

## Entidade Gestora:

### Águas de Valongo

Rua 5 de Outubro, 306, 4440-503 VALONGO

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



### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Valongo
Composição acionista (%)	100% BEVG
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.
Alojamentos servidos (n.º)	37.128
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	4.120.840
Produção própria de energia (%)	0



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	0
Captações de água subterrânea (n.º)	0
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NA
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Postos de recloração (n.º)	4
Comprimento total de condutas (km)	506,8
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	42
Estações elevatórias (n.º)	7
Reservatórios (n.º)	20
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	3,6
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	195
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	118
Índice de medição de caudais (em 200)	185

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	99 % [95; 100]	★★★	■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,46 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,0 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,82 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	126 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	92,5 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	13,4 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	9 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	2,0 /1000 ramais [2,0; 3,0]	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	65 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,70 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■■■■■	
AA 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■■■■■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento com produção de lamas.

**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.