

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



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) | 37.518 |
| Tipologia da área de intervenção | Área predominantemente urbana |
| Volume de atividade (m³/ano) | 4.183.708 |
| 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) | 3 |
| Comprimento total de condutas (km) | 505,1 |
| 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) | 3,4 |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200) | 195 |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste | 87 |
| Índice de medição de caudais (em 200) | 186 |

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador | Avaliação 2017 | Valor do indicador (valor de referência) | Fabilidade dos dados | Histórico 2013 - 2017 | Observações |
|--|----------------|--|----------------------|-----------------------|---|
| ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR | | | | | |
| AA 01 - Acessibilidade física do serviço | ● | 99 % [95; 100] | ★★★ | ■■■■■ | |
| AA 02 - Acessibilidade económica do serviço | ● | 0,45 % [0; 0,50] | ★★★ | ■■■■■ | |
| AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento | ● | 0,4 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0] | ★★★ | ■■■■■ | |
| AA 04 - Água segura | ● | 100,00 % [98,50; 100] | ★★★ | ■■■■■ | |
| AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões | ● | 100 % 100 | ★★★ | ■■■■■ | |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO | | | | | |
| AA 06 - Cobertura dos gastos | ● | 116 % [100; 110] | ★★★ | ■■■■■ | |
| AA 07 - Adesão ao serviço | ● | 93,5 % [95,0; 100] | ★★★ | ■■■■■ | |
| AA 08 - Água não faturada | ● | 16,4 % [0,0; 20,0] | ★★★ | ■■■■■ | |
| AA 09 - Reabilitação de condutas | ● | 0,1 %/ano [1,0; 4,0] | ★★★ | ■■■■■ | |
| AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas | ● | 11 / (100 km.ano) [0; 30] | ★★★ | ■■■■■ | |
| AA 11 - Adequação dos recursos humanos | ● | 1,8 /1000 ramais [2,0; 3,0] | ★★★ | ■■■■■ | |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL | | | | | |
| AA 12 - Perdas reais de água | ● | 84 l/(ramal.dia) [0; 100] | ★★★ | ■■■■■ | |
| AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias | ● | 0,79 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.