao respetivo contexto operacional, assegurando:

- Definição anual de compromissos e objetivos de gestão;
- Estabelecimento de metas mensuráveis;
- Monitorização de indicadores de desempenho.

No domínio ambiental, a Águas de Valongo desenvolve a sua atividade em alinhamento com os princípios da gestão sustentável e com os requisitos do referencial **NP EN ISO 14001:2015**, assegurando a integração das preocupações ambientais na gestão corrente da organização.

Neste âmbito, destacam-se as seguintes medidas:

- Valorização e gestão adequada de resíduos;
- Implementação de medidas de eficiência operacional;
- Adoção de iniciativas com vista à redução da pegada carbónica;
- Promoção de práticas enquadradas nos princípios da economia circular.

Estas ações contribuem para a mitigação dos impactes ambientais associados à atividade e para o reforço da responsabilidade ambiental da organização.

## CAPÍTULO 19 – Investimentos em bens próprios realizados pela Concessionária

### 19.1 – Investimentos em bens próprios

|                               | Ano 2023      | Ano 2024      | Ano 2025       |
|-------------------------------|---------------|---------------|----------------|
| Equipamento de transporte     | 0             | 0             | 12.195         |
| Ferramentas e utensílios      | 27.382        | 15.821        | 24.039         |
| Equipamento administrativo    |               |               |                |
| Computadores                  | 19.346        | 13.932        | 6.588          |
| Mobiliário                    | 2.094         | 0             | 1.316          |
| Impressoras e outras máquinas | 0             | 6.905         | 1.203          |
| Programas                     | 0             | 0             | 0              |
| Diversos                      | 2.521         | 9.630         | 9.353          |
| Imobilizado em curso          | 7.345         | 6.631         | 72.139         |
| <b>Total</b>                  | <b>58.688</b> | <b>52.919</b> | <b>126.832</b> |



## CAPÍTULO 20 – Pessoal da Concessionária

O ano de 2025 foi mais um ano para demonstrarmos a capacidade de resiliência de todos aqueles que trabalham em prol da qualidade do serviço prestado.

### 20.1 – Vínculo

No final do ano 2025, prestavam serviço na empresa, 78 colaboradores com vínculos diferentes e com as seguintes origens:

- 40 Colaboradores do quadro de pessoal da empresa;
- 5 Colaboradores em regime de Contrato de Trabalho a Termo Certo;
- 31 Colaboradores do Mapa de Pessoal da Câmara Municipal de Valongo a exercem a sua actividade profissional nesta empresa em regime de Cedência de Interesse Público;
- 2 Colaboradores originários do quadro de pessoal da Be Water (Portugal).

### 20.2 – Movimentação de Pessoal

Durante o ano de 2025 ocorreram as seguintes movimentações:

#### Saídas

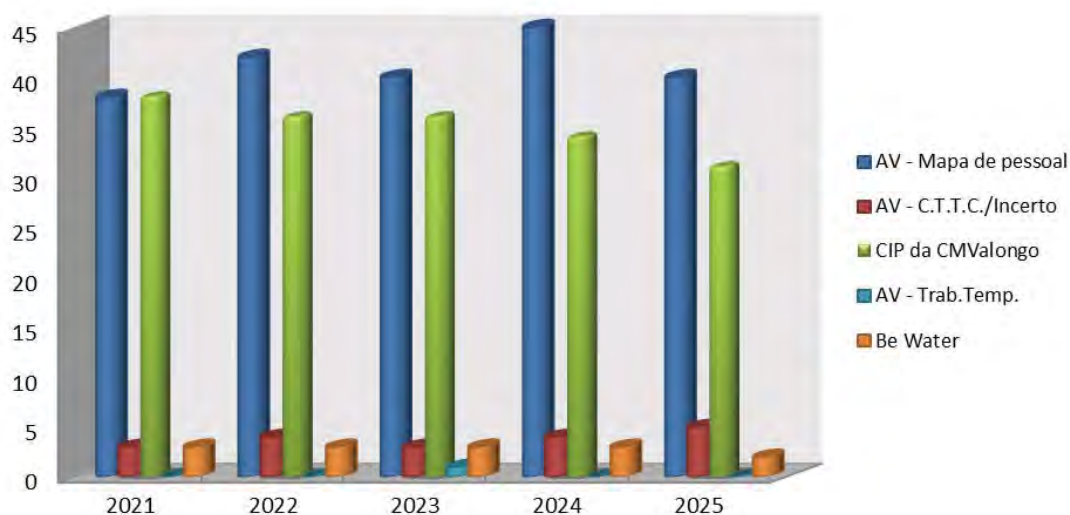
- 3 Colaboradores em cedência de interesse público aposentaram-se.
- 7 Colaboradores rescindiram contrato de trabalho por iniciativa própria.
- 1 Colaborador saiu no período experimental.
- 1 Colaborador do quadro de pessoal da Be Water mudou de empresa.

#### Entradas

- 5 Colaboradores foram admitidos em regime de contrato de trabalho a termo certo.

| Ano                      | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       | 2025       |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>EMPRESA</b>           | N.º Colab. | N.º Colab. | N.º Colab. | N.º Colab. | N.º Colab. |
| A.V. - Quadro de pessoal | 38         | 42         | 40         | 45         | 40         |
| A.V. - C.T.T.C./Incerto  | 3          | 4          | 3          | 4          | 5          |
| CIP da C.M. Valongo      | 38         | 36         | 36         | 34         | 31         |
| A.V. - Trab. Temporários | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          |
| BE Water                 | 3          | 3          | 3          | 3          | 2          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>82</b>  | <b>85</b>  | <b>83</b>  | <b>86</b>  | <b>78</b>  |

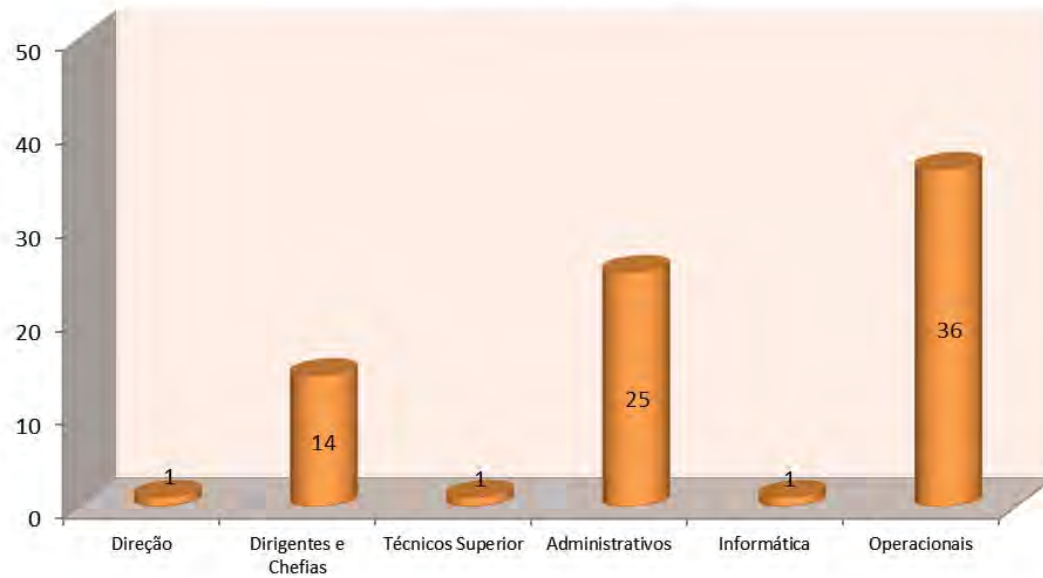
### Nº. Colaboradores



### 20.3 – Distribuição por Grupos Profissionais

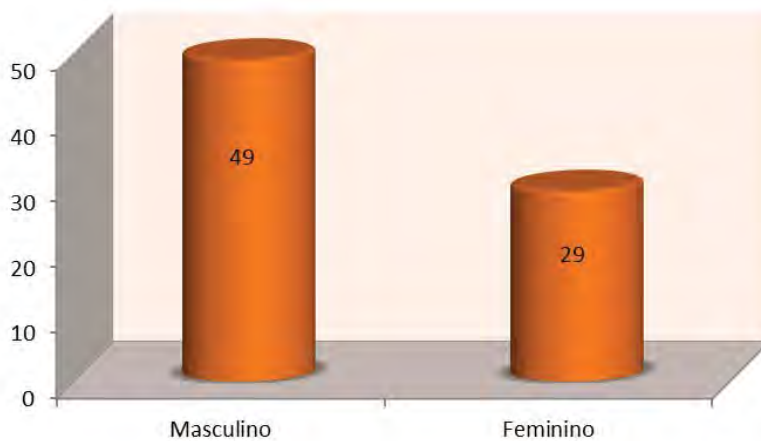
|                             |           |       |
|-----------------------------|-----------|-------|
| Direção                     | <b>1</b>  | 1,3%  |
| Pessoal dirigente e chefias | <b>14</b> | 17,9% |
| Pessoal técnico superior    | <b>1</b>  | 1,3%  |
| Pessoal administrativo      | <b>25</b> | 32,1% |
| Pessoal de informática      | <b>1</b>  | 1,3%  |
| Pessoal operário            | <b>36</b> | 46,2% |
| <b>TOTAL</b>                | <b>78</b> | 100%  |

### Grupos Profissionais



### 20.4 – Distribuição por Sexos

Em 31 de Dezembro de 2025 prestavam serviço na empresa, 49 (63%) colaboradores do sexo masculino, e 29 (37%) colaboradoras do sexo feminino.

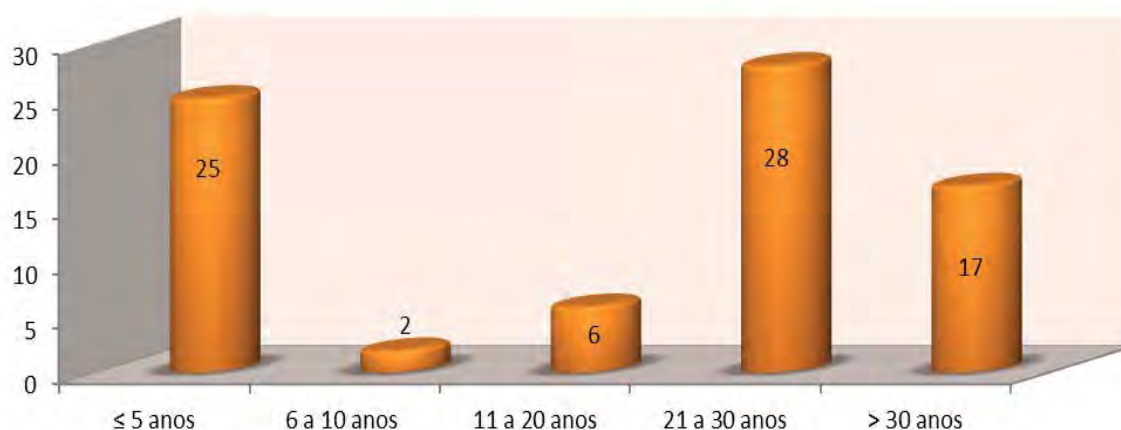


### 20.5 – Distribuição por Tempo de Serviço

|                                  |           |             |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| Tempo de serviço ≤ 5 anos        | 25        | 32,05%      |
| Tempo de serviço de 6 a 10 anos  | 2         | 2,56%       |
| Tempo de serviço de 11 a 20 anos | 6         | 7,69%       |
| Tempo de serviço de 21 a 30 anos | 28        | 35,90%      |
| Tempo de serviço > 30 anos       | 17        | 21,79%      |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>78</b> | <b>100%</b> |

Tempo de serviço médio: 20 anos

#### Tempo de serviço

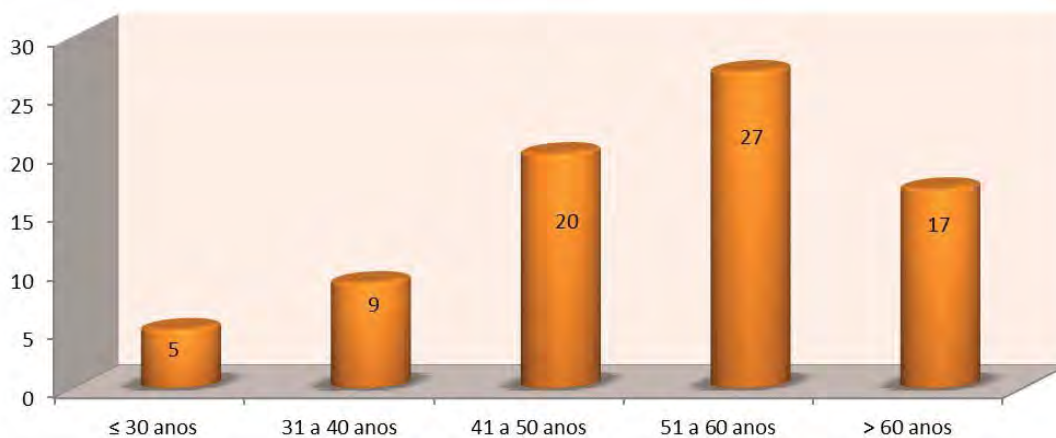


### 20.6 – Distribuição por Idades

|                 |           |             |
|-----------------|-----------|-------------|
| Idade ≤ 30 anos | 5         | 6,4%        |
| De 31 a 40 anos | 9         | 11,5%       |
| De 41 a 50 anos | 20        | 25,6%       |
| De 51 a 60 anos | 27        | 34,6%       |
| Idade > 60 anos | 17        | 21,8%       |
| <b>TOTAL</b>    | <b>78</b> | <b>100%</b> |

Idade média: 50 anos

**Pirâmide etária**



**20.7 – Distribuição por Habilitações Literárias**

|                             |           |             |
|-----------------------------|-----------|-------------|
| Mestrado                    | 3         | 3,8%        |
| Licenciatura                | 12        | 15,38%      |
| Doze anos de Escolaridade   | 27        | 34,62%      |
| Onze anos de escolaridade   | 3         | 3,8%        |
| Nove anos de escolaridade   | 21        | 26,9%       |
| Seis anos de escolaridade   | 8         | 10,3%       |
| Quatro anos de escolaridade | 4         | 5,1%        |
| <b>Total</b>                | <b>78</b> | <b>100%</b> |

**Habilitações Literárias**



## 20.8 – Formação

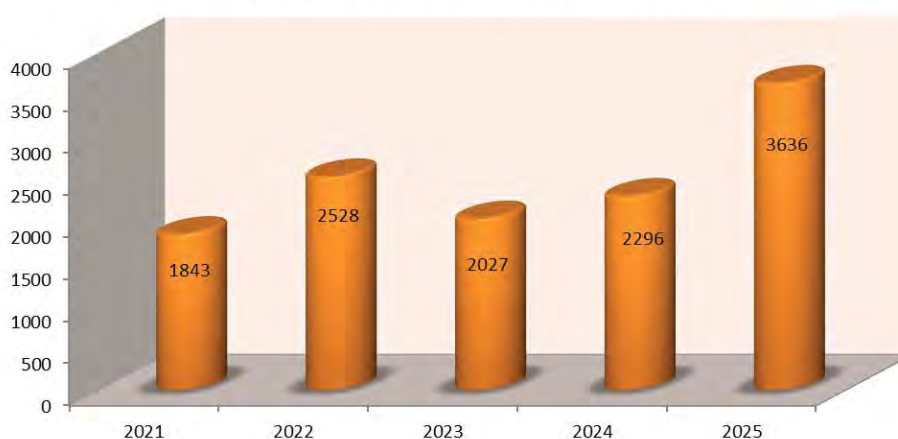
A formação é uma ferramenta facilitadora da aquisição de conhecimentos e das novas maneiras de trabalhar, ela proporciona uma melhor adaptação aos novos tempos do mundo do trabalho.

No ano de 2025, a grande percentagem das ações de formação foi para as temáticas da Saúde e Segurança no Trabalho (70%), Clientes (12%), Desenvolvimento pessoal (5%) e Técnica (5%). Neste ano foram efetuadas 69 ações de formação, que perfizeram um total de 3636 horas de formação.

Formação dos últimos cinco anos

| Ano                     | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N.º Ações               | 50     | 75     | 77     | 67     | 70     |
| Total de participantes  | 269    | 507    | 452    | 424    | 463    |
| Total de horas formação | 1843 h | 2528 h | 2027 h | 2296 h | 3636 h |

Evolução n.º horas formação nos últimos 5 anos



## CAPÍTULO 21 – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

### 21.1 - Acidentes de Trabalho

Um dos aspetos essenciais da prevenção prende-se com a participação dos acidentes, incidentes e acontecimentos perigosos, relativamente à análise destes e implementação de medidas corretivas e/ou preventiva para redução, eliminação e monitorização dos riscos para a saúde e segurança dos colaboradores.

Durante o ano de 2025 foram registados três acidentes de trabalho com baixa médica e três acidente de trabalho sem baixa médica. Para além destes, ocorreu um acidente no percurso entre casa e trabalho

Em consequência destes acidentes, contabilizaram-se um total de 53 dias de ausência relacionadas com os acidentes de trabalho com baixa médica. Adicionalmente, os acidentes ocorridos no percurso CT/TC resultaram em 46 dias de ausência.

Realça-se ainda a sensibilização efetuada junto dos colaboradores da Águas de Valongo para que se comunique sempre qualquer incidente e/ou acidente de trabalho, mesmo aqueles que não produzam ausência laboral.

### 21.2 - Indicadores

Na tabela abaixo indicada, para além da informação referida no ponto anterior, apresentam-se também os valores para os principais índices de sinistralidade laboral, nomeadamente o índice de frequência e o índice da gravidade, que se definem como:

|  |
|--|
| $\text{índice de frequência (IF)} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de acidentes}}{1.000.000 \text{ de homens/hora trabalhadas}}$    |
| $\text{índice de gravidade (IG)} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de dias perdidos}}{1.000.000 \text{ de homens/hora trabalhadas}}$ |

De acordo com a metodologia adotada pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) para o cálculo dos índices de sinistralidade, não são considerados os acidentes que não deram origem a baixa médica e os que ocorreram no percurso casa-trabalho/trabalho-casa.



| Ano  | N.º Colaboradores | N.º Acidentes | Horas Trabalhadas | Índice de Frequência | Dias de Ausência | Índice de Gravidade |
|------|-------------------|---------------|-------------------|----------------------|------------------|---------------------|
| 2019 | 82                | 8             | 128.774           | 46,59                | 98               | 0,56                |
| 2020 | 82                | 5             | 127.935           | 39,08                | 30               | 0,23                |
| 2021 | 86                | 9             | 129.935           | 15,39                | 36               | 0,28                |
| 2022 | 83                | 8             | 124.531           | 48,18                | 150              | 1,20                |
| 2023 | 79                | 7             | 141.976           | 42,26                | 92               | 0,65                |
| 2024 | 83                | 6             | 124.061           | 40,30                | 33               | 0,27                |
| 2025 | 78                | 6             | 123.009           | 24,39                | 53               | 0,43                |

Todos os acidentes e incidentes ocorridos e não conformidades identificadas foram alvo de estudo detalhado da relação causa/efeito de que resultaram medidas, quer de carácter estrutural quer organizativo, para a prevenção de situações semelhantes.

### 21.3 – Ações Desenvolvidas pela Concessionária para garantir a Segurança e Saúde dos Colaboradores

#### Grupo de Trabalho de Segurança e Saúde no Trabalho

De forma a promover um ambiente laboral seguro e promover o cumprimento das normas e regulamentos em vigor foi criado um grupo de trabalho de segurança e saúde no trabalho. Este grupo de trabalho é constituído por colaboradores das diversas áreas da empresa de forma a ter uma abrangência total de todos os setores.

Este grupo tem como principal objetivo a implementação das medidas preventivas e a monitorização contínua das condições de trabalho. Sendo papel essencial na análise de riscos e nas definições de ações corretivas, contribuindo para a redução da sinistralidade e para a melhoria contínua da cultura de segurança na organização.

Ao grupo de trabalho estão atribuídas as seguintes missões e objetivos:

- Apoiar e orientar as políticas definidas em matéria de S.S.T.;
- Analisar os índices de sinistralidade laboral e os acidentes e incidentes de trabalho e, com base nessa análise, propor medidas concretas de redução da sinistralidade laboral;
- Identificar as prioridades de ação;
- Equipamentos de proteção, sinalização, modificações das instalações;

- Formação e sensibilização dos colaboradores;
- Apresentar o plano anual de ação em matéria de SST.;
- Apoiar e implementar a estratégia de comunicação aos colaboradores;
- Propor as medidas e estratégias conducentes à implementação das regras em matéria de SST.;

### Formação e Informação dos Colaboradores

No ano de 2025 foram dadas 754 horas de formação em Segurança e Saúde no Trabalho, abrangendo 68% dos trabalhadores da AV.

- Jornadas de Integração;
- Formação em Espaços Confinados;
- Formação de Trabalhos em Altura – Iniciação;
- Formação de Primeiros Socorros;
- Carta de condução de motoristas de pesados;

Com vista à revalidação de competências, foram também realizados exercícios de treino simulado:

- Trabalhos em espaços confinados;
- Trabalhos em alturas;

Durante o ano de 2024, foi realizada pela APCER a auditoria de acompanhamento do referencial NP ISSO 45001:2019.

De notar que a Águas de Valongo passou com distinção na referida.

### Auditoria ao Sistema de Gestão de Segurança

Durante o ano de 2025, foi realizada pela APCER a auditoria de acompanhamento do referencial NP ISSO 45001:2019.

De notar que a Águas de Valongo passou com distinção na referida.



**Saúde Ocupacional**

No que diz respeito à Saúde Ocupacional, durante o ano de 2025, a totalidade dos colaboradores realizaram exames médicos de medicina do trabalho.

A Águas de Valongo disponibilizou vacinas da gripe a todos os colaboradores sendo a taxa de vacinação 38,5%.



## CAPÍTULO 22 – Pegada Carbono

### • Enquadramento no Sistema de Gestão Integrado

A gestão da Pegada de Carbono encontra-se integrada no Sistema de Gestão Integrado (SGI) da Águas de Valongo, no âmbito do referencial NP EN ISO 14001:2015, assegurando a identificação, monitorização e controlo dos impactes ambientais associados às suas atividades.

No contexto do SGI, as emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) constituem um aspeto ambiental significativo, sendo objeto de:

- Monitorização;
- Avaliação periódica de desempenho;
- Definição de objetivos e metas de melhoria;
- Implementação de medidas de mitigação.

A pegada de carbono corresponde ao total das emissões de GEE associadas direta ou indiretamente às atividades da Águas de Valongo, expressas em toneladas equivalentes de dióxido de carbono (t CO<sub>2</sub>e), permitindo a sua quantificação e comparabilidade.

### • Âmbito das Emissões Consideradas

A monitorização das emissões incide sobre as principais áreas operacionais:

- Produção e distribuição de água;
- Recolha de águas residuais;
- Tratamento de águas residuais.

Estas atividades apresentam forte intensidade energética, sendo o consumo de energia elétrica o principal contributo para as emissões indiretas de CO<sub>2</sub>.

### • Desempenho em 2025

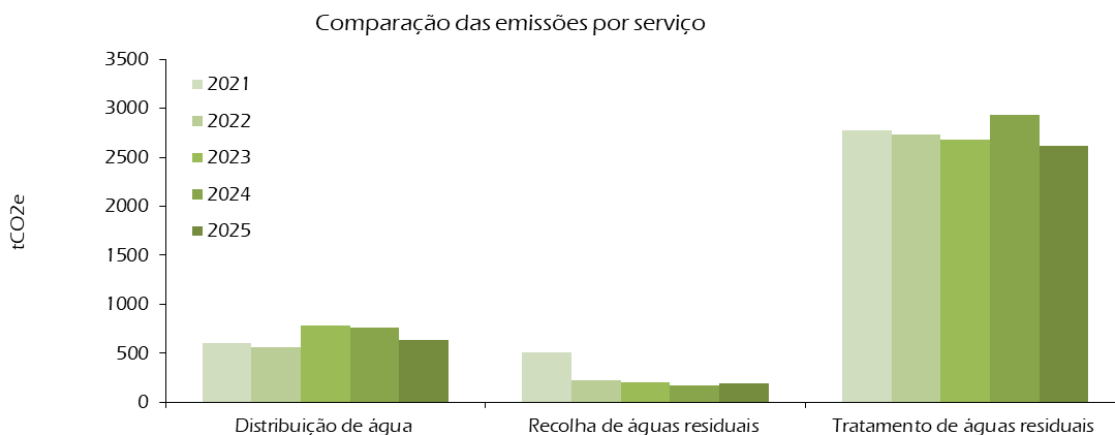
Em 2025, as atividades desenvolvidas pela Águas de Valongo originaram um total de:

**3.443** toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub> (t CO<sub>2</sub>e)

**Distribuição por área de atividade:**

| Área de atividade             | t CO <sub>2</sub> e | % do total |
|-------------------------------|---------------------|------------|
| Distribuição de água          | 632                 | 18%        |
| Recolha de águas residuais    | 193                 | 6%         |
| Tratamento de águas residuais | 2.618               | 76%        |
| Total                         | 3.443               | 100%       |

O tratamento de águas residuais representa a componente com maior peso relativo nas emissões totais, cerca de 76%, refletindo a intensidade energética associada aos processos de tratamento.

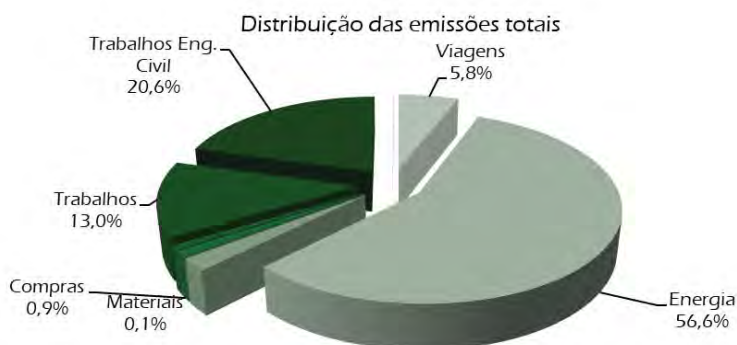


**Evolução da Pegada de Carbono (Ton CO<sub>2</sub>) no contrato da Águas de Valongo**

Tabela 1 – Evolução da Pegada de Carbono (Ton CO<sub>2</sub>) no contrato da Águas de Valongo

|                               | Ton CO <sub>2</sub> /ano |       |       |       |       |       |                    |
|-------------------------------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
|                               | 2020                     | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | 2025  | Evolução 2024-2025 |
| Distribuição de água          | 580                      | 603   | 567   | 779   | 759   | 632   | -127               |
| Recolha de águas residuais    | 294                      | 513   | 228   | 201   | 172   | 193   | 21                 |
| Tratamento de águas residuais | 6 960                    | 2 770 | 2 728 | 2 682 | 2 933 | 2 618 | -315               |
| Totais                        | 7 834                    | 3 912 | 3 522 | 3 662 | 3 864 | 3 443 | -421               |

Face a 2024, registou-se uma ligeira redução global das emissões, evidenciando melhoria do desempenho ambiental no âmbito do SGI.



• **Eficiência Energética**

Atendendo ao peso da componente energética nas emissões totais, a eficiência energética constitui um dos principais indicadores ambientais monitorizados no âmbito do SGI.

**Indicadores acompanhados:**

**Distribuição de Água**

- kWh consumido por m<sup>3</sup> de água que entra no sistema

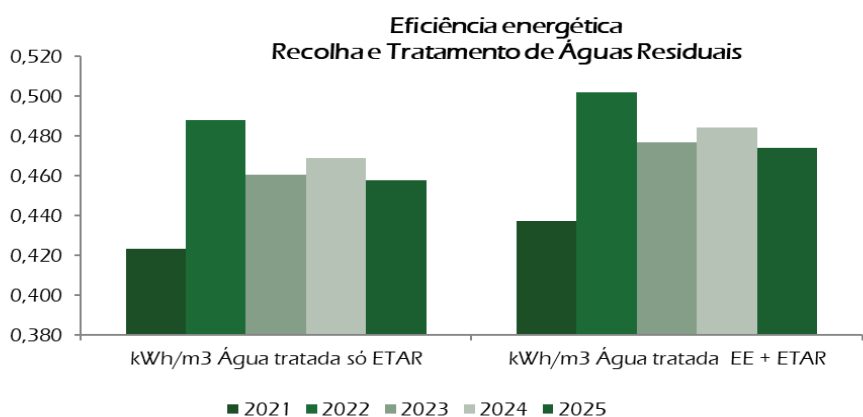
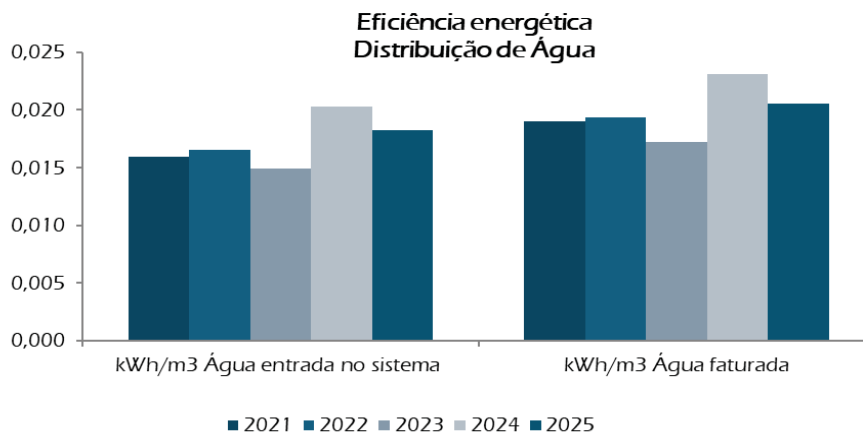
**Recolha e Tratamento de Águas Residuais**

- kWh consumido por m<sup>3</sup> de água residual tratada

A evolução destes indicadores permite avaliar a eficácia das medidas implementadas para redução do consumo de energia, e o contributo direto para a redução das emissões de GEE. Em 2025 verificou-se melhoria dos consumos específicos face ao ano anterior, traduzindo-se num contributo positivo para a redução da pegada carbónica global.

Analisando a evolução dos referidos indicadores obtemos os resultados apresentados na tabela seguinte.

|                        |   | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | 2025  | Evolução 2024-2025 |
|------------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| <b>Água potável</b>    | kWh/m <sup>3</sup> que entra no sistema | 0,017 | 0,016 | 0,015 | 0,020 | 0,018 | -10%               |
| <b>Águas residuais</b> | kWh/m <sup>3</sup> tratado              | 0,502 | 0,437 | 0,477 | 0,484 | 0,474 | -5%                |



A integração da gestão da Pegada de Carbono no SGI assegura:

- Conformidade com os requisitos da NP EN ISO 14001:2015;
- Integração das preocupações climáticas na gestão corrente;
- Articulação entre desempenho ambiental, eficiência operacional e sustentabilidade económica;
- Reforço da responsabilidade ambiental da organização.

Desta forma, a Águas de Valongo consolida uma abordagem estruturada e sistemática à mitigação das alterações climáticas, alinhada com os princípios da melhoria contínua e da gestão sustentável.

## CAPÍTULO 23 – Situação Económica e Financeira e Investimentos Contratuais

Através dos mapas seguintes espelha-se a situação económica e financeira da Empresa Águas de Valongo, assim como a evolução verificada nos últimos três anos.

### 23.1 – Rendimentos e Gastos de Exploração

(Valores em EUR)

| RENDIMENTOS DE EXPLORAÇÃO                                    | 2023              | 2024              | 2025              |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>CORRENTES</b>   |                   |                   |                   |
| Ramais > 20m   |                   |                   |                   |
| De água  | 1.002             | 0                 | 0                 |
| De saneamento  | 2.939             | 0                 | 0                 |
| Tarifas de água:   |                   |                   |                   |
| Venda de água  | 6.023.939         | 6.359.636         | 6.696.071         |
| Disponibilidade  | 3.068.601         | 3.271.502         | 3.384.514         |
| Ligação temporária   | 4.413             | 4.298             | 6.043             |
| Restabelecimento   | 32.047            | 30.190            | 26.763            |
| Vistoria a pedido dos utilizadores                           | 7.669             | 6.754             | 5.079             |
| Outras tarifas de água                                       | 135.491           | 143.469           | 138.617           |
| Tarifas de saneamento:                                       |                   |                   |                   |
| Conservação de saneamento                                    | 3.496.594         | 3.762.390         | 3.995.129         |
| Disponibilidade  | 1.805.640         | 2.085.374         | 2.352.825         |
| Ligação de saneamento temporária                             | 150               | 358               | 1.252             |
| Vistoria a pedido dos utilizadores                           | 2.385             | 817               | 102               |
| Outras tarifas de saneamento                                 | 59.624            | 53.994            | 51.195            |
| Serviços prestados / obras                                   | 81.011            | 75.109            | 94.168            |
| Serviços diversos prestados                                  | 677.244           | 635.371           | 893.925           |
| Venda de material  | 1.972             | 1.047             | 719               |
| Proveitos suplementares                                      |                   |                   |                   |
| Vendas - serv de construção IFRIC 12                         | 448.055           | 617.149           | 766.251           |
| Subsídios à exploração                                       | 0                 | 0                 | 0                 |
| Reversões  | 0                 | 18.871            | 367               |
| Outros rendimentos   | 303.573           | 273.951           | 307.352           |
| <i>Total de rendimentos de exploração correntes</i>          | <b>16.152.349</b> | <b>17.340.280</b> | <b>18.720.372</b> |
| <b>NÃO CORRENTES</b>   |                   |                   |                   |
| Reversões de perdas por imparidade em ativos intangíveis (a) | 0                 | 0                 | 3.897.393         |
| <i>Total de rendimentos de exploração não correntes</i>      | <b>0</b>          | <b>0</b>          | <b>3.897.393</b>  |
| <b>Total de rendimentos</b>                                  | <b>16.152.349</b> | <b>17.340.280</b> | <b>22.617.765</b> |

(a) A reversão do remanescente da imparidade no valor de 3.897.393 euros resultou da atualização da avaliação efetuada ao justo valor dos ativos da concessão. Esta imparidade tinha sido registada em 2013 pelo valor de 7.685.000 euros, suportado pela avaliação efetuada pelo avaliador independente "Greater China", com referência a 30 de junho de 2013.

(Valores em EUR)

| GASTOS DE EXPLORAÇÃO                    | 2023              | 2024              | 2025              |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Aquisição de água                       | 2.195.424         | 2.244.409         | 2.337.002         |
| Matérias Primas /reagentes /hipoclorito | 219.224           | 197.037           | 212.454           |
| Subcontratos                            | 91.922            | 75.035            | 93.993            |
| Energia eléctrica e combustíveis        | 408.692           | 588.808           | 624.512           |
| Rendas e alugueres                      | 365.387           | 415.504           | 434.246           |
| Despesas de cobrança /cobrança postal   | 193.843           | 207.451           | 218.426           |
| Seguros                                 | 70.756            | 72.586            | 78.988            |
| Análises                                | 12.564            | 12.221            | 9.153             |
| Outros fornecimentos e serviços         | 1.724.562         | 2.040.665         | 2.128.940         |
| Subcontratos de construção IFRIC 12     | 373.756           | 526.841           | 677.059           |
| Custos de reparação IFRIC 12 (a)        | 372.230           | 309.798           | 376.100           |
| Pessoal                                 | 2.142.724         | 2.144.664         | 2.306.169         |
| Outros Gastos - Impostos                | 5.051             | 2.456             | 10.497            |
| Outros Gastos - ERSAR                   | 42.915            | 45.197            | 47.563            |
| Outros Gastos - outros                  | 919.635           | 1.102.921         | 997.580           |
| Depreciações e amortizações             | 1.781.122         | 1.807.280         | 2.186.185         |
| Provisões                               | 7.250             | 0                 | 0                 |
| Perdas por imparidade                   | 19.841            | 38.273            | 26.204            |
| <b>Total de gastos</b>                  | <b>10.946.898</b> | <b>11.831.146</b> | <b>12.765.071</b> |

(a) Inclui custos com materiais utilizados nas reparações IFRIC 12

(Valores em EUR)

| RENDIMENTOS FINANCEIROS               | 2023     | 2024          | 2025     |
|---------------------------------------|----------|---------------|----------|
| Juros e rendimentos similares obtidos | 0        | 12.538        | 0        |
| <b>Total</b>                          | <b>0</b> | <b>12.538</b> | <b>0</b> |

(Valores em EUR)

| GASTOS FINANCEIROS                  | 2023           | 2024             | 2025           |
|-------------------------------------|----------------|------------------|----------------|
| Juros e gastos similares suportados | 604.370        | 1.013.812        | 758.835        |
| <b>Total</b>                        | <b>604.370</b> | <b>1.013.812</b> | <b>758.835</b> |

No ano de 2025 os rendimentos totais ascenderam os 22.617.765 euros e os gastos atingiram o montante de 13.523.906 euros, tendo-se obtido assim um resultado antes de impostos positivo de 9093.859 euros.

### 23.2 – Investimentos

| ATIVO BRUTO                            | 2023           | 2024           | 2025           |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Ativos fixos                           |                |                |                |
| Equipamento de transporte              | 0              | 0              | 12.195         |
| Ferramentas e utensílios               | 27.382         | 15.821         | 24.039         |
| Equipamento administrativo             | 23.961         | 30.467         | 18.459         |
| Bens reversíveis. – Ativos intangíveis | 325.299        | 131.635        | 549.309        |
| Investimentos em curso                 | 129.953        | 502.651        | 311.360        |
| <b>Total</b>                           | <b>506.595</b> | <b>680.574</b> | <b>915.362</b> |

### 23.3 – Demonstrações Financeiras

As demonstrações financeiras que de seguida apresentamos foram preparadas de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística (SNC), conforme disposto no Decreto-Lei nº 158/2009, de 13 de julho. O SNC é composto pelas Bases para a Apresentação de Demonstrações Financeiras (BADF), Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF), Código de Contas (CC), Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF), Normas Interpretativas (NI) e Estrutura Conceptual.

Por aplicação da IFRIC 12, e no que respeita a quantidades de contadores novos e substituídos, é tratado como investimento o valor referente ao número de contadores equivalente ao crescimento líquido de clientes (novos contratos deduzidos de contratos cancelados no período), quando positivo, e que excedam o parque de contadores instalado. Em termos técnicos, as quantidades de contadores novos e substituídos referidas nos capítulos anteriores correspondem às quantidades reais.

## 23.3.1 - Balanço Individual em 31 de dezembro de 2025 e 2024

| Rúbricas                                     | 2025<br>Euro      | 2024<br>Euro      |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>ATIVO</b>                                 |                   |                   |
| <b>Ativo não Corrente</b>                    |                   |                   |
| Ativos fixos tangíveis                       | 282.257           | 220.125           |
| Ativos Intangíveis                           | 23.755.405        | 21.191.272        |
| Outros instrumentos financeiros              | 4.243             | 4.243             |
| Ativos por impostos diferidos                | 0                 | 876.913           |
|  | 24.041.905        | 22.292.553        |
| <b>Ativo Corrente</b>                        |                   |                   |
| Inventários                                  | 211.602           | 189.741           |
| Clientes                                     | 1.706.709         | 1.321.715         |
| Outros créditos a receber                    | 717.272           | 652.250           |
| Diferimentos                                 | 22.253            | 15.288            |
| Caixa e depósitos bancários                  | 3.663.670         | 2.031.933         |
|  | 6.321.506         | 4.210.927         |
| <b>Total do Ativo</b>                        | <b>30.363.411</b> | <b>26.503.480</b> |
| <b>CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO</b>             |                   |                   |
| <b>Capital Próprio</b>                       |                   |                   |
| Capital subscrito                            | 500.000           | 500.000           |
| Reservas legais                              | 123.487           | 123.487           |
| Resultados transitados                       | 3.831.098         | 3.662.369         |
| Outras variações no capital próprio          | 1.975.669         | 2.059.119         |
| Resultado líquido do período                 | 7.005.715         | 3.368.729         |
| <b>Total do Capital Próprio</b>              | <b>13.435.969</b> | <b>9.713.704</b>  |
| <b>Passivo</b>                               |                   |                   |
| <b>Passivo não Corrente</b>                  |                   |                   |
| Outras dívidas a pagar                       | 456.730           | 597.809           |
|  | <b>456.730</b>    | <b>597.809</b>    |
| <b>Passivo Corrente</b>                      |                   |                   |
| Fornecedores                                 | 676.349           | 707.162           |
| Estado e outros entes públicos               | 253.884           | 248.147           |
| Financiamentos obtidos                       | 10.950.000        | 10.950.000        |
| Outras dívidas a pagar                       | 4.590.479         | 4.286.658         |
|  | 16.470.712        | 16.191.967        |
| <b>Total do Passivo</b>                      | <b>16.927.442</b> | <b>16.789.776</b> |
| <b>Total do capital próprio e do passivo</b> | <b>30.363.411</b> | <b>26.503.480</b> |

### 23.3.2 - Demonstração Individual dos Resultados por Natureza Período findo em 31 de dezembro de 2025

| Rúbricas   | 2025<br>Euro     | 2024<br>Euro     |
|--|------------------|------------------|
| <b>Rendimentos e Gastos</b>  |                  |                  |
| Vendas e serviços prestados  | 18.412.653       | 17.047.458       |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                     | -2.669.383       | -2.593.546       |
| Fornecimentos e serviços externos  | -4.521.490       | -4.096.810       |
| Gastos com o pessoal   | -2.306.169       | -2.144.664       |
| Imparidade de inventários (perdas/reversões)                                 | 367              | 29               |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)                           | -26.204          | -38.273          |
| Provisões (aumentos/reduções)  | 0                | 18.842           |
| Outros rendimentos   | 307.352          | 273.951          |
| Outros gastos  | -1.055.640       | -1.150.573       |
| <b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>   | <b>8.141.486</b> | <b>7.316.414</b> |
| Gastos/reversões de depreciação, de amortização e imparidades                | -2.186.185       | -1.807.280       |
| Imparidade de investimentos depreciables / amortizações (perdas / reversões) | 3.897.393        | 0                |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>   | <b>9.852.694</b> | <b>5.509.134</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos  | 0                | 12.538           |
| Juros e gastos similares suportados  | -758.835         | -1.013.812       |
| <b>Resultado antes de impostos</b>   | <b>9.093.859</b> | <b>4.507.860</b> |
| Imposto sobre o rendimento   | -2.088.144       | -1.139.131       |
| <b>Resultado líquido do período</b>  | <b>7.005.715</b> | <b>3.368.729</b> |

**23.4 – Investimentos de exploração e custos de renovação IFRIC 12**

| Investimentos Totais   | 2023           | 2024           | 2025             |
|--|----------------|----------------|------------------|
| Plano de Investimentos - PI Contratual (com margem (*))  | 259 459        | 398 183        | 552 163          |
| <i>Margem (*)</i>  | 1 358          | 3 846          | 5 235            |
| Plano de Investimentos - PI Contratual (sem margem (*))  | 258 101        | 394 337        | 546 927          |
| <b>Abastecimento de água - PI (com margem(*))</b>  | <b>145 011</b> | <b>312 147</b> | <b>128 962</b>   |
| PUZIEC - Bacia 9.1 - Rua da Gestosa (parte)- exp   | 1 818          | -              | -                |
| Rua D. João de Castro - exp  | -              | -              | -                |
| Rua do Soutinho - exp  | -              | -              | -                |
| Reservatório dos Bacelos - vedação   | -              | -              | -                |
| Rede distribuidora afeta RA03 - Rua S. Vicente - subs 2017 a 2020  | 61 912         | -              | -                |
| EE rede afeta RA03 -rua Santa Margarida - exp - HID - 2017 e 2019  | 81 281         | -              | -                |
| Rede Distribuidora Rua J. J. Ribeiro Teles - Fase 1 - (2022-2023)  | -              | 56 517         | -                |
| Rede Distrib Rua J. J. Ribeiro Teles - Fase 3, 4 e 5 - (2024-2025-2026) -rua rodrigues freitas                 | -              | 55 198         | -                |
| Remodelação conduta adutora na Rua da Formiga - Fase 1 e Fase 2 (2024-2025)                                    | -              | 75 994         | -                |
| Rede afeta ao RE02 - Montes da Costa - Rua do Loureiro (2026-2027)   | -              | 12 638         | -                |
| Rede distribuidora afeta ao RE02 - Rua Central da Costa - Fase 1+Fase 2 (2023-2024)                            | -              | 36 242         | -                |
| Expansão rede Rua Duarte Lobo  | -              | 3 491          | -                |
| Rede afeta RS02 - (2034-2035) - Travessa Alexandre Braga - Exp   | -              | 7 322          | -                |
| Remod Distrib Av. Eng. Duarte Pacheco e Rua J. J. Ribeiro Teles - Fase 1 e 2 (2027-2028) - PAV - Transita 2024 | -              | 64 745         | -948             |
| Remod Distrib - Rua Central da Costa - Fase 1 e 2 (2023-2024) - transita 2024                                  | -              | -              | 12 079           |
| Pavimentação da rotunda av. José J. Ribeiro Teles  | -              | -              | 19 939           |
| Rede adutora RV02 (PRFV) - Ruas Fonte da Senhora e Estrada Velha   | -              | -              | 97 893           |
| <b>Saneamento - PI (com margem (*))</b>  | <b>90 010</b>  | <b>86 036</b>  | <b>423 200</b>   |
| Rua da Fontinha - 1ª e 2ª fase fase - exp  | 4 742          | -              | -                |
| PUZIEC - Bacia 9.1 - Rua da Costa (parte)- exp   | 43 138         | -              | -                |
| PUZIEC - Bacia 10 - Perfuração horizontal linha da CP  | 34 896         | -              | -                |
| Rua da Coroa - exp   | 7 234          | -              | -                |
| PUZIEC - Bacia 10 - Rua Central da Ferveça, Rua Central das Vinhas, rua e travessa da Ferveça - exp            | -              | 38 870         | -                |
| Rua Gaspar Corte Real - subs   | -              | 23 670         | -                |
| Rua Conde Ferreira / rua Dr. Nunes da Ponte - subs   | -              | 23 496         | -                |
| PUZIEC - Bacia 10 - Rua Central da Ferveça, rua e trav da Ferveça - exp - Re                                   | -              | -              | 49 664           |
| Bacia V4 - rua e trav Dr. João Alves Vale, rua Professor Orlando Teles e trav 25                               | -              | -              | 17 735           |
| Rua da Presa - subs  | -              | -              | 19 729           |
| ES Ermesinde - subst parte da rede   | -              | -              | 8 030            |
| ETAR Ermesinde - ampliação   | -              | -              | 239 322          |
| PUZIEC - Bacia 10 - Rua das Minas   Central da Ferveça - exp - EE+CE   | -              | -              | 88 721           |
| Ciclo Urbano da Água   | 24 438         | -              | -                |
| <b>Outros Investimentos</b>  | <b>619 367</b> | <b>592 189</b> | <b>739 299</b>   |
| Investimentos de exploração  | 226 234        | 246 795        | 337 355          |
| Custos de renovação IFRIC 12 de exploração   | 372 230        | 309 798        | 376 100          |
| Mão de obra - fiscalização PI  | 20 903         | 35 596         | 25 844           |
| <b>Investimentos Totais</b>  | <b>878 826</b> | <b>990 372</b> | <b>1 291 462</b> |

(\*) Margem: por aplicação da IFRIC 12, a empresa reconhece na valorização dos investimentos contratuais do contrato de concessão uma margem de construção.

## 23.5 – Plano de Investimentos – PI Contratual

Plano de Investimentos - PI contratual

### 1. Valores de investimento no ano em análise: 2025

Quadro 1 - Valores de 2025 (previstos vs executados) - componente financeira e física

| Ano em análise                           | 2025                     |               |
|--|--------------------------|---------------|
|  | (m€) (*)                 | (m)           |
| <b>PI em vigor (pr correntes):</b>       |                          |               |
| Redes e ramais                           | 317                      | 2.240m        |
| Outras infraestruturas (ETAR)            | 46                       | -             |
| Reabilitação/Renovações/Substituições    | -                        | -             |
| Outros investimentos                     | -                        | -             |
| <b>Total Previsto</b>                    | <b>363</b>               | <b>2.240m</b> |
| <b>PI executado:</b>                     |                          |               |
| Redes e ramais                           | 222                      | 933m          |
| Outras infraestruturas (ETAR / EE / PAV) | 325                      | -             |
|  | <i>ETAR de Ermesinde</i> | 237           |
|  | <i>EE Fervença</i>       | 88            |
| Reabilitação/Renovações/Substituições    | -                        | -             |
| Outros investimentos                     | -                        | -             |
| <b>Total Executado</b>                   | <b>547</b>               | <b>933m</b>   |

### 2. Valores de investimento no período: 2025

Quadro 2 - Valores globais (previstos vs executados) - componente financeira

| Período em análise                       | 2025                     | 2026-2036     | Total         |
|--|--------------------------|---------------|---------------|
|  | (m€) (*)                 | (m€) (*)      | (m€) (*)      |
| <b>PI em vigor (pr correntes):</b>       |                          |               |               |
| Redes e ramais                           | 317                      | 2.562         | 2.879         |
| Outras infraestruturas (ETAR)            | 46                       | 17.750        | 17.796        |
| Reabilitação/Renovações/Substituições    | -                        | -             | -             |
| Outros investimentos                     | -                        | -             | -             |
| <b>Total Previsto</b>                    | <b>363</b>               | <b>20.312</b> | <b>20.675</b> |
| <b>PI executado:</b>                     |                          |               |               |
| Redes e ramais                           | 222                      | 2.562         | 2.785         |
| Outras infraestruturas (ETAR / EE / PAV) | 325                      | 17.750        | 18.075        |
|  | <i>ETAR de Ermesinde</i> | 237           |               |
|  | <i>EE Fervença</i>       | 88            |               |
| Reabilitação/Renovações/Substituições    | -                        | -             | -             |
| Outros investimentos                     | -                        | -             | -             |
| <b>Total Executado</b>                   | <b>547</b>               | <b>20.312</b> | <b>20.859</b> |

Quadro 3 - Valores globais (previstos vs executados) - componente física

| Período em análise                       | 2025                     | 2026-2036 | Total         |
|--|--------------------------|-----------|---------------|
|  | (m/un)                   | (m/un)    | (m/un)        |
| <b>PI em vigor:</b>                      |                          |           |               |
| Redes e ramais                           | 2.240m                   | 0m        | 2.240m        |
| Outras infraestruturas (ETAR)            | 1un                      | -         | 1un           |
| Reabilitação/Renovações/Substituições    | -                        | -         | -             |
| Outros investimentos                     | -                        | -         | -             |
| <b>Total Previsto</b>                    | <b>2.240m</b>            | <b>0m</b> | <b>2.241m</b> |
| <b>PI executado:</b>                     |                          |           |               |
| Redes e ramais                           | 933m                     | 0m        | 933m          |
| Outras infraestruturas (ETAR / EE / PAV) | 2un                      | -         | 2un           |
|  | <i>ETAR de Ermesinde</i> | 1un       |               |
|  | <i>EE Fervença</i>       | 1un       |               |
| Reabilitação/Renovações/Substituições    | -                        | -         | -             |
| Outros investimentos                     | -                        | -         | -             |
| <b>Total Executado</b>                   | <b>933m</b>              | <b>0m</b> | <b>933m</b>   |

(\*) m€ - valores em milhares de euros s/ margem



ÁGUAS DE VALONGO, S.A.

Avenida 5 de Outubro, 306  
4440-503 Valongo

+351 224 227 390  
[agua.valongo@bewater.com.pt](mailto:agua.valongo@bewater.com.pt)  
[www.valongo-bewater.com.pt](http://www.valongo-bewater.com.pt)