

## 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	NA
Alojamentos servidos (n.º)	37163
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	99
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	3.965.043
Utilização de águas residuais tratadas (%)	2
Produção própria de energia (%)	0



### Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	3
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Licenciamento de descargas (%)	100
Comprimento total de coletores (km)	349,6
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	56
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	0
Estações elevatórias (n.º)	29
Descarregadores de emergência (n.º)	5
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	195
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste	85
Índice de medição de caudais (em 200)	148

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2017	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2013 - 2017	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	99 % [90; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,18 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	0,20 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	90 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	93,2 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,3 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,3 /(100 km.ano) 0,0	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	11,8 /(100 km.ano) [5,0; 10,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,58 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,45]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	●	80 % [90; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
		100 %	★★★		



**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.