

A dynamic splash of water with various fruits including lemons, oranges, and a green lime, along with green stems, against a white background.

Relatório Exploração 2014



be water

Águas de Valongo

ÍNDICE

CAPÍTULO I	Apresentação Geral	9
I.1	O Contrato de concessão	10
I.2	Instalações da concessão	10
I.2.1	Água	10
I.2.1.1	Centrais elevatórias de água e centrais de pressurização de água	10
I.2.1.2	Reservatórios	10
I.2.1.3	Rede de adução e distribuição	11
I.2.1.4	Ramais	11
I.2.1.5	Contadores	11
I.2.2	Saneamento	11
I.2.2.1	Ramais	11
I.2.2.2	Rede coletora de águas residuais	11
I.2.2.3	Estações elevatórias de águas residuais	11
I.2.2.4	Estações de tratamento de águas residuais	12
I.3	Organização da concessionária	13
I.3.1	Organigrama	13
I.3.2	Distribuição dos colaboradores por setores	14
CAPÍTULO II	Eventos que marcaram o ano	15
II.1	Serviço de água	19
II.1.1	Indicadores quantitativos	19
II.1.1.1	Utilizadores	19
II.1.1.2	Volumes faturados de água	20
II.1.1.3	Volumes distribuídos de água e rendimento da rede de água	21
II.1.1.4	Avarias e reparação de fugas	22
II.1.2	Obras e intervenções realizadas	23
II.1.3	Continuidade do serviço de água	24
II.1.4	Pressão disponível	25
II.1.5	Qualidade da água distribuída	25
II.2	Serviço de saneamento	26
II.2.1	Indicadores quantitativos	26
II.2.1.1	Volumes faturados de saneamento	28
II.2.1.2	Desobstrução e avarias	28
II.2.1.3	Projeto águas parasitas	29
II.2.1.4	Projeto de despoluição do Rio Leça	31
II.2.1.5	Projeto de despoluição do Rio Ferreira	32

II.2.1.6	Volumes tratados nas estações de tratamento	32
II.2.1.6.1	ETAR de Valongo, Campo e Sobrado	34
II.2.1.6.2	Ampliação da ETAR de Campo	35
II.2.1.6.3	ETAR de Ermesinde e Alfena	37
II.2.1.7	Qualidade da água tratada	40
II.2.1.8	Lamas das ETAR – Destino Final	40
II.2.2	Continuidade do serviço	41
II.2.3	Obras e intervenções realizadas	41
II.3	Obras a realizar em 2015	42
II.4	Obras particulares – Projetos	44
II.5	Serviço aos utilizadores	45
II.5.1	Formas de pagamento	45
II.5.2	Sítio da internet	46
II.5.3	Gestão das reclamações	49
II.5.4	Carta compromisso	51
II.5.5	Plano de comunicação	53
II.5.6	Sistemas de informação	62
II.6	Colaboradores	63
II.7	Formação	63
II.8	Segurança, higiene e saúde no trabalho	63
II.9	Sistema de gestão integrado	67
II.10	Pegada ecológica	68
II.11	Intervenções das Entidades fiscalizadoras e novas regulamentações	70
II.12	Investimentos em bens próprios	78
II.13	Contrato de Concessão - Perspetivas para 2015	78
CAPÍTULO III	Utilizadores de Água – Volumes Faturados e Balanço dos Volumes de Água	79
III.1	Repartição e evolução dos utilizadores de água	79
III.1.1	Repartição e evolução dos utilizadores por categoria	79
III.1.2	Repartição e evolução dos utilizadores por freguesia	79
III.2	Volumes de água faturados	80
III.2.1	Repartição e evolução dos volumes faturados por categoria	80
III.2.2	Repartição e evolução dos volumes faturados por freguesia	81
III.2.3	Repartição e evolução dos volumes domésticos faturados por freguesia	82
III.3	Balanço dos volumes de água	82
CAPÍTULO IV	Indicadores das Instalações do Serviço de Água	83
IV.1	Água adquirida	83
IV.1.1	Volume adquirido à AdDP nos pontos de entrega de Baguim e Monte Pedro	83

IV.1.2	Capacidade de importação	84
IV.2	Centrais elevatórias de Água	84
IV.2.1	Volume elevado	84
IV.2.2	Características das bombas de elevação	86
IV.2.3	Capacidade de elevação, volume distribuído	86
IV.2.4	Consumo energético	87
IV.3	Reservatórios	88
IV.3.1	Número de dias de reserva	88
IV.4	Rede de adução e rede de distribuição	89
IV.4.1	Características da rede de adução e distribuição	89
IV.4.2	Avárias reparadas com e sem fuga	90
IV.4.3	Índices e rendimento	90
IV.5	Balanço hídrico	91
IV.6	Contadores dos utilizadores	93
IV.6.1	Repartição por diâmetro	93
IV.6.2	Contadores dos utilizadores – Repartição por idade	93
CAPÍTULO V	Obras e intervenções realizadas no Serviço de Água	95
V.1	Estações elevatórias de água	95
V.1.1	Investimentos realizados pela concessionária	95
V.1.2	Manutenção realizada pela concessionária	95
V.2	Reservatórios	96
V.2.1	Investimentos realizados pela concessionária	96
V.2.2	Manutenção realizada	99
V.3	Rede de adução e distribuição	100
V.3.1	Investimentos realizados pela concessionária	100
V.3.2	Manutenção realizada pela concessionária	102
V.3.2.1	Deteção de fugas	102
V.3.2.2	Manutenção de acessórios	104
V.3.2.3	Ramais domiciliários	104
V.3.3	Outras obras realizadas	105
V.3.3.1	Construção de ramais novos	105
V.3.3.2	Reparação de avarias por terceiros	105
V.4	Contadores de água	105
V.4.1	Investimentos em contadores	105
CAPÍTULO VI	Interrupções do Serviço – Continuidade do Serviço de Água	107
VI.1	Interrupções de funcionamento acidentais	107
VI.2	Interrupções de funcionamento programadas	107

VI.3	Número, tempo e tipo de interrupções de funcionamento não programadas	108
CAPÍTULO VII	Pressão Disponível	109
VII.1	Zonas com pressão insuficiente	109
VII.2	Zonas com pressões elevadas	109
CAPÍTULO VIII	Qualidade da Água	111
VIII.1	A Regulamentação	111
VIII.2	A Informação aos utilizadores	111
VIII.3	Frequência e número de análises	112
VIII.4	Resultados da qualidade da água	112
VIII.5	Ações desenvolvidas	114
CAPÍTULO IX	Utilizadores de Saneamento – volumes faturados-saneamento-balanço dos volumes de saneamento	119
IX.1	Repartição e evolução dos utilizadores de saneamento	119
IX.1.1	Repartição e evolução dos utilizadores por categoria	119
IX.1.2	Repartição e evolução dos utilizadores por freguesia	120
IX.2	Cobertura do serviço saneamento	120
IX.3	Volume de saneamento faturado	121
IX.3.1	Repartição e evolução dos volumes faturados por categoria	121
IX.3.2	Repartição e evolução dos volumes faturados por freguesia	122
IX.3.3	Repartição e evolução dos volumes domésticos faturados por freguesia	122
IX.4	Balanço dos volumes de saneamento	123
CAPÍTULO X	Indicadores das instalações do serviço de saneamento	125
X.1	Rede coletora de águas residuais	125
X.1.1	Características da rede coletora de águas residuais	125
X.1.2	Detalhe das características dos ramais executados em 2014	125
X.1.3	Detalhe das características da rede coletora ampliada em 2014	125
X.1.4	Avárias e desobstruções	125
X.2	Estações elevatórias de águas residuais	126
X.2.1	Volume elevado e pluviosidade	127
X.2.2	Características das bombas de elevação	128
X.2.3	Volume elevado e consumo energético	129
X.3	Tratamento de águas residuais	130
X.3.1	Volume de águas residuais e pluviosidade	130
X.3.1.1	ETAR de Valongo, Campo e Sobrado	130

X.3.1.2	ETAR de Ermesinde e Alfena	131
X.3.2	Características das bombas de elevação na entrada	132
X.3.3	Capacidade de tratamento, carga do afluente	132
X.3.3.1	ETAR de Valongo, Campo e Sobrado	132
X.3.3.2	ETAR de Ermesinde e Alfena	135
X.3.4	Volume tratado, carga do afluente bruto e consumo energético	137
X.3.4.1	ETAR de Valongo, Campo e Sobrado	137
X.3.4.2	ETAR de Ermesinde e Alfena	138
X.3.5	Consumíveis do tratamento	139
X.3.5.1	ETAR de Valongo, Campo e Sobrado	139
X.3.5.2	ETAR de Ermesinde e Alfena	140
X.3.6	Resíduos sólidos e produção de lamas	140
X.3.6.1	ETAR de Valongo, Campo e Sobrado	140
X.3.6.2	ETAR de Ermesinde e Alfena	141
CAPÍTULO XI	Qualidade das águas brutas e tratadas	143
XI.1	A regulamentação	143
XI.2	Frequência, tipo e número de análises	143
XI.3	Resultado das análises	144
XI.3.1	ETAR de Valongo, Campo e Sobrado	144
XI.3.2	ETAR de Ermesinde e Alfena	147
CAPÍTULO XII	Continuidade do serviço de saneamento	149
CAPÍTULO XIII	Obras e intervenções realizadas no serviço de saneamento	151
XIII.1	Rede coletora de águas residuais domésticas	151
XIII.1.1	Investimentos realizados pela concessionária	151
XIII.1.1.1	Rede de águas residuais domésticas	151
XIII.1.1.2	Projeto de águas parasitas	157
XIII.1.2	Manutenção realizada pela concessionária	159
XIII.1.3	Obras realizadas pela concessionária e faturadas	159
XIII.1.3.1	Construção de ramais novos	159
XIII.1.3.2	Limpeza de fossas	159
XIII.2	Estações elevatórias de águas residuais	160
XIII.2.1	Investimentos realizados pela concessionária	160
XIII.2.2	Manutenção realizada pela concessionária	161
XIII.3	Estações de tratamento de águas residuais	162
XIII.3.1	Investimentos realizados pela concessionária	162

XIII.3.2	Manutenção realizada pela concessionária	164
CAPÍTULO XIV	Intervenção de Entidades fiscalizadoras e novas regulamentações	165
XIV.1	Intervenção de Entidades fiscalizadoras	165
XIV.2	Novas Regulamentações	166
CAPÍTULO XV	Perspetivas do serviço de água e de saneamento para o Ano 2015	175
XV.1	Serviço de abastecimento de água	175
XV.2	Serviço de saneamento	176
CAPÍTULO XVI	Pareceres sobre as obras particulares	179
XVI.1	Projetos	179
XVI.2	Vistorias	180
CAPÍTULO XVII	Serviço aos utilizadores, situação e perspetivas para 2015	181
XVII.1	Atendimento aos utilizadores	181
XVII.1.1	Reclamações	181
XVII.1.2	Carta compromisso	183
XVII.1.3	Plano de comunicação	185
XVII.1.3.1	Ações de informação	185
XVII.2	Sítio da Internet	194
XVII.3	Formas de pagamento propostas e adotadas pelos utilizadores	196
XVII.4	Sistemas de informação	198
XVII.5	Setor comercial	200
CAPÍTULO XVIII	Qualidade do serviço	201
CAPÍTULO XIX	Investimentos em bens próprios realizados pela concessionária	205
XIX.1	Investimentos em bens próprios	205
CAPÍTULO XX	Pessoal da concessionária	207
XX.1	Vínculo	207
XX.2	Movimentação de pessoal	207
XX.3	Distribuição por grupos profissionais	208
XX.4	Distribuição por sexos	208

XX.5	Distribuição por tempo de serviço	208
XX.6	Distribuição por idades	208
XX.7	Distribuição por habilitações literárias	209
XX.8	Formação	209
CAPÍTULO XXI	Segurança, higiene e saúde no trabalho	211
XXI.1	Acidentes de Trabalho	211
XXI.2	Indicadores	211
XXI.3	Ações desenvolvidas pela concessionária para garantir a segurança, higiene e saúde dos trabalhadores	214
CAPÍTULO XXII	Pegada ecológica	217
CAPÍTULO XXIII	Situação económica e financeira	225
XXIII.1	Rendimentos e gastos da exploração	225
XXIII.2	Investimentos	227
XXIII.3	Demonstrações financeiras	227



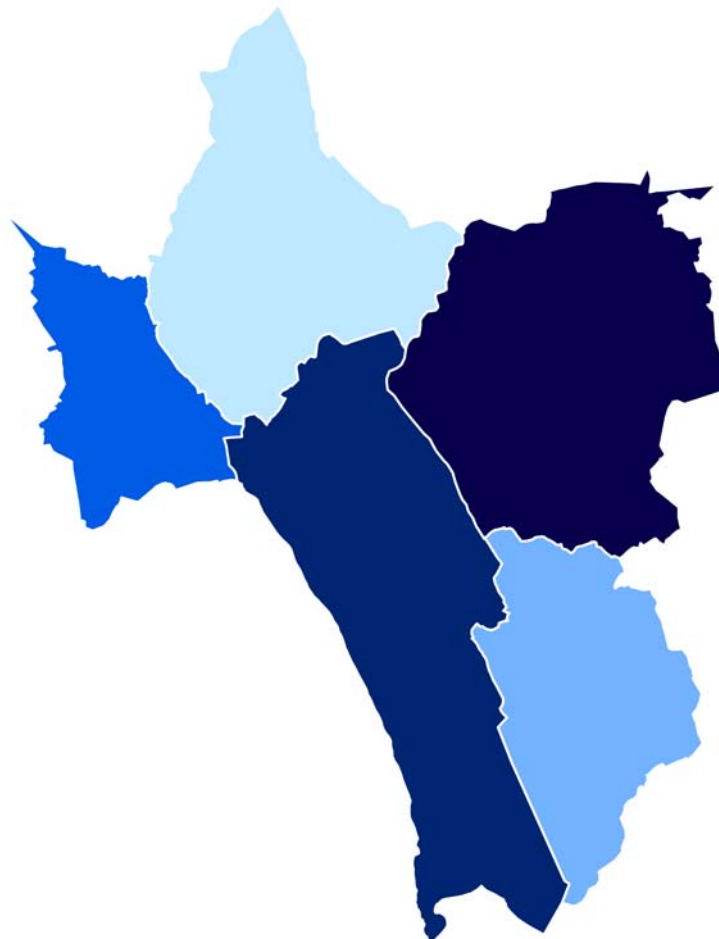
CAPÍTULO I – Apresentação Geral

Este relatório tem como objetivo dar a conhecer, de forma clara, a atividade desenvolvida pela Águas de Valongo no âmbito da gestão, 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 2014, 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.



I.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.

I.2 – Instalações da Concessão

I.2.1 – Água

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

I.2.1.1 – Centrais elevatórias e centrais de pressurização de água

O sistema dispõe de 11 instalações:

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

I.2.1.2 – Reservatórios

O sistema de reserva do Município de Valongo é constituído por 22 reservatórios, encontrando-se 19 em exploração. Destes, 17 estão equipados com sistema de telegestão.

Estes reservatórios são constituídos por uma a três células, totalizando 40 células, sendo que a capacidade total dos reservatórios em exploração é de 46.053m³.

A atual capacidade de reserva permite uma autonomia de 3 dias no abastecimento de água à população.

I.2.1.3 – Rede de adução e distribuição

A rede total tem uma extensão aproximada de 499 km, sendo que 45 km são de adução e 454 km de distribuição.

I.2.1.4 – Ramais

Encontram-se ligados à rede 21.025 ramais domiciliários de abastecimento de água, com o comprimento médio de 4,6m.

I.2.1.5 – Contadores

Encontram-se instalados 42.317 contadores, sendo que 97% são de calibre 15mm. No decurso de 2014 foram substituídos 2.469 por antiguidade e 226 por avaria.

I.2.2 – Saneamento

I.2.2.1 – Ramais

Encontram-se construídos 20.254 ramais domiciliários de águas residuais domésticas, com o comprimento médio de 4,3m.

I.2.2.2 – Rede coletora de águas residuais

A rede de águas residuais domésticas tem uma extensão aproximada de 347 Km, sendo que 26km são relativas a interceptores e 321 km de rede coletora.

I.2.2.3 – Estações elevatórias de águas residuais

O sistema dispõe de 29 Estações Elevatórias de Águas Residuais Domésticas:

- Formiga (Ermesinde)
- Cabeda (Ermesinde)
- Resineira (Ermesinde)
- St^a. Rita (Ermesinde)

- Ilha (Valongo)
- Fonte Mourisca (Valongo)
- Sobreiro (Alfena)
- S.João (Campo)
- Eça de Queirós (Campo)
- Azenha (Campo)
- Caminho Novo (Campo)
- Palmilheira (Ermesinde)
- Punhete (Alfena)
- Pinhal (Ermesinde)
- N^a. Sra. Bom Despacho (Ermesinde)
- Sobrado de Cima (Sobrado)
- Paz (Alfena)
- Indústria (Campo)
- Sonhos (Ermesinde)
- Sport Clube de Campo (Campo)
- Rainha Santa Isabel (Valongo)
- Vale (Sobrado)
- S. Lázaro (Alfena)
- Fialho D'Almeida (Sobrado)
- Devesa (Sobrado)
- Vasco da Gama (Alfena)
- Ventura (Alfena)
- Outrela (Valongo)
- Travessa Ventura (Alfena)

I.2.2.4 – Estações de tratamento de águas residuais

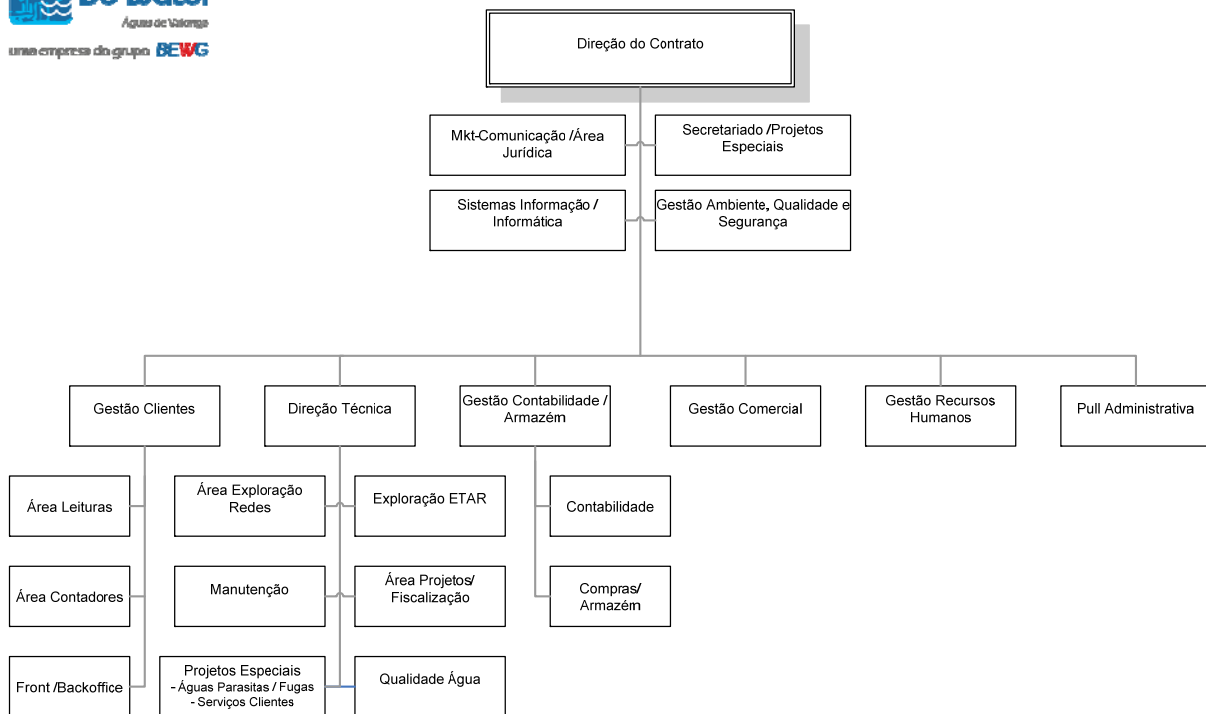
A Águas de Valongo gere 2 Estações de Tratamento de Águas Residuais:

- Valongo, Campo e Sobrado
- Alfena e Ermesinde

Estas instalações recolhem e tratam as águas residuais produzidas, respetivamente, nos sistemas nascente e poente do Concelho de Valongo.

I.3 – Organização da Concessionária

I.3.1 – Organigrama



1.3.2 – Distribuição dos colaboradores por setores

Direção	
Direção	1
MKT- Comunicação / Área Jurídica	1
Sistemas de Informação / Informática	1
Secretariado / Projetos Especiais	1
Gestão Ambiente, Qualidade e Segurança	1
Sub - Total	5
Gestão Clientes	
Responsável Gestão clientes	1
Área Leituras	3
Área Contadores	4
Front / BackOffice	11
Sub - Total	19
Direção Técnica	
Diretora técnica	1
Área Exploração Redes	19
Exploração ETAR	8
Manutenção	2
Área Projeto / Fiscalização	3
Projetos Especiais	6
Qualidade Água	3
Sub - Total	42
Gestão Contabilidade /Armazém	
Diretora Financeira	1
Contabilidade	2
Compras /Armazém	1
Sub - Total	4
Pull Administrativa	
Responsável Administrativo	1
Administrativos	5
Sub - Total	6
Gestão Recursos Humanos	
Responsável Recursos Humanos	1
Administrativos	2
Sub - Total	3
Gestão Comercial	
Responsável Gestão comercial	1
Administrativo	1
Comercial	1
Sub - Total	3
TOTAL	82

CAPÍTULO II – Eventos que marcaram o ano



EFICIÊNCIA DAS REDES DE ÁGUA E SANEAMENTO

Na continuidade do trabalho realizado nos anos anteriores, no que diz respeito à redução das perdas de água na rede de abastecimento de água e na redução da infiltração de água não residual na rede de drenagem de águas residuais, a Águas de Valongo, em 2014, deu 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 prediais afluentes às redes de saneamento.

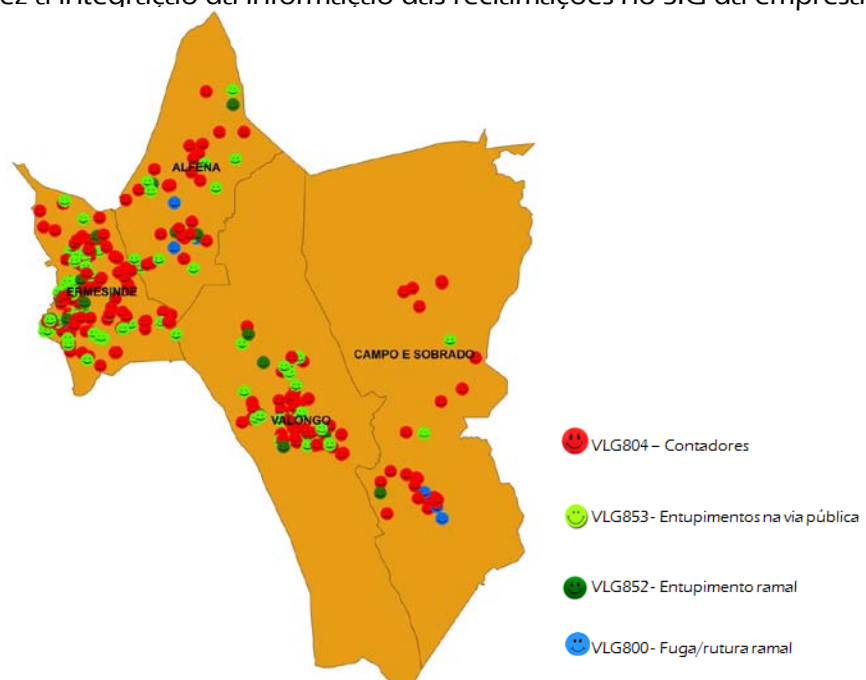


PROXIMIDADE COM OS UTILIZADORES

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.

As reclamações, foram um contributo positivo para prevenir e reparar erros, e/ou falhas, melhorar a comunicação e adaptar sempre que possível, os serviços prestados aos utilizadores.

Em 2014 a Águas de Valongo deu resposta, em tempo útil, a todas as reclamações e questões apresentadas e fez a integração da informação das reclamações no SIG da empresa.



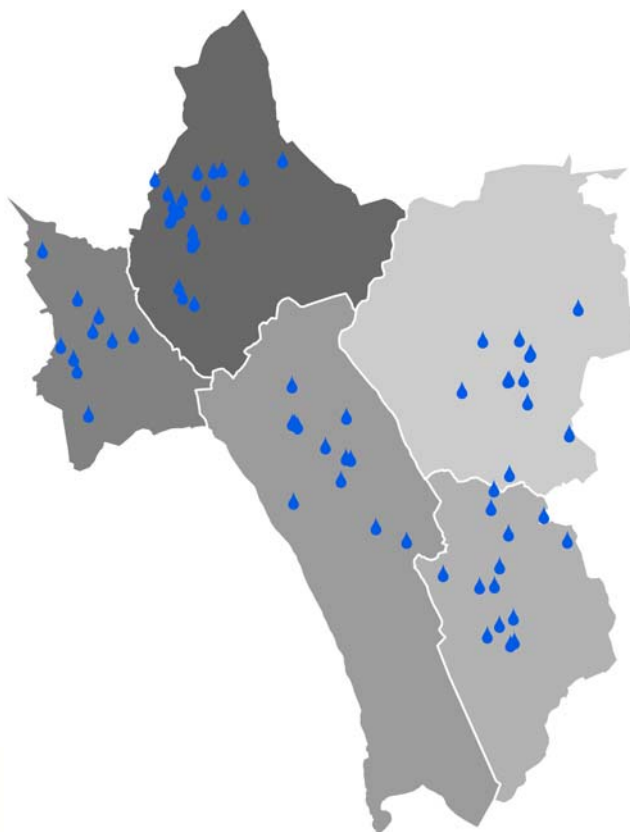
Esta integração veio permitir o mapeamento das reclamações no Concelho de Valongo e a identificação das áreas de concentração da insatisfação dos clientes facilitando o processo de prevenção e a adaptação dos serviços prestados aos utilizadores.

Porque a utilização do serviço público de abastecimento de água e recolha e drenagem de águas residuais não é, em efetivo, um dado adquirido apenas pela sua disponibilização, a Águas de Valongo implementou 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.



PROJETO DE CADASTRAMENTO DO CONCELHO

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



Ainda em 2014 efetivou-se em parceria com a Câmara Municipal de Valongo, a disponibilização online da informação da existência/caracterização das infraestruturas de abastecimento de água e drenagem de águas residuais.



ENCONTRO ÁGUA SEGURA

No dia 24 de Abril a Águas de Valongo realizou o encontro “Água e Saúde” que contou com a participação da ERSAR, da Administração Regional de Saúde do Norte, da Agência Portuguesa do Ambiente e da Delegação de Saúde do Concelho de Valongo.

Neste encontro foi abordado o tema água Segura para consumo, tendo em consideração a utilização de água de furos/poços para consumo humano.

Este foi um encontro aberto ao público e que contou com cerca de 200 participantes.



CONCURSO VÍDEO E CARTAZ

No âmbito da comemoração do dia mundial da água de 2014, a Águas de Valongo promoveu junto das escolas secundárias do concelho um concurso para a realização de vídeos e cartazes destinados a divulgar e a promover a utilização da água da rede pública para consumo humano e a fomentar o consumo da água segura como indicador relevante da qualidade de vida da população.

Os prémios consistiram num valor monetário para os alunos, (1º prémio - €500; 2º prémio - €350 e o 3º prémio - €200) e igual montante em material de vídeo e fotografia para as escolas vencedoras.

Os trabalhos estiveram em exposição no átrio do auditório Dr. António Macedo.



ERSAR – SELOS DE QUALIDADE

A ERSAR na qualidade de entidade reguladora dos serviços de águas e resíduos à semelhança do que aconteceu em 2013, atribuiu à Águas de Valongo o Selo da Qualidade da Água pelo reconhecimento da qualidade exemplar da água distribuída para consumo humano. No entanto, em 2014 atribui, ainda o Selo de Qualidade do Serviço de Abastecimento Público de Água.



Para além da atribuição dos selos de Qualidade, a Águas de Valongo foi uma das 3 entidades gestoras nomeadas para os prémios de Qualidade de Serviço de Abastecimento Público de Água e de Qualidade de Serviço de Águas Residuais Urbanas.

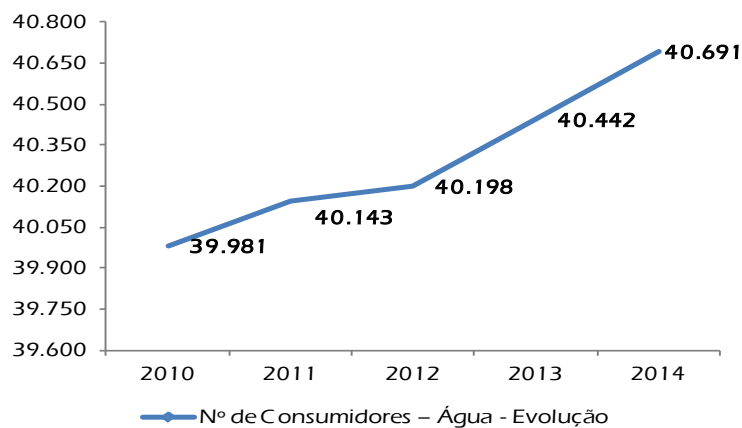
II.1 - Serviço de Água

II.1.1 – Indicadores quantitativos

II.1.1.1 – Utilizadores

No ano de 2014, o número de utilizadores atingiu os 40.691, que correspondeu a um crescimento de 249 utilizadores comparativamente a 2013, dos quais 26 utilizadores usufruíam de captação própria de água.

Nº utilizadores – Água - Evolução					
2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
39.981	40.143	40.198	40.442	40.691	0,6%



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

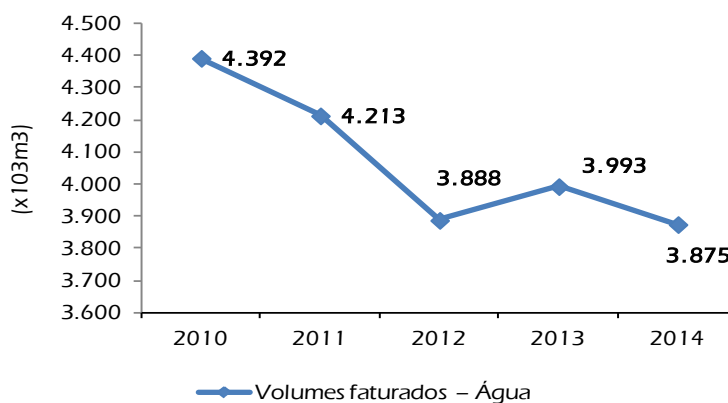
Até 2013, a taxa de cobertura do serviço de água era calculada com base no registo cadastral do SIG (Sistema de Informação Geográfica). Em 2014, optamos por considerar a taxa de cobertura do serviço de água com base no n.º de alojamentos fornecidos pela Entidade Reguladora o que leva a um aumento de 1% deste indicador relativamente aos anos anteriores.

II.1.1.2 – Volumes faturados de água

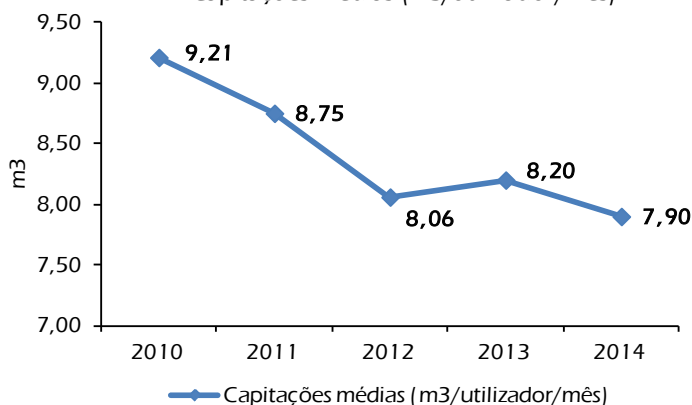
Neste domínio registou-se um decréscimo de 3%, comparativamente a 2013. Embora se tenha verificado um aumento do número de utilizadores (+0,6%), verificamos um decréscimo do volume de água faturado (3%) em 2014 e conseqüentemente um decréscimo da capitação média por utilizador, ou seja, de 8,26 m³/utilizador/mês em 2013 passou-se para 7,9 m³/utilizador/mês em 2014.

Volumes Faturados – Água (x 10 ³ m ³) - Evolução					
2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
4.392	4.213	3.888	3.993	3.875	-3%

Volumes faturados – Água – Evolução



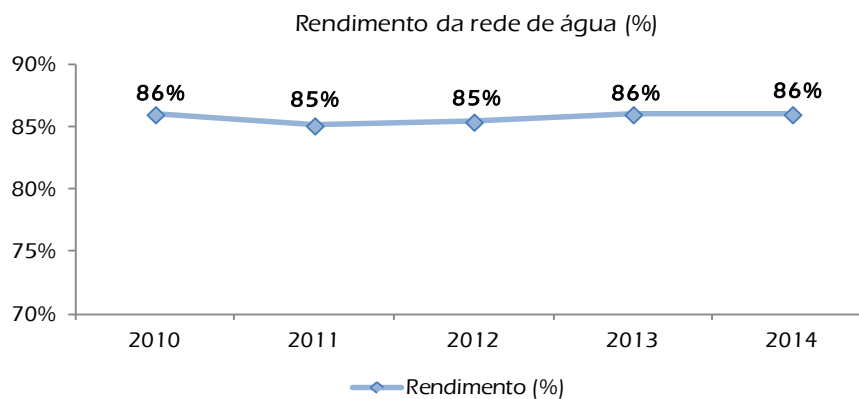
Capitações médias (m³/utilizador/mês)



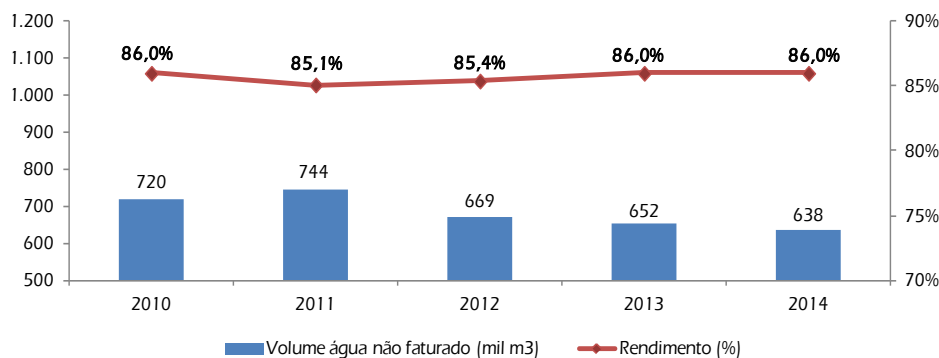
II.1.1.3 – Volumes distribuídos de água e rendimento da rede de água

No ano 2014, o rendimento da rede de água foi de 86,0%, o que representa a manutenção do resultado do ano 2013. Por comparação com o ano 2013, verificou-se uma redução do volume de água faturado em 118 mil m³ (- 3,0%), o que teve uma contribuição negativa de 0,4% no valor final do rendimento. No entanto, a redução do volume de perdas em 14 mil m³ (-2,1%), permitiu manter o valor de rendimento nos 86% já referidos.

Rendimento da Rede de Água - Evolução				
2010	2011	2012	2013	2014
86,0%	85,1%	85,4%	86,0%	86,0%



Resumidamente, as melhorias que têm vindo a ser implementadas, desde o ano 2010, no processo de gestão e sistematização da informação para orientação do trabalho de campo da equipa de deteção de fugas, permitiram continuar a redução dos níveis de perdas de água no ano 2014, conforme ilustra o gráfico abaixo, onde é possível observar a evolução do volume de água não faturada e do rendimento da rede de água, nos últimos 5 anos.



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 solicitados, no ano 2014, um total de 72 serviços.

No ano 2015, e numa perspetiva de melhoria contínua relativamente ao controlo das perdas de água, está planeada a introdução de 5 novas Zonas de Medição e Controlo (ZMC), com o objetivo de reduzir o tempo de localização das fugas de água não visíveis. Está também previsto o início da operação de uma nova zona de abastecimento (ZA), o que também deverá contribuir para a redução do tempo entre o surgimento de uma fuga de água e o instante em que as equipas tomam conhecimento da mesma.

Contribuindo também para minimizar as perdas de água, está previsto, para o ano 2015, a instalação de 3 Zonas Altimétricas (ZALT), com o intuito de reduzir os índices de avarias, e anular problemas de pressões excessivas em período noturno e pressões insuficientes em período diurno.

II.1.1.4 – Avarias e reparação de fugas

No ano 2014, registaram-se 493 avarias na rede de distribuição de água, com e sem fuga, em condutas e ramais, o que, comparativamente ao verificado em 2013, significa uma redução de 12,7%.

Destas avarias, 11 foram provocadas por terceiros.

II.1.2 – Obras e intervenções realizadas

- **Rede de Água**

Foram realizadas intervenções de ampliação e de remodelação das infraestruturas de abastecimento de água num total de 2.307m.

- **Reservatórios de água**

Das intervenções executadas em 2014, nos reservatórios de água, destacam-se as seguintes:

- Beneficiação da tubagem de adução no interior da câmara de manobras do reservatório da Formiga com substituição de válvulas altimétricas, medidor de caudal e válvulas de corte manual;
- Beneficiação do interior das células do reservatório do Susão;
- Beneficiação da câmara de manobras e exterior das cúpulas do reservatório Alto da Mina;
- Parametrização de medidor de nível ultrassónico no conversor Mobrey, da célula da direita do reservatório da Fervença.

- **Outras Instalações de água**

- Arranque da central elevatória do reservatório da Estrada Velha para adução ao reservatório dos Bacelos e consequente desativação da central elevatória dos Bacelos que estava a ser utilizada para o mesmo fim;
- Substituição de 2.469 contadores por antiguidade.

- **Ramais de água**

Foram executadas 250 remodelações de ramais de abastecimento de água e foram construídos 122 ramais novos.

- **Manutenção realizada**

Em 2014, da totalidade do parque de equipamentos de água e de águas residuais da Águas de Valongo, foram executadas 4.112 ordens de serviço, das quais 94% (3.872) foram ordens de serviço de carácter preventivo (intervenções planeadas) e os restantes 240 ordens de serviço de carácter corretivo (avarias e solicitações pontuais não programadas).

Do total das ordens de serviço executadas, 1.143 foram realizadas em instalações da rede de água, o que corresponde a 29% dos trabalhos desenvolvidos.

Destas, 27 resultaram de avarias, tendo registado um tempo médio de reparação de 129 horas e as restantes 1.116 resultaram de O.S. de caráter preventivo.

II.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, englobando, o atendimento telefónico, equipas de exploração e piquete de intervenção.

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 um procedimento habitual, nomeadamente nos casos com grande impacto na população.

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

Em 2014 registaram-se:

- Uma média de 29 Interrupções mensais não programadas com o tempo médio de interrupção de 1 hora;
- 14 Interrupções anuais programadas, com o tempo médio de intervenção de 2 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, provisoriamente, a pressão de serviço fosse alterada.

Em 2014, as intervenções não programadas de maior relevo ocorreram em condutas com diâmetro de 315 mm.

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

II.1.4 – Pressão disponível

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 ideais 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.

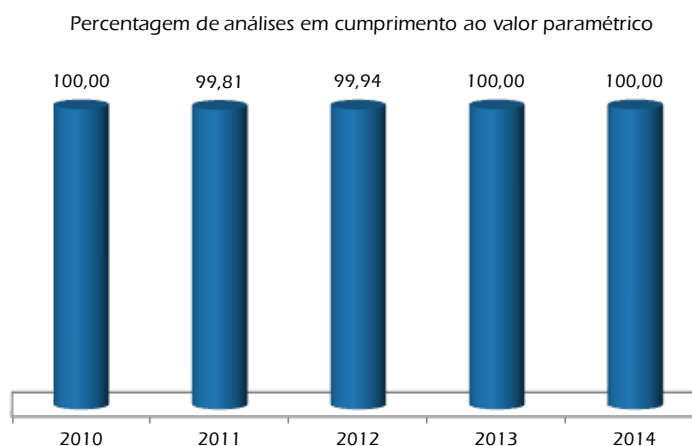
Estas zonas estão identificadas e muitas das situações existentes têm sido corrigidas com a entrada em funcionamento dos novos reservatórios, o que obriga à redefinição das atuais zonas de abastecimento e criação de novas zonas altimétricas, o que continuará a ocorrer.

Nas zonas onde temos realizado trabalhos de melhoria da rede pública que permitem reduzir a pressão de distribuição, temos verificado que essa otimização fica comprometida pelo facto das instalações prediais mais antigas não oferecerem condições para assegurar a qualidade do serviço com a redução de pressão na rede pública, uma vez que se encontram obsoletas e sem manutenção.

II.1.5 – Qualidade da água distribuída

A qualidade da água disponibilizada aos utilizadores obedece a um rigoroso plano de controlo – PCQA – Programa de Controlo da Qualidade da Água, anualmente submetido à aprovação da ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

Em 2014 efetuaram-se 309 colheitas, cerca de 10% acima das exigências regulamentares, que conduziram a 1.543 determinações realizadas e 100% de conformidade conforme gráfico abaixo:



Da análise dos resultados obtidos em 2014 não se constataram não conformidades no controlo da qualidade da água para consumo humano no concelho de Valongo, o que evidencia o nível de qualidade da água distribuída.

Para obtenção deste indicador de excelência em muito contribuiu o seguinte:

- Realização de controlo operacional na rede e acompanhamento e monitorização de fins de rede;
- Sensibilização para implementação das melhores práticas na reparação de avarias de condutas de água de modo a causar o mínimo impacto possível na qualidade da água distribuída;
- Realização da limpeza e desinfeção dos reservatórios de água potável do Concelho através de equipas próprias;
- Disponibilização aos utilizadores através de prestação de serviço de limpeza e higienização de cisternas de armazenamento de água potável em condomínios com o apoio técnico na identificação e resolução de problemas;
- Divulgação e disponibilização aos utilizadores através de prestação de serviço de análises de água de poços e outras origens, para colaboração na identificação de origens não seguras de água para consumo humano.

Para além do controlo da qualidade da água regulamentar previsto anualmente, são ainda realizadas outras determinações incluídas no controlo operacional, de parâmetros como por exemplo, cloro livre e turvação, em diversos pontos da rede de abastecimento.

No ano de 2014 foram realizadas 933 determinações no controlo operacional em toda a rede de distribuição pública de água do concelho de Valongo.

Este plano faz parte do controlo interno implementado pela Águas de Valongo, com o objetivo de atuar preventivamente na identificação de potenciais não conformidades.

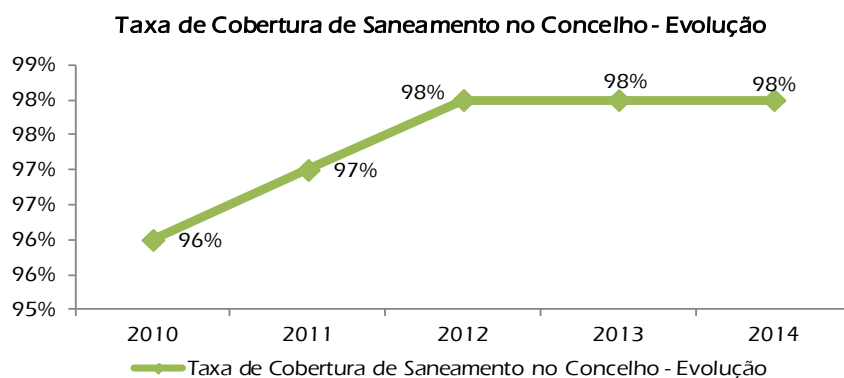
II.2 Serviço de Saneamento

II.2.1 – Indicadores quantitativos

A partir do ano 2012 foi alterado o critério de cálculo da taxa de cobertura do serviço de saneamento de modo a aproximar do critério definido pela entidade reguladora, que se baseia nos censos 2011, para o cálculo do número total de edifícios existentes no concelho de Valongo. Esta informação é fornecida anualmente pela ERSAR e serve de base ao cálculo deste indicador.

Até 2011 este índice era calculado com base no registo cadastral do SIG (Sistema de Informação geográfica).

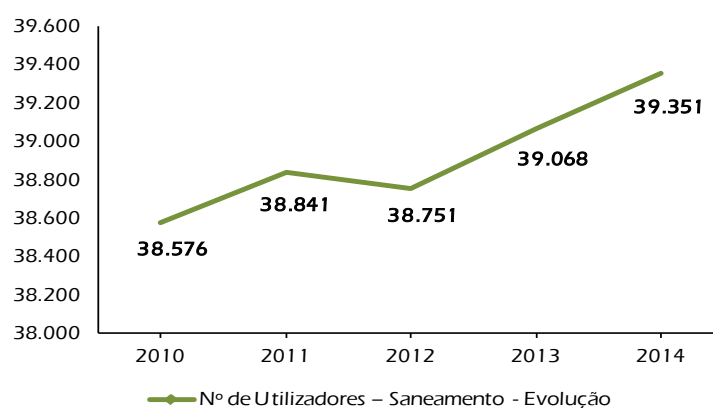
Taxa de Cobertura de Saneamento no Concelho - Evolução					
2010	2011	2012	2013	2014	2010/2014
96%	97%	98%	98%	98%	2%



Em 2014 verificou-se um aumento do n.º de utilizadores do serviço de 283. O crescimento de utilizadores de saneamento mais acentuado, ocorrido em 2014, verificou-se nas freguesias de Alfena e Sobrado, com 1,6% e 1,8% respetivamente.

Desde o ano 2007 que na freguesia de Sobrado, concluímos o ano com mais utilizadores de saneamento do que de água. Registaram-se em 2014, 1.998 utilizadores de saneamento e 1.488 utilizadores de água.

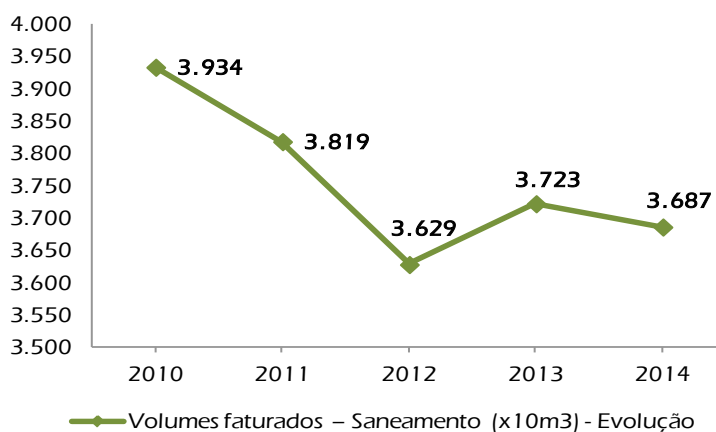
Nº de Utilizadores – Saneamento - Evolução					
2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
38.576	38.841	38.751	39.068	39.351	0,7%



II.2.1.1 – Volumes faturados de saneamento

Em 2014 foram faturados 3.687.410 m³, que resultou num decréscimo de 1%, relativamente ao ano de 2013.

Volumes Faturados – Saneamento (x 10m ³) - Evolução					
2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
3.934	3.819	3.629	3.723	3.687	-1%



II.2.1.2 – Desobstrução e avarias

Em 2014 foram realizadas 227 intervenções de desobstrução em ramais e 221 em redes de saneamento.

Relativamente às avarias, procedeu-se em 2014 à reparação de 44 avarias em ramais e 83 avarias na rede.

Manutenção realizada

No decorrer de 2014 foram executadas um total de 572 ordens de serviço nestas instalações, 502 no âmbito da manutenção preventiva e 70 de carácter corretivo. O tempo médio de indisponibilidade dos equipamentos, nestas 70 ocorrências foi de 3,3 dias.

II.2.1.3 – Projeto águas parasitas

Mantendo a preocupação de melhorar a eficiência da gestão do sistema público de saneamento e diminuir o volume de aflúncias indevidas às ETAR, a Águas de Valongo manteve as ações de identificação das águas de infiltração e águas de captação nas infraestruturas de saneamento.

No sentido de assegurarmos uma maior eficiência na obtenção dos resultados das ações de terreno mantiveram-se as equipas multidisciplinares constituídas pela equipa das águas parasitas e pelas equipas afetas aos projetos “Corrente Rio Leça” e “Corrente Rio Ferreira”. Estas equipas realizaram no terreno ações simultâneas de inspeção às redes públicas de águas pluviais e residuais bem como visitas aos imóveis existentes nas bacias intervencionadas.

Em resultado do trabalho realizado no ano 2014, e também em anos anteriores, verificou-se uma nova redução nas áreas de captação de águas pluviais para as redes de saneamento na ordem dos 3 ha, a qual representa uma redução no volume de águas pluviais escoadas para o sistema de drenagem e tratamento de águas residuais superior a 30.000m³/ano, e uma redução imediata no risco de inundações urbanas, sobrecargas de coletores e funcionamento de bypasses.

No seguimento do controlo das áreas de captação e volumes de infiltração nas redes de drenagem a montante das estações elevatórias de águas residuais, foi possível, em apenas 2 anos (2010-2012), atingir uma redução superior a 40 MW (-30%) no consumo de energia elétrica específico destes elementos do sistema.

No ano 2014, atendendo, mais uma vez, ao elevado índice de precipitação ocorrida, compreende-se que o controlo implementado permitiu que o consumo de energia não aumentasse para níveis muito superiores ao efetivamente registado.

Ano	2010	2011	2012	2013	2014
Energia elétrica EE AR (MW/ano)	139	114	97	118	121
Precipitação (mm)	981	1.033	1.185	1.691	1.611

No ano 2014, procedeu-se a trabalhos de selagem de infiltrações fortes em 6 caixas de visita, que passaram pela injeção de resinas de expansão e endurecimento rápido, e posterior projeção de argamassa de impermeabilização e proteção química. Estes trabalhos de renovação foram realizados em 4 caixas de visita do intercetor de Susão (sistema em “alta”) e em duas caixas de visita da rede de recolha e drenagem de Valongo (rede em “baixa”).

Por fim, e considerando a importância do assunto para o correto funcionamento das infraestruturas de drenagem e tratamento de águas residuais, apresenta-se, a lista de ligações incorretas de redes públicas de águas pluviais às redes de saneamento, identificadas e reportadas à Câmara Municipal de Valongo para correção, nos seguintes locais:

- Rua Vasco da Gama, Ermesinde;
- Rua Trás da Bouça, Ermesinde;
- Rua Júlio Dinis, Ermesinde;
- Rua de Real, Alfena;
- Rua 1º de Maio, Alfena; - 2 situações
- Rua da Cerejeira, Valongo;
- Rua da Ilha, Valongo.

Perspetivas para o ano 2015:

Com o objetivo de assegurar um nível adequado de eficiência na gestão da rede de saneamento, no ano 2015, o projeto vai abranger as seguintes áreas:

1. Manutenção dos equipamentos de diagnóstico contínuo (caudalímetros, sensores de nível, pluviómetros) para análise dos níveis de infiltração e captação de águas pluviais;
2. Inspeções CCTV para:
 - a. caracterização do estado da infraestrutura, principalmente do sistema em “alta”
 - b. informação para apoio ao correto diagnóstico de anomalias na infraestrutura (ramais / coletores / caixas de visita) e definição da solução de reparação;
 - c. identificação / confirmação de ligações incorretas de redes AP-AR;
3. Reabilitação de caixas de visita com infiltrações fortes do sistema “em alta” e rede “em baixa”;
4. Acompanhamento próximo da evolução do volume de aflúncias indevidas ao sistema em “alta”;
5. Verificação do sistema “em alta” nos períodos do ano em que os níveis freáticos estejam mais elevados, e que as condições de acesso se revelem adequadas;
6. Acompanhamento e manutenção das instalações de medição do sistema “em alta”;

7. Caracterização dos coletores em grés, em particular nas freguesias de Alfena e Ermesinde;
8. Acompanhamento específico da evolução das reparações das redes públicas de águas pluviais atualmente ligadas de saneamento;
9. Verificação de redes prediais e redes públicas "em baixa", identificação e correção ou comunicação de anomalias, com especial atenção para as redes em "baixa" a montante das estações elevatórias do sistema em "baixa";

II.2.1.4 – Projeto de despoluição do Rio Leça



Em 2014 demos continuidade às ações de visita aos fogos inseridos nesta bacia, tendo em vista a deteção das irregularidades das ligações das redes prediais de água e de saneamento e a comunicação aos proprietários das habitações incorretamente ligadas.

Das 246 visitas efetuadas, 104 encontravam-se incorretamente ligados e 21 não ligados à rede pública.

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

Nº Visitas/fogos	2014
Corretamente ligados à rede de AR	121
Incorretamente ligados à rede de AR	104
Não ligados à rede de AR	21
Total de visitas realizadas	246

Durante o ano 2014 foram efetuadas, pelos respetivos proprietários, 71 correções de ligações de redes prediais de águas residuais e/ou de águas pluviais às redes públicas.

Não foram instaurados processos de contraordenação.

A participação da população, em particular, dos proprietários que necessitam de efetuar correções nas redes prediais, tem sido na generalidade 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, sendo por isso um projeto a manter no ano de 2015.



II.2.1.5 – Projeto de despoluição do Rio Ferreira

Também prosseguem as visitas às habitações no âmbito da "Corrente rio Ferreira", ação que pretende 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.

Nesta ação, levada a cabo na bacia do rio Ferreira, em 2014, foram visitados, 544 fogos, dos quais, 50 não se encontravam ligados à rede pública de saneamento e 105 estavam incorretamente ligados.

Segue-se o ponto de situação das visitas efetuadas.

Nº Visitas/fogos	2014
Corretamente ligados à rede de AR	389
Incorretamente ligados à rede de AR	105
Não ligados à rede de AR	50
Total de visitas realizadas	544

Durante o ano 2014, na bacia do rio Ferreira, foram efetuadas, pelos respetivos proprietários, 114 correções de ligações de redes prediais de águas residuais e/ou de águas pluviais às redes públicas.

Durante o ano de 2014 também não foram instaurados processos de contraordenação nesta bacia.

Também neste projeto podemos concluir, pelos números apresentados, que o balanço desta ação foi positivo, dado o número das redes prediais retificadas, pelo que será um projeto a manter em 2015.

II.2.1.6 – Volumes tratados nas estações de tratamento

No ano 2014, o volume total entregue nas ETAR de Valongo, Campo e Sobrado e ETAR de Ermesinde e Alfena ascendeu a 10.536.824 m³, incluindo 1.321.473 m³ de volume de efluente recebido do município de Paredes.

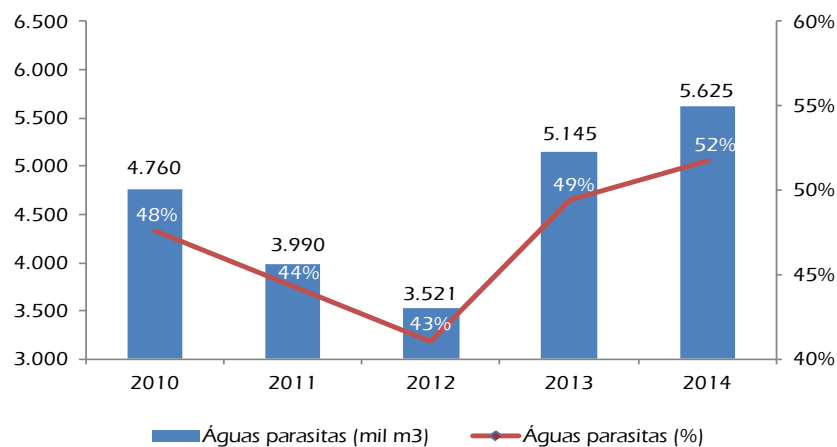
Por outro lado, o volume de águas residuais faturado aos utilizadores de saneamento do concelho de Valongo foi de 3.687.410 m³.

Com base nos valores acima indicados, verifica-se que a percentagem de águas parasitas – infiltrações e águas pluviais – evoluiu desfavoravelmente para 52%, quando comparado com anos anteriores.

O principal motivo para o aumento verificado, tal como no ano 2013, está no elevado valor de precipitação ocorrido no ano 2014 (1.611 mm), o qual foi 50% acima do valor médio dos anos 2010 a 2012 (1.066 mm), conforme valores apresentados no quadro abaixo.

Ano	2010	2011	2012	2013	2014
Águas parasitas ($\times 1000 \text{ m}^3$)	4.760	3.990	3.521	5.145	5.625
Águas parasitas (%)	48%	44%	41%	49%	52%
Precipitação (mm)	981	1.033	1.185	1.691	1.611

O elevado valor de precipitação originou, à semelhança do ano 2013, situações excecionais de cheia nos leitos dos Rios Leça e Ferreira, em que durante vários dias seguidos, vários troços dos interceptores estiveram submersos, resultando na entrada de enormes volumes de água do rio nas tubagens através das caixas de visita.



II.2.1.6.1– ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

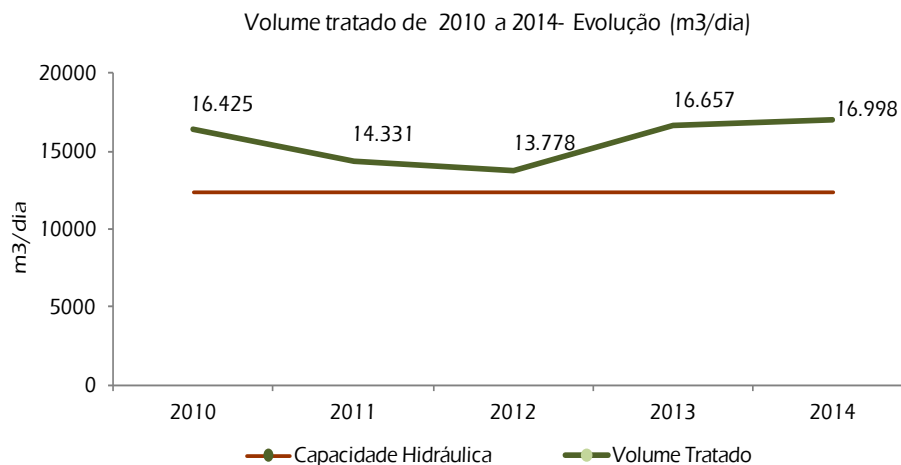


O volume tratado na ETAR de Campo em 2014 foi de 6.178.499 m³.

A população média equivalente servida foi de 94.122 habitantes, sendo, no entanto, a sua capacidade total de 51.317 habitantes equivalentes. De notar que este último valor está corrigido considerando a captação média de 60g de CBO₅/hab/dia (indicador atualmente em uso).

O caudal médio tratado na ETAR corresponde a cerca de 138% da capacidade instalada, o que em termos de contaminação corresponde a:

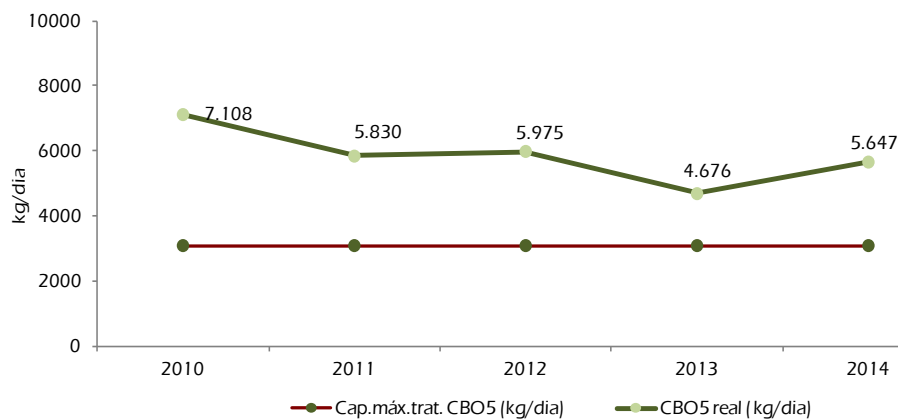
- CBO₅: 183% da capacidade total;
- COO: 131% da capacidade total;
- SST: 107% da capacidade total.



Sumariamente apresenta-se a evolução do caudal afluente e da carga poluente:

	2010	2011	2012	2013	2014
Cap.máx.trat. CBO ₅ (kg/dia)	3.079	3.079	3.079	3.079	3.079
CBO ₅ real (kg/dia)	7.108	5.830	5.975	4.676	5.647
% Utilização ETAR	231%	189%	194%	152%	183%

CBO5 2010 a 2014 - Evolução (kg/dia)



Da análise dos dados dos dois gráficos, constata-se que foi superada a capacidade de tratamento da poluição orgânica e capacidade hidráulica, estando a ETAR subdimensionada para a realidade atual.

II.2.1.6.2 – Ampliação da ETAR de Campo

Apesar da caducidade da decisão de financiamento da ampliação da ETAR de Campo pelo POVT – Programa Operacional Temático de Valorização do Território, a necessidade de ampliação mantém-se pelo que continuará a ser um desafio futuro face ao subdimensionamento hidráulico e de carga mássica que a instalação incorre continuamente.

Refira-se que desde 2005 a Águas de Valongo dinamizou um conjunto de ações e projetos tendo como objetivo a apresentação de uma proposta para a ampliação da ETAR de Campo e adequação das suas condições de funcionamento e rejeição às características do meio hídrico (rio Ferreira), nomeadamente:

- Jul 2005 – Protocolo de colaboração celebrado entre a AV, CMV, CCDRN e FEUP;
- Dez 2005 – Estudo de modelação do rio Ferreira;
- Fev 2006 – Auditoria às condições de funcionamento da ETAR realizada pela FEUP;
- Jul 2007 – Elaboração do projeto de ampliação da ETAR de Campo realizado pela FEUP, sob a coordenação da Águas de Valongo;
- Abr 2008 – Aprovação do EIA – Estudo de impacte ambiental;
- Agt 2008 – A Águas de Valongo submeteu o projeto de ampliação da ETAR de Campo ao POVT;
- Fev 2009 – Abertura de concurso público internacional;
- Abr 2009 – Aprovação do DEE – Documento de Enquadramento Estratégico;
- Fev 2010 a Abr 2011 – Respostas a pedidos de esclarecimentos solicitados pelo POVT e INAG e envio de informação complementar;
- Abr 2011 – POVT - Decisão favorável de financiamento com condicionantes, nomeadamente o envio de cópia do Aditamento ao Contrato de Concessão, relativo ao reequilíbrio económico-financeiro na sequência da atribuição da comparticipação do Fundo de Coesão, bem como, parecer da ERSAR sobre o mesmo;
- Abr 2011 – A Águas de Valongo apresentou à Câmara Municipal de Valongo, a proposta de adequação e reequilíbrio económico-financeira do contrato de concessão de modo a incluir o projeto de ampliação da ETAR de Campo;
- Agt 2011 – Anulação do concurso público anterior e abertura de novo concurso;
- Nov 2011 – O POVT comunica a intensão de caducidade da decisão de financiamento;
- Mai 2012 – Confirmação do POVT da caducidade da decisão de financiamento do projeto de ampliação da ETAR de Campo, dado que não foram apresentadas evidências sobre o Aditamento ao Contrato de Concessão relativo ao reequilíbrio económico-financeiro do contrato e validação do mesmo pela ERSAR.

Com as ações acima descritas, a Águas de Valongo incorreu num custo total de 240.820€.

II.2.1.6.3 – ETAR de Ermesinde e Alfena



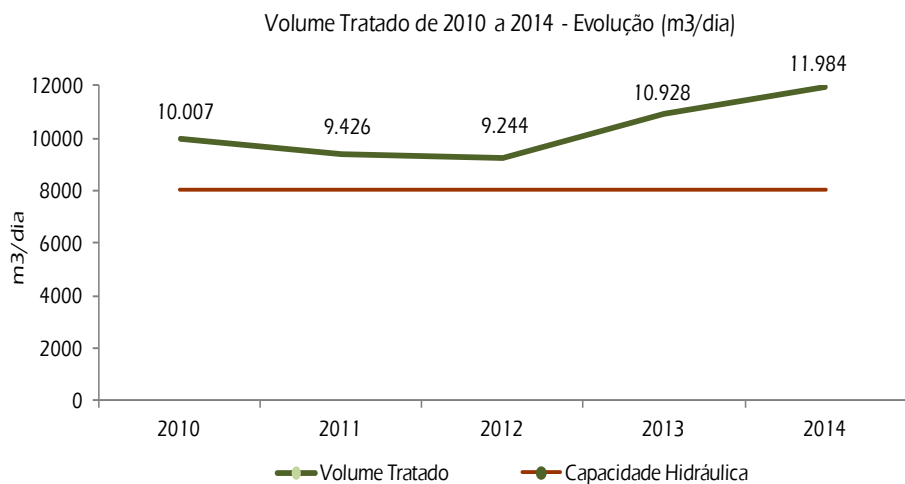
A ETAR serviu uma população média equivalente de 65.490 habitantes, sendo no entanto a sua capacidade total de 60.300 habitantes equivalentes. De notar que este último valor foi corrigido considerando a capitação média de 60g de CBO₅/hab/dia (indicador atualmente em uso).

Pelo quinto ano consecutivo, foi excedida a capacidade hidráulica da ETAR. O volume tratado na ETAR foi de 4.358.325 m³

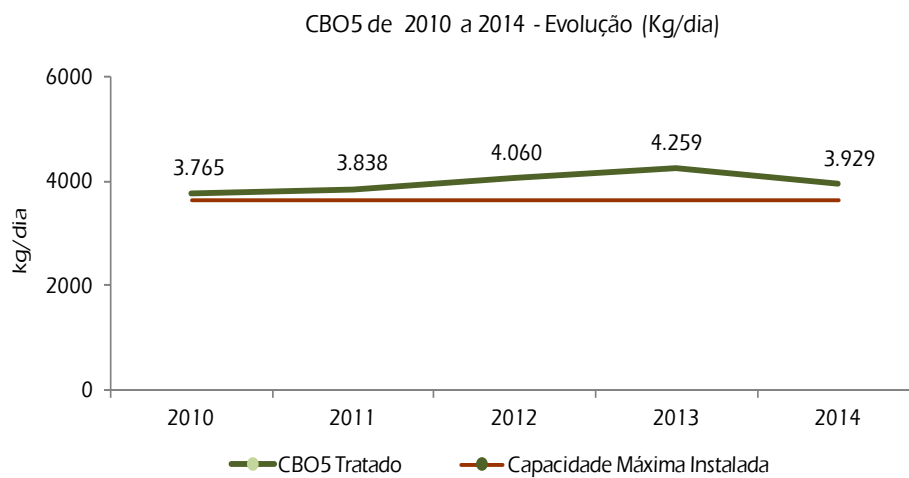
Foi tratado um caudal médio de 149% da capacidade total. Em termos de contaminação corresponde a:

- CBO: 109% da capacidade total;
- COO: 104% da capacidade total;
- SST: 76 % da capacidade total.

	2010	2011	2012	2013	2014
Cap.máx.trat. (m ³ /dia)	8.040	8.040	8.040	8.040	8.040
Volume médio afluente (m ³ /dia)	10.007	9.426	9.244	10.928	11.984
% Utilização ETAR	124%	117%	115%	136%	149%



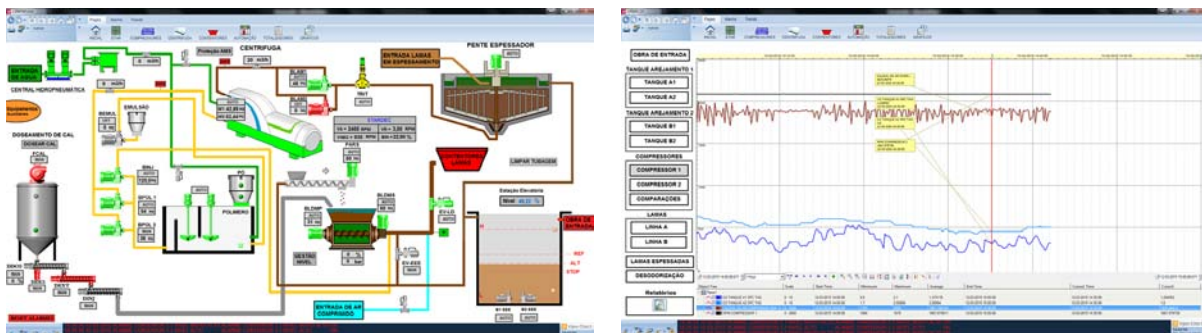
	2010	2011	2012	2013	2014
Cap.máx.trat. CBO ₅ (kg/dia)	3.618	3.618	3.618	3.618	3.618
CBO ₅ real (kg/dia)	3.765	3.838	4.060	4.259	3.929
% Utilização ETAR	104%	106%	112%	118%	109%



Da análise dos resultados concluiu-se que desde 2008 que a capacidade hidráulica da ETAR de Ermesinde está excedida.

A carga poluente afluyente a esta instalação tem estado sistematicamente acima da capacidade instalada.

Os investimentos, de maior relevância, realizados nas ETAR durante o ano de 2014 foram essencialmente de renovação do parque de equipamentos e automação. Destaca-se o investimento de substituição do sistema de supervisão/automação da ETAR de Ermesinde uma vez que o sistema anterior tinha sido descontinuado e apresentava falhas na gestão operacional de alguns equipamentos. Este foi um investimento de aproximadamente 58.000€.



Desafios futuros

Desodorização dos Decantadores Primários da ETAR de Ermesinde e Alfena.

Os odores sentidos na envolvente da ETAR de Ermesinde têm sido um dos impactes negativos que mais tem contribuído para a insatisfação dos moradores locais.

Em 2007, a Águas de Valongo investiu mais de 500 mil euros na ampliação da capacidade de desidratação de lamas, no fecho do pavilhão dos contentores de lamas, com a correspondente desodorização do espaço, e no aumento da capacidade de desodorização.

Atualmente, o aparecimento de alguns odores terá como origem a decantação primária. De modo a encontrar uma solução para esta dificuldade, a Águas de Valongo analisou, com diversos fornecedores a solução para cobertura dos decantadores primários e desodorização destes órgãos.

Neste sentido em Abril de 2010, a Águas de Valongo apresentou uma proposta à Câmara Municipal de Valongo para a execução deste projeto e exploração da ampliação do sistema de tratamento da qualidade do ar.

Dotar a ETAR a Estação Elevatória geral da ETAR de Ermesinde de Gerador.

No sentido de ir ao encontro do disposto na licença de utilização do meio hídrico para descarga de águas residuais provenientes da ETAR de Ermesinde, a Águas de Valongo durante o ano de 2015, realizará o estudo para dotar a estação elevatória geral da ETAR de Ermesinde de gerador no sentido de minimizar descarga de água residual sem tratamento no meio recetor. De notar que, nesta instalação, não se registam interrupções no abastecimento de energia elétrica há vários anos.

II.2.1.7 - Qualidade da água tratada

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

Na ETAR de Campo e ETAR de Ermesinde foram atingidas as eficiências de tratamento correspondentes a:

	2010	2011	2012	2013	2014
ETAR Campo	96%	96%	98%	98%	96%
ETAR Ermesinde	95%	95%	97%	99%	95%

II.2.1.8 – 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 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).

No período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro as lamas foram encaminhadas para a instalação da Gintegral com os alvarás de licença para a realização de operações de gestão de resíduos n.º 76/2012/CCDRN válido até outubro de 2017 e n.º 2/2014/CCDRC válido até 13 de Janeiro de 2019.

II.2.2 – Continuidade do serviço

Relativamente à continuidade do serviço é de salientar que as duas ETAR funcionaram sem interrupções durante todo o ano de 2014, ou seja, 365 dias.

II.2.3 – Obras e intervenções realizadas

- **ETAR**

Os investimentos, de maior relevância, realizados nas ETAR durante o ano de 2014 foram essencialmente de renovação do parque de equipamentos e renovação da automação e supervisão da ETAR de Ermesinde.

- **Rede de saneamento**

Foram ampliados e substituídas cerca de 1880m de infraestruturas de águas residuais.

- **Instalações de saneamento**

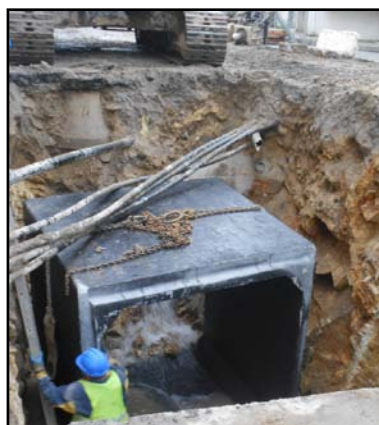
Beneficiação integral do poço de bombagem da estação elevatória da Ilha, que incluiu, reconstrução da laje de fundo; fixação de pedestais e guias dos grupos de bombagem.

- **Ribeira da Gandra**

Em 2014 foi realizada a última fase da obra de requalificação da ribeira da Gandra, na Rua da Gandra e na Rua Portocarreiro, em Ermesinde.

Esta intervenção contemplou a substituição da rede de drenagem na ribeira da Gandra por tubagem de maior dimensão - box culvert – de modo a melhorar o escoamento do caudal afluente a esta linha de água.

Esta obra foi realizada pela Águas de Valongo, por solicitação da Câmara Municipal de Valongo, por troca de investimentos contratuais de abastecimento de água, tendo sido realocados investimentos da rede de distribuição afetos ao reservatório RC03.



No Âmbito da mesma decisão, foi também realizada a reestruturação da rede de águas pluviais da Rua Fábrica da Cerâmica, em Ermesinde.



II.3 – Obras a realizar em 2015

Instalações de Água

- Reservatório da Formiga – Continuidade dos trabalhos de beneficiação que irão incidir em obras de recuperação da estrutura e revestimento da célula direita (decapagem do revestimento interior - paredes e laje de fundo – aplicação de novo revestimento após tratamento das armaduras);
- Substituição de medidores de nível ultrassónicos dos reservatórios da cana, Fervença e Fonte da Senhora.

Rede de Água

- Remodelação de redes para eliminação de fins de rede;
- Remodelação integral de ramais em diversos locais do Concelho;
- Substituição do parque de contadores por antiguidade;
- Substituição de válvulas;
- Criação de novas zonas de medição e controlo (ZMC), através da instalação de caudalímetro;
- Instalação de válvulas redutoras de pressão por forma a melhorar a qualidade do serviço prestado.

Instalações de Saneamento

- Estações de tratamento de águas residuais

Os investimentos previstos nas ETAR para 2014 consistem, essencialmente na renovação do parque de equipamentos, melhoria das condições de funcionamento da unidade de tratamento de lamas da ETAR de Campo e adaptação da ETAR de Ermesinde à nova exigência da legal que exige que as Estações Elevatórias passíveis de rejeição no meio hídrico sejam dotadas de gerador de emergência.

Destacam-se, agora, os investimentos mais relevantes:

- ETAR de Valongo, Campo e Sobrado
 - Instalação de um triturador para linha de lamas;
 - Aquisição de compressor de ar para extração de areias;
 - Revisão das bombas da água de serviço e filtros banda;
 - Beneficiação da estação elevatória da ETAR de Campo;
 - Esta instalação apresenta uma degradação eletromecânica, nomeadamente dos pedestais dos grupos eletrobomba, guias de amarração, suporte de guias e comporta mural. Esta intervenção visa assegurar as condições de acesso e segurança para os serviços de manutenção dos equipamentos e operações de limpeza e remoção de sólidos e gradados. É uma intervenção de grande importância e carece de um planeamento rigoroso para que a intervenção não condicione o funcionamento em contínuo da instalação.
 - Melhoria do funcionamento da linha de lamas da ETAR de Campo.

- ETAR de Ermesinde e Alfena
 - Substituição integral da estrutura mecânica do espessador de lamaz; Detetado o avançado estado de degradação do pente de espessamento do espessador da ETAR de Ermesinde, a Águas de Valongo tem planeado para 2015 uma intervenção neste órgão no sentido de substituir integralmente a sua estrutura mecânica.
 - Revisão geral da centrífuga;
 - Aquisição de uma bomba de areias;
 - Aquisição de um compressor de ar para o arejamento.
- Estações Elevatórias
 - Beneficiação do quadro elétrico e instalação de sistema fixo elétrico na EE de Sta Rita para remover as bombas da EE da Santa Rita;
 - Substituição grupo bomba e suportes de guias das EE de Sobrado de Cima e Eça de Queirós
- Rede e ramais de Saneamento
 - Remodelação de redes e ramais em diversos locais do Concelho.

II.4- Obras Particulares – Projetos

Em 2014, manteve-se o decréscimo do número de projetos de obras particulares que deram entrada na empresa, situação esta que se tem verificado nos últimos anos. Esta diminuição face aos valores do ano transato corresponde a uma de redução de 42% de projetos rececionados.

Este decréscimo ocorre desde a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 26/2010, de 30 de março, alterado pela Lei n.º 28/2010, de 02 de setembro, o qual dispensa a obrigatoriedade de emissão de parecer técnico aos projetos sujeitos a licenciamento.

A Águas de Valongo enquanto empresa certificada no sistema de gestão ambiental pretende contribuir para o desenvolvimento sustentável, pelo que, desde setembro de 2014 deixou de aceitar a entrega de projetos, em suporte papel, passando estes ser entregues exclusivamente em suporte digital.

Numa perspetiva facilitadora e de melhoria continua, em 2014 a Águas de Valongo criou uma alternativa à entrega presencial dos projetos. Para além da entrega dos mesmos em formato digital, através de CD/DVD/PEN USB, a Águas de Valongo criou uma funcionalidade que permite aceitar a sua entrega online, via sítio da internet.



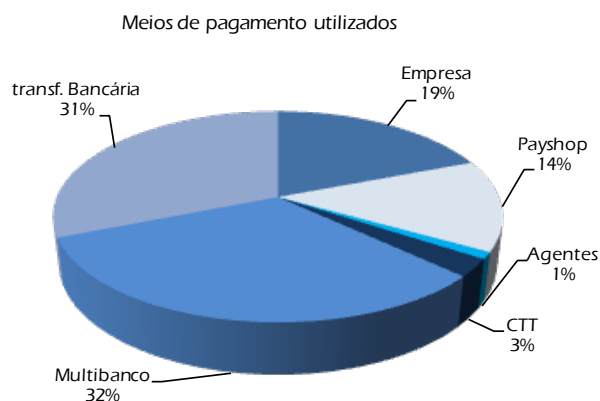
II.5 - Serviço aos Utilizadores

II.5.1 – Formas de pagamento

Das formas de pagamento que a Águas de Valongo disponibiliza aos seus utilizadores, verifica-se o aumento da modalidade de pagamento via multibanco, tendo mesmo sido a forma de pagamento mais utilizada em 2014.

De referir que, desde 2008, a opção de pagamento por transferência bancária tem registado uma grande adesão por parte dos utilizadores, resultante da sensibilização junto do cliente por se tratar de para uma opção mais cómoda, segura e sem encargos adicionais.

	2010	2011	2012	2013	2014
Balcões Águas Valongo	29%	24%	21%	19%	19%
Transferência bancária	29%	30%	31%	32%	31%
Multibanco	23%	25%	29%	30%	32%
CTT	5%	5%	4%	4%	3%
Payshop	12%	14%	14%	14%	14%
Cobrados nos agentes EDP	2%	2%	1%	1%	1%



Em junho de 2014 a Águas de Valongo, seguindo a tendência de integração económica a nível Europeu, implementou 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 par destes desenvolvimentos, em março de 2014, a Águas de Valongo lançou 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 final do ano de 2014 registaram-se cerca de 1.166 adesões à fatura eletrónica.

II.5.2 – Sítio da Internet

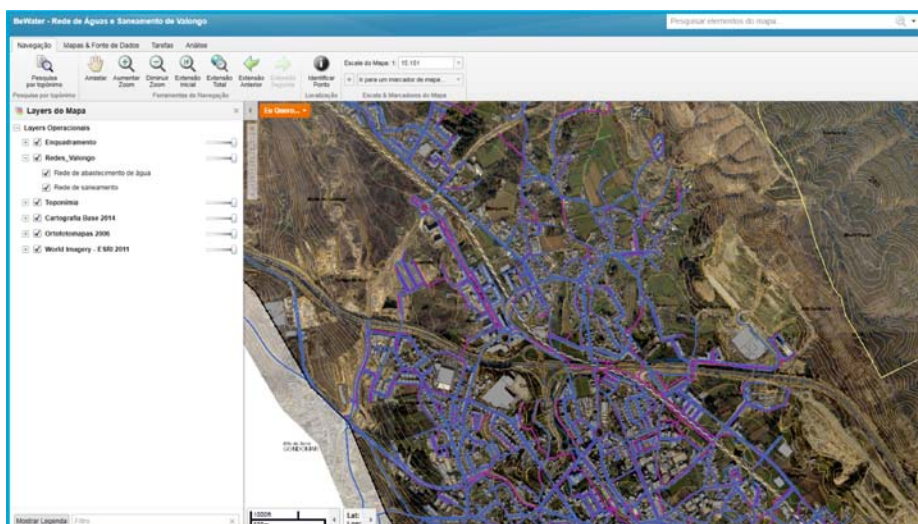
O sítio da Internet é mais uma ferramenta que a Águas de Valongo disponibiliza para chegar junto dos utilizadores e partes interessadas de uma forma mais célere e permitir o seu retorno com a mesma eficiência e proximidade.

Em 2014, o número de visitas ao sítio da Águas de Valongo foi de 20.775, sendo que as páginas mais visualizadas: área de leituras, contactos e serviços.



Tendo em vista uma maior proximidade com os nossos clientes/interlocutores e numa perspetiva de modernizar e dinamizar o conteúdo do nosso site web, foram implementadas/disponibilizadas as seguintes funcionalidades:

- @ Aceder ao cadastro das redes públicas de abastecimento de água e de águas residuais para visualização e para impressão de plantas:



@ Entrega de Projetos *online*, através de formulário desenvolvido para o efeito:

DADOS TÉCNICOS/REQUERENTE

* TÉCNICO / REQUERENTE Técnico Requerente

* TIPO DE PROJETO Rede Predial Loteamento / Infraestruturas

* NOME

* MORADA

Inserir o Código Postal no formato : XXXX-XXX

* CÓDIGO POSTAL

* LOCALIDADE

* TELEFONE / TELEMÓVEL:

* E-MAIL:

DOCUMENTOS A ANEXAR

* Anexar os documentos abaixo identificados, atendendo a que o tamanho total dos ficheiros para entrega online não ultrapasse 4000Kb. Em alternativa, poderá efetuar a entrega presencial (CD/DVD/PEN USB).

* Só serão aceites ficheiros no seu formato original, ou seja, não é possível compactar os mesmos em formatos do tipo ZIP, RAR ou outros, exceto para ficheiros do tipo SHP.

* REQUERIMENTO DE ENTRADA PROJETOS (PDF) SEM FICHEIRO

* AVISO REGISTO ENTRADA DE PROJETOS (PDF) SEM FICHEIRO

LEVANTAMENTO TOPOGRÁFICO (DWG/SHP) SEM FICHEIRO

PLANTAS LOCALIZAÇÃO - ESCALA 1/5000 (PDF) SEM FICHEIRO

PEÇAS ESCRITAS AA (PDF/DWG/IMG) SEM FICHEIRO

PEÇAS DESENHADAS AA (DWG/IMG) SEM FICHEIRO

PEÇAS ESCRITAS AR (PDF/DWG/IMG) SEM FICHEIRO

@ Visualização de documentos (ex. Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água e Saneamento) em formato *Flipping Book*, que se encontra em fase de publicação em Diário da República, tendo em vista a Consulta Pública;

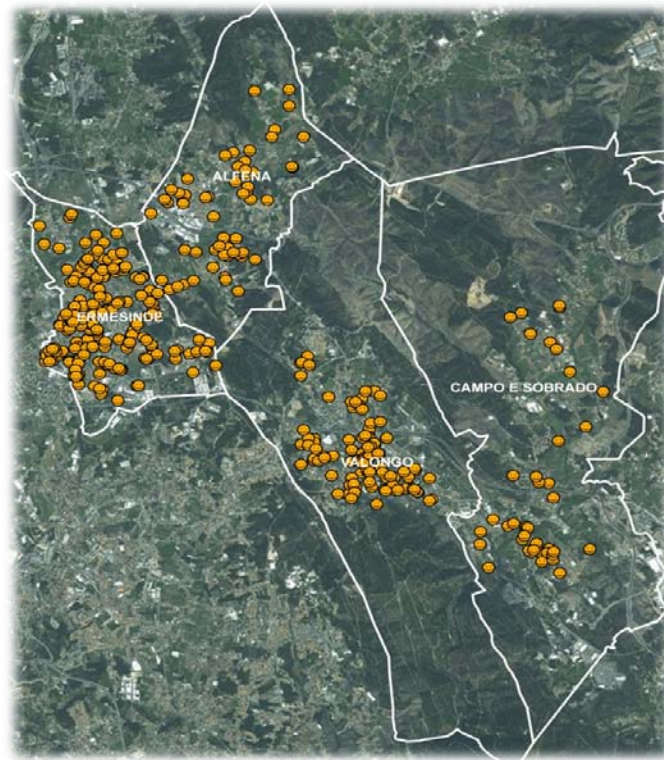


II.5.3 – Gestão das reclamações

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

Em 2014 a Águas de Valongo fez a integração da informação das reclamações no SIG da empresa.

Esta integração veio permitir o mapeamento das reclamações no Concelho de Valongo e a identificação das áreas de concentração da insatisfação dos clientes facilitando o processo de prevenção e a adaptação dos serviços prestados aos utilizadores.



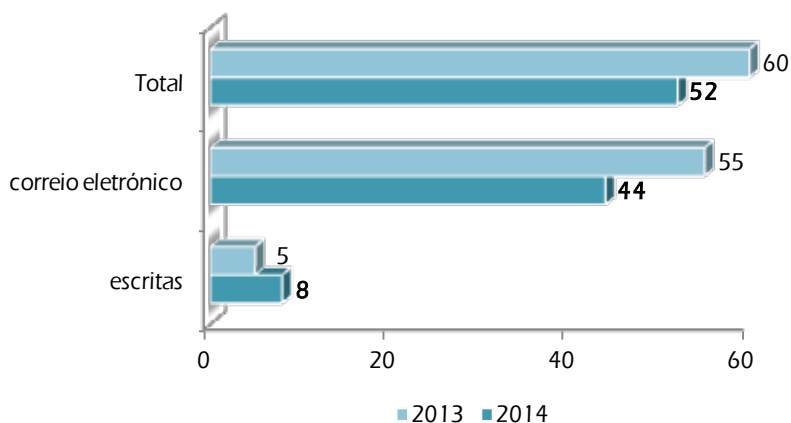
A Águas de Valongo privilegia a comunicação com os seus clientes, quer através da interação proporcionada via Internet, quer através das diversas informações prestadas nas suas faturas periódicas, quer ainda através de meios de contacto, o telefónico, presencial, por correspondência e correio eletrónico. Temos também disponível, sempre que por estes tal seja solicitado, o livro de reclamações.

Em 2014, a Águas de Valongo deu resposta a todas as reclamações, em parceria 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.

Recebemos e tratamos com responsabilidade da Águas de Valongo um total de 52 reclamações escritas em 2014, sendo que se registou uma redução de 13% comparativamente a 2013.

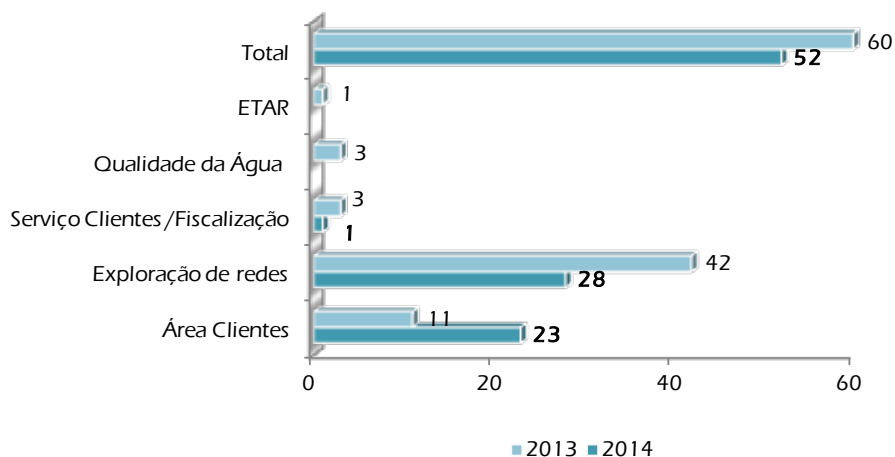
- 8 Por carta, com o tempo médio de resposta de 3 dias úteis.
- 44 Via correio eletrónico com o tempo médio de resposta de 1,5 dias úteis.

Reclamações resolvidas com responsabilidade 2014 vs 2013



Em 2014 as reclamações recebidas por escrito e site/correio eletrónico com responsabilidade da Águas de Valongo, continuam a predominar na área de clientes, com um aumento de 21% face a igual período de 2013, e na área da exploração de redes, embora se tenha registado uma redução de cerca de 30% face ao ano transato.

Reclamações escritas por áreas 2014 vs 2013



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 2015.

Desafio para 2015

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.

II.5.4 – Carta Compromisso



A Águas de Valongo assume um conjunto de compromissos que em caso de incumprimento, oferece aos seus clientes como contrapartida o equivalente a **10.000 litros de água**.

Os incumprimentos são alvo de monitorização e de identificação das respetivas causas para a sua eliminação ou redução.

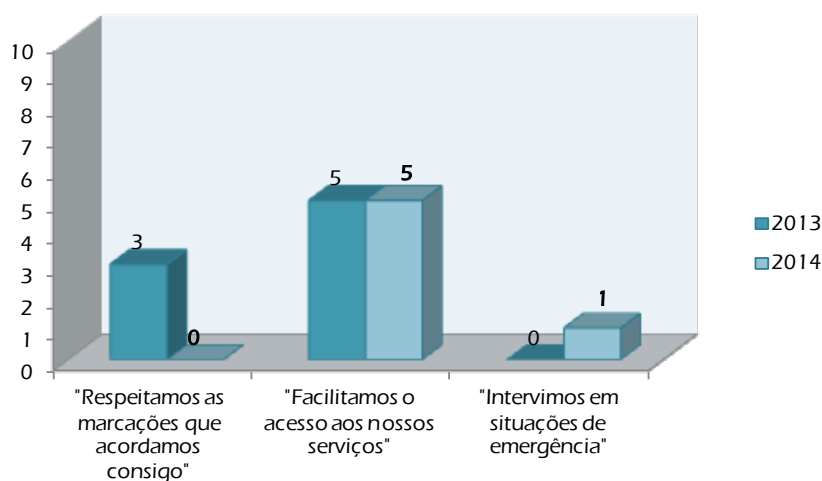
Os incumprimentos

No ano 2014 foram identificados 6 incumprimentos à carta compromisso, comparativamente a 8 registados no ano anterior.



Aos incumprimentos registados correspondeu a indemnização de 60.000 litros de água.

Por tipo, identificam-se no gráfico seguinte os incumprimentos registados.



Facilitamos o acesso aos nossos serviços

- Ativamos o serviço até ao final do dia útil seguinte à sua solicitação, ou na data acordada, e sempre que as condições técnicas o permitam.
- Executamos o ramal nos 15 dias posteriores ao seu pagamento e à obtenção de autorização de intervenção na via pública pela entidade gestora do subsolo.

Intervimos em situações de emergência

- Intervimos na rede de águas residuais no prazo de 4h.

II.5.5 – Plano de comunicação

Sempre movidos pelo objetivo da contínua aproximação e satisfação das expectativas dos clientes, a Águas de Valongo, em 2014, desenvolveu várias ações de comunicação externa.

Produção de folhetos e cartazes

Ao longo de 2014 foram produzidas várias peças de comunicação com vista a informar os nossos clientes 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.



- Explicativo de Fatura: Sendo a fatura dos serviços prestados o principal meio de comunicação com os clientes, e atendendo aos inúmeros pedidos de esclarecimentos apresentados, a Águas de Valongo alterou a fatura tornando-a mais simples e mais perceptível.

Como ler a sua FATURA

be water
Águas de Valongo

1. Número de atendimento, contacto telefónico, e-mail e endereço de internet da Águas de Valongo.

2. Destinatário da comunicação: dados de envio da comunicação associada à conta do contrato.

3. Código de identificação do titular do contrato: número de cliente (últimos 4 dígitos).

4. Código de local da instalação e respetiva morada.

5. Informação sobre o consumo do período, faturado no dia e no período médio dos últimos 12 meses (m³).

6. Período faturado: intervalo de tempo sobre o qual incidirá a presente fatura.

7. Período útil para comunicação: sua leitura (período útil para comunicação) que constitui a sua leitura, permitindo assim o cálculo do consumo e respetivo valor a pagar.

8. Faturação de serviços prestados pela Águas de Valongo.

9. Faturação de serviços prestados pelo Câmara Municipal de Valongo (resíduos e águas pluviais).

10. Faturação por conta do Estado.

11. Data de vencimento de fatura e data limite de pagamento: caso não se queira efetuar o pagamento à fatura, pode ser pago mediante taxa de mora e poderá incidir na suspensão do serviço.

12. Valor total da fatura a pagamento à data de emissão.

13. Área de corte corrente / área de corte de saldo: área de corte corrente refere-se às duas últimas faturas (preço fixo de manutenção).

14. Espaço reservado a mensagens de alerta ou de informação.

15. Código para pagamento por Multibanco de valor da fatura.

16. Código para pagamento através de Agências, CTT e outros meios de pagamento.

O Cliente sugeriu, nós melhorámos
Simplificamos a sua fatura para que seja mais fácil a sua leitura

be water
Águas de Valongo

SEDE: Avenida 5 Outubro, 306
4440-303 Valongo
Tel: 229 227 360 Fax: 229 222 548

SEÇÃO DE DEBENEFICIAÇÃO
Rua Abreu dos Lameiros, 244

EMAIL: aguas.valongo@valongo.pt
MISQ2012@valongo.pt
AIF: 91029-0011 | N.º de Registo: 00056565

Para comunicação de leituras
Horário: das 08h às 19h30

Linha Telefónica
800 205 484
(gratuito)

Para qualquer emergência
Horário: 24 horas

Linha Píquete
808 202 362
(custo de uma chamada local)

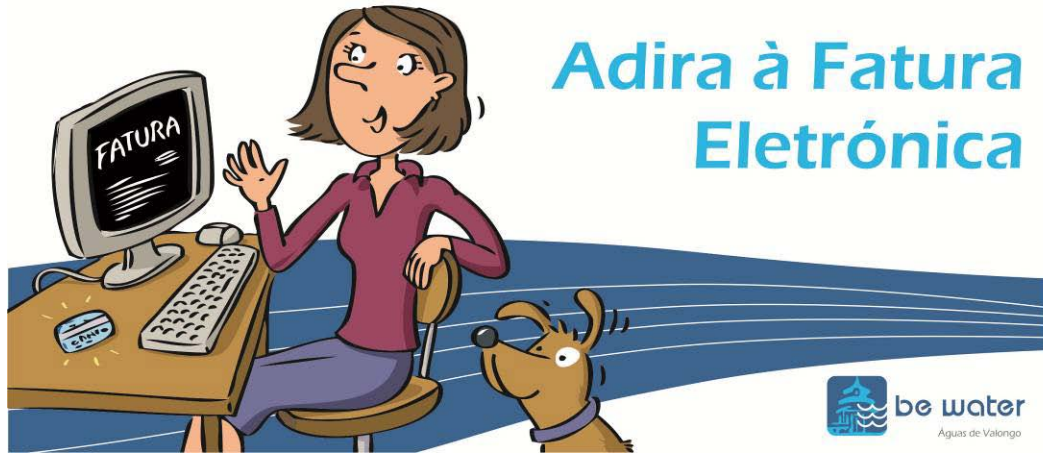
- Adicionais às faturas: ao longo de 2014, foram enviados aos clientes, como adicional à fatura, diversas mensagens e informações consideradas relevantes, como a possibilidade de aderir ao balcão digital, à fatura eletrónica e os resultados do estudo satisfação clientes.

Balcão Digital

Criado a pensar em si!

24 horas disponível

- consultar as suas faturas
- comunicar a sua leitura
- aderir à faturação eletrónica



- Calendário e Réguas

Beba água da rede pública com confiança.

2014



JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL
S T Q Q S S D	S T Q Q S S D	S T Q Q S S D	S T Q Q S S D
F 2 3 4 5	1 2	1 2	1 2 3 4 5 6
6 7 8 9 10 11 12	3 4 5 6 7 8 9	3 4 5 6 7 8 9	7 8 9 10 11 12 13
13 14 15 16 17 18 19	10 11 12 13 14 15 16	10 11 12 13 14 15 16	14 15 16 17 F 19 P
20 21 22 23 24 25 26	17 18 19 20 21 22 23	17 18 19 20 21 22 23	21 22 23 24 F 26 27
27 28 29 30 31	24 25 26 27 28	24 25 26 27 28 29 30 31	28 29 30
MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO
S T Q Q S S D	S T Q Q S S D	S T Q Q S S D	S T Q Q S S D
F 2 3 4	1	1 2 3 4 5 6	1 2 3
5 6 7 8 9 10 11	2 3 4 5 6 7 8	7 8 9 10 11 12 13	4 5 6 7 8 9 10
12 13 14 15 16 17 18	9 F 11 12 13 14 15	14 15 16 17 18 19 20	11 12 13 14 F 16 17
19 20 21 22 23 24 25	16 17 18 19 20 21 22	21 22 23 24 25 26 27	18 19 20 21 22 23 24
26 27 28 29 30 31	23 24 25 26 27 28 29 30	28 29 30 31	25 26 27 28 29 30 31
SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
S T Q Q S S D	S T Q Q S S D	S T Q Q S S D	S T Q Q S S D
1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5	1 2	1 2 3 4 5 6 7
8 9 10 11 12 13 14	6 7 8 9 10 11 12	3 4 5 6 7 8 9	F 9 10 11 12 13 14
15 16 17 18 19 20 21	13 14 15 16 17 18 19	10 11 12 13 14 15 16	15 16 17 18 19 20 21
22 23 24 25 26 27 28	20 21 22 23 24 25 26	17 18 19 20 21 22 23	22 23 24 N 26 27 28
29 30	27 28 29 30 31	24 25 26 27 28 29 30	29 30 31

be water
 Águas de Valongo
 Avenida 5 Outubro, 306 - 4440-503 Valongo
 Tel: 224 227 390 Fax: 224 222 644
 EMAIL: aguas.valongo@bewater.com.pt
 WEBSITE: www.valongo-bewater.com.pt

Linha Piquete - 808 202 362
 Horário: 24 horas/dia (Custo de uma chamada local)

Linha Leituras - 800 205 484
 Horário: das 8h30 - das 18h30 (número gratuito)

Aguardamos a sua avaliação 2013



be water
 Águas de Valongo

Linha Piquete - 808 202 362 **Linha Leituras - 800 205 484**

Horário: 24 horas/dia (Custo de uma chamada local)

Horário: (das 8h30 - das 18h30) (número gratuito)

Avenida 5 Outubro, 306 - 4440-503 Valongo
 Tel: 224 227 390 Fax: 224 222 644
 EMAIL: aguas.valongo@bewater.com.pt
 WEBSITE: www.valongo-bewater.com.pt

- Cartazes divulgadores dos resultados do estudo satisfação clientes, dos Eco-Gestos.

Estudo SATISFAÇÃO CLIENTES

2014

Estudo realizado pela ANAQ

A Be Water levou a cabo um estudo satisfação clientes cujos resultados apresentamos.

2011	2014	
7,75	7,94	Facilidade de Contacto
7,62	7,88	Tipo de Informação
8,61	8,55	A Continuidade do Fornecimento de Água
8,16	8,19	Qualidade do Serviço de Água
8,10	7,94	A Qualidade da Água
7,67	8,10	Satisfação Global

Nota: numa escala de 1 a 10, em que 1 é o mais satisfeito e 10 é o mais insatisfeito.

Os nossos clientes têm, da nossa empresa uma opinião muito positiva e declaram-se bastante satisfeitos com o nosso desempenho.

Este estudo contribui para a nossa melhoria contínua pois, naturalmente, iremos intervir nos aspetos menos bem avaliados. Para seu conforto tem ao seu dispor o balcão digital, que lhe possibilita o acesso, com facilidade e rapidez, a um conjunto de informação.

Pode, ainda, aderir à fatura eletrónica e ao pagamento das suas faturas por débito direto garantindo uma maior comodidade na execução dos pagamentos.

A Be Water agradece a sua colaboração.

Eco gestos uso eficiente da água

Não deixes a torneira aberta enquanto lavas a loiça!

No duche, fecha a torneira, enquanto te ensaboas e tenta ser rápido!

Deixar uma torneira a pingar é desperdiçar água!

Quando bebes água da torneira também preservas o ambiente e a saúde!

Evita deitar objetos na sanita, o esgoto não é caixote do lixo!

Rega os jardins e plantas quando necessário e durante as horas de menor calor porque a evaporação da água é menor!

Pequenos gestos, grandes contributos....

A água é um recurso cada vez mais escasso e do qual dependemos para viver, ao poupar água, ao evitar a sua poluição, estamos a participar na melhoria do nosso ambiente e da nossa vida.

Tenda da água

À semelhança dos anos anteriores a tenda da água esteve presente em várias iniciativas, tendentes a divulgar as vantagens da utilização da água da rede pública, bem como a economia que a respetiva utilização representa quer em termos financeiros para a economia familiar, quer em termos ambientais ao reduzir a quantidade de resíduos de embalagem.

Destaca-se em 2014, as presenças na Feira da Regueifa e do Biscoito & Mercado Oitocentista, no dia nacional do associativismo e dos 40 anos do 25 de Abril, bem como em diversos eventos desportivos:



Encontro Água Segura

No dia 24 de Abril a Águas de Valongo realizou o encontro “Água e Saúde” que contou com a participação da ERSAR, da Administração Regional de Saúde do Norte, da Agência Portuguesa do Ambiente e da Delegação de Saúde do Concelho de Valongo.

Neste encontro foi abordado o tema água Segura para consumo, tendo em consideração a utilização de água de furos/poços para consumo humano.

Com efeito, a Águas de Valongo deu início em março de 2013 a um estudo para avaliação da qualidade de água subterrânea do concelho de Valongo. Para o efeito foram realizadas colheitas de água em captações particulares, poços e furos, utilizados habitualmente para consumo humano.

Foram avaliados 60 poços/furos existentes no território municipal, tendo-se realizado em laboratório acreditado um total de 644 análises. As contaminações identificadas foram na generalidade relativas a nitratos, manganês e microbiologia.

Dos dados obtidos concluiu-se que em 82% dos poços/furos analisados foi identificada uma contaminação físico-química e/ou microbiológica, sendo que resumidamente:

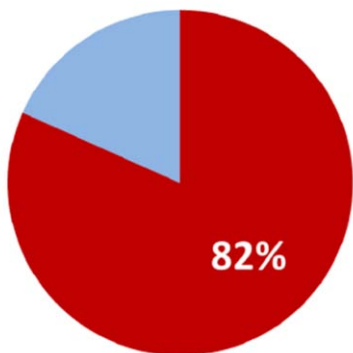
- 57% de poços/furos – contaminação microbiológica
- 43% de poços/furos – contaminação microbiológica de origem fecal
- 23% de poços/furos – contaminação físico-química (Nitratos)
- 48% de poços/furos – contaminação físico-química (Manganês)

Concluiu-se que, alguns dos habitantes do concelho de Valongo, embora disponham do serviço de abastecimento de água da rede pública, não prescindem da utilização de fontes de água alternativas, como poços e furos, para consumo humano.

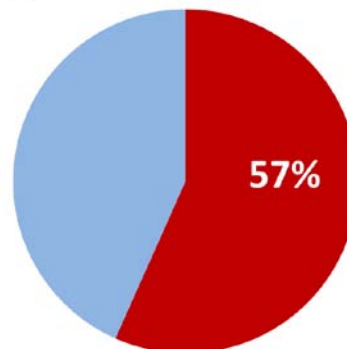
Estas origens de água alternativas, estão sujeitas a alterações de qualidade ao longo do tempo, com contaminações invisíveis e não detetadas atempadamente, não apresentando uma qualidade contínua para que possa ser utilizada em segurança para consumo humano. A utilização de água não controlada para consumo humano constitui um risco para a saúde.

Dos 60 poços analisados:

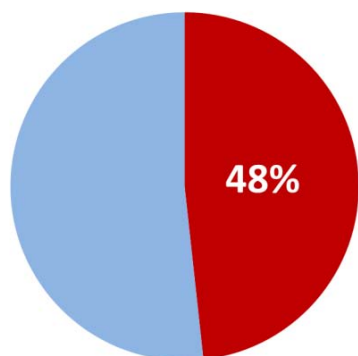
Poços/Furos com contaminação



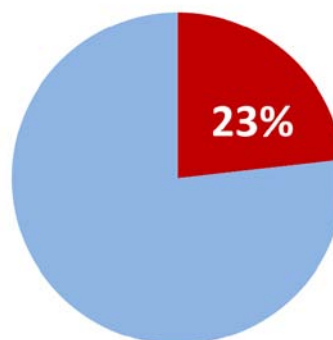
Poços/furos com contaminação Microbiológica



Poços/furos com contaminação por manganês



Poços/Furos com contaminação por Nitratos



Legenda:

● % De contaminação identificada

Esta foi uma organização exclusivamente interna e que contou com uma participação de mais de 200 pessoas.



Concurso Vídeo e Cartaz

No âmbito da comemoração do dia mundial da água, a Águas de Valongo promoveu em 2014 junto das escolas secundárias do concelho um concurso para a realização de vídeos e cartazes destinados a divulgar e a promover a utilização da água da rede pública para consumo humano e a fomentar o consumo da água segura como indicador relevante da qualidade de vida da população.

Os prémios consistiram num valor monetário para os alunos, (1º prémio - €500; 2º prémio - €350 e o 3º prémio - €200) e igual montante em material de vídeo e fotografia para as escolas vencedoras.

No entanto, não podendo deixar de valorizar o esforço e criatividade foi oferecido um prémio de participação a todos os concorrentes que consistiu numa garrafa Vista Alegre.

Este concurso teve uma forte adesão das escolas, tendo sido apresentados 24 trabalhos, envolvendo 61 alunos das escolas secundárias Campo, Ermesinde e Valongo.

Os vencedores foram divulgados no âmbito do encontro “Água e Saúde” promovido pela Águas de Valongo,

Os cartazes estiveram em exposição no átrio do auditório Dr. António Macedo.



Vencedores 1ª prémio



Vencedores 2º prémio



Vencedores do 3º prémio



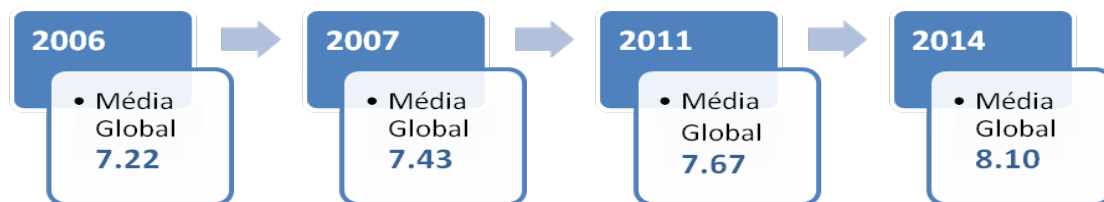
Prémio de participação a todos os concorrentes

Estudo Satisfação clientes

O estudo de satisfação de clientes de 2014, foi realizado seguindo o mesmo modelo dos realizados em anos anteriores, via contacto telefónico, permitindo comparar a satisfação real dos clientes face a avaliações precedentes.

Na Águas de Valongo, globalmente e por rubrica, constata-se que os níveis de satisfação têm vindo, sistematicamente, a aumentar, sendo de destacar a avaliação atribuída à satisfação global com os serviços prestados.

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

COMPARAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE EMPRESAS DE SERVIÇOS



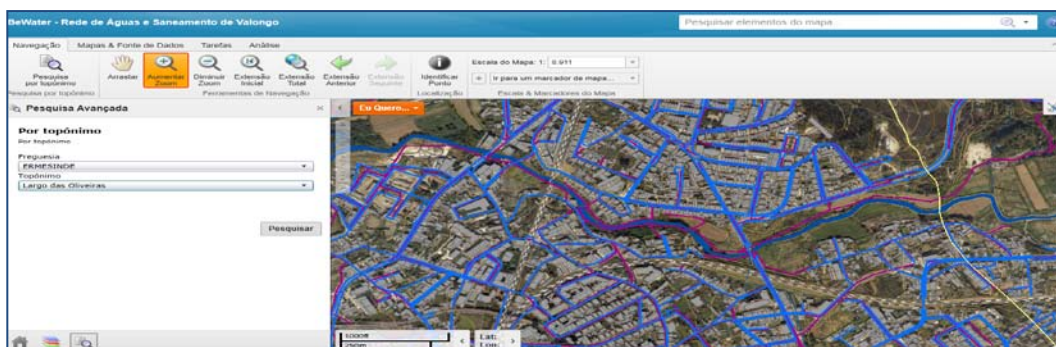
II.5.6 – Sistemas de informação

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

Mantém-se também em 2014 a rotina de atualização e manutenção da informação sobre a situação de ligação predial dos imóveis visitados no âmbito dos projetos de despoluição do Rio Leça e Rio Ferreira, bem como, a caracterização das soluções particulares de água para consumo humano alvo de análises de qualidade da água.

Paralelamente, desenvolveu-se também em 2014 a integração das reclamações e da informação do PCOA da empresa na plataforma SIG.

Ainda em 2014 efetivou-se em parceria com a Câmara Municipal de Valongo, a disponibilização online da informação da existência/caracterização das infraestruturas de abastecimento de água e drenagem de águas residuais.



II.6 – Colaboradores

No final do ano 2014, prestavam serviço na empresa, **82** colaboradores.

II.7 – Formação

Como forma de garantir um desempenho de qualidade e sobretudo a valorização das competências e formação profissional das pessoas que colaboram nesta empresa, foram levadas efetuadas 40 ações de formação, que fez um total de 1.497 horas de formação.

Formação dos últimos cinco anos

Ano	2010	2011	2012	2013	2014
Nº. Ações	40	54	71	44	40
Total de participantes	332	387	455	123	296
Total horas formação	6590 H	4364 H	2279 H	1042 H	1497 H



II.8 – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

Durante o ano de 2014 registaram-se 4 acidentes de trabalho com baixa e 1 acidente sem baixa.

Durante o ano de 2014, registaram-se 43 dias de ausência ao trabalho, em virtude de acidentes de trabalho.

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.

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 Trabalhadores	N.º Acidentes	Horas Trabalhadas	Índice de Frequência	Dias de Ausência	Índice de Gravidade
2012	88	3	137.608	15	28	0,20
2013	85	6	137.885	43,51	76	0,55
2014	81	5	142.449	28,08	43	0,30

Pela análise da tabela anterior constata-se que no ano de 2014 foi registado um menor número de acidentes de trabalho com uma menor gravidade, comparativamente a 2013.

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.

Grupo de Trabalho de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

O grupo de trabalho de Segurança, Higiene e Saúde na Trabalho deu continuidade ao trabalho desenvolvido aos longo dos anos, de forma, a melhorar a divulgação e implementação da Política de Prevenção de Riscos Profissionais da empresa.

Ao grupo de trabalho estão atribuídas as seguintes missões e objetivos:

- Apoiar e orientar as políticas definidas em matéria de S.H.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 trabalhadores;
- Apresentar o plano anual de ação em matéria de S.H.S.T.;
- Apoiar e implementar a estratégia de comunicação aos trabalhadores;
- Propor as medidas e estratégias conducentes à implementação das regras em matéria de S.H.S.T.;
- Verificar o funcionamento dos circuitos de informação e comunicação para entidades internas e externas: participação de acidentes de trabalho, inquérito de acidente de trabalho, relatórios e comunicações legais (ex. ACT).

Em 2014, o grupo de trabalho desenvolveu um plano de ação constituído por várias iniciativas internas e externas, de que se destacam:

- Realização de várias visitas a vários locais em contexto real de trabalho, (ex.: obras de construção de redes de água e/ou saneamento, reservatórios, Etar, para acompanhamento da implementação das orientações em matéria de S.H.S.T.);

- Reunião com os trabalhadores da empresa no sentido de avaliar as principais dificuldades na implementação das orientações em matéria de S.H.S.T. e sensibilizar para a necessidade do empenho de todos num Plano estratégico de melhoria contínua; analisar as causas, consequências e medidas corretivas a adotar na sequência dos acidentes de trabalho;
- Reunião com as empresas subcontratadas no sentido de sensibilizar para o cumprimento da legislação em matéria de S.H.S.T. e para a implementação de políticas e estratégias de prevenção de riscos profissionais;
- Continuação do plano de formação em Higiene e Segurança no Trabalho para todos os trabalhadores da empresa;
- Elaboração do Plano de Emergência Interno para a sede e instalações ao serviço da empresa Águas de Valongo;
- Realização de simulacros na sede da Águas de Valongo, de forma a testar o Plano de Emergência Interno que foi entretanto elaborado;
- Realização de simulacros na ETAR de Ermesinde / Alfena e na ETAR de Valongo, Campo e Sobrado, por forma a poder testar o plano de emergência implementado nestas instalações;
- Revisão do Manual de Proteção ATEX, para as estações de tratamento de águas residuais;

Formação e Informação dos Trabalhadores

Foi realizada a seguinte formação, no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho:

- Formação sobre ergonomia;
- Formação sobre Planos de Emergência;
- Formação de Manuseamento de Produtos Químicos.

Com vista à revalidação de competências, foram também realizados exercícios de treino simulado:

- No âmbito dos trabalhos em espaços confinados;
- Sobre atuação em caso de incêndio;
- Sobre atuação em caso de derrame de produtos químicos;
- Sobre o Plano de Emergência Interno.

Auditoria ao Sistema de Gestão Integrado de Qualidade, Ambiente e Segurança

Durante o ano de 2014, foi realizada pela APCER a auditoria de seguimento das certificações.

De notar que a Águas de Valongo passou com distinção na referida auditoria mantendo por isso a respetiva certificação.



Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva

Em matéria de proteções individuais dos trabalhadores e com base num estudo individual de inventário de riscos associados a cada atividade foram adquiridos e distribuídos vários equipamentos de Proteção Individual, que se destinam a reforçar e renovar os equipamentos de proteção já fornecidos anteriormente.

Apresenta-se uma lista não exaustiva dos equipamentos distribuídos:

- Vestuário de Proteção;
- Calçado de Proteção;
- Óculos com proteção mecânica e química;
- Capacete;
- Máscara panorâmica para filtros laterais;
- Filtros para gases/vapores e partículas;
- Luvas de proteção mecânica, química e biológica.

Na escolha dos equipamentos de proteção individual a empresa tem procurado testar vários modelos/marcas com a população trabalhadora, no sentido de adquirir sempre equipamentos que, respeitando as normas aplicáveis, sejam os que melhor se adaptam às necessidades dos trabalhadores.

II.9 – Sistema de Gestão Integrado

Extensão de Certificações

O Sistema de Gestão Integrado – Manutenção das certificações

A Águas de Valongo gere as necessidades dos seus diversos Sistemas de Gestão com a eficiência a que se habituou, através de um Sistema transversal a toda a organização e que contempla todos os aspetos, sejam eles Qualidade, Ambiente ou Segurança.

A integração destes Sistemas de Gestão beneficia a empresa em eficiência e eficácia, otimizando recursos na sua manutenção, melhoria e inclusive nas auditorias a cada Sistema de Gestão.

Em 2014 e em resultado da auditoria realizada em Abril às empresas do Grupo BeWater, foi reconhecida a manutenção das certificações pela APCER, que considerou encontrarem-se reunidas todas as condições inerentes e necessárias.

Assim, o SGI da Águas de Valongo mantém a sua adequabilidade, de acordo com as normas relevantes e demonstra o seu empenho, com a eficiência e com a satisfação dos seus colaboradores e clientes, ao mesmo tempo que melhora a sua imagem corporativa.

Em função da análise do desempenho, adequabilidade, eficácia e melhoria do Sistema de Gestão Integrado, compilada em relatório da Revisão pela Gestão de 2014, a Águas de Valongo concluiu que o seu Sistema de Gestão Integrado se encontra bem implementado, consolidado e em forte expansão.

Em 2014 foram realizadas as seguintes auditorias pelas equipas da APCER:

Âmbito	Referencial	Objetivo	Data	Entidade
SGI	NP EN ISO 9001:2008 NP EN ISO 14001:2012 OHSAS 18001:2007 / NP 4397:2008 NP EN ISO 19011:2012	Acompanhamento SGO, SGA e SGS	1, 2, 15 e 28 abril	APCER

II.10 – Pegada Ecológica



Pegada ecológica da Águas de Valongo 2013
2.423 ton eq. de CO₂

Equivale a:

259 viagens de avião em classe económica; à volta do mundo (perímetro 40.000 km)	259 viagens de avião em classe económica; à volta do mundo (perímetro 40.000 km)	259 viagens de avião em classe económica; à volta do mundo (perímetro 40.000 km)
--	--	--



Eficiência Energética

Para a avaliação da eficiência energética estão a ser acompanhados, entre outros, os seguintes indicadores:

Distribuição de Água

- kWh consumido por m³ de água distribuído;
- kWh consumido por m³ de água faturado.

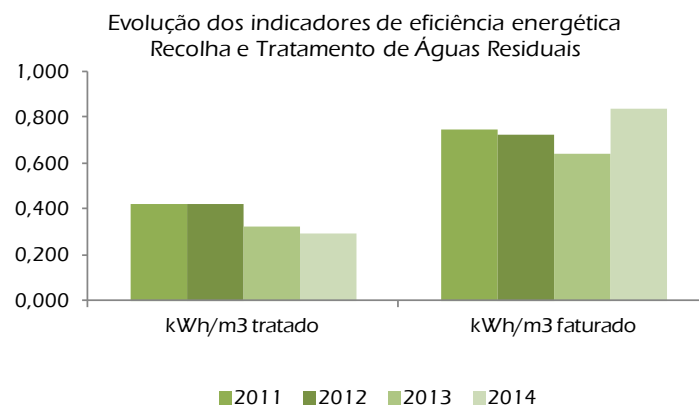
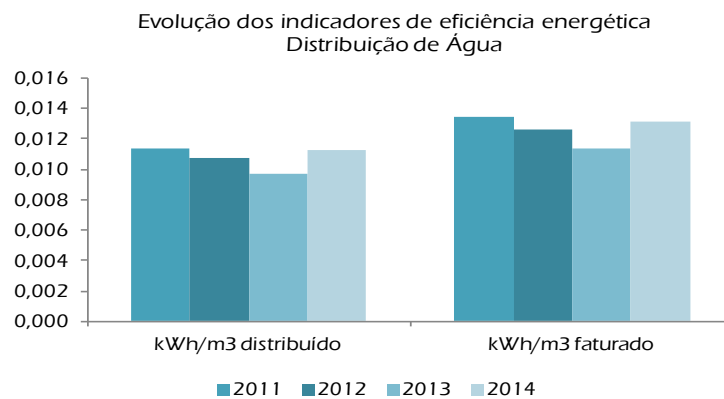
Recolha e Tratamento de Águas Residuais

- kWh consumido por m³ de água residual tratado nas ETAR;
- kWh consumido por m³ de água residual faturado.

Analisando a evolução dos referidos indicadores obtemos os resultados apresentados na tabela seguinte.

Indicador		2011	2012	2013	2014	Evolução 2014-2013
Água potável	kWh/m ³ distribuído	0,011	0,011	0,010	0,011	15%
	kWh/m ³ faturado	0,014	0,013	0,011	0,013	16%
Águas residuais	kWh/m ³ tratado	0,419	0,419	0,322	0,292	-9%
	kWh/m ³ faturado	0,748	0,720	0,641	0,834	30%

É possível constatar que houve uma otimização dos consumos energéticos na recolha e tratamento de águas residuais. Os resultados conseguidos devem-se essencialmente às beneficiações nas ETAR nível do sistema de difusão de ar nos tanques de arejamento e automatismo do funcionamento dos compressores.



II.11 – Intervenções das Entidades Fiscalizadoras e Novas Regulamentações

Em 2014 a Águas de Valongo e a Câmara Municipal de Valongo designaram o representante de cada uma das entidades que irão integrar a Comissão de Acompanhamento da Concessão conforme preceitua o art.º 44º do Decreto Leo 194/2009 de 20 agosto.

A ERSAR como entidade reguladora também acompanhou o desenvolvimento da atividade da Águas de Valongo, através da avaliação dos indicadores de desempenho da qualidade de serviço das entidades gestoras. Em 2014 a Águas de Valongo foi submetida à auditoria anual da entidade reguladora para validação dos dados disponibilizados para o cálculo dos indicadores de desempenho da 2ª geração. No âmbito dessa auditoria foram realizados ajustes pontuais em alguns dos dados submetidos.

A ERSAR desempenha também um papel fundamental na divulgação de recomendações e pareceres relacionados com a atividade do setor assim como, no seguimento das reclamações apresentadas diretamente à ERSAR ou registadas no livro de reclamações da Águas de Valongo.

Em 2014, a ERSAR realizou uma auditoria ao contrato de concessão da Águas de Valongo. Estima-se que o resultado seja conhecido durante o 1.º quadrimestre de 2015.

Nos termos da Lei 98/97 de 26 de Agosto pela redação dada pela Lei 48/2006 de 29 de Agosto e do Decreto-Lei 194/2009 de 20 de Agosto são enviados anualmente ao Tribunal de Contas e à ERSAR respetivamente, documentos relativos à situação económico-financeira e à atividade exercida entre os quais se incluem, o relatório de gestão e contas e o relatório anual de exploração.

O Ministério do Ambiente, através da APA / ARH N, como entidade responsável pela emissão das licenças de descarga das ETAR, realiza atividades de fiscalização do efluente das ETAR e das condições de funcionamento das instalações através da análise dos resultados do “controlo analítico”, enviado periodicamente pela Águas de Valongo.

Novas Regulamentações

- Licença de Utilização dos Recursos Hídricos – Rejeição de Águas Residuais

A rejeição das águas residuais proveniente de Valongo, Campo e Sobrado, até 30/10/2014, esteve condicionada ao especificado na licença L01334/2012.RH2.11998.E. Posteriormente esta licença foi substituída pela licença n.º L014157.2014.RH3.

Até 30/08/2014, a rejeição de águas provenientes da ETAR de Ermesinde e Alfena esteve condicionada pela licença L001003.2012.RH3 sendo a essa data substituída pela licença n.º L011148.2014.RH2.

A Licença de Utilização dos Recursos Hídricos – Rejeição de Águas Residuais provenientes da ETAR de Ermesinde e Alfena emitida a 2014/08/30 e a Licença de Utilização dos Recursos Hídricos – Rejeição de Águas Residuais provenientes da ETAR de Valongo, Campo e Sobrado emitida a 2014/10/30, definem, na 15ª cláusula das condições especiais, que como medida preventiva e minimizadora das consequências inerentes a uma rejeição no domínio hídrico, o titular deverá diligenciar no sentido de dotar a(s) estação(ões) elevatória(s) de um gerador de emergência.












Sendo que a ETAR de Valongo, Campo e Sobrado está já dotada de gerador de emergência, torna-se apenas necessário dotar a Estação Elevatória Geral da ETAR de Ermesinde e Alfena de gerador de emergência. Em 2015 vamos dar início ao estudo, dimensionamento e consulta de mercado para futura instalação.











- Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de Agosto







A implementação das ações no âmbito das competências da Concessionária, tendentes à aplicação deste regime jurídico, encontra-se consolidada.












Em Dezembro de 2014 foi apresentada à entidade titular a revisão à proposta de adaptação do regulamento de serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, de acordo com o nº 2 do art.º 80 deste diploma legal, apresentada em Dezembro de 2012, na sequência das reuniões havidas entre os representantes técnicos da Câmara Municipal.











Apresenta-se de seguida um resumo do ponto de situação da implementação do Decreto-Lei 194/2009 de 20 de agosto.









Artigo	Nº	Descrição	Implementação
Artº. 8		Deveres da Entidade Gestora dos Serviços	
	1 e 2	Definição de objetivos, medidas, metas, informação histórica-níveis de utilização, cobertura, qualidade do serviço, desempenho ambiental, investimentos, demonstrações financeiras.	
	4	Informação sobre situação atual e projetada das infraestruturas, caracterização e avaliação do estado de funcionamento e conservação.	
		Atualização tecnológica dos sistemas, resultando um aumento da eficiência técnica e qualidade ambiental.	
	5	Sistema da qualidade do serviço prestado aos utilizadores.	
		Sistema de gestão patrimonial de infraestruturas.	
		Sistema de gestão de segurança.	
		Sistema de Gestão ambiental.	
	Sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho.		
Artº. 10		Análise de Desempenho	
	1 a 5	Implementação de mecanismos de avaliação e modelo com envio anual à ER.	
Artº. 13		Obrigações de Informação à ER	
	1 a 3	Envio à ER dos tarifários do serviço.	
		Envio à ER dos relatórios e contas devidamente certificados.	

Artigo	Nº	Descrição	Implementação
Artº. 47		Responsabilidade do concessionário perante terceiros	
	1 a 2	Responsabilidade da concessionária perante terceiros pelos prejuízos causados pelos serviços concessionados, ainda que recorra a subcontratação.	
Artº. 48		Dever do Concessionário quanto à Localização das Instalações dos Serviços	
		Localização dos serviços, assistência, atendimento presencial no perímetro territorial da concessionária.	
Artº. 59		Direito à Prestação do Serviço	
	2 e 3	Direito à prestação do serviço, desde que o serviço esteja disponível e que as infraestruturas estejam localizadas a uma distância inferior a 20 metros do limite de propriedade. A EG assegura a limpeza de fossas sépticas, no cumprimento da legislação ambiental.	
Artº. 60		Direito à Continuidade do Serviço	
	1-a) a g)	O abastecimento de água realiza-se de forma contínua, sendo apenas interrompido nos casos previstos nos respetivos artigos.	
	1 h)	Mora do utilizador no pagamento de consumos sem prejuízo do aviso prévio nos termos da legislação aplicável. O Aviso de corte é registado.	
	2-a) a d)	A recolha de águas residuais realiza-se de forma contínua, sendo apenas interrompida nos casos previstos nos respetivos artigos.	
	2 e)	Mora do utilizador no pagamento de consumos sem prejuízo do aviso prévio nos termos da legislação aplicável. O Aviso de corte é registado.	
	5	Interrupções programadas do serviço de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais com 48 horas de antecedência.	
	6	Interrupções não programadas do serviço de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais com informação no sítio da internet.	
	7	No caso de interrupções programadas e não programadas implementação de meios adequados à reposição dos serviços no menor tempo possível.	

Artigo	Nº	Descrição	Implementação
Artº. 61		Direito à Informação	
	1	Fornecimento de informação clara e conveniente das condições de prestação dos serviços e dos tarifários aplicáveis.	
	2 a) a i)	Sítio na internet com informação, no mínimo, de acordo com o previsto no respetivo artigo.	
Artº. 62		Regulamento do Serviço	
	1 a 8	Regulamento existente e neste momento em revisão.	 (proposta entregue à entidade titular em 7-12-2012 e revista em 19-12-2014)
Artº. 63		Contratos de Fornecimento e de Recolha	
	2	A EG inicia o fornecimento no prazo de 5 dias úteis a contar da receção do pedido, salvo casos de força maior.	
	3	Fornecimento no momento da celebração do contrato das condições contratuais que inclui reclamações e resolução de conflitos.	 (proposta entregue à entidade titular em 7-12-2012 e revista em 19-12-2014)
	4	Comunicação mensal dos novos utilizadores de água a partir da data do início do serviço.	
	6	A alteração dos utilizadores pode ser feita por transmissão da posição contratual ou através da substituição do contrato de fornecimento.	
	8	Os contratos de fornecimento e recolha respeitam obrigatoriamente o regulamento em vigor, sendo o contrato tipo aprovado pela entidade titular.	 (proposta entregue à entidade titular em 7-12-2012 e revista em 19-12-2014)
Artº. 64		Denúncia dos Contratos de Fornecimento e de Recolha	
	1	Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento e recolha por motivo de desocupação, com comunicação escrita à EG.	
	2	No prazo de 15 dias o utilizador deve fornecer a leitura do contador, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.	
	3	Se a leitura não for possível, por facto imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.	

Artigo	Nº	Descrição	Implementação
Artº. 65		Cláusulas Especiais de Prestação do Serviço	
	1	Condições especiais de fornecimento e recolha que devido ao impacto devem ter tratamento específico	
	2	Para águas residuais não domésticas que possam ser perturbadoras, o contrato de recolha deve incluir a exigência de pré-tratamento.	
	3	Condições especiais para fornecimento temporário, tipo: estaleiros de obras, feiras, circos, etc.	
Artº. 66		Instrumentos de Medição	
	2	É competência da EG a colocação, manutenção e a substituição dos instrumentos de medição adequados, dando cumprimento ao controlo metrológico.	
	3	Em prédios podem ser instalados totalizadores sem que neste caso o acréscimo de custos possa ser imputado aos proprietários.	
	4	Não pode ser imposta a contratação para construção e a instalação de caixas de contadores aos proprietários.	
	5	Os utilizadores têm o direito a solicitar verificações extraordinárias e ficarem na posse do boletim de ensaio.	
	7	Quando necessária a substituição de contadores, a EG deve avisar o utilizador da data e período de intervenção, com intervalo de 2 horas.	
	8	Numa substituição deve ser entregue ao utilizador um documento com os registos das leituras dos contadores antigos e dos novos.	
	9	Os custos de substituição ou reparação dos contadores é da EG, se não for responsabilidade do utilizador.	
	10	A água dos fontanários públicos ligados à rede pública é objeto de medição.	

Artigo	Nº	Descrição	Implementação
Artº. 67		Medição dos Níveis de Utilização dos Serviços e Faturação	
	1	A faturação deve ser mensal, podendo ser disponibilizados mecanismos alternativos e opcionais de faturação, passíveis de serem por este considerados mais favoráveis e convenientes.	
	2	Leitura real dos contadores com frequência mínima de 2 vezes/ano, e com distanciamento máximo de 8 meses entre cada leitura.	
	4	Sempre que por impossibilidade do utilizador se revele por 2 vezes impossível o acesso ao contador, a EG deve avisar o utilizador por carta registada da data e intervalo de tempo para a 3ª. deslocação, assim como a comunicação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.	
	5	Sem prejuízo de suspensão do serviço, o prazo de caducidade da dívida não começa a correr enquanto não poder ser feita a leitura do contador pela EG.	
	6	Nos períodos em que não haja leitura, o consumo é estimado em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais ou em função do consumo médio de utilizadores com características similares.	
Artº. 68		Reclamações	
	1	A apresentação de reclamações por erros de medição de consumo suspende o prazo de pagamento da fatura.	
	2	Para além do livro de reclamações, a EG deve dispor de outros mecanismos que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações da EG.	
	3	A resposta a reclamações escritas é realizada no prazo máximo de 22 dias úteis.	
Artº. 69		Ligação de Imóveis aos Sistemas de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais	
	5	Durante o procedimento de operação urbanística deve ser consultada a EG para emissão de parecer sobre projetos dos sistemas de água e águas residuais.	
	7	Sistemas prediais com grande capacidade e quando se justifique pelo impacte no funcionamento do sistema público, a EG pode exigir aos utilizadores um programa de operação que refira os tipos de tarefa a realizar, periodicidade e metodologia.	

Artigo	Nº	Descrição	Implementação
	8	A EG deve comunicar com antecedência de 30 dias as datas previstas de início e fim das obras de ramais de ligação para disponibilização dos serviços.	
	9	A execução das ligações aos sistemas públicos ou alteração compete à EG, não podendo ser executada por terceiros sem a respetiva autorização.	
Artº. 70		Inspeção aos Sistemas Prediais	
	1	A EG pode realizar ações de inspeção dos sistemas prediais.	
	2	Caso exista necessidade de inspeção, a EG avisa o utilizador por carta registada com antecedência mínima de 8 dias, com 2 horas de amplitude.	
	3 e 4	O auto de vistoria de inspeção deve ser entregue às partes. A EG pode determinar a suspensão dos serviços, em caso de perigos de contaminação, poluição, ou suspeita de fraude.	
Artº. 71		Salvaguarda da Integridade dos Sistemas Prediais	
	1 a) e b)	EG toma medidas para evitar pressões excessivas ou variações bruscas, bem como fornece água para consumo humano que não causa deterioração anormal dos componentes físicos dos sistemas prediais.	
Artº. 72		Contra Ordenações	
	2 a), b) e c)	Constitui contra ordenação o incumprimento da obrigatoriedade de ligação dos sistemas prediais de água e saneamento aos sistemas públicos; a execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a respetiva autorização da entidade gestora e o uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.	
Artº. 73		Processamento das Contra Ordenações e aplicação das Coimas	
	2	A fiscalização e a instrução dos processos de contra ordenação pertencem a EG concessionária, cabendo a decisão à entidade titular.	

Recomendações da Entidade Reguladora dos Serviços de Abastecimento de Água e Recolha de Águas Residuais (ERSAR)

- **Lei nº 12/2014, de 6 de Março**

Alteração ao Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de Agosto, no que respeita ao regime de faturação e contraordenacional.

- **Decreto-lei nº 114/ 2014, de 21 de julho,**

Entrada em vigor a 1 de Março de 2015, veio estabelecer os procedimentos necessários à implementação do sistema de faturação detalhada previsto na Lei n.º 12/2014, de 6 de Março.

II.12 – Investimentos em bens próprios

Dos investimentos em bens próprios destacam-se:

- Benfeitorias em Edifícios alheios – 5 K€;
- Equipamento de transporte – 75 K€;
- Ferramentas – 16 K€.

II.13 – Contrato de Concessão - Perspetivas para 2015

Concluir o processo de reposição do equilíbrio económico-financeiro de contrato de concessão, tendo por base a comunicação da Águas de Valongo à Câmara Municipal de Valongo, em agosto de 2014, complementada com a proposta de reequilíbrio económico-financeiro apresentada em outubro de 2014.

Esta proposta tem por base o ponto 5 da cláusula 58º do contrato de concessão e assenta nas seguintes ocorrências:

- alíneas a) e b) – Variação, desde 2011 dos volumes anuais de água de abastecimento e os volumes anuais de saneamento faturados quando comparados com os volumes provisionados do caso base (aditamento 1 de 2004) e que excedem os 20%.
- Alínea e) – Alterações significativas das normas ou legislação que conduzem à exigência de alterações do serviço ou dos procedimentos.

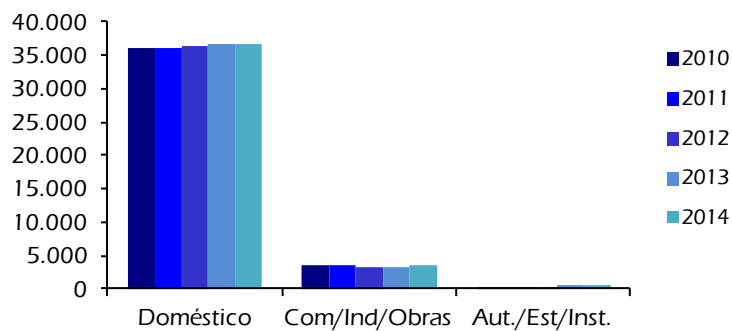
Capítulo III – Utilizadores de Água – Volumes Faturados Balanço dos Volumes de Água

III.1. – Repartição e evolução dos utilizadores de Água

III.1.1 – Repartição e evolução dos utilizadores por categoria

Evolução dos utilizadores de água por categoria						
Categoria	2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
Doméstico	36.035	36.245	36.337	36.598	36.782	0,5%
Com/Ind/Obras	3.512	3.463	3.421	3.396	3.452	1,6%
Aut./Est/Inst.	434	435	440	448	457	2,0%
Total	39.981	40.143	40.198	40.442	40.691	0,6%

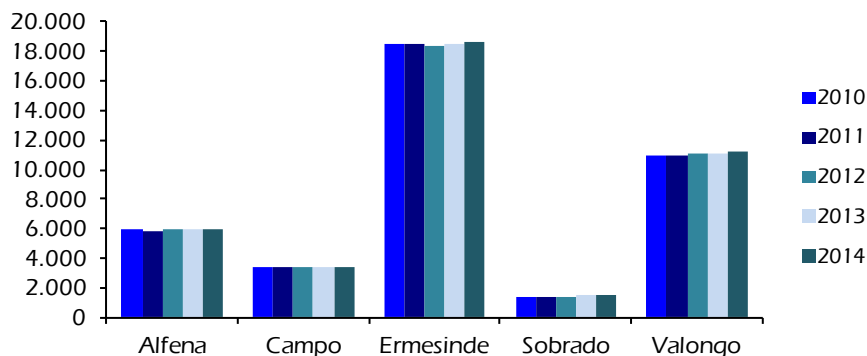
Utilizadores de água por categoria



III.1.2 – Repartição e evolução dos utilizadores por freguesia

Evolução de utilizadores de água por freguesia						
Freguesia	2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
Alfena	5.893	5.886	5.911	5.986	5.993	0,1%
Campo	3.342	3.365	3.364	3.419	3.460	1,2%
Ermesinde	18.456	18.467	18.407	18.461	18.582	0,7%
Sobrado	1.394	1.410	1.438	1.461	1.488	1,8%
Valongo	10.896	11.015	11.078	11.115	11.168	0,5%
Total	39.981	40.143	40.198	40.442	40.691	0,6%

Utilizadores de água por Freguesia - Evolução

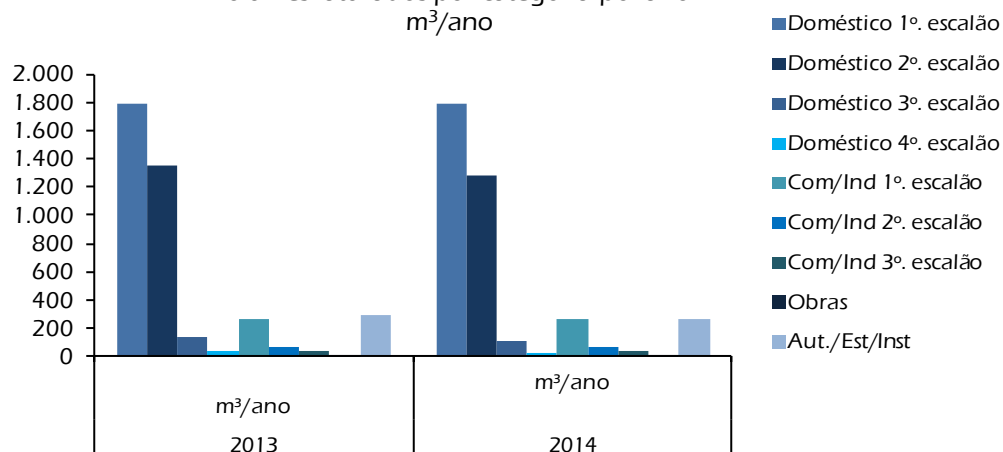


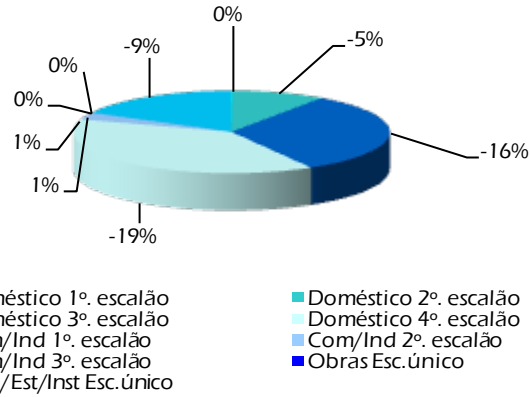
III.2 – Volumes de água faturados

III.2.1 – Repartição e evolução dos volumes faturados por categoria

Categoria (X 10 ³ m ³)		2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
		m ³ /ano	m ³ /ano	m ³ /ano	m ³ /ano	m ³ /ano	
Doméstico	1º. escalão	1.815	1.820	1.781	1.789	1.790	0%
Doméstico	2º. escalão	1.465	1.413	1.325	1.347	1.281	-5%
Doméstico	3º. escalão	177	158	131	140	117	-16%
Doméstico	4º. escalão	67	47	32	37	30	-19%
Com/Ind	1º. escalão	296	286	265	268	270	1%
Com/Ind	2º. escalão	86	84	67	71	72	1%
Com/Ind	3º. escalão	44	49	31	34	34	0%
Obras	Esc.único	30	18	13	15	15	0%
Aut./Est/Inst	Esc.único	412	338	243	292	266	-9%
Total		4.392	4.213	3.888	3.993	3.875	-3%

Volumes faturados por categoria por ano
m³/ano

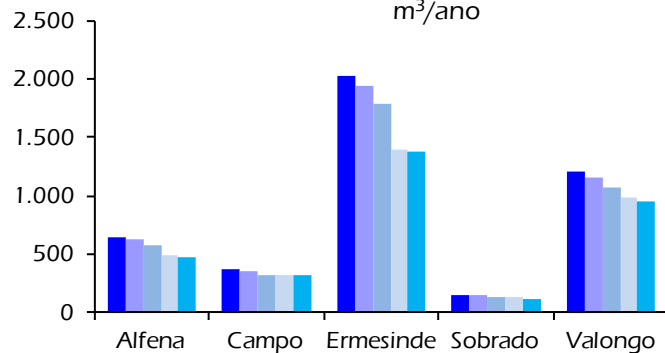




III.2.2 - Repartição e evolução dos volumes faturados por freguesia

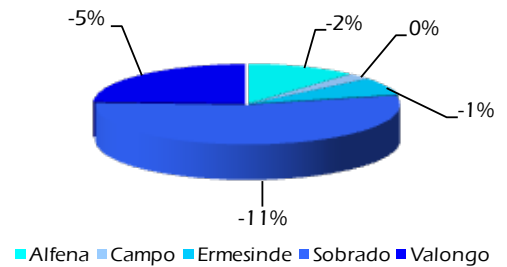
Volumes faturados por freguesia por ano (X 10 ³ m ³)						
Freguesia	2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
	m ³ /ano	m ³ /ano	m ³ /ano	m ³ /ano	m ³ /ano	
Alfena	647	618	572	582	568	-2%
Campo	367	353	325	393	391	-2%
Ermesinde	2.028	1.938	1.780	1.674	1.649	-1%
Sobrado	153	148	139	150	133	-11%
Valongo	1.197	1.156	1.072	1.194	1.134	-5%
Total	4.392	4.213	3.888	3.993	3.875	-3%

Volumes faturados por freguesia - Evolução m³/ano



■ 2010 m³/ano ■ 2011 m³/ano ■ 2012 m³/ano ■ 2013 m³/ano ■ 2014 m³/ano

Evolução 2013/2014



III.2.3 – Repartição e evolução dos volumes domésticos faturados por freguesia

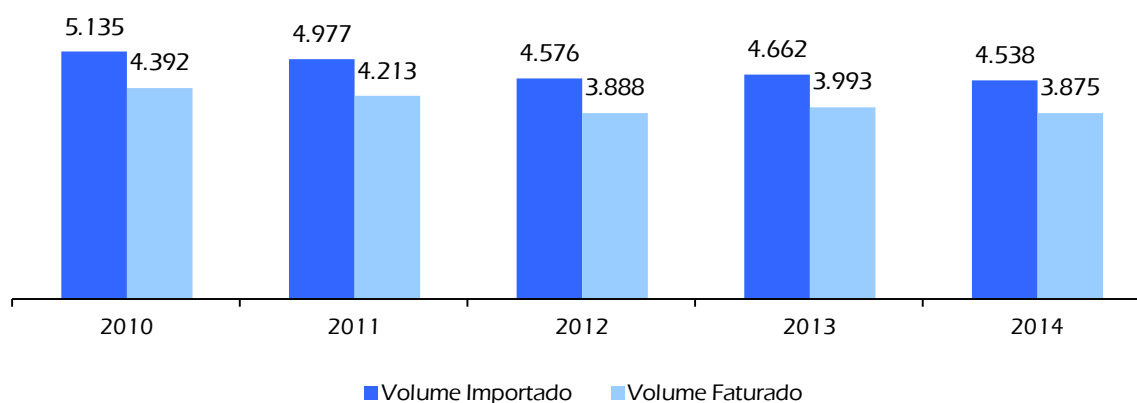
Volumes domésticos faturados por freguesia por ano (X 10 ³ m ³)						
Freguesia	2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
	m ³ /ano	m ³ /ano	m ³ /ano	m ³ /ano	m ³ /ano	
Alfena	506	502	478	483	472	-2%
Campo	354	335	321	326	325	0%
Ermesinde	1.502	1.466	1.375	1.389	1.369	-1%
Sobrado	135	123	113	125	111	-11%
Valongo	1.027	1.012	982	990	941	-5%
Total	3.524	3.438	3.269	3.313	3.218	-3%

III.3 – Balanço dos volumes de água

Balanço dos volumes de água (X10 ³ m ³ /ano)						
Volumes	2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
Baguim	2.498	2.430	2.278	2.254	2.263	0,4%
Monte Pedro	2.637	2.547	2.298	2.408	2.275	-5,5%
Total importado	5.135	4.977	4.576	4.662	4.538	-2,7%
Volume água técnica (1)	2	2	1	1	1	0%
Faturado	4.392	4.213	3.888	3.993	3.875	-3%
Rend. da Rede	86%	85%	85,4%	85,6%	85,4%	-0,3%

(1) – Camião de desobstrução, outros consumos

Volume importado e faturado



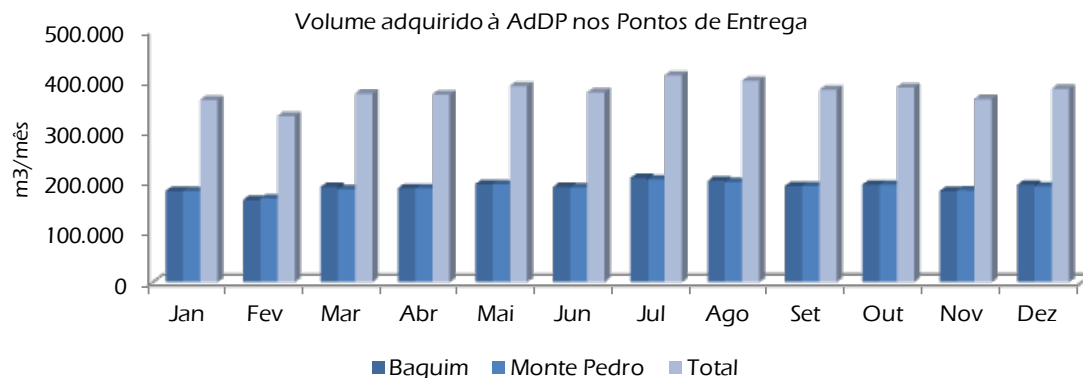
CAPÍTULO IV – Indicadores das Instalações do Serviço de Água

IV.1 – Água adquirida

IV.1.1 – Volume adquirido à AdDP nos pontos de entrega de Baguim e Monte Pedro

Volume adquirido à AdDP nos pontos de entrega

Mês	Baguim	Monte Pedro	Total
	m ³	m ³	m ³
Janeiro	181.430	181.032	362.462
Fevereiro	163.842	166.601	330.443
Março	189.440	185.240	374.680
Abril	186.936	186.340	373.276
Maio	194.994	194.872	389.866
Junho	189.050	188.460	377.510
Julho	207.186	204.180	411.366
Agosto	201.420	198.928	400.348
Setembro	191.335	191.034	382.369
Outubro	193.906	193.616	387.522
Novembro	181.682	182.636	364.318
Dezembro	193.785	190.430	384.215
Total	2.275.006	2.263.369	4.538.375



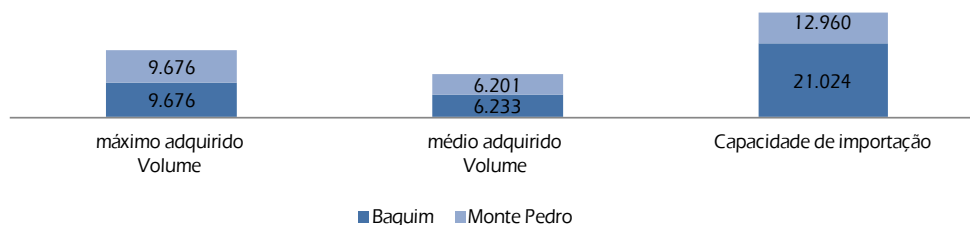
IV.1.2 – Capacidade de importação

A capacidade de importação de água à AdDP foi calculada a partir dos registos de caudal máximo em cada um dos sistemas: 876 m³/h no ponto de entrega de Baguim e 540 m³/h no ponto de entrega de Monte Pedro.

Capacidade de importação de água à ADP

Sistemas	Capacidade de importação	Volume Adquirido	Volume médio adquirido	Volume máximo adquirido
	m ³ /dia	m ³ /ano	m ³ /dia	m ³ /dia
Baguim	21.024	2.275.006	6.233	9.676
Monte Pedro	12.960	2.263.369	6.201	9.676
Total	33.984	4.538.375	12.434	19.352

Capacidade de importação - volume adquirido



IV.2 – Centrais elevatórias de água e Centrais de Pressurização

IV.2.1 – Volume elevado

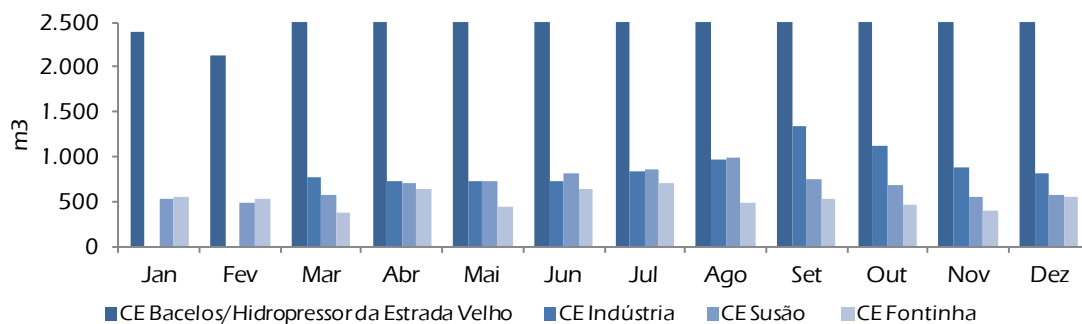
Em 2014, foi desativada a central elevatória dos Babelos e em sua substituição, foi ativado o sistema elevatório do reservatório da Estrada Velha, infraestrutura que passou a abastecer o Reservatório dos Babelos.

Das onze centrais elevatórias e de pressurização instaladas no sistema de abastecimento de água, destacam-se quatro, com um maior volume de água bombeado: as centrais elevatórias Estrada Velha, da Indústria, do Susão e da Fontinha.

Volume de água elevado

Meses	CE Estrada Velha	CP Indústria	CE Susão	CE Fontinha
	m ³	m ³	m ³	m ³
Janeiro	2.396	s/d	531	556
Fevereiro	2.130	s/d	480	522
Março	2.589	774	584	379
Abril	2.534	727	709	644
Mai	2.864	722	736	432
Junho	2.880	720	816	641
Julho	2.974	841	856	697
Agosto	2.775	967	992	491
Setembro	3.060	1.339	738	522
Outubro	2.760	1.123	678	469
Novembro	2.693	878	541	401
Dezembro	2.850	804	582	554
Total	32.505	8.895	8.243	6.308

Volume de água elevado



V. 2.2 – Características das bombas de elevação

Sistema	Instalação	Número de Bombas	Caudal	Altura Manométrica	Potência Individual
			m ³ /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	28	1,5
Valongo	Bacelos <i>a)</i>	2	27	43	5,5
	Estrada Velha <i>b)</i>	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

a) Esta instalação foi desativada em Julho;

b) Esta instalação entrou em funcionamento em Agosto.

IV.2.3 – Capacidade de elevação - volume distribuído

Central Elevatória (CE) / Central Pressurização (CP)	Capacidade de elevação / pressurização	Volume distribuído	Tempo de funcionamento ao volume máximo
	m ³ /dia	m ³ /ano	horas/ano
Formiga (CE)	20.217	0	0
Montes da Costa (CE)	11.578	0	0
Susão (CE) (b)	504	8.243	393
Bacelos (CE) / Estrada Velha (CE)	648/480	16.390/16.116	607/806
Sta Justa (CP)	a)	a)	a)
Fontinha (CE)	720	6.308	c)
Baguim (CE) (b)	240	5.835	503
Indústria (CP) (d)	1.536	8.895	a)
Quinta dos Muros (CP)	720	482	a)
Fervença (CE) (e)	240	2.340	234
Alto de Vilar (CP)	1.224	1.895	a)

a) – A variação de velocidade das bombas é condicionada pelo consumo.

b) – Trabalha sempre uma bomba de cada vez.

c) – Sem dados disponíveis.

d) – O volume distribuído relativo a 10 meses.

e) – Trabalham sempre as duas bombas em simultâneo.

IV.2.4 – Consumo energético

Central Elevatória (CE) / Central Pressurização (CP)	Volume elevado	Consumo energético	Altura manométrica total	Consumo específico
	m ³ /ano	kWh	mCA	kWh/m ³ .mCA
Formiga (CE)	0	0	34,1	
Montes da Costa (CE)	0	0	87,7	
Susão (CE)	8.243	589	28	0,0026
Bacelos (CE) / Estrada Velha (CE)	16.390/16.116	3.339/4.432	43/58	0,0047/0,0047
Sta Justa (CP)	a)	2.901	182	a)
Fontinha (CE)	6.308	4.626	74,6	0,0098
Baguim (CE)	5.835	2.012	81,6	0,0042
Indústria (CP)	8.895	6.293	94,3	0,0075
Quinta dos Muros (CP)	482	373	48,3	0,0160
Fervença (CE)	2.340	1.030	66	0,0067
Alto de Vilar (CP)	1.895	853	55,5	0,0081

a) Sem dados disponíveis

O consumo total de energia elétrica associada às instalações da rede de água foi de 51.073 Kwh, em resultado do funcionamento não só das centrais elevatórias, mas também dos 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).

IV.3 – Reservatórios

Reservatórios	Nº. Células	Volume unitário m3	Capacidade de reserva m3
Estrada Velha novo	2	2 x 1.500	3.000
Fonte da Senhora	2	2x1.500	3.000
Flor da Serra antigo	2	2x1.750	3.500
Flor da Serra novo	2	2x5000	10.000
Bacelos	1	63	63
Susão	2	2x1.500	3.000
Alto da Mina	3	3x500	1.500
Alto Vilar	3	3x500	1.500
Vale Direito	3	3x500	1.500
Baguim	3	3x500	1.500
Gandra	3	3x500	1.500
Fontinha	2	2x10	20
Formiga	2	2x3.250	6.500
Montes da Costa	2	2x2.250	4.500
Quinta da Lousa	1	80	80
S. Miguel-o-Anjo	2	2x45	90
Cana	2	2x1500	3000
Póvoas	1	300	300
Fervença	2	2 x 750	1500
Totais	40		46.053

IV.3.1 – Número de dias de reserva

Ano	Capacidade de reserva m3	Volume médio distribuído m3/dia	Nº. Dias de reserva
2003	23.563	16.470	1,4
2004	23.563	15.233	1,6
2005	24.153	14.778	1,6
2006	26.553	14.467	1,8
2007	28.553	14.978	1,9
2008	31.553	14.247	2,2
2009	41.553	14.476	2,8
2010	43.353	14.060	3,1
2011	46.053	13.636	3,4
2012	46.053	12.503	3,7
2013	46.053	12.774	3,6
2014	46.053	12.434	3,7

IV.4 – Rede de adução e rede de distribuição

IV.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 2014 foram retificadas as extensões da rede adutora e distribuidora de abastecimento de água, com base no registo das intervenções operacionais realizadas diariamente na rede e ramais.

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

Na tabela abaixo indicada encontra-se registada a variação da extensão de rede em 2014.

		2010	2011	2012	2013	2014
Rede de adução	m	48.497	44.781 a)	44.748 a)	44.981 a)	44.985 a)
Rede de distribuição	m	441.808	452.294 a)	453.740 a)	454.036 a)	454.582 a)
Total da rede	m	490.305	497.075 a)	498.488 a)	499.017 a)	499.567 a)
Rede ampliada	m	2.581	2.578	1.413	529	550
Nº. de ramais	un	20.358	20.563	20.702	20.903	21.025
Comprimento dos ramais	m	94.703	95.413	96.026	96.594	97.011

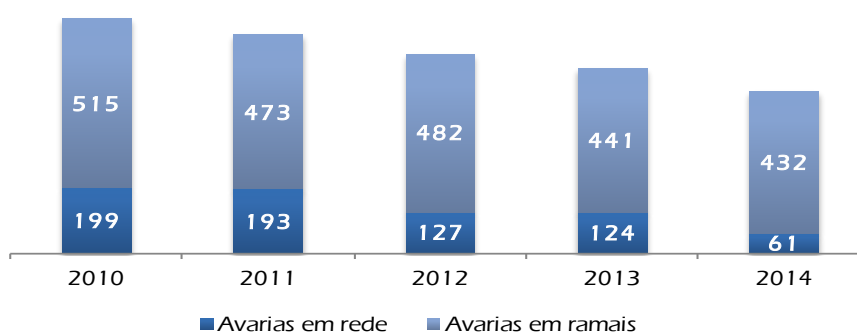
a) Inclui a correção da extensão de rede, com base na informação do SIG.

		2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2014/2013
Avarias em rede (b)	un	199	193	127	124	61	-50,81%
Avarias em ramais (b)*	un	515	473	482	441	432	-2,04%
Total	un	714	666	609	565	493	-12,74%

b) Foram consideradas as avarias com e sem fuga na rede e nos ramais

IV.4.2 – Avarias reparadas com e sem fuga

Evolução do n.º de avarias reparadas



IV.4.3 – Índices e rendimento

Em 2013, efetuámos uma retificação na fórmula de cálculo do índice de perdas, passando a não incluir para o efeito, o comprimento dos ramais.

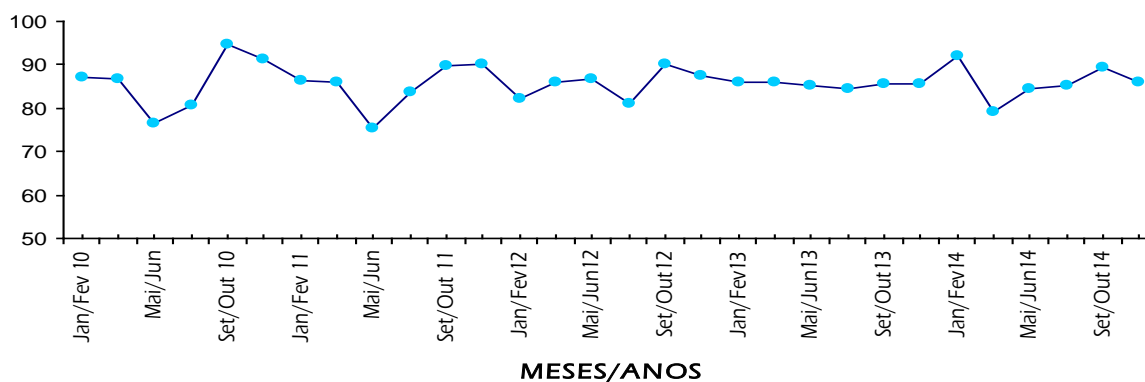
		2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2013/2014
Índice de consumo	l/m/dia	24,44	23,49	21,31	21,92	21,25	-3,06%
Índice de perdas	l/m/dia	3,35	3,46	3,08	3,58 a)	3,5	-2,23%
Rendimento	%	86	85	85,4	86	86	0,00%
Índice de fugas na rede	F/Km.ano	0,23	0,25	0,15	0,14	0,10	-28,50%
Índice de fugas nos ramais	Fr/100r.ano	1,90	1,78	1,63	1,47	1,42	-3,58%

F/Km.ano – número de fugas na rede por ano

Fr/100r.ano – número de fugas de ramais por cada 100 ramais por ano

a) O cálculo do índice de perdas foi retificado em 2013, passando a não incluir o comprimento dos ramais.

Evolução mensal a 12 meses
Rendimento da rede - Acumulado



IV.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 por parte 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:

Água entrada no sistema:	Volume anual introduzido na parte do sistema de abastecimento de água que é objeto do cálculo do balanço hídrico.
Consumo autorizado:	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.
Perdas de água:	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> .
Perdas reais:	Volume de água correspondente às perdas físicas até ao contador utilizador, quando o sistema está pressurizado.
Perdas aparentes:	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).
Água não faturada:	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.

Sendo o balanço hídrico calculado para um período de 12 meses, representa a média anual de todas as componentes.

Componentes do Balanço Hídrico – 2014

Água entrada no sistema 4538375 m3/ano 100%	Consumo autorizado	Consumo faturado	Consumo faturado medido	Consumo faturado	
	3903021 m3/ano 86,0%	3874655 m3/ano 85,4%	3874655 m3/ano 85,4%		3874655 m3/ano 85,4%
				Consumo faturado não medido	
				0 m3/ano 0%	
		Consumo autorizado não faturado	Consumo não faturado medido	Consumo não faturado não medido	Água não faturada 663720 m3/ano 14,6%
		28365 m3/ano 0,6%	24439 m3/ano 0,5%		
		Perdas de água	Perdas aparentes	Uso não autorizado	
		635654 m3/ano 14,0%	127436 m3/ano 20,0%	8500 m3/ano 0,2%	
				Erros de medição	
				118936 m3/ano 2,0%	
		Perdas reais (1)	Fugas nas condutas de adução e/ou distribuição		
		508218 m3/ano 11,2%	150786 m3/ano 3,3%		
		Perdas reais (2)	Fugas e extravasamentos nos reservatórios de adução e/ou distribuição		
		508218 m3/ano 11,2%	5600 m3/ano 0,1%		
			Fugas nos ramais (a montante do ponto de medição)		
			351832 m3/ano 7,8%		

IV.6 – Contadores dos utilizadores

IV.6.1 – Repartição por diâmetro

Diâmetro	2010	2011	2012	2013	2014	Variação
< 15	0	0	0	0	0	0%
15 mm	39.776	39.738	39.994	40.519	40.890	0,9%
20 mm	96	96	93	93	93	0%
25 mm	394	408	414	427	428	0,2%
30 mm	185	192	193	193	194	0,8%
40 mm	542	555	567	582	595	2,2%
50 mm	43	47	50	49	52	6,1%
60 mm	0	0	0	0	0	0%
80 mm	43	47	48	51	51	0%
100 mm	11	13	14	14	14	0%
Total	41.090	41.096	41.373	41.928	42.317	0,9%

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.

Deste modo, em 2014 o parque de contadores tem mais 1.637 unidades instaladas que correspondem a instalações sem contrato ativo.

IV.6.2 – Contadores dos utilizadores – Repartição por idade

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.



Em Abril de 2011 entrou em funcionamento a 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.

	2010	2011	2012	2013	2014	Variação
ano desconhecido	9	0	0	0	0	0%
<2000	9872	5609	3615	2448	1803	-26,3%
2000	717	1986	1904	1441	887	-38,4%
2001	4221	2563	2476	2392	1524	-36,3%
2002	6335	6697	6481	6313	5846	-7,4%
2003	4596	4681	4504	4383	4261	-2,8%
2004	2110	3039	2918	2832	2727	-3,7%
2005	2780	2749	2646	2558	2473	-3,3%
2006	2265	2330	2267	2200	2171	-1,3%
2007	2528	2805	2741	2674	2626	-1,8%
2008	1383	1313	1275	1228	1208	-1,6%
2009	1829	1659	1628	1578	1559	-1,2%
2010	2445	2815	2747	2619	2568	-1,9%
2011		2850	2819	2747	2718	-1,1%
2012			3352	3286	3232	-1,6%
2013				3229	3159	-2,2%
2014					3555	
	41.090	41.096	41.373	41.928	42.317	0,9%

CAPITULO V – Obras e Intervenções Realizadas no Serviço de Água

V.1 – Estações elevatórias de água

V.1.1 – Investimentos realizados pela concessionária

Em 2014 procedeu-se ao arranque da central de pressurização instalada no reservatório da Estrada Velha, em Valongo, para a adução ao reservatório dos Bacelos. Consequentemente, foi desativada a central elevatória dos Bacelos que estava a ser utilizada para o mesmo fim.



Central Elevatória dos Bacelos desativada.



Central de pressurização da Estrada Velha.

Para o arranque desta instalação foram necessários realizar as seguintes intervenções:

- Instalação de nova unidade de comando e controlo da eletrobomba instalada no reservatório Estrada Velha, bombagem para Reservatório dos Bacelos;
- Instalação de nova válvula de controlo de nível no Reservatório dos Bacelos. Este novo equipamento, para além do controlo de nível deste reservatório, trabalha diretamente na conduta elevatória da central hidropressora instalada no reservatório Estrada Velha. O controlo de nível é assegurado por piloto diferencial fixo;
- Integração das variáveis de exploração do reservatório dos Bacelos no posto central de telegestão da Águas de Valongo. Esta ação permite aos técnicos de exploração assegurar o controlo mais rigoroso desta estação dado que, a monitorização de nível, históricos de evolução e comportamentos de equipamentos instalados encontram-se disponíveis para consulta.
- Esta estação encontra-se também dotada com a função de tele-alarme, nomeadamente por limite de nível mínimo na célula. Dada a inviabilidade de fornecimento de energia elétrica a este local, os serviços de integração desta estação em telegestão foram assegurados com recurso a um autómato e com suporte de comunicação móvel;

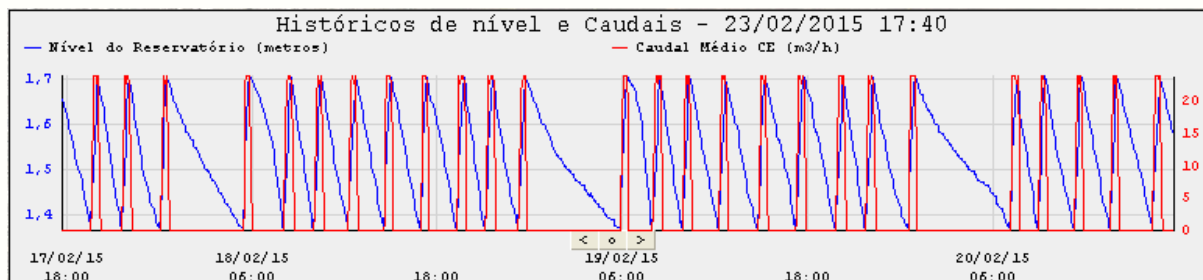


Gráfico de evolução de nível e caudal reservatório dos Bacelos

Comparativamente com o sistema anterior, a entrada em funcionamento desta central de pressurização, contribuiu para uma melhoria significativa das condições de adução ao reservatório dos Bacelos, eliminando os constrangimentos da capacidade de reserva da central elevatória dos Bacelos.

V.1.2 – Manutenção realizada pela concessionária

Todos os equipamentos eletromecânicos, instalados nas estações elevatórias de água, pertencem ao parque de objetos alvo de manutenção preventiva. A periodicidade de inspeção destas instalações é mensal. Para a gestão das ações e controlo da execução, as equipas de manutenção contam com uma importante ferramenta de trabalho diária, um software de gestão da manutenção, ManWinWin.

No âmbito da execução das ações de manutenção às estações elevatórias de água foram evidenciadas algumas necessidades de substituição das unidades de socorro, contra falhas de energia elétrica, instaladas nos quadros de automação das estações elevatórias do Reservatório Montes da Costa, Formiga, Susão e Baguim. Os novos equipamentos foram instalados e permitem assegurar, em caso de interrupção de energia elétrica da rede distribuidora, a comunicação entre cada estação periférica e o posto central de telegestão, domiciliado na Águas de Valongo.

V.2 – Reservatórios

V.2.1 – Investimentos realizados pela concessionária

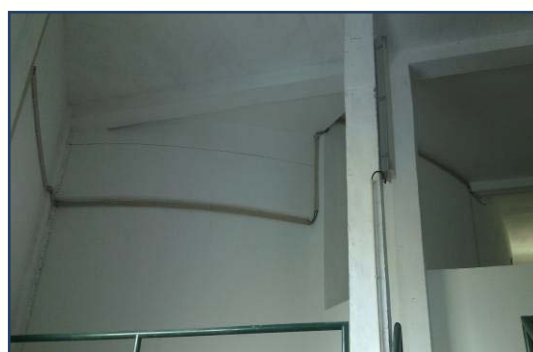


Beneficiação do interior das células do reservatório do Susão, incluindo a reabilitação da junta de dilatação, do revestimento das paredes e laje de fundo e tratamento dos elementos metálicos.





Beneficiação da câmara de manobras e exterior das cúpulas do reservatório Alto da Mina, incluindo o tratamento de juntas e fissuras.



Em Outubro de 2014 foram realizadas obras de substituição da conduta adutora da câmara de manobras e equipamentos de controlo de nível do Reservatório da Formiga. A necessidade desta intervenção deveu-se ao facto da proximidade do fim de vida útil da tubagem e equipamentos e forte possibilidade de rotura de materiais a curto espaço.

Algumas fotos dos serviços considerados:

Desmontagem de equipamentos existentes, DN500mm.



Montagem de novos equipamentos em DN250mm



Nesta intervenção foram instaladas novas válvulas de controlo de nível, ambas com comando por piloto altimétrico, filtro, válvulas de seccionamento para corte manual, novo medidor de caudal eletromagnético.


V.2.2 – Manutenção realizada

Foi dada continuidade à manutenção e conservação dos logradouros das várias instalações, nomeadamente dos reservatórios, com meios próprios e equipamento adequado. A execução da manutenção preventiva e corretiva aos equipamentos instalados nos reservatórios de água, é assegurada por eletromecânicos da equipa de manutenção própria da Águas de Valongo. Para a execução diária dos trabalhos, estes elementos, contam com a ajuda do programa de gestão da manutenção centralizado na Etar de Campo. O registo de todos os trabalhos realizados, permite, a qualquer momento, uma consulta para avaliação de necessidades de ações e melhorias a implementar no futuro.


V. 3 – Rede de adução e distribuição

V. 3.1 – Investimentos realizados pela concessionária

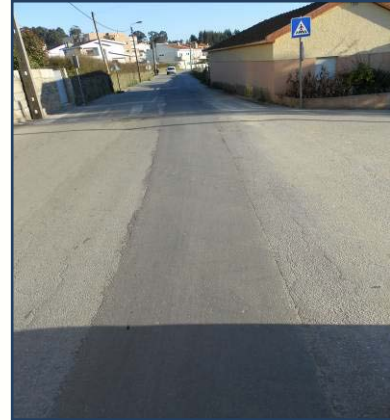
Em 2014, realizaram-se intervenções de ampliação e/ou remodelação nas infraestruturas da rede distribuidora de água numa extensão de 2.307m, das quais se destacam:

 Expansão da Rede de Abastecimento de Água na Rua da Fontinha, em Alfena;



 Remodelação da Conduto Adutora nas Ruas Padre Américo e Central da Capela, em Campo;





Remodelação da Rede de Abastecimento de Água nas Ruas Vale de Achas e Mário Cal Brandão, em Valongo;



V.3.2 – Manutenção realizada pela Concessionária

V.3.2.1 – Detecção de fugas

O trabalho da equipa de deteção de fugas assenta, essencialmente, num plano de atividades de rotina, para controlo dos diferentes pontos de adução e distribuição de água, que em função da informação recolhida desencadeia ações prioritárias de intervenção no terreno para identificação e localização de avarias com perda de água nas infraestruturas da rede de abastecimento.

Adotando um princípio de melhoria contínua, as evoluções que se têm implementado no processo de gestão e sistematização da informação para orientação do trabalho de campo da equipa de deteção de fugas, permitiram continuar a redução dos níveis de perdas de água no ano 2014.

Por comparação com o ano 2009, e de acordo com o gráfico já exposto no capítulo II, a redução do volume anual de perdas de água atingiu, no final do ano 2014, o valor de 320 mil m³/ano.

Atualmente, a rede de distribuição de água está estruturada em 30 Zonas de Medição e Controlo (ZMC), o que permite uma aferição mais detalhada dos níveis de perdas, quando comparado com uma avaliação baseada apenas nos caudais de saída dos Reservatórios (Zonas de Abastecimento).






Registo de caudais numa ZMC com um contador mecânico (exemplo)

Das atividades desenvolvidas, destacam-se as seguintes:



Controlo global da rede de adução e distribuição de água, quer a partir de informação recebida no posto central do sistema de telegestão, quer a partir de dados recolhidos em *data-loggers* que são acoplados a contadores instalados em diversos pontos da rede para controlo dos caudais e volumes distribuídos;

-  Acompanhamento de indicadores de desempenho da rede de distribuição de água nos diferentes sectores e subsectores do sistema;
-  Identificação dos setores e subsectores com maior Índice noturno de Perdas (INP m³/km/dia);
-  Planeamento de intervenções nesses sectores e subsectores para localização das respetivas fugas.



Posto central telegestão



Equipamento para deteção de fugas



Atividade de deteção de fugas



No decorrer do ano 2014, e no âmbito do controlo ativo de fugas, foram detetadas e/ou localizadas 140 fugas, nomeadamente 111 em ramais, 11 em condutas, e 5 em bocas-de-incêndio.

Dos investimentos realizados, destacam-se a prática contínua de renovação de elementos da rede de distribuição de água, designadamente 10 válvulas de seccionamento e 250 ramais de abastecimento.

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 solicitados, no ano 2014, um total de 72 serviços.

V.3.2.2 – Manutenção de acessórios

Na sequência do trabalho desenvolvido ao nível da sectorização *versus* deteção de fugas, foram instaladas 10 válvulas de rede, sendo que 5 foram instaladas de novo em locais estratégicos para a gestão e operação da rede de abastecimento e 5 foram instaladas no âmbito da remodelação de acessórios.

V.3.2.3 – Ramais domiciliários

Foram executadas 250 remodelações de ramais de abastecimento de água.

Esta remodelação acompanha 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 2014, 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.

Das intervenções de remodelação de ramais domiciliários de água, destaca-se a intervenção ocorrida na Rua da Formiga e na Rua Damião de Góis, em Ermesinde, uma vez que os novos ramais foram ligados a uma rede de abastecimento com uma pressão de serviço superior, facto que permitiu eliminar uma zona de subpressão e melhorar as condições de serviço a 18 clientes.





V.3.3 – Outras Obras realizadas

V.3.3.1 – Construção de ramais novos

Em 2014 foram construídos 122 ramais novos de abastecimento de água.

V.3.3.2 – Reparação de avarias por terceiros

Durante o ano 2014, ocorreram 61 avarias na rede de abastecimento de água e 432 avarias em ramais domiciliários de abastecimento de água, com e sem fuga, das quais 11 foram provocadas por terceiros.

V.4 – Contadores de água

V.4.1 – Investimentos em contadores

Durante 2014, o parque de contadores conheceu um aumento de 389 contadores, resultado do aumento do número de utilizadores.

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 2014, 2.695 contadores, sendo que 226 foram substituídos por anomalia de funcionamento e 2.469 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 VI – Interrupções do Serviço – Continuidade do Serviço de Água

VI.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 29 interrupções não programadas no abastecimento de água, afetando cerca de 1.235 utilizadores.

Em 2014, as interrupções não programadas de maior relevo, ocorreram nos meses de Maio e Setembro, na sequência de roturas em condutas na rua da Costeira, em campo e na Rua S. Vicente, em Alfena, respectivamente. Cada uma destas interrupções do serviço de abastecimento de água teve uma duração de 4 horas e afetou cerca de 100 clientes.

As restantes interrupções não programadas do fornecimento do serviço de abastecimento de água, tiveram um tempo médio de cerca de 1 hora.

VI.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 desinfeção de reservatórios e de ligações de redes novas ou redes remodeladas, foram programadas as respectivas interrupções de abastecimento de água à população. 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 2014 – Programadas

Data	Freguesia	Arruamentos afetados pelo corte	N.º de clientes	Duração	Origem da interrupção
28-05-2014	Alfena	Rua da Fontinha	10-50	3h	Ampliação/Ligação de condutas
19-06-2014	Campo Sobrado	Zona das Póvoas	10-50	3h	Limpeza e desinfecção do reservatório
23-09-2014	Ermesinde	Zona do Soutinho de Baixo	50-200	2h	Ampliação/Ligação de condutas
13-11-2014	Valongo	Zona dos Bacos	50-200	3h	Limpeza e desinfecção do reservatório
13-11-2014	Alfena	Rua do Rio, e parte das ruas de S. Vicente e Aldeia Nova	50-200	2h	Remodelação/ligação de condutas
19-11-2014	Valongo	Rua da Madeira, Rua D. Dinis e Rua da Virela	10-50	3h	Ampliação/Ligação de condutas
01-12-2014 02-12-2014	Ermesinde	Zona dos Sonhos Vários arruamentos	>200	2h+3h	Remodelação de ramais
04-12-2014	Valongo	Av. 25 de Abril e Rotunda 1º de Maio	10-50	3h	Ampliação/Ligação de condutas
11-12-2014	Campo	Rua da Costa	<10	2,5h	Ampliação/Ligação de condutas
30-12-2014	Alfena	Vários arruamentos entre a Rua 1º de Maio e a Rua Monte Cativo	50-200	2h	Ampliação/Ligação de condutas

VI.3 - Número, Tempo e Tipo de Interrupções de Funcionamento não Programadas

Tipo	Nº/Ano 2014	Tempo/Ano	Tempo médio
Rede e ramais	345	339 h	1 h

VII – Pressão Disponível

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 ideais para operação.

Estas zonas estão perfeitamente identificadas e muitas das situações existentes têm vindo a ser corrigidas com a entrada em funcionamento dos novos reservatórios.

VII.1 - Zonas com pressão insuficiente

As zonas mais relevantes com baixas pressões são as seguintes:

Alfena

- Rua N.º. Sra. da Amparo (parte);
- Serra Amarela;
- Rua da Fonte Fria e Rua de Baguim (parte);
- Rua St. Margarida e alguns arruamentos envolventes.

Ermesinde

- Calçada Capitão Aires Martins.

Sobrado

- Arruamentos imediatamente adjacentes ao reservatório Vale Direito.

VII.2 - Zonas com pressões elevadas

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

Alfena

- Rua S. Vicente e arruamentos adjacentes – situação a regularizar com a entrada em funcionamento do Reservatório S. José.

Campo:

- Rua Central de Campo e arruamentos adjacentes;
- Zona da Portela – situação a regularizar 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.

VIII.3 – Frequência e número de análises

No ano 2014 foram realizadas 309 colheitas de amostras na rede de abastecimento público, mais concretamente na torneira dos consumidores, conforme estipulado no PCOA – Programa de Controlo da Qualidade da Água aprovado pelo ERSAR – Entidade Reguladora dos serviços de Água e Resíduos, nomeadamente:

- 245 Colheitas para determinação de parâmetros do Grupo de controlo de rotina 1 (microbiológicos mais cloro residual) com uma frequência semanal;
- 52 Colheitas para determinação de parâmetros de controlo de rotina 2 (microbiológicos e físico-químicos) com uma frequência no mínimo mensal;
- 6 Colheitas para determinação de parâmetros relativos a substâncias indesejáveis e tóxicas com uma frequência trimestral.

No total efetuaram-se 309 colheitas no sistema de distribuição de água potável do Concelho de Valongo, ou seja cerca de 10 % acima das exigências regulamentares, que conduziram a 1.543 determinações.

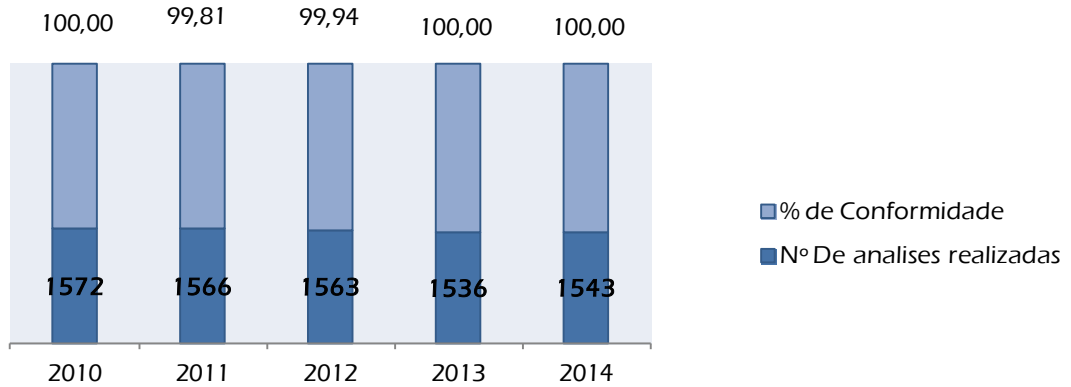
Para além do controlo da qualidade da água regulamentar previsto anualmente, são ainda realizadas com elevada periodicidade determinações no controlo operacional, de parâmetros como por exemplo, cloro livre e turvação, em diversos pontos da rede de abastecimento. Este plano faz parte do controlo interno implementado pela Águas de Valongo, com o objetivo de atuar preventivamente.

No ano de 2014 foram realizadas 933 determinações no controlo operacional em toda a rede de distribuição pública de água do concelho de Valongo.

VIII.4 – Resultados da qualidade da água

Resultados do Histórico:

	2010	2011	2012	2013	2014
Nº de colheitas regulamentares	282	282	282	282	282
Nº de colheitas realizadas	312	310	303	304	309
% de colheitas realizadas acima do regulamentar	10%	10%	10%	10%	10%
Nº de análises realizadas	1572	1566	1563	1536	1543
Nº de análises não conformes	0	3	1	0	0
Percentagem de análises não conformes	0,0%	0,06%	0,06%	0,0%	0,0%



Com a entrada em vigor em 2007, do novo Decreto-lei da água, D. L. 306/2007, as entidades gestoras em baixa ficaram isentas da realização dos parâmetros conservativos, uma vez que os mesmos já eram realizados pela entidade distribuidora em alta, AdDP – Águas do Douro e Paiva.

Em 2014 não foi identificada qualquer não conformidade no controlo da qualidade de água para consumo humano.



VIII.5 – Ações desenvolvidas

Para obtenção deste indicador de excelência em muito contribuiu o seguinte:

- Realização de controlo operacional na rede e acompanhamento e monitorização de fins de rede;
- Sensibilização para implementação das melhores práticas na reparação de avarias de condutas de água de modo a causar o mínimo impacte possível na qualidade da água distribuída;
- Realização da limpeza e desinfeção de todos os reservatórios de água potável do concelho através de equipas próprias;



RESERVATORIO MONTES DA COSTA ANTES DA LIMPEZA E DESINFEÇÃO



RESERVATORIO DA CANA ANTES DA LIMPEZA E DESINFEÇÃO



RESERVATORIO MONTES DA COSTA DEPOIS DA LIMPEZA E DESINFEÇÃO



RESERVATORIO DA CANA DEPOIS DA LIMPEZA E DESINFEÇÃO

- Disponibilização aos nossos clientes através de prestação de serviço de limpeza e higienização de cisternas de armazenamento de água potável em condomínios com todo o apoio técnico na identificação e resolução de problemas;



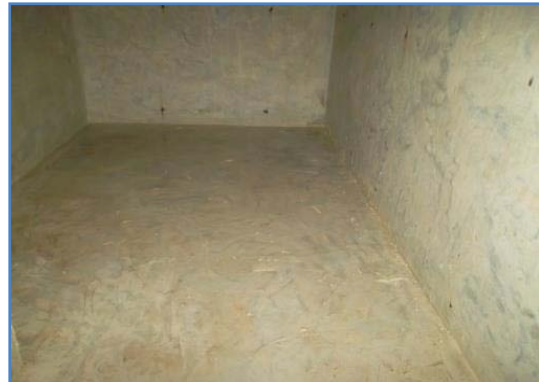
RUA ALDEIA LAVRADORES ANTES DA LIMPEZA E DESINFEÇÃO



RUA CABEDA ANTES DA LIMPEZA E DESINFEÇÃO



RUA ALDEIA LAVRADORES DEPOIS DA LIMPEZA E DESINFEÇÃO



RUA CABEDA DEPOIS DA LIMPEZA E DESINFEÇÃO

- Divulgação e disponibilização aos nossos clientes através de análises de água de poços e outras origens, para colaboração na identificação de origens não seguras de água para consumo humano;

ANALISAMOS A ÁGUA DO SEU FURO OU POÇO
SEM CUSTOS PARA SI

OFERTA PARA OS
PRIMEIROS **100** PEDIDOS*

contacte-nos
224 227 390

be water
Águas de Valongo

A PRESENÇA DE BACTÉRIAS, PESTICIDAS E METAIS NÃO SE DETETA A OLHO NU

- Uma água cristalina e transparente de um poço ou furo pode conter inúmeras bactérias (coliformes, E.coli, etc.) que não são visíveis aos nossos olhos mas que podem causar graves doenças, como febre tifóide, gastroenterites e ainda hepatite A.
(Significado dos parâmetros incluídos na vertente analítica - Administração Regional de Saúde - Norte)
- Realizar análises a captações particulares, poços, furos ou minas uma vez por ano não garante o consumo de água controlada e com qualidade. Ao nível microbiológico podem ocorrer variações frequentes ao longo do tempo.

PROTEJA A SUA SAÚDE, BEBA ÁGUA DA REDE PÚBLICA



AV - Águas de Valongo, SA
Avenida 5 Outubro, 306 | 4440-503 Valongo | Tel. 224 227 390 | Fax. 224 222 644
e-mail: aguas.valongo@bewater.com.pt | website: www.valongo-bewater.com.pt

AVP 02/01/2012 | Inovação Sustentável



- Divulgação e sensibilização para a qualidade da água da torneira através de flyers distribuídos e disponibilizados aos nossos clientes.

COMPROMETEMO-NOS A RESPONDER ÀS QUESTÕES RELACIONADAS COM A QUALIDADE DA ÁGUA QUE CHEGA À SUA TORNEIRA



 2007 Prémio de Qualidade de Serviços em Águas e Resíduos
 2013 Prémio de Qualidade de Água para Consumo Humano

Para mais informações poderá contactar:

TELEFONE
224 227 390

E-MAIL
qualidade-agua.valongo@bewater.com.pt

Agua de Valongo, S.A. SEIC
Avenida 5 Outubro, 36
4460-023 Valongo
Tel. 224 227 390 Fax: 224 227 444



 SUCOSOLAR ENVIADOS
Rua Adolfo dos Lavaredos, 244
4170-074 Matosinhos | Portugal | BeWater



Garantimos a QUALIDADE da ÁGUA que consome



Be Water

A água potável é o produto alimentar mais controlado. Para estar isento de contaminação, na torneira do consumidor, deve respeitar normas particularmente rigorosas e responder aos parâmetros fixados na legislação nacional e comunitária em vigor.

O fornecimento da água com qualidade é assegurado pelos processos de tratamento a que essa água é sujeita. O controlo e monitorização efetuado em todo o sistema de abastecimento, desde a origem até à torneira do consumidor, garante a qualidade da água da torneira.

Os parâmetros analisados permitem o controlo físico-químico e microbiológico da Água distribuída.





Além, a água potável **NÃO DEVERÁ CONTER QUAIQUER AGENTES BIOLÓGICOS, VÍRUS OU BACTÉRIAS, CAPAZES DE PROVOCAR DOENÇAS.** O seu teor em substâncias ditas indesejáveis (nitratos, azoto amoniacal, etc.) ou tóxicas (chumbo, cromo, etc.), não deverá nunca ultrapassar os valores paramétricos definidos na legislação em vigor.

A água deve também ser transparente, inodora, agradável e a beber equilibrada em sais minerais.

A qualidade da água fornecida aos consumidores é uma preocupação constante da Águas de Valongo

A empresa tem implementado um Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCCA), previamente aprovado pela autoridade competente, Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR). No PCCA encontram-se definidos os períodos e os locais para colheita de amostras de água, que se realizam, na torneira do consumidor, em pontos representativos ao longo da rede de distribuição.

Complementarmente, tem também implementado um Plano de Controlo Operacional (PCO), através do qual monitoriza diariamente diversos parâmetros em toda a rede de abastecimento, dando prioridade aos pontos mais críticos do sistema.

Neste âmbito, todas as amostras de água colhidas são enviadas para laboratórios acreditados e considerados aptos pela ERSAR.

No nosso Conselho, os resultados destas análises são divulgados imediatamente através de Mapas de Divulgação dos Resultados da Qualidade da Água, nos pontos de Freguesia, na Câmara Municipal, na Delegação de Saúde, em diversos locais da empresa e no nosso sítio da internet (www.valongo-bewater.com.pt).

A ÁGUA E A SAÚDE PÚBLICA

Sabias que o corpo humano é constituído por 60 a 70% de água?

A água e a saúde pública são indissociáveis. A água é essencial à vida humana e uma água de boa qualidade para consumo contém sais minerais fundamentais para uma alimentação equilibrada. Enquanto produto de higiene, a água tratada previne o desenvolvimento de muitos microrganismos perigosos que afetam a saúde humana.

- Em 24 de Abril de 2014 foi organizado juntamente com a ARS-Norte e Autoridade de Saúde de Valongo um encontro subordinado ao tema Água e saúde. Este encontro foi posteriormente notícia em vários órgãos de comunicação social.

ENCONTRO

ÁGUA E SAÚDE

Auditério Dr. ANTÓNIO MACEDO - Valongo

24 de Abril

CONVITE



Com apoio:



ARS NORTE
 Administração Regional de Saúde do Norte, I.P.



- Tal como em 2013, em 2014 a Águas de Valongo voltou a ser distinguida com o selo de Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano. Este prémio é uma iniciativa do jornal Água & Ambiente e da Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos – ERSAR - que reconhecem a excelência da água que distribuimos.

Num total de 403 entidades gestoras de abastecimento de água, 74 foram distinguidas com este prémio.

Este selo é atribuído às entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água que, no último ano de avaliação regulatória, tenham assegurado uma qualidade exemplar da água para consumo humano, verificando-se cumulativamente:

- 100% de cumprimento do número de análises agendadas no programa de controlo de qualidade da água (PCQA) aprovado;
- $\geq 99\%$ de cumprimento dos valores paramétricos;
- $\geq 99\%$ de cumprimento dos valores paramétricos de controlo de rotina 1 (bactérias coliformes e *Escherichia coli*);
- $\geq 99\%$ de cumprimento de todos os valores paramétricos de cheiro e sabor;
- $\geq 50\%$ no índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial.



CAPÍTULO IX – Utilizadores de Saneamento – Volumes Faturados Saneamento – Balanço dos Volumes de Saneamento

IX.1. – Repartição e evolução dos utilizadores de saneamento

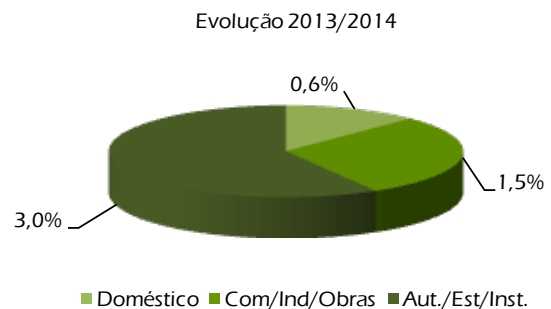
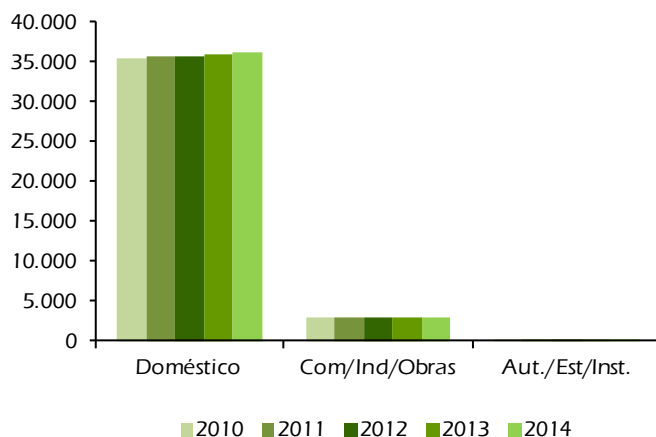
Dando continuidade ao trabalho iniciado em 2013, em 2014 continuaram as visitas técnicas ao parque habitacional do concelho de Valongo, para verificação das ligações à rede pública de saneamento e produção de águas residuais.

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

IX.1.1 – Repartição e evolução dos utilizadores por categoria

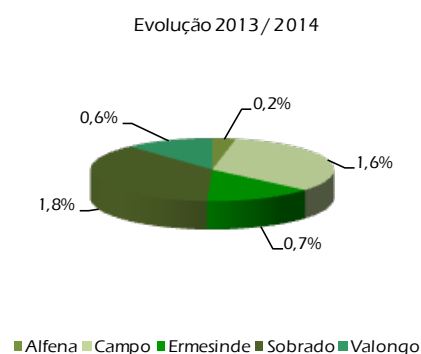
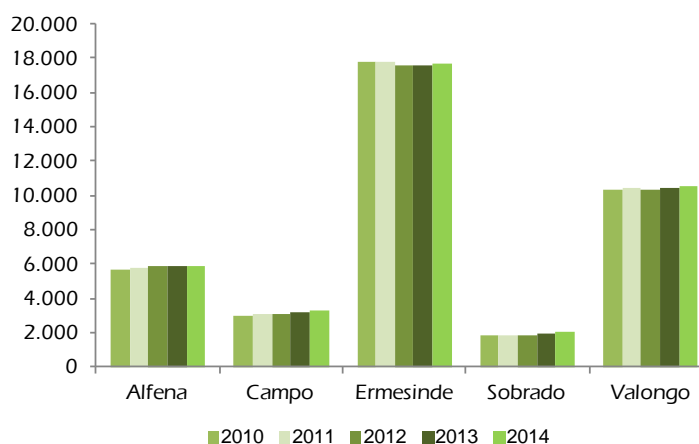
Evolução dos utilizadores de saneamento por categoria						
Categoria	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2013/2014
Doméstico	35.342	35.653	35.593	35.878	36.109	0,6%
Com/Ind/Obras	3.026	2.980	2.942	2.960	3.005	1,5%
Aut./Est/Inst.	208	208	216	230	237	3%
Total	38.576	38.841	38.751	39.068	39.351	0,7%

Utilizadores de saneamento por categoria por ano



IX.1.2 – Repartição e evolução dos utilizadores por freguesia

Freguesia	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2013/2014
Alfena	5.693	5.737	5.842	5.859	5.868	0,2%
Campo	3.008	3.081	3.073	3.201	3.253	1,6%
Ermesinde	17.739	17.780	17.595	17.603	17.728	0,7%
Sobrado	1.849	1.852	1.883	1.962	1.998	1,8%
Valongo	10.287	10.391	10.358	10.443	10.504	0,6%
Total	38.576	38.841	38.751	39.068	39.351	0,7%



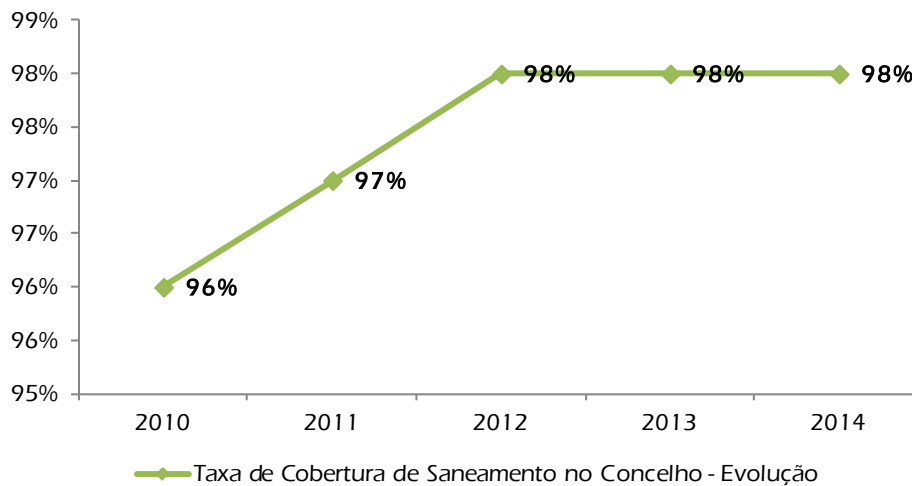
IX.2 – Cobertura do serviço saneamento

Conforme referido em edições anteriores, a partir do ano 2012 foi alterado o critério de cálculo da taxa de cobertura do serviço de saneamento de modo a aproximar do critério definido pela entidade reguladora, que se baseia nos censos 2011, para o cálculo do número total de edifícios existentes no concelho de Valongo. Este dado é atribuído anualmente pela entidade reguladora.

Até 2011 este índice era calculado com base no registo cadastral do SIG (sistema de Informação geográfica).

Taxa de Cobertura de Saneamento no Concelho - Evolução					
2010	2011	2012	2013	2014	2010/2014
96%	97%	98%	98%	98%	2%

Taxa de Cobertura de Saneamento no Concelho - Evolução

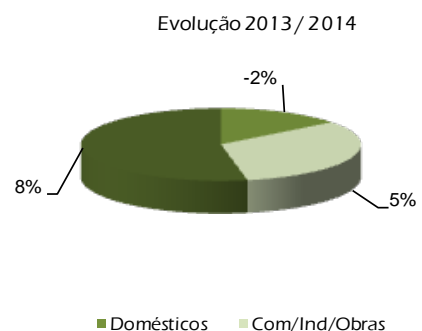
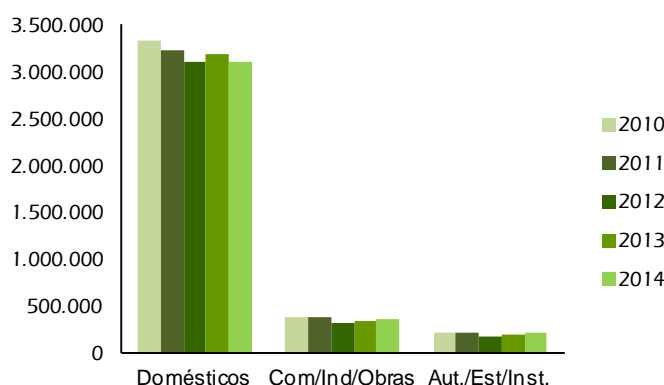


IX.3 – Volume de saneamento faturado

Volumen faturados por categoria						
Categoria	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2013/2014
Domésticos	3.323.827	3.222.135	3.109.437	3.181.444	3.114.059	-2%
Com/Ind/Obras	384.177	376.489	330.874	338.914	355.033	5%
Aut./Est/Inst.	226.265	220.108	188.035	202.593	218.317	8%
Total	3.934.269	3.818.732	3.629.346	3.722.951	3.687.409	-1%

IX.3.1 – Repartição e evolução dos volumes faturados por categoria

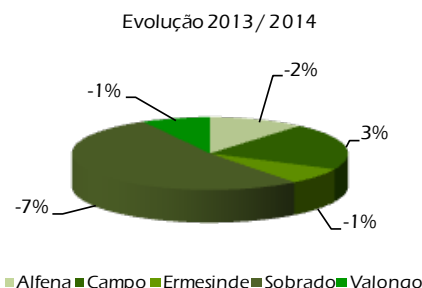
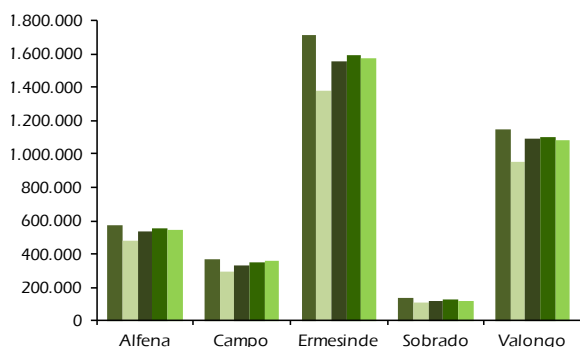
Volumen faturados por categoria por ano



IX.3.2 – Repartição e evolução dos volumes faturados por Freguesia

Volumen faturados por freguesia por ano						
Freguesia	2010 m3/ano	2011 m3/ano	2012 m3/ano	2013 m3/ano	2014 m3/ano	Evolução 2013/2014
Alfena	568.603	570.462	532.609	554.371	546.024	-2%
Campo	368.240	353.934	333.560	346.450	356.132	3%
Ermesinde	1.709.247	1.630.033	1.551.830	1.593.301	1.577.517	-1%
Sobrado	140.171	130.942	116.108	132.128	122.874	-7%
Valongo	1.148.007	1.133.361	1.095.239	1.096.701	1.084.862	-1%
Total	3.934.268	3.818.732	3.629.346	3.722.951	3.687.409	-1%

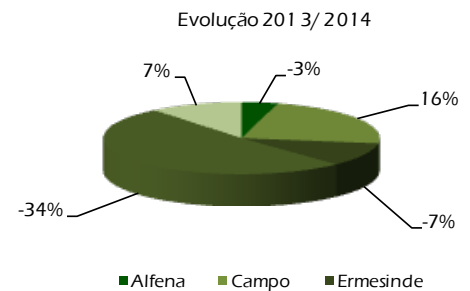
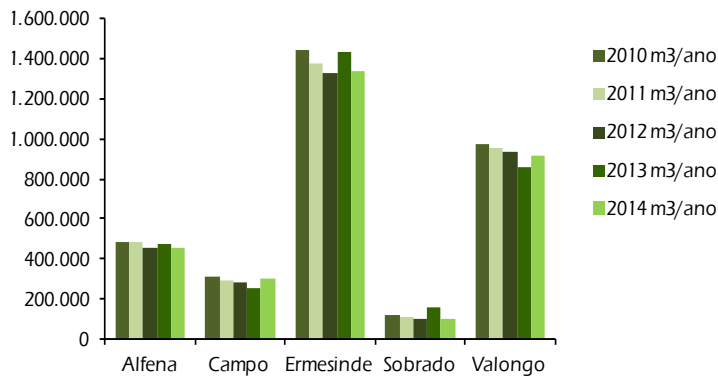
Volume faturado por freguesia/ano m3



■ 2010 m3/ano ■ 2011 m3/ano ■ 2012 m3/ano ■ 2013 m3/ano ■ 2014 m3/ano

IX.3.3 – Repartição e evolução dos volumes domésticos faturados por Freguesia

Volumen domésticos faturados por freguesia por ano						
Freguesia	2010 m3/ano	2011 m3/ano	2012 m3/ano	2013 m3/ano	2014 m3/ano	Evolução 2013/2014
Alfena	480.379	481.339	456.312	474.672	461.124	-3%
Campo	311.104	298.639	285.777	260.347	300.758	16%
Ermesinde	1.444.040	1.375.374	1.329.528	1.434.567	1.332.231	-7%
Sobrado	118.422	110.485	99.475	158.017	103.768	-34%
Valongo	969.882	956.297	938.344	853.841	916.178	7%
Total	3.323.827	3.222.135	3.109.437	3.181.444	3.114.059	-2%

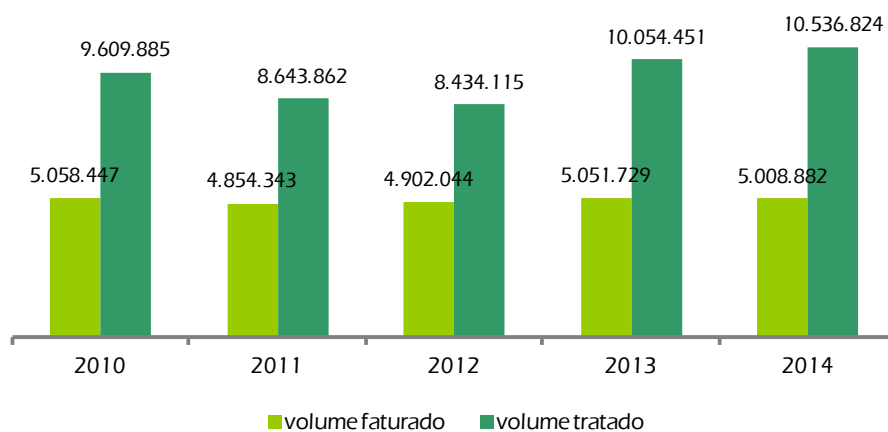
Volumen domésticos faturados por freguesia/ano m³

IX.4 - Balanço dos Volumens de Saneamento

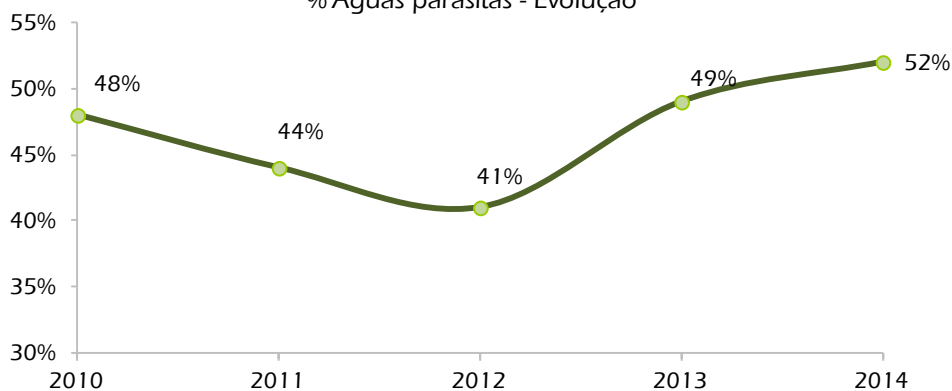
Volumen (m ³)	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2014/2013
Faturado						
Alfena	568.603	570.461	532.609	554.371	546.024	-1,5%
Campo	368.240	353.934	333.561	346.450	356.132	2,8%
Ermesinde	1.709.247	1.630.033	1.551.830	1.593.301	1.577.517	-1,0%
Sobrado	140.171	130.942	116.108	132.128	122.874	-7,0%
Valongo	1.148.007	1.133.361	1.095.239	1.096.701	1.084.862	-1,1%
Importado						
Paredes	1.124.179	1.035.612	1.272.697	1.328.778	1.321.473	-0,5%
Total	5.058.447	4.854.343	4.902.044	5.051.729	5.008.882	-0,8%
Utilizadores com captação própria (estimativa)						
Concelho	155.990	143.025	129.020	144.639	136.717	-5,5%
Utilizadores tarifários 300 (estimativa)						
Concelho	-	-	-	43.378	64.710	49,2%
Consumos próprios						
Entidade gestora (AV)	20.723	18.527	18.688	15.778	24.439	54,9%
Total	5.235.160	5.015.895	5.049.752	5.255.524	5.234.748	-0,4%
Tratado nas ETAR						
ETAR de Ermesinde	3.641.082	3.434.454	3.385.973	3.981.941	4.358.325	9,5%
ETAR de Campo	5.968.803	5.209.408	5.048.142	6.072.510	6.178.499	1,7%
Total	9.609.885	8.643.862	8.434.115	10.054.451	10.536.824	4,8%
Desc. s/ tratamento	385.028	361.926	136.358	346.171	625.116	80,6%
Escorrências	-	-	-	-	302.023	-
% Águas parasitas	48% (*)	44% (*)	41% (*)	49% (*)	52%	5%

(*) Cálculo revisto considerando estimativas de volume de utilizadores com captação própria.

Volumes faturados e tratados por ano (m3)



% Águas parasitas - Evolução



CAPÍTULO X – Indicadores das instalações do serviço de saneamento

X.1 – Rede coletora de águas residuais

X.1.1 – Características da rede coletora de águas residuais

Com base na informação atual do nosso Sistema de Informação Geográfica (SIG), ao longo do ano de 2014, foram retificadas as extensões da rede coletora de águas residuais em 161m. Estas retificações resultam da informação obtida no terreno, pelas equipas operacionais, na sequência das intervenções realizadas na rede.

No âmbito das obras de ampliação foram executados 93m de rede de saneamento.

Rede/Ramais	m	2010	2011	2012	2013	2014
Rede coletora e de interceptores	m	341.611	346.890	348.412	347.000 a)	347.254
Rede Ampliada	m	2.908	467	1.522	-1.412 a)	254
Nº de ramais	m	19.995	20.093	20.171	20.223	20.254
Comprimento de ramais	un	85.352	85.859	86.267	86.561	86.733

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

X.1.2 – Detalhe das características dos ramais novos em 2014

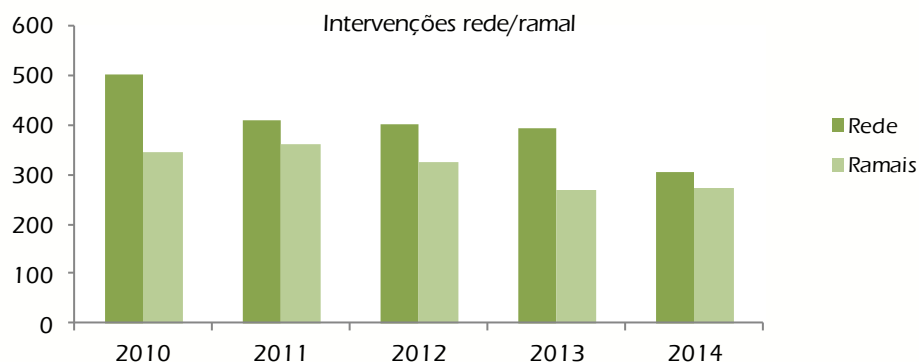
Material	Número	Diâmetro	Comprimento
PVC	31	Ø125/Ø160	172m

X.1.3 – Detalhe das características da rede coletora ampliada em 2014

Material	Diâmetro	Comprimento
PVC	Ø200	93m

X.1.4 – Avarias e desobstruções

Intervenções	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2013/2014
Rede	501	409	400	391	304	-22,3%
Ramais	345	362	325	268	271	1,12%
Total	846	771	725	659	575	-12,75%



X.2 – Estações elevatórias de águas residuais

Abaixo, estão identificadas 29 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)

X.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 (m ³)
EE Fonte Mourisca	338	164	115	300	218	300	175	213	229	196	147	382	2.776
EE Formiga	585	498	508	523	442	393	445	391	575	584	505	385	5.834
EE Resineira	13.251	9.324	8.411	11.725	6.910	4.044	2.072	1.838	2.572	2.839	7.819	3.314	74.119
EE Sta. Rita	32.576	37.945	26.286	24.010	20.602	18.890	14.565	14.889	29.987	22.677	25.122	19.908	287.457
EE Punhete	8.771	6.584	6.348	4.880	2.887	2.054	2.177	1.883	3.092	5.233	7.499	2.933	54.341
EE Cabeda	3.990	5.934	1.998	1.830	849	688	618	522	1.118	3.816	4.888	1.246	27.497
EE Ilha	31.024	29.451	6.934	6.934	10.653	8.297	5.436	15.475	16.899	10.645	11.739	6.734	160.220
EE Sobreiro	11.538	12.746	6.827	5.370	3.421	2.179	1.546	1.510	4.481	9.869	7.823	4.627	71.937
EE S. João	2.955	3.030	1.348	1.363	665	491	458	438	788	1.469	2.313	653	15.971
EE Azenha	1.484	1.503	671	609	358	327	283	201	417	650	848	335	7.686
EE Eça de Queirós	3.611	4.089	1.852	1.153	684	1.522	2.373	2.167	3.012	2.801	3.816	535	27.615
EE Caminho Novo	2.383	2.306	8.650	641	641	493	208	142	383	942	1.874	948	19.612
EE Palmilheira	2.770	3.003	1.206	553	482	348	696	194	495	753	1.861	346	12.707
EE Pinhal	1.748	594	434	420	405	350	324	384	432	607	2.265	560	8.523
EE N.ª Sra. Bom Despacho	678	731	297	131	38	6	119	100	172	303	467	168	3.210
EE Sobrado Cima	2142	2011	871	729	153	148	241	203	55	1052	751	252	8.606
EE da Paz	791	763	485	592	409	362	383	457	418	535	580	559	6.334
EE Indústria	4.155	4.504	1.808	829	722	524	1.044	292	743	1.129	2.791	519	19.060
EE Sonhos	12.088	13.626	6.190	5.179	3.876	3.062	3.135	2.930	5.054	8.191	8.623	3.437	75.391
EE Rainha Sta. Isabel	590	544	299	287	63	89	97	59	122	89	506	118	2.862
EE Vale	856	801	396	60	60	60	46	30	46	455	25	249	3.085
EE Sport Campo	148	169	131	80	59	173	89	93	110	126	181	97	1.454
EE S. Lázaro	573	331	202	274	189	170	155	1194	155	92	436	288	4.060
EE Fialho D'Almeida	2.470	2.293	5.269	253	203	139	177	329	127	89	63	532	11.945
EE Devesa	991	815	222	222	56	296	3.567	1.723	93	65	46	3.808	11.905
EE Vasco da Gama	210	228	28	23	19	205	79	61	84	51	158	79	1.226
EE Ventura	971	521	355	355	255	249	261	219	314	231	36	1.362	5.128
EE Outrela	2.495	447	447	309	132	141	75	106	93	66	44	278	4.633
EE Trav. Ventura	136	89	41	101	95	89	95	71	95	71	41	166	1.089
Pluviosidade (mm)	306	284	97	152	71	42	51	45	141	224	170	28	1.612

X.2.2 – Características das bombas de elevação

Instalação	Volume elevado	Consumo energético	Altura Manométrica	Consumo específico
	m ³ /ano	kWh	mCa	kWh/m ³ .mCa
EE Fonte Mourisca	2.776	509	9	0,0204
EE Formiga	5.834	1.628	26,5	0,0105
EE Resineira	74.119	5.147	7	0,0099
EE Sta. Rita	287.457	42.815	28	0,0053
EE Punhete	54.341	10.563	3	0,0648
EE Cabeda	27.497	1.819	9	0,0074
EE Ilha	160.220	18.744	22,9	0,0051
EE Sobreiro	71.937	5.704	15,5	0,0051
EE S. João	15.971	4.589	30	0,0096
EE Azenha	7.686	1.835	37,1	0,0064
EE Eça de Queirós	27.615	3.832	9	0,0154
EE Caminho Novo	19.612	3.580	21,4	0,0085
EE Palmilheira	12.707	741	14,4	0,0040
EE Pinhal	8.523	878	12,7	0,0081
EE N.ª Sra. Bom Despacho	3.210	1.013	11,7	0,0270
EE Sobrado Cima	8.606	1.571	10	0,0183
EE da Paz	6.334	950	14	0,0107
EE Indústria	19.060	2.092	20	0,0055
EE Sonhos	75.391	5.962	15	0,0053
EE Rainha Sta. Isabel	2.862	679	10,3	0,0230
EE Vale	3.085	732	10,3	0,0230
EE Sport Campo	1.454	345	10,3	0,0230
EE S. Lázaro	4.060	1.098	13,7	0,0197
EE Fialho D'Almeida	11.945	943	5	0,0158
EE Devesa	11.905	1.285	5,2	0,0208
EE Vasco da Gama	1.226	263	9,5	0,0226
EE Ventura	5.128	866	21,4	0,0079
EE Outrela	4.633	1.051	10	0,0227
EE Trav. Ventura	1.089	184	11,7	0,0144
TOTAL	936.282	121.418		

X.2.3 – Volume elevado e consumo energético

Instalação	Volume elevado	Consumo energético	Altura Manométrica	Consumo específico
	m ³ /ano	kWh	mCa	kWh/m ³ .mCa
EE Fonte Mourisca	2.776	509	9	0,0204
EE Formiga	5.834	1.628	26,5	0,0105
EE Resineira	74.119	5.147	7	0,0099
EE Sta. Rita	287.457	42.815	28	0,0053
EE Punhete	54.341	10.563	3	0,0648
EE Cabeda	27.497	1.819	9	0,0074
EE Ilha	160.220	18.744	22,9	0,0051
EE Sobreiro	71.937	5.704	15,5	0,0051
EE S. João	15.971	4.589	30	0,0096
EE Azenha	7.686	1.835	37,1	0,0064
EE Eça de Queirós	27.615	3.832	9	0,0154
EE Caminho Novo	19.612	3.580	21,4	0,0085
EE Palmilheira	12.707	741	14,4	0,0040
EE Pinhal	8.523	878	12,7	0,0081
EE N.ª Sra. Bom Despacho	3.210	1.013	11,7	0,0270
EE Sobrado Cima	8.606	1.571	10	0,0183
EE da Paz	6.334	950	14	0,0107
EE Indústria	19.060	2.092	20	0,0055
EE Sonhos	75.391	5.962	15	0,0053
EE Rainha Sta. Isabel	2.862	679	10,3	0,0230
EE Vale	3.085	732	10,3	0,0230
EE Sport Campo	1.454	345	10,3	0,0230
EE S. Lázaro	4.060	1.098	13,7	0,0197
EE Fialho D'Almeida	11.945	943	5	0,0158
EE Devesa	11.905	1.285	5,2	0,0208
EE Vasco da Gama	1.226	263	9,5	0,0226
EE Ventura	5.128	866	21,4	0,0079
EE Outrela	4.633	1.051	10	0,0227
EE Trav. Ventura	1.089	184	11,7	0,0144
TOTAL	936.282	121.418		

X.3 – Tratamento de águas residuais

X.3.1 – Volume de águas residuais e pluviosidade

X.3.1.1 – ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

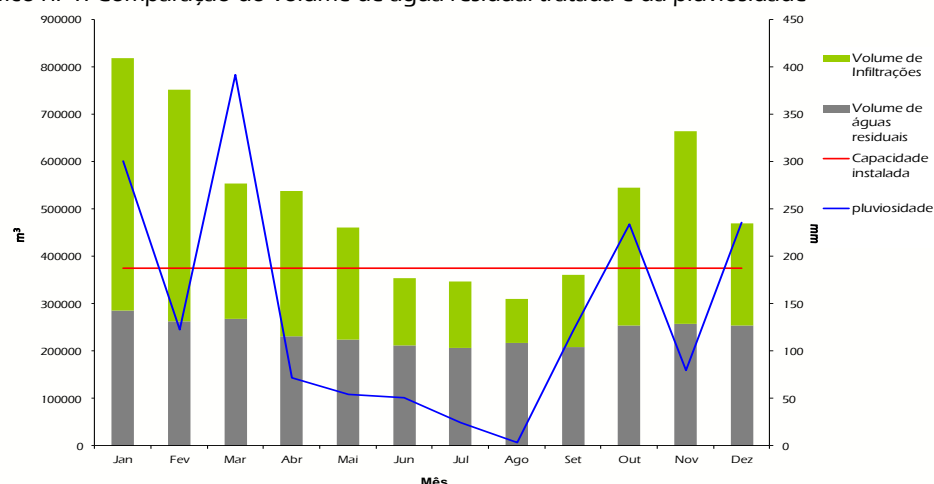
Na ETAR de Valongo, Campo e Sobrado, no período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2014, tratou-se um volume total de 6.178.499 m³ de água residual para posterior rejeição no Rio Ferreira. Estima-se que, parte deste volume tenha sido rejeitados no meio hídrico apenas com tratamento primário, isto por em determinados meses se ter excedido a capacidade hidráulica da ETAR.

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 (m ³)	Pluviosidade (mm)
Janeiro	818.665	305,7
Fevereiro	752.624	284,2
Março	553.735	97,2
Abril	537.903	151,6
Mai	460.639	70,9
Junho	354.851	42,3
Julho	347.440	51,2
Agosto	310.626	45,2
Setembro	360.862	141,4
Outubro	546.329	224
Novembro	665.462	170,4
Dezembro	469.363	27,7
Total	6.178.499	1.611,8

Gráfico n.º1: Comparação do volume de água residual tratada e da pluviosidade



Relacionando o volume de saneamento faturado nas freguesias de Valongo, Campo e Sobrado, com o volume tratado na ETAR de Campo, estima-se que cerca de 53% do caudal tratado são águas parasitas de captação e infiltração. Comparativamente com 2013, este valor aumentou 2%. De notar que devido à elevada pluviosidade que se fez sentir durante os meses de janeiro e fevereiro, algumas infraestruturas de saneamento, como as caixas do intercetor de Campo, estiveram submersas devido à subida do nível do Rio Ferreira.

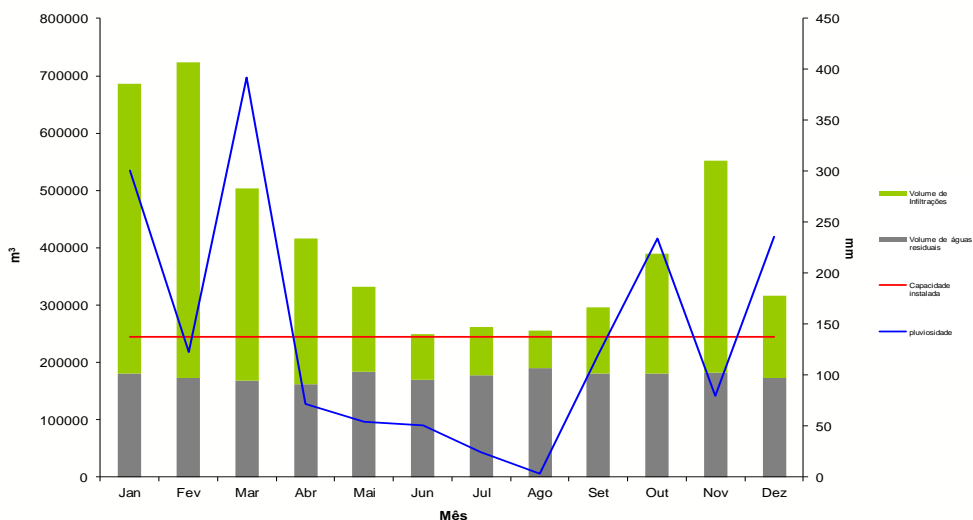
X.3.1.2 – ETAR de Ermesinde e Alfena

No ano de 2014, trataram-se na ETAR de Ermesinde e Alfena, 4.358.325 m³ 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 (m ³)	Pluviosidade (mm)
Janeiro	527.554	305,7
Fevereiro	503.431	284,2
Março	436.031	97,2
Abril	387.290	151,6
Mai	326.419	70,9
Junho	248.410	42,3
Julho	255.190	51,2
Agosto	253.210	45,2
Setembro	276.312	141,4
Outubro	368.238	224
Novembro	464.350	170,4
Dezembro	311.890	27,7
Total	4.358.325	1.611,8

Gráfico n.º2: Comparação do volume de água residual tratada e da pluviosidade



A partir do gráfico nº 2 é possível verificar que, aproximadamente, 66% do caudal afluyente à ETAR são águas parasitas. Este valor aumentou 11% relativamente a 2013.

X.3.2 – Características das bombas de elevação na entrada

Na ETAR de Ermesinde a água residual afluyente tem de ser elevada de modo a garantir o funcionamento gravítico dos órgãos de tratamento. A estação elevatória geral é constituída por 3 grupos eletrobomba, sendo uma reserva ativa das restantes.

Na ETAR de Campo a água residual proveniente da freguesia de Valongo entra na ETAR graviticamente. No entanto, a fração proveniente das freguesias de Campo e Sobrado, por chegar a uma cota muito baixa, tem de ser elevada até ao pré-tratamento.

A estação elevatória de Campo e Sobrado é constituída por 3 grupos eletrobomba sendo que um se encontra em reserva ativa.

As características das bombas de elevação das ETAR são especificadas no quadro nº 3.

Sistema	Instalação	Nº de Bombas	Caudal (m ³ /h)	Altura manométrica (mca)	Potência Individual (kW)
Valongo	Ermesinde	3	312	7.79	13.5
Valongo	Campo	3	252	14	16

Quadro nº 3 – Características das bombas de elevação

X.3.3 – Capacidade de tratamento, carga do afluyente

X.3.3.1 – ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

No ano de 2014, a ETAR de Valongo, Campo e Sobrado, serviu cerca de 94.122 habitantes equivalentes, tratando, em média, 16.998 m³ de água residual por dia.

As características da água residual afluyente à ETAR ao longo do referido ano estão sumariadas no quadro nº 4.

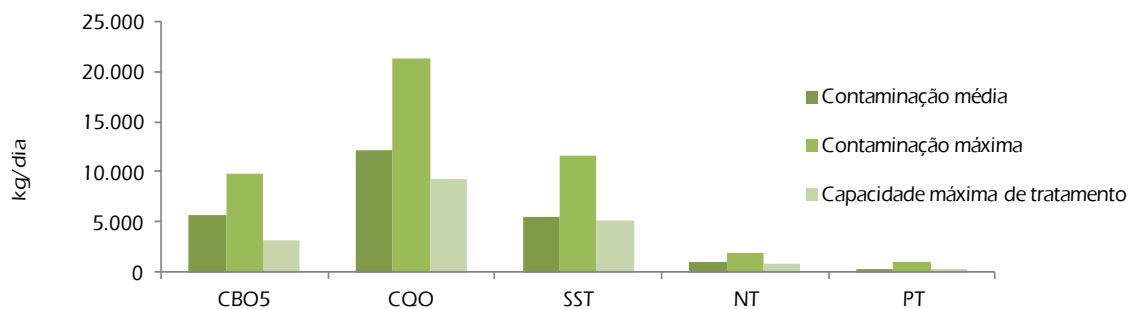
Quadro nº 4 - Características da água residual afluyente à ETAR em 2014

	População Hab. eq.	Volume m ³ /dia	CBO5 kg/dia	COO kg/dia	SST kg/dia	NT kg/dia	PT kg/dia
Capacidade de tratamento	51.317*	12.324	3.079	9.238	5.132	750	197
Janeiro	37.733	26.409	2.264	3.801	1.430	1.051	91
Fevereiro	41.317	26.879	2.479	3.611	1.264	780	72
Março	89.567	17.862	5.374	8.863	3.544	1.018	89
Abril	76.333	17.930	4.580	9.695	5.525	1.296	246
Mai	115.983	14.859	6.959	15.429	6.823	597	84
Junho	85.750	11.828	5.145	16.556	6.317	1.656	272
Julho	145.850	11.208	8.751	21.057	11.691	1.244	191
Agosto	143.067	10.020	8.584	21.262	11.125	1.804	301
Setembro	162.633	12.029	9.758	18.211	8.741	1.179	926
Outubro	103.300	17.624	6.198	10.289	4.100	758	282
Novembro	51.383	22.182	3.083	6.195	2.221	532	222
Dezembro	76.550	15.141	4.593	10.608	3.342	800	182
Média	94.122	16.998	5.647	12.131	5.510	1.060	247

* Valor corrigido considerando a captação média de 60g de CBO5/hab/dia

Como se pode verificar pela análise do quadro nº 4 e gráfico nº 3, no ano de 2014 a capacidade hidráulica da ETAR de Valongo, Campo e Sobrado foi excedida em 8 dos 12 meses. Em relação à contaminação média, em termos de carência bioquímica de oxigénio (CBO₅) da água residual afluyente, a ETAR funcionou 10 meses acima dos valores para os quais foi projetada.

Gráfico nº 3 - Relação da capacidade instalada e contaminação do afluyente bruto



Quando analisada a evolução do volume tratado e das cargas afluentes, em termos percentuais relativamente à capacidade instalada, obtêm-se o descrito no quadro nº 5

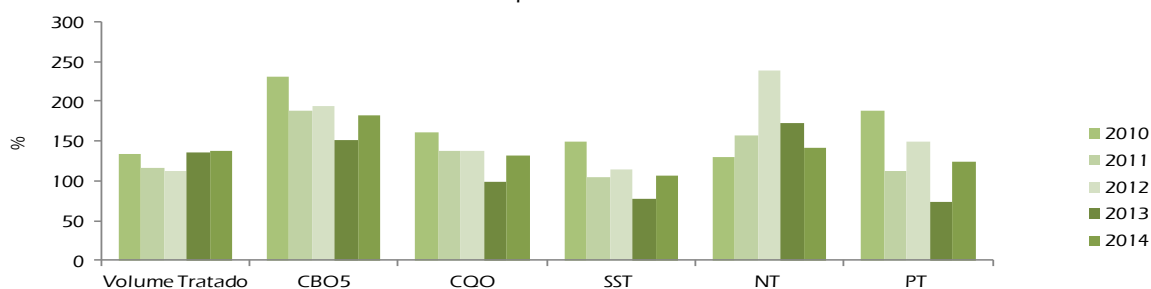
Quadro nº 5 – Análise percentual do volume tratado e cargas afluentes relativas à capacidade instalada

	Unidade	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2010-2014
Volume Tratado	%	133	116	112	135	138	5
CBO5	%	231	189	194	152	183	-48
COO	%	161	137	138	98	131	-30
SST	%	149	104	114	78	107	-42
NT	%	130	157	239	172	141	11
PT	%	188	112	150	74	125	-63

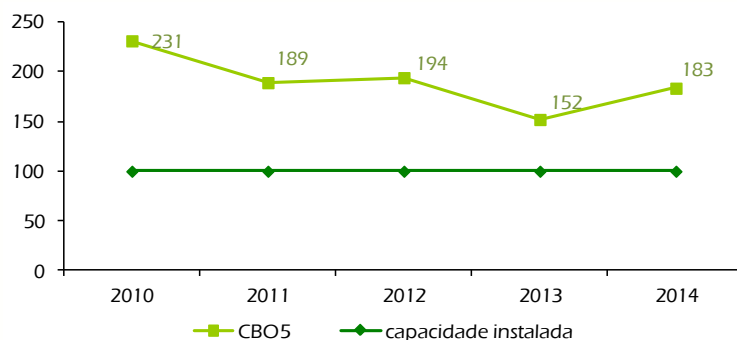
Como se pode verificar pela análise do quadro n.º 5 e gráfico n.º 4:

- A ETAR de Campo está a trabalhar acima da capacidade instalada quer em termos volumétricos quer em termos de cargas mássicas;
- Desde 2005 que a ETAR de Campo funciona acima da capacidade instalada em termos de carga de CBO5. Em 2014 a ETAR excedeu em 83% a capacidade instalada.

Gráfico n.º4 – Análise percentual do volume tratado e carga instalada relativamente à capacidade instalada



Se analisarmos isoladamente o parâmetro CBO5, no período de 2010 a 2014, obtém-se a seguinte evolução:



X.3.3.2 – ETAR de Ermesinde e Alfena

ETAR de Ermesinde e Alfena, em 2014, serviu cerca de 65.490 habitantes equivalentes, tratando, em média, 11.984 m³ de água residual por dia.

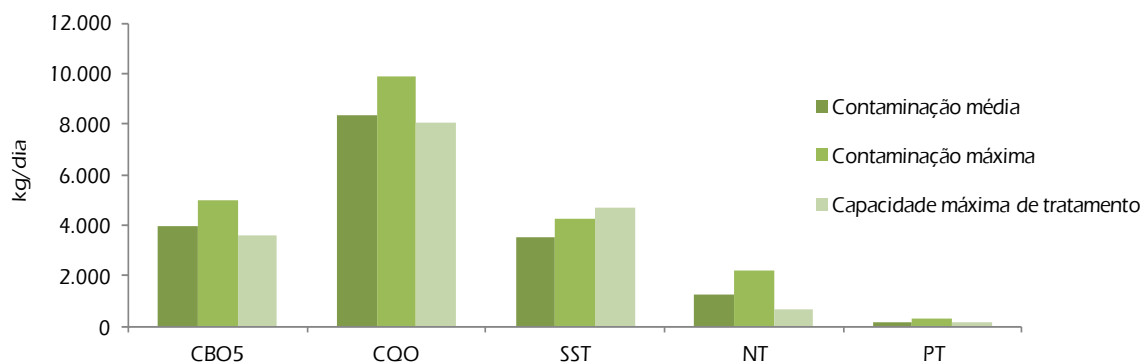
As características do afluente bruto encontram-se sumariadas no quadro nº 6.

Quadro nº 6 – Carga poluente da água residual afluente à ETAR de Ermesinde e Alfena

	População Hab.	Volume m ³ /dia	CBO5 kg/dia	COO kg/dia	SST kg/dia	NT kg/dia	PT kg/dia
Capacidade de tratamento	60.300*	8.040	3.618	8.040	4.690	670	134
Janeiro	52.350	17.018	3.141	6.949	2.850	1.302	123
Fevereiro	53.567	17.980	3.214	5.736	2.349	989	103
Março	79.933	14.066	4.796	9.658	4.160	1.688	176
Abril	83.433	12.910	5.006	9.139	4.278	1.101	139
Maio	63.883	10.530	3.833	9.889	4.125	1.035	83
Junho	65.900	8.280	3.954	8.606	3.618	2.186	114
Julho	66.950	8.232	4.017	8.685	4.026	1.070	123
Agosto	60.850	8.168	3.651	9.012	3.382	1.585	172
Setembro	63.450	9.210	3.807	9.376	3.979	1.566	226
Outubro	72.067	11.879	4.324	9.048	3.880	927	190
Novembro	60.617	15.478	3.637	7.109	2.791	867	325
Dezembro	62.883	10.061	3.773	7.244	3.089	553	111
Média	65.490	11.984	3.929	8.371	3.544	1.239	157

* Valor corrigido considerando a capitação média de 60g de CBO5/hab/dia

Gráfico nº 6 - Relação da capacidade instalada e contaminação do Afluente bruto



A evolução do volume tratado e das cargas afluentes, nos últimos 5 anos, em termos percentuais relativamente à capacidade máxima de tratamento, apresenta-se descrita no quadro n.º 7.

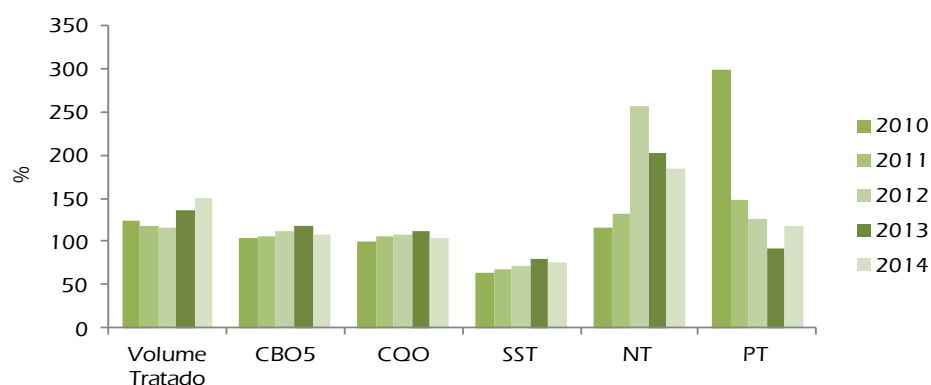
Quadro n.º 7 – Análise percentual do volume tratado e cargas afluentes relativas à capacidade instalada

	Unidade	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2010-2014
Volume Tratado	%	124	117	115	136	149	13
CBO5	%	104	106	112	118	109	5
COO	%	99	106	108	112	104	5
SST	%	63	68	71	79	76	13
NT	%	115	132	257	202	185	70
PT	%	299	149	126	92	117	-182

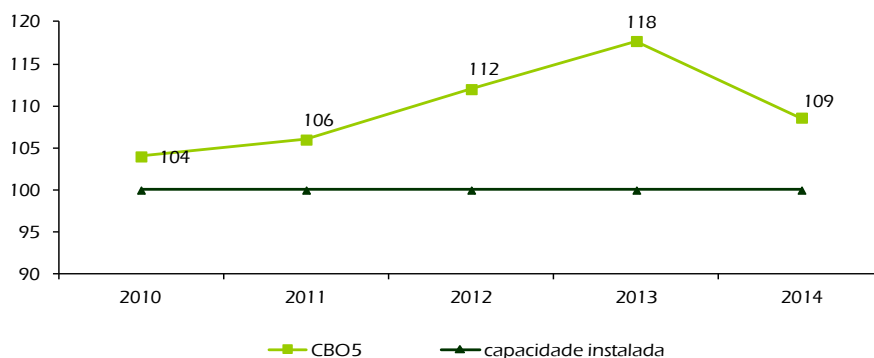
Como se pode verificar pela análise do quadro n.º 7 e gráfico n.º 7:

- Até 2007 a ETAR operou abaixo da sua capacidade de tratamento, quer em termos hidráulicos quer em termos de carga afluente de CBO5, COO, SST e NT, a exceção é o fósforo total;
- Desde 2008, que se tem excedido a capacidade de tratamento em termos volumétricos;
- Desde 2010 que se excede a capacidade de tratamento em termos de CBO5 e desde 2011 que se excede também em termos de COO.

Gráfico n.º7 – Análise percentual do volume tratado e carga instalada relativamente à capacidade instalada



Se analisarmos isoladamente o parâmetro CBO₅, no período de 2010 a 2014, obtém-se a seguinte evolução:



X.3.4 – Volume tratado, carga do afluente bruto e consumo energético

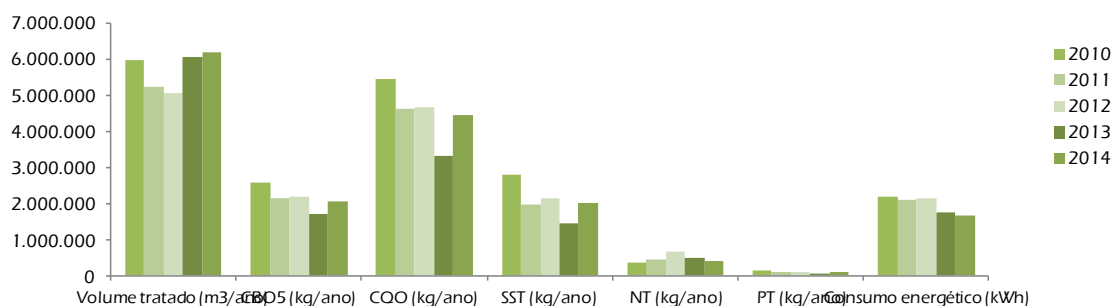
X.3.4.1 – ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

Quadro nº 8 – Volume tratado, contaminação do afluente bruto e consumo energético na ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

	Unidade	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2014/2013 %
População	habitantes	118.471	97.163	99.585	77.936	94.122	20,8
Volume Tratado	m ³ /ano	5.968.803	5.209.408	5.048.142	6.072.510	6.178.499	1,7
CBO5	kg/ano	2.594.511	2.127.877	2.180.920	1.706.799	2.061.277	20,8
CQO	kg/ano	5.431.853	4.626.987	4.668.871	3.317.392	4.427.967	33,5
SST	kg/ano	2.796.235	1.956.406	2.136.186	1.459.064	2.011.241	37,8
NT	kg/ano	354.918	429.607	655.802	472.019	386.748	-18,1
PT	kg/ano	135.027	80.671	108.226	53.533	89.973	68,1
Consumo energético	kWh	2.196.814	2.102.509	2.149.270	1.742.935	1.644.771	-5,6
Consumo específico	kWh/m ³	0,37	0,40	0,43	0,29	0,27	-7,3

No gráfico nº 9 faz-se a comparação do volume tratado, da contaminação do afluente bruto e do consumo energético associado ao tratamento, nos últimos 5 anos de funcionamento da ETAR de Valongo, Campo e Sobrado.

Gráfico n.º9 – Volume tratado-contaminação do afluente bruto e consumo energético



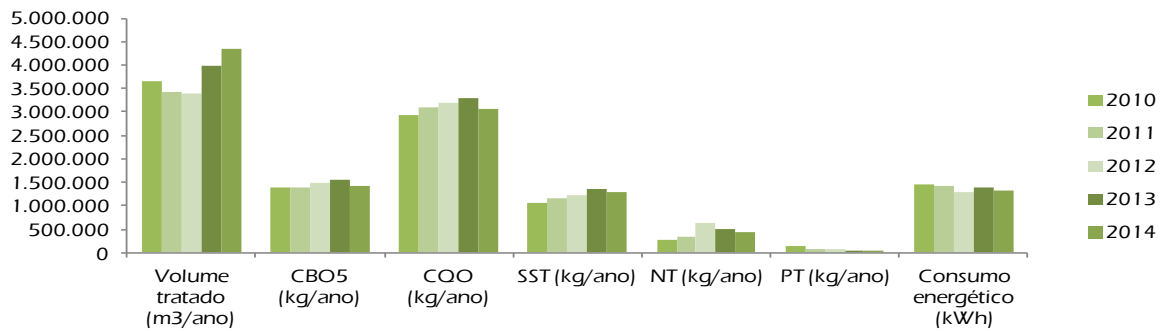
X.3.4.2 – ETAR de Ermesinde e Alfena

Quadro nº 9 – Volume tratado, contaminação do afluente bruto e consumo energético

	Unidade	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2014/2013 %
População	habitantes	62.753	63.965	67.661	70.985	65.490	-7,7
Volume Tratado	m ³ /ano	3.641.082	3.434.454	3.385.973	3.981.941	4.358.325	9,5
CBO5	kg/ano	1.374.285	1.400.841	1.485.841	1.554.575	1.434.237	-7,7
COO	kg/ano	2.916.526	3.112.216	3.178.735	3.287.803	3.055.385	-7,1
SST	kg/ano	1.073.876	1.160.734	1.213.463	1.350.673	1.293.530	-4,2
NT	kg/ano	281.116	323.604	629.213	493.676	452.265	-8,4
PT	kg/ano	146.016	72.980	61.882	44.987	57.335	27,4
Consumo energético	kWh	1.459.902	1.409.803	1.283.935	1.376.249	1.320.927	-4,0
Consumo específico	kWh/m ³	0,40	0,41	0,38	0,35	0,30	-12,3

No gráfico nº 10 faz-se a comparação do volume tratado, da contaminação do afluente bruto e do consumo energético associado ao tratamento, ao longo dos quatros últimos anos de funcionamento da ETAR de Ermesinde e Alfena.

Gráfico nº 10 – Volume tratado-contaminação do afluente bruto e consumo energético



X.3.5 – Consumíveis do tratamento

X.3.5.1 – ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

No quadro nº 10 discriminam-se as quantidades de reagentes consumidos ao longo dos cinco anos de funcionamento da ETAR de Valongo, Campo e Sobrado para a desidratação de lamas e desodorização.

Quadro nº10 – Consumo de reagentes na ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

Produto	Unidade	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2014/2013 %
Cal	kg/ano	2.744	4.325	4.275	0	0	0
Polímero	kg/ano	5.354	5.087	4.880	4.090	5.461	34
NaOH	kg/ano	3.820	2.276	2.600	1.300	785	-40
H2SO4	kg/ano	0	0	0	0	0	0
NaOCl	kg/ano	8.399	13.069	13.200	14.400	9.781	-32

Em média utilizaram-se, para a desidratação das lamas, cerca de 3,3 Kg de polímero / ton de matéria seca (MS), o que constitui um valor bastante otimizado para a operação da unidade.

O baixo consumo de cal está relacionado com o facto de a lama ter sido enviada para compostagem não necessitando de ser previamente estabilizada.

X.3.5.2 – ETAR de Ermesinde e Alfena

No quadro nº 11 apresentam-se os consumos de reagente para a desidratação e estabilização de lamas e reagentes para a desodorização de ar.

Quadro nº11 – Consumo de reagentes na ETAR de Ermesinde e Alfena

Produto	Unidade	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2014/2013 %
Cal	kg/ano	10.000	n.c.	0	0	0	-
Polímero	kg/ano	4.644	8.231	7.203	8.850	7.878	-11
NaOH	kg/ano	7.150	10.023	2.877	5.200	2.007	-61
H ₂ SO ₄	kg/ano	1.881	883	500	0	0	-
NaClO ₃	kg/ano	63.480	62.217	68.329	48.000	26.509	-45

Em média, consumiram-se 5,8 kg de polímero/ton de MS de lama desidratada.

O baixo consumo de cal está relacionado com o facto de a lama ter sido enviada para aterro e para compostagem não necessitando de ser previamente estabilizada.

X.3.6 – Resíduos sólidos e produção de lamas

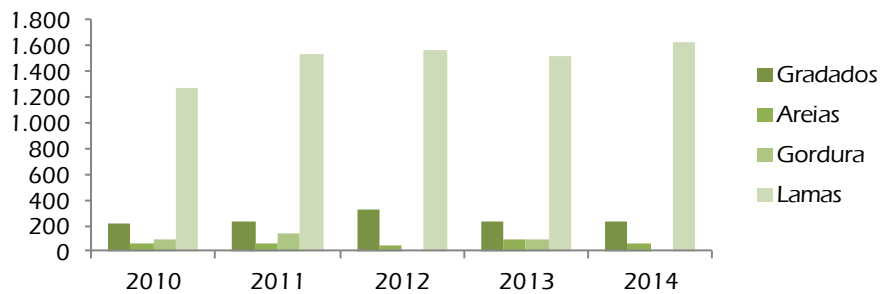
X.3.6.1 – ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

No quadro nº 12 apresentam-se os volumes de resíduos sólidos e semissólidos removidos no tratamento da água residual.

Quadro nº12 – Produção de resíduos sólidos e semissólidos

	Unidade	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2014/2013 %
Gradados	m ³ /ano	213	233	318	226	234	4
Areias	ton/ano	61	55	52	86	68	-21
Gordura	ton/ano	86	138	0	85	0	-
Lamas	ton/ano	4.931	5.820	6.011	4.856	5.564	15
Conc. das lamas	%	26	26	26	31	29	-6
Lamas	ton MS/ano	1.268	1.531	1.563	1.515	1.621	7

Gráfico nº11 - Resíduos produzidos na Etar Campo



Os gradados foram recolhidos pela empresa responsável pela recolha dos resíduos sólidos do Concelho e as areias depositadas no aterro da Rima.

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 tal como previsto na 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.

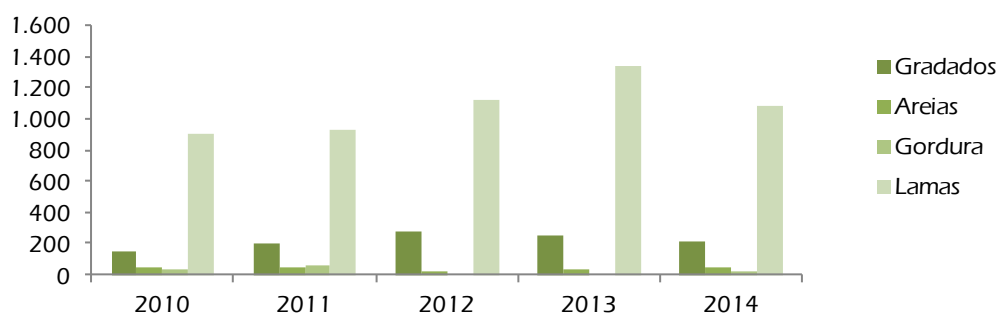
X.3.6.2 - ETAR de Ermesinde e Alfena

No Quadro nº 13 apresentam-se as quantidades de resíduos sólidos e semissólidos produzidos na ETAR de Ermesinde e Alfena.

Quadro nº13 – Produção de resíduos sólidos e semissólidos

	Unidade	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2014/2013 %
Gradados	m ³ /ano	147	201	277	249	211	-15
Areias	ton/ano	50	49	21	36	42	17
Gordura	ton/ano	33	59	0	0	15	0
Lamas	ton/ano	3.624	3.584	4.286	4.056	3.363	-17
Conc. das lamas	%	25	26	26	33	32	-3
Lamas	ton MS/ano	902	931	1.114	1.341	1.080	-19

Gráfico nº 12 - Resíduos produzidos na ETAR de Ermesinde



Os gradados foram recolhidos pela empresa responsável pela recolha dos resíduos sólidos do Concelho e as areias depositadas no aterro da Rima.

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 tal como previsto na 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.

CAPÍTULO XI – Qualidade das Águas Brutas e Tratadas

XI.1 - A Regulamentação

A rejeição das águas residuais proveniente de Valongo, Campo e Sobrado esteve condicionada ao especificado na licença L01334/2012.RH2.11998.E válida até 30/10/2014 e posteriormente pela licença n.º L014157.2014.RH3.

A rejeição de águas provenientes da ETAR de Ermesinde e Alfena esteve condicionada pela licença L001003.2012.RH3 válida até 30/08/2014 e posteriormente pela licença n.º L011148.2014.RH2.

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 ₅	≤ 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.

XI.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 quinzenalmente 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 2013	Nº amostras não conforme
ETAR de Ermesinde e Alfena	24	2
ETAR de Valongo, Campo e Sobrado	24	3

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 e
- Otimizar as condições de funcionamento de órgãos de tratamento e equipamentos.

No âmbito do controlo analítico processual foram analisadas 223 amostras de efluente tratado da ETAR de Ermesinde e 325 na ETAR de Campo.

XI.3 - Resultado das análises

XI.3.1 - ETAR de Valongo, Campo e Sobrado



Os resultados do auto controlo regulamentar efectuado ao afluente bruto e 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 ₅ (mg/l)	COO (mg/l)	SST (mg/l)	NT (mg/l)	PT (mg/l)
14-01-2014	4	25	6,8	19	1,1
29-01-2014	8	63	8,2		
04-02-2014	25	8,7	8,7	7,2	4,5
18-02-2014	7	42	5,2		
05-03-2014	4	14	<5	7,4	9,6
18-03-2014	7	27	<5		
01-04-2014	27	83	23	25	3,1
15-04-2014	14	46	16		
06-05-2014	25	92	6,2	33	1,9
19-05-2014	10	8	15		
02-06-2014	10	57	28	49	3,2
17-06-2014	15	57	14		
01-07-2014	20	65	6,3	63	5
15-07-2014	30	89	11		
05-08-2014	15	71	27	4,8	5,1
19-08-2014	10	58	15		
15-09-2014	<10	68	18	37	2,8
30-09-2014	18	52	8,5		
07-10-2014	16	85	9,5	58	4,1
22-10-2014	10	45	14		
04-11-2014	<10	37	5,2	21	1,0
18-11-2014	<10	30	5,1		
02-12-2014	26	58	8,1	30	2,7
16-12-2014	10	28	13		
VLE	25	125	35		
Média	14	50	12	30	4
Máximo	30	92	28	63	9,6
Mínimo	4	8	5,1	4,8	1,0
Nº de valores > VLE	3	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 2014 foram:

- 96% de remoção de CBO₅;
- 93% de remoção de COO;
- 96% de remoção de SST.

Gráfico nº1 – Variação anual da concentração de CBO5 no efluente tratado

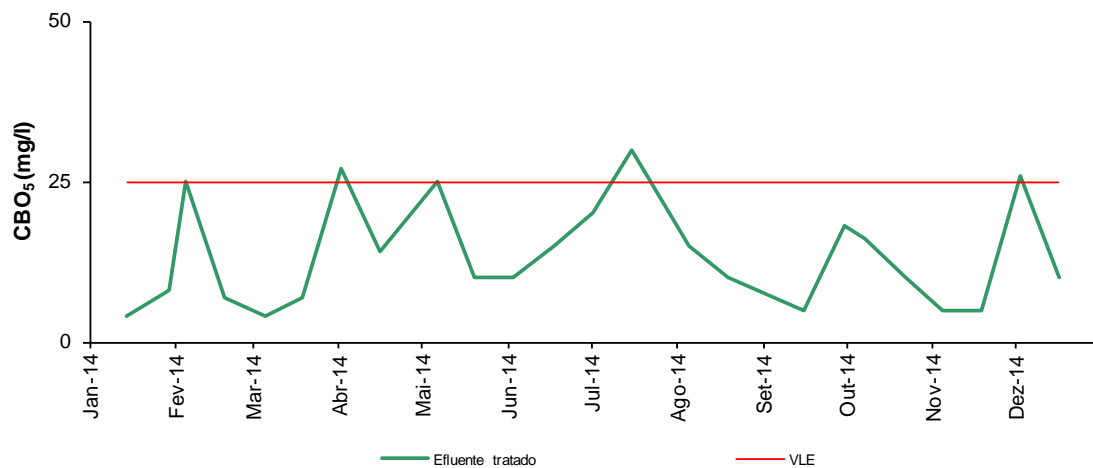


Gráfico nº2 – Variação anual da concentração de COO no efluente tratado

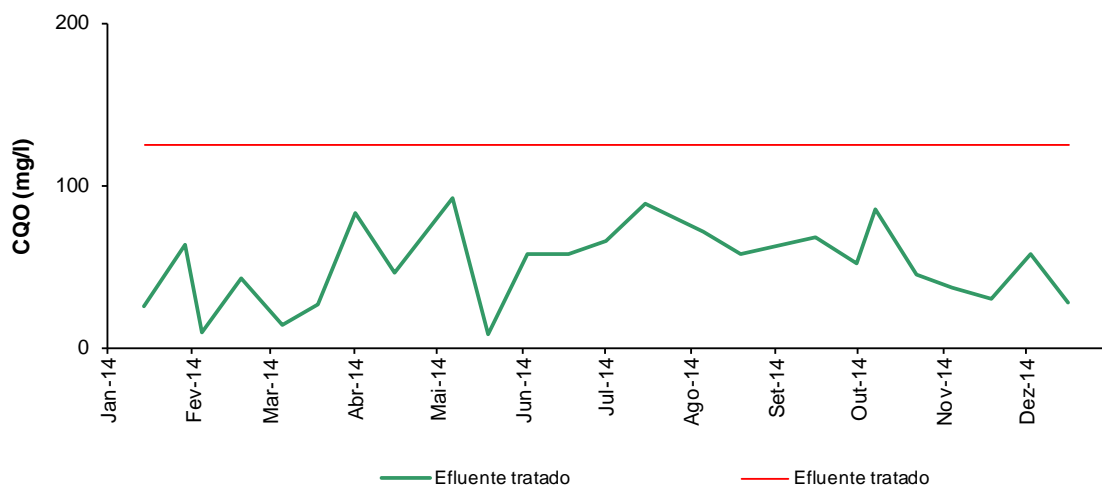
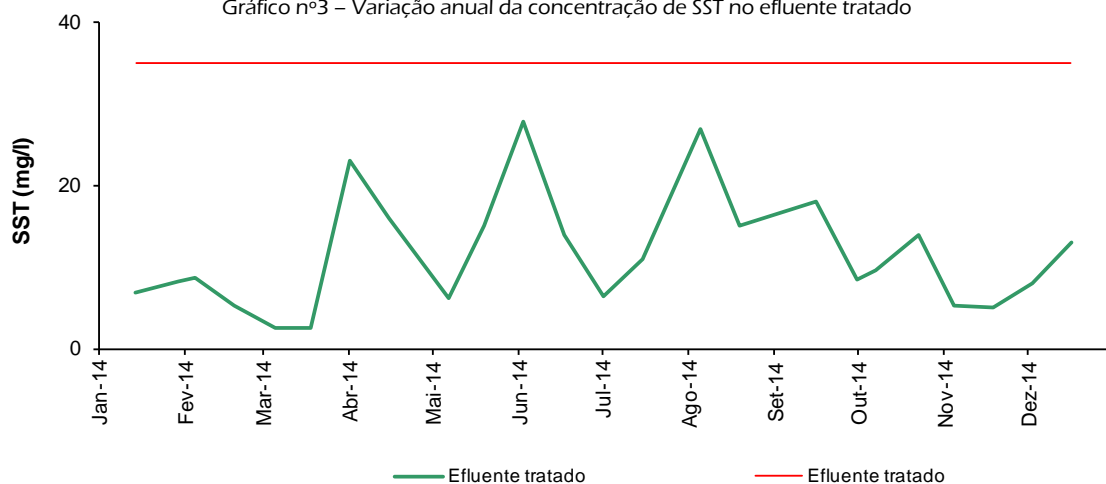


Gráfico nº3 – Variação anual da concentração de SST no efluente tratado



XI.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 ₅ (mg/l)	COO (mg/l)	SST (mg/l)	NT (mg/l)	PT (mg/l)
14-01-2014	6	32	6	33	2,6
29-01-2014	6	24	14		
04-02-2014	4	25	7,9	16	0,3
18-02-2014	6	36	6,1		
05-03-2014	7	26	2,5	11	0,34
18-03-2014	12	43	8,3		
01-04-2014	24	77	18	38	1,4
15-04-2014	23	74	26		
06-05-2014	15	68	9,4	52	1,4
19-05-2014	15	70	15		
02-06-2014	20	79	17	55	2,8
17-06-2014	20	72	18		
01-07-2014	40	83	23	65	6,2
15-07-2014	15	53	17		
05-08-2014	20	74	33	4,4	4,9
19-08-2014	10	65	33		
15-09-2014	5	49	7,4	36	3
30-09-2014	24	79	28		
14-10-2014	18	60	18	44	2,3
28-10-2014	18	42	23		
11-11-2014	20	77	14	20	1,4
25-11-2014	11	50	7		
02-12-2014	5	32	6,5	36	2,2
16-12-2014	28	49	26		
VLE	25	125	35		
Média	16	56	16	34	2
Máximo	40	83	33	65	6,2
Mínimo	4	24	2,5	4,4	0,3
Nº de valores > VLE	2	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 2014 foram:

- 95% de remoção de CBO₅;
- 92% de remoção de COO;
- 95% de remoção de SST.

Gráfico nº4 – Variação anual da concentração de CBO5 no efluente tratado

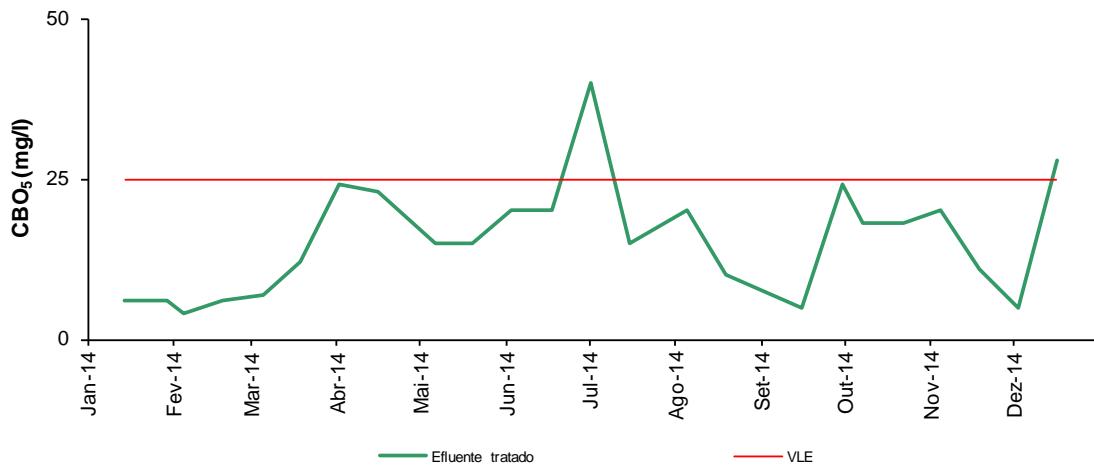


Gráfico nº5 – Variação anual da concentração de COO no efluente tratado

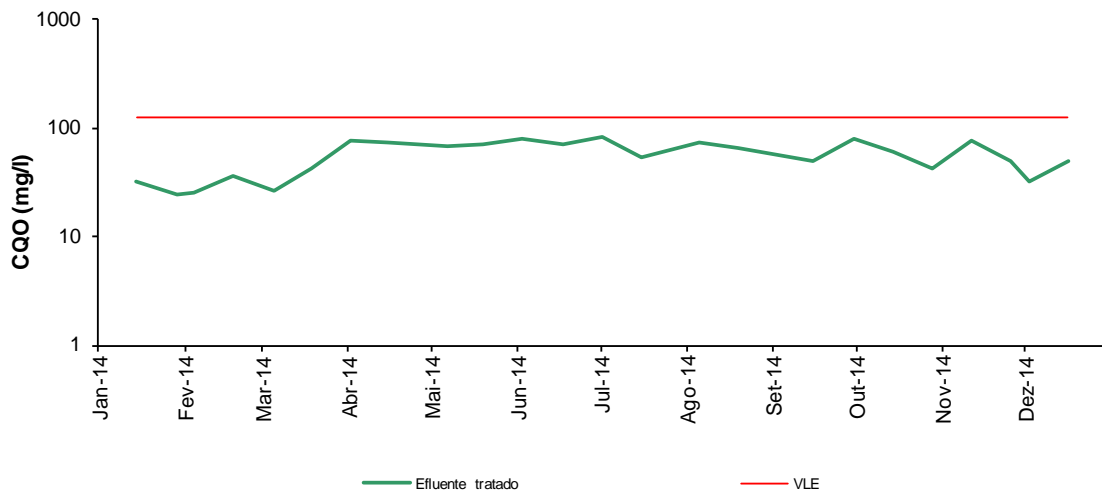
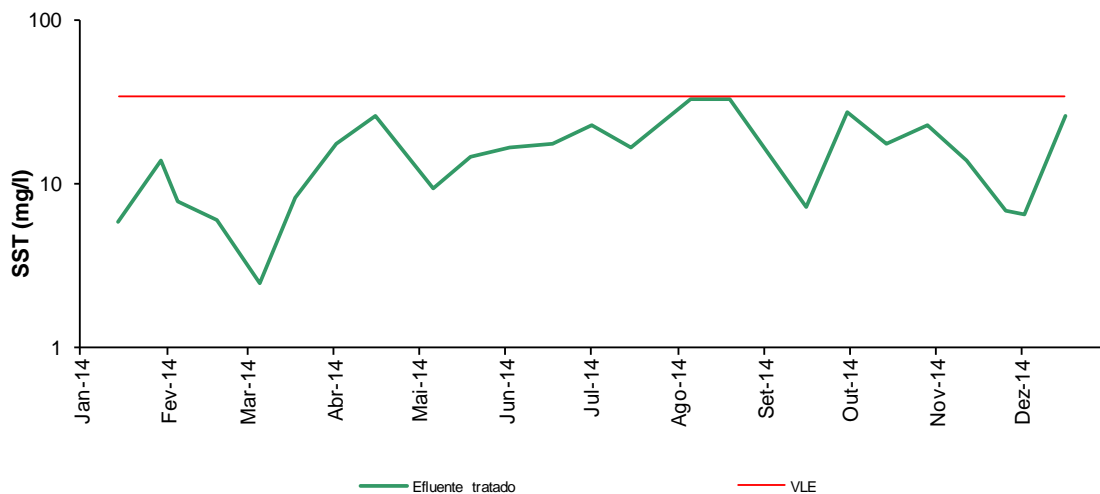


Gráfico nº6 – Variação anual da concentração de SST no efluente tratado



CAPÍTULO XII – Continuidade do Serviço de Saneamento

Durante o ano de 2014 as Estações de Tratamento de Águas Residuais de Ermesinde e Alfena e de Valongo, Campo e Sobrado funcionaram num total de 365 dias, não se tendo registado qualquer interrupção no funcionamento das instalações.





CAPITULO XIII – Obras e Intervenções Realizadas no Serviço de Saneamento

XIII.1 – Rede coletora de águas residuais domésticas

XIII.1.1 – Investimentos realizados pela concessionária

XIII.1.1.1 – Rede de águas residuais domésticas

No ano 2014, a Águas de Valongo realizou intervenções de substituição e de ampliação de infraestruturas de águas residuais que resultaram em 1.880m.

Não ocorreram ampliações da rede coletora no âmbito da construção de loteamentos.

Em simultâneo procedeu-se à remodelação de 112 ramais domiciliários de águas residuais domésticos.

Procedemos ainda à remodelação de 4 caixas de visita da rede em alta, Intercetor de Valongo na Rua Eduardo Reis Figueira e 2 da rede em baixa, Rua do Barreiro, em Valongo.


Quanto às intervenções de remodelação da rede de saneamento, estas foram executadas:

 Remodelação de rede na Rua da Gandra e Portocarreiro (parte), em Ermesinde.



 Remodelação de rede na Rua Fábrica da Cerâmica, em Ermesinde



 Remodelação de rede na Rua Elias Garcia (parte), em Ermesinde.



 Remodelação de rede na Rua Jornal de Notícias, em Ermesinde.




 Remodelação de rede na Rua Duarte Lobo, em Ermesinde.




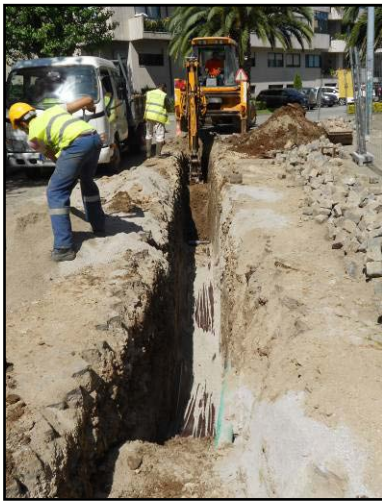
 Remodelação de rede na Rua Presas de Sá (parte), em Ermesinde.



 Remodelação de rede na Rua da Aldeia Nova, em Sobrado.



 Remodelação de rede na Travessa Dr. João Alves Vale (Zona do Mercado), em Valongo.



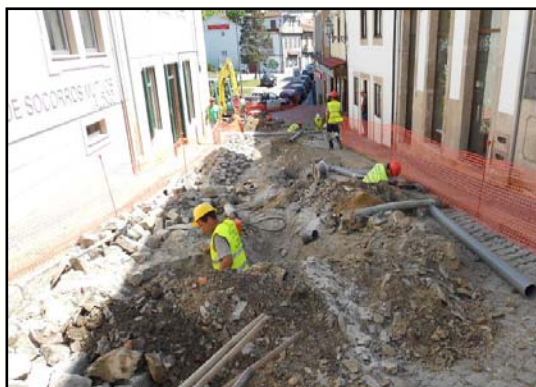
 Remodelação de rede na Travessa Tristão Vaz Teixeira, em Valongo.




 Remodelação de rede na Rua dos Marienos, em Valongo.



 Remodelação de rede na Rua Sousa Paupério (parte), em Valongo.



 Renovação de caixas de visita do sistema “em alta” (Intercetor Susão), Rua Eduardo Reis Figueira e do sistema “em baixa”, Rua do Barreiro, em Valongo.



XIII.1.1.2 – Projeto de águas parasitas

Mantendo a preocupação de melhoria do funcionamento das redes de saneamento e diminuição do volume de afluições indevidas às ETAR, a Águas de Valongo manteve as ações de identificação das águas de infiltração e águas de captação nas infraestruturas de saneamento.

No sentido de assegurarmos uma maior eficiência na obtenção dos resultados das ações de terreno mantiveram-se as equipas multidisciplinares constituídas pela equipa das águas parasitas e pelas equipas afetas aos projetos “Corrente Rio Leça” e “Corrente Rio Ferreira”. Estas equipas realizaram no terreno ações simultâneas de inspeção às redes públicas de águas pluviais e residuais bem como visitas aos imóveis existentes nas bacias intervencionadas.

Em resultado do trabalho realizado no ano 2014, e também em anos anteriores, verificou-se, ao nível do Concelho, uma nova redução nas áreas de captação de águas pluviais para as redes de saneamento na ordem dos 3 ha, a qual representa uma redução no volume de águas pluviais escoadas para o sistema de drenagem e tratamento de águas residuais superior a 30.000m³/ano, e uma redução imediata no risco de inundações urbanas, sobrecargas de coletores e funcionamento de bypasses.

No seguimento de particular atenção no controlo das áreas de captação e volumes de infiltração nas redes de drenagem a montante das estações elevatórias de águas residuais, foi possível, em apenas 2 anos (2010-2012), atingir uma redução superior a 40 MW (-30%) no consumo de energia elétrica específico destes elementos do sistema.

No ano 2014, atendendo, mais uma vez, ao elevado índice de precipitação ocorrida, compreende-se que o controlo implementado permitiu que o consumo de energia não aumentasse para níveis muito superiores ao efetivamente registado.

Ano	2010	2011	2012	2013	2014
Energia elétrica EE AR (MW/ano)	139	114	97	118	121
Precipitação (mm)	981	1.033	1.185	1.691	1.611

No ano 2014, procedeu-se a trabalhos de selagem de infiltrações fortes em 6 caixas de visita, que passaram pela injeção de resinas de expansão e endurecimento rápido, e posterior projeção de argamassa de impermeabilização e proteção química. Estes trabalhos de reabilitação foram realizados em 4 caixas de visita do intercetor de Susão (sistema em “alta”) e em duas caixas de visita da rede de recolha e drenagem de Valongo (rede em “baixa”).

Por fim, e considerando a importância do assunto para o correto funcionamento das infraestruturas de drenagem e tratamento de águas residuais, apresenta-se, a lista de ligações incorretas de redes públicas de águas pluviais às redes de saneamento, identificadas e reportadas à Câmara Municipal de Valongo para correção, nos seguintes locais:

- Rua Vasco da Gama, Ermesinde;
- Rua Trás da Bouça, Ermesinde;
- Rua Júlio Dinis, Ermesinde;
- Rua de Real, Alfena;
- Rua 1º de Maio, Alfena; - 2 situações
- Rua da Cerejeira, Valongo;
- Rua da Ilha, Valongo.

Perspetivas para o ano 2015:

Com o objetivo de assegurar um nível adequado de eficiência na gestão da rede de saneamento, no ano 2015, o projeto vai abranger as seguintes áreas:

1. Manutenção dos equipamentos de diagnóstico contínuo (caudalímetros, sensores de nível, pluviómetros) para análise dos níveis de infiltração e captação de águas pluviais;
2. Inspeções CCTV para:
 - a. caracterização do estado da infraestrutura, principalmente do sistema em “alta”
 - b. informação para apoio ao correto diagnóstico de anomalias na infraestrutura (ramais /coletores / caixas de visita) e definição da solução de reparação;
 - c. identificação /confirmação de ligações incorretas de redes AP-AR
3. Reabilitação de caixas de visita com infiltrações fortes do sistema “em alta” e rede “em baixa”;
4. Acompanhamento próximo da evolução do volume de aflúncias indevidas ao sistema em “alta”;
5. Verificação do sistema “em alta” nos períodos do ano em que os níveis freáticos estejam mais elevados, e que as condições de acesso se revelem adequadas;
6. Acompanhamento e manutenção das instalações de medição do sistema “em alta”;

7. Caracterização dos coletores em grés, em particular nas freguesias de Alfena e Ermesinde;
8. Acompanhamento específico da evolução das redes públicas de águas pluviais com ligação à rede de saneamento;
9. Verificação de redes prediais e redes públicas "em baixa", identificação e correção ou comunicação de anomalias, com especial atenção para as redes em "baixa" a montante das estações elevatórias do sistema em "baixa";

XIII.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.

XIII.1.3 – Obras realizadas pela concessionária e faturadas

XIII.1.3.1 – Construção de ramais novos

Foram construídos 24 ramais domiciliários em redes existentes, a pedido dos requerentes de obras novas e/ou outros pedidos de ligação à rede pública, sendo 16 executados por administração direta e 8 por subempreitada. Para além destas novas ligações à rede de saneamento, realizaram-se ainda 7 ligações a ramais já construídos.

XIII.1.3.2 – Limpeza de fossas

No decorrer do ano foram realizadas 119 intervenções de limpeza de fossas particulares e coletivas que totalizaram 334 cargas.

	2010	2011	2012	2013	2014
Fossas coletivas (Intervenções)	57	35	38	56	49
Fossas Prediais (Intervenções)	62	42	71	84	70
TOTAL	119	77	109	140	119

XIII.2 – Estações elevatórias de águas residuais

XIII.2.1 – Investimentos realizados pela concessionária

No ano de 2014, foi realizada a reabilitação integral do poço de bombagem da estação elevatória de águas residuais da Ilha. Esta estação foi também dotada de uma caixa, a montante do poço elevatório, para depósito e decantação de sólidos.

Para a execução destes trabalhos e dada a política de responsabilidade social da Águas de Valongo, esta obra foi executada de acordo com:

- Instalação de um circuito hidráulico alternativo para possibilidade de bypass ao poço de bombagem existente, garantindo a funcionalidade sem interrupções desta estação durante o período de obra.



- Paragem e desmontagem de equipamentos e circuitos hidráulicos para possibilidade de reabilitação das infraestruturas de construção civil.



- Execução de obra de construção civil e instalação de equipamentos finais.



XIII.2.2 – Manutenção realizada pela concessionária

Para a execução dos trabalhos, a equipa de manutenção, conta com uma oficina própria de manutenção, parcerias técnico-económicas com as principais marcas de equipamentos que constituem o parque da Águas de Valongo, objetos de manutenção, (Grundfos, Flygt, KSB, ABB). Esta equipa conta também, quando necessário, com ferramentas especiais de trabalho nomeadamente, medidor de caudal portátil, camião grua, equipamentos especiais de elevação e veículos de desobstrução.

No decorrer de 2014 foram executadas um total de 572 ordens de serviço nestas instalações, 502 no âmbito da manutenção preventiva e 70 de carácter corretivo. O tempo médio de indisponibilidade dos equipamentos, nestas 70 ocorrências foi de 3.3 dias.

Em 2014 a Águas de Valongo procedeu a um estudo de eficiência energética às estações elevatórias de Águas residuais. Para este estudo foram consideradas quatro estações, St^a Rita, Ilha, Sobreiro e Punhete. O fator determinante para a definição das estações objeto de estudo foi o elevado consumo energético individual face ao consumo energético global de todas as estações da rede de saneamento.



Para a cada um dos locais contamos com o fornecimento de cadastro de rede, retirado do sistema de informação geográfico, com informação de cota de implantação do poço elevatório, cota e localização de caixa regularizadora de caudal, e comprimento da conduta elevatória.



Foram elaborados novos modelos para preenchimento de dados recolhidos no terreno.

Para a execução contamos com diversos aparelhos de medida, nomeadamente altímetro, manómetro, fita métrica, contador de energia elétrica, multímetro, cronómetro e sistema obturador.



Os resultados das medições efetuadas foram comparados com valores nominais de referência dos equipamentos instalados. Foram verificados também os circuitos hidráulicos de retenção, dimensionamento de condutas elevatórias, perdas de carga, alturas manométricas, caudais individuais de elevação e consumo energético por equipamento de elevação. Na globalidade as estações elevatórias objeto de estudo cumprem com valores nominais de referência.

XIII.3 - Estações de tratamento de águas residuais

XIII.3.1- Investimentos realizados pela concessionária

Na ETAR de Valongo, Campo e Sobrado realizaram-se os seguintes investimentos:

- Substituição de tubagem de arejamento para tanques de arejamento;
- Aquisição de novo compressor volumétrico para desareador de areias;
- Reabilitação de grade mecânica da obra de entrada;
- Substituição de redutores dos misturadores de lamas.



Na ETAR de Ermesinde e Alfena nomeamos os principais investimentos realizados:

- Substituição de autómato principal da Etar e sistema de supervisão;
- Substituição de autómatos parciais das unidades de desidratação e desodorização;
- Aquisição de novo grupo eletrobomba para a elevatória de esgarrências;
- Substituição de variador de frequência do compressor de arejamento;
- Diagnóstico e estudo de solução para reabilitação de ponte de espessador do digestor;



XIII.3.2 - 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 2014 foram executadas um total de 2.397 ordens de trabalho nestas duas unidades de tratamento.

Na Etar de Campo foram executadas 1.337 ordens de serviço de manutenção preventiva e 81 serviços de carácter corretivo. O tempo médio de indisponibilidade de equipamentos, por avaria nesta estação, foi de 13 horas.

Na Etar de Ermesinde foram executadas 917 ordens de serviço de manutenção preventiva e 62 serviços de carácter corretivo. O tempo médio de indisponibilidade de equipamentos, por avaria nesta estação, foi de 55 horas.

Das várias ações de manutenção realizadas em 2014 nestas instalações destacam-se:

Etar de Campo:

- Bomba centrífuga torres de desodorização;
- Interruptores de níveis do poço de bombagem da elevatória entrada;
- Reparação de bomba de lamas mistas para filtros de banda;
- Reparação de filtro de banda, atuadores pneumáticos de alinhamento e rolos de tração;
- Reparação de eletrobombas de água de serviço;
- Desmontagem, várias, eletrobombas do poço de bombagem da elevatória entrada;
- Reparação de conversor de nível ultrassónico entrada poço de Campo.

Etar de Ermesinde:

- Reparação de eletrobomba de água de serviço;
- Reparação com alterações de sistema de vedação e refrigeração de empanque mecânico nas bombas de lamas;
- Reparação de Motor elétrico de compressor de arejamento I;
- Avaria no coletor central da ponte raspadora linha A;
- Reparação de descompactador de lamas desidratadas;
- Avaria eletrobomba escorrências.

CAPITULO XIV – Intervenção de Entidades Fiscalizadoras e Novas Regulamentações

XIV.1 - Intervenção de Entidades Fiscalizadoras

Em 2014 a Águas de Valongo e a Câmara Municipal de Valongo designaram o representante de cada uma das entidades que irão integrar a Comissão de Acompanhamento da Concessão conforme preceitua o art.º 44º do Decreto Leio 194/2009 de 20 agosto. Faltará designar o terceiro elemento cooptado pelas duas entidades.

A ERSAR como entidade reguladora também acompanhou o desenvolvimento da atividade da Águas de Valongo, através da avaliação dos indicadores de desempenho da qualidade de serviço das entidades gestoras. Em 2014 a Águas de Valongo foi submetida à auditoria anual da entidade reguladora para validação dos dados disponibilizados para o cálculo dos indicadores de desempenho da 2ª geração. No âmbito dessa auditoria foram realizados ajustes pontuais em alguns dos dados submetidos.

A ERSAR desempenha também um papel fundamental na divulgação de recomendações e pareceres relacionados com a atividade do setor assim como, no seguimento das reclamações apresentadas diretamente à ERSAR ou registadas no livro de reclamações da Águas de Valongo.

Em 2014, a ERSAR realizou uma auditoria ao contrato de concessão da Águas de Valongo. Estima-se que o resultado seja conhecido durante o 1.º quadrimestre de 2015.

Nos termos da Lei 98/97 de 26 de Agosto pela redação dada pela Lei 48/2006 de 29 de Agosto e do Decreto-Lei 194/2009 de 20 de Agosto são enviados anualmente ao Tribunal de Contas e à ERSAR respetivamente, documentos relativos à situação económico-financeira e à atividade exercida entre os quais se incluem, o relatório de gestão e contas e o relatório anual de exploração.

O Ministério do Ambiente, através da APA / ARH N, como entidade responsável pela emissão das licenças de descarga das ETAR, realiza atividades de fiscalização do efluente das ETAR e das condições de funcionamento das instalações através da análise dos resultados do “controlo analítico”, enviado periodicamente pela Águas de Valongo.

XIV.2 - Novas Regulamentações

- **Licença de Utilização dos Recursos Hídricos – Rejeição de Águas Residuais**

A rejeição das águas residuais proveniente de Valongo, Campo e Sobrado, até 30/10/2014, esteve condicionada ao especificado na licença L01334/2012.RH2.11998.E. Posteriormente esta licença foi substituída pela licença n.º L014157.2014.RH3.

Até 30/08/2014, a rejeição de águas provenientes da ETAR de Ermesinde e Alfena esteve condicionada pela licença L001003.2012.RH3 sendo a essa data substituída pela licença n.º L011148.2014.RH2.

A Licença de Utilização dos Recursos Hídricos – Rejeição de Águas Residuais provenientes da ETAR de Ermesinde e Alfena emitida a 2014/08/30 e a Licença de Utilização dos Recursos Hídricos – Rejeição de Águas Residuais provenientes da ETAR de Valongo, Campo e Sobrado emitida a 2014/10/30, definem, na 15ª cláusula das condições especiais, que como medida preventiva e minimizadora das consequências inerentes a uma rejeição no domínio hídrico, o titular deverá diligenciar no sentido de dotar a(s) estação(ões) elevatória(s) de um gerador de emergência.












Sendo que a ETAR de Valongo, Campo e Sobrado está já dotada de gerador de emergência, torna-se apenas necessário dotar a Estação Elevatória Geral da ETAR de Ermesinde e Alfena de gerador de emergência. Em 2015 vamos dar início ao estudo, dimensionamento e consulta de mercado para futura instalação.

- **Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de Agosto**












A implementação das ações no âmbito das competências da Concessionária, tendentes à aplicação deste regime jurídico, encontra-se consolidada.












Em Dezembro de 2014 foi apresentada à entidade titular a revisão à proposta de adaptação do regulamento de serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, de acordo com o nº 2 do art.º 80 deste diploma legal, apresentada em Dezembro de 2012, na sequência das reuniões havidas entre os representantes técnicos da Câmara Municipal.











Apresenta-se de seguida um resumo do ponto de situação da implementação do Decreto-Lei 194/2009 de 20 de agosto.









Artigo	Nº	Descrição	Implementação
Artº. 8		Deveres da Entidade Gestora dos Serviços	
	1 e 2	Definição de objetivos, medidas, metas, informação histórica-níveis de utilização, cobertura, qualidade do serviço, desempenho ambiental, investimentos, demonstrações financeiras.	
	4	Informação sobre situação atual e projetada das infraestruturas, caracterização e avaliação do estado de funcionamento e conservação.	
		Atualização tecnológica dos sistemas, resultando um aumento da eficiência técnica e qualidade ambiental.	
	5	Sistema da qualidade do serviço prestado aos utilizadores.	
		Sistema de gestão patrimonial de infraestruturas.	
		Sistema de gestão de segurança.	
		Sistema de Gestão ambiental.	
		Sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho.	
Artº. 10		Análise de Desempenho	
	1 a 5	Implementação de mecanismos de avaliação e modelo com envio anual à ER.	
Artº. 13		Obrigação de Informação à ER	
	1 a 3	Envio à ER dos tarifários do serviço.	
		Envio à ER dos relatórios e contas devidamente certificados.	

Artigo	Nº	Descrição	Implementação
Artº. 47		Responsabilidade do concessionário perante terceiros	
	1 a 2	Responsabilidade da concessionária perante terceiros pelos prejuízos causados pelos serviços concessionados, ainda que recorra a subcontratação.	✓
Artº. 48		Dever do Concessionário quanto à Localização das Instalações dos Serviços	
		Localização dos serviços, assistência, atendimento presencial no perímetro territorial da concessionária.	✓
Artº. 59		Direito à Prestação do Serviço	
	2 e 3	Direito à prestação do serviço, desde que o serviço esteja disponível e que as infraestruturas estejam localizadas a uma distância inferior a 20 metros do limite de propriedade. A EG assegura a limpeza de fossas sépticas, no cumprimento da legislação ambiental.	✓
Artº. 60		Direito à Continuidade do Serviço	
	1-a) a g)	O abastecimento de água realiza-se de forma contínua, sendo apenas interrompido nos casos previstos nos respetivos artigos.	✓
	1 h)	Mora do utilizador no pagamento de consumos sem prejuízo do aviso prévio nos termos da legislação aplicável. O Aviso de corte é registado.	✓
	2-a) a d)	A recolha de águas residuais realiza-se de forma contínua, sendo apenas interrompida nos casos previstos nos respetivos artigos.	✓
	2 e)	Mora do utilizador no pagamento de consumos sem prejuízo do aviso prévio nos termos da legislação aplicável. O Aviso de corte é registado.	✓
	5	Interrupções programadas do serviço de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais com 48 horas de antecedência.	✓
	6	Interrupções não programadas do serviço de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais com informação no sítio da internet.	✓
	7	No caso de interrupções programadas e não programadas implementação de meios adequados à reposição dos serviços no menor tempo possível.	✓

Artigo	Nº	Descrição	Implementação
Artº. 61		Direito à Informação	
	1	Fornecimento de informação clara e conveniente das condições de prestação dos serviços e dos tarifários aplicáveis.	
	2 a) a i)	Sítio na internet com informação, no mínimo, de acordo com o previsto no respetivo artigo.	
Artº. 62		Regulamento do Serviço	
	1 a 8	Regulamento existente e neste momento em revisão.	 (proposta entregue à entidade titular em 7-12-2012 e revista em 19-12-2014)
Artº. 63		Contratos de Fornecimento e de Recolha	
	2	A EG inicia o fornecimento no prazo de 5 dias úteis a contar da receção do pedido, salvo casos de força maior.	
	3	Fornecimento no momento da celebração do contrato das condições contratuais que inclui reclamações e resolução de conflitos.	 (proposta entregue à entidade titular em 07-12-2012 e revista em 19-12-2014)
	4	Comunicação mensal dos novos utilizadores de água a partir da data do início do serviço.	
	6	A alteração dos utilizadores pode ser feita por transmissão da posição contratual ou através da substituição do contrato de fornecimento.	
	8	Os contratos de fornecimento e recolha respeitam obrigatoriamente o regulamento em vigor, sendo o contrato tipo aprovado pela entidade titular.	 (proposta entregue à entidade titular em 7-12-2012 e revista em 19-12-2014))
Artº. 64		Denúncia dos Contratos de Fornecimento e de Recolha	
	1	Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento e recolha por motivo de desocupação, com comunicação escrita à EG.	
	2	No prazo de 15 dias o utilizador deve fornecer a leitura do contador, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.	
	3	Se a leitura não for possível, por facto imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.	

Artigo	Nº	Descrição	Implementação
Artº. 65		Cláusulas Especiais de Prestação do Serviço	
	1	Condições especiais de fornecimento e recolha que devido ao impacto devem ter tratamento específico	
	2	Para águas residuais não domésticas que possam ser perturbadoras, o contrato de recolha deve incluir a exigência de pré-tratamento.	
	3	Condições especiais para fornecimento temporário, tipo: estaleiros de obras, feiras, circos, etc.	
Artº. 66		Instrumentos de Medição	
	2	É competência da EG a colocação, manutenção e a substituição dos instrumentos de medição adequados, dando cumprimento ao controlo metrológico.	
	3	Em prédios podem ser instalados totalizadores sem que neste caso o acréscimo de custos possa ser imputado aos proprietários.	
	4	Não pode ser imposta a contratação para construção e a instalação de caixas de contadores aos proprietários.	
	5	Os utilizadores têm o direito a solicitar verificações extraordinárias e ficarem na posse do boletim de ensaio.	
	7	Quando necessária a substituição de contadores, a EG deve avisar o utilizador da data e período de intervenção, com intervalo de 2 horas.	
	8	Numa substituição deve ser entregue ao utilizador um documento com os registos das leituras dos contadores antigos e dos novos.	
	9	Os custos de substituição ou reparação dos contadores é da EG, se não for responsabilidade do utilizador.	
	10	A água dos fontanários públicos ligados à rede pública é objeto de medição.	

Artigo	Nº	Descrição	Implementação
Artº. 67		Medição dos Níveis de Utilização dos Serviços e Faturação	
	1	A faturação deve ser mensal, podendo ser disponibilizados mecanismos alternativos e opcionais de faturação, passíveis de serem por este considerados mais favoráveis e convenientes.	
	2	Leitura real dos contadores com frequência mínima de 2 vezes/ano, e com distanciamento máximo de 8 meses entre cada leitura.	
	4	Sempre que por impossibilidade do utilizador se revele por 2 vezes impossível o acesso ao contador, a EG deve avisar o utilizador por carta registada da data e intervalo de tempo para a 3ª. deslocação, assim como a comunicação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.	
	5	Sem prejuízo de suspensão do serviço, o prazo de caducidade da dívida não começa a correr enquanto não poder ser feita a leitura do contador pela EG.	
	6	Nos períodos em que não haja leitura, o consumo é estimado em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais ou em função do consumo médio de utilizadores com características similares.	
Artº. 68		Reclamações	
	1	A apresentação de reclamações por erros de medição de consumo suspende o prazo de pagamento da fatura.	
	2	Para além do livro de reclamações, a EG deve dispor de outros mecanismos que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações da EG.	
	3	A resposta a reclamações escritas é realizada no prazo máximo de 22 dias úteis.	
Artº. 69		Ligação de Imóveis aos Sistemas de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais	
	5	Durante o procedimento de operação urbanística deve ser consultada a EG para emissão de parecer sobre projetos dos sistemas de água e águas residuais.	
	7	Sistemas prediais com grande capacidade e quando se justifique pelo impacto no funcionamento do sistema público, a EG pode exigir aos utilizadores um programa de operação que refira os tipos de tarefa a realizar, periodicidade e metodologia.	

Artigo	Nº	Descrição	Implementação
	8	A EG deve comunicar com antecedência de 30 dias as datas previstas de início e fim das obras de ramais de ligação para disponibilização dos serviços.	
	9	A execução das ligações aos sistemas públicos ou alteração compete à EG, não podendo ser executada por terceiros sem a respetiva autorização.	
Artº. 70		Inspeção aos Sistemas Prediais	
	1	A EG pode realizar ações de inspeção dos sistemas prediais.	
	2	Caso exista necessidade de inspeção, a EG avisa o utilizador por carta registada com antecedência mínima de 8 dias, com 2 horas de amplitude.	
	3 e 4	O auto de vistoria de inspeção deve ser entregue às partes. A EG pode determinar a suspensão dos serviços, em caso de perigos de contaminação, poluição, ou suspeita de fraude.	
Artº. 71		Salvaguarda da Integridade dos Sistemas Prediais	
	1 a) e b)	EG toma medidas para evitar pressões excessivas ou variações bruscas, bem como fornece água para consumo humano que não causa deterioração anormal dos componentes físicos dos sistemas prediais.	
Artº. 72		Contra Ordenações	
	2 a), b) e c)	Constitui contra ordenação o incumprimento da obrigatoriedade de ligação dos sistemas prediais de água e saneamento aos sistemas públicos; a execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a respetiva autorização da entidade gestora e o uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.	
Artº. 73		Processamento das Contra Ordenações e aplicação das Coimas	
	2	A fiscalização e a instrução dos processos de contra ordenação pertencem a EG concessionária, cabendo a decisão à entidade titular.	

- **Recomendações da Entidade Reguladora dos Serviços de Abastecimento de Água e Recolha de Águas Residuais (ERSAR)**

As Recomendações Tarifárias nºs 1/2009 e 2/2010 vêm em complemento ao Decreto-lei nº 194/2009, de 20 de Agosto, propor critérios de cálculo para a formação de tarifários aplicáveis aos utilizadores finais dos serviços públicos de abastecimento de água e recolha de águas residuais, visando a sua uniformização a nível nacional.

- **Lei nº 12/2014, de 6 de Março**

Alteração ao Decreto- Lei nº 194/2009, de 20 de Agosto, no que respeita ao regime de faturação e contraordenacional,

- **Decreto-lei nº 114/ 2014, de 21 de julho**

Entrada em vigor a 1 de Março de 2015, veio estabelecer os procedimentos necessários à implementação do sistema de faturação detalhada previsto na Lei n.º 12/2014, de 6 de Março.

CAPITULO XV – Perspetivas do Serviço de Água e de Saneamento para o Ano de 2015

XV.1 – Serviço de abastecimento de água

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 ideais 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.

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

Obras a realizar em 2015

Instalações de Água

- Reservatório da Formiga – Continuidade dos trabalhos de beneficiação que irão incidir em obras de recuperação da estrutura e revestimento da célula direita (decapagem do revestimento interior - paredes e laje de fundo – , aplicação de novo revestimento após tratamento das armaduras);
- Substituição de medidores de nível ultrassónicos dos reservatórios da cana, Fervença e Fonte da Senhora;

Rede e ramais de Água

- Remodelação de redes para eliminação de fins de rede;
- Remodelação integral de ramais em diversos locais do concelho;
- Substituição do parque de contadores por antiguidade;
- Substituição de válvulas;

- o Criação de novas zonas de medição e controlo (ZMC), através da instalação de caudalímetro;
- o Instalação de válvulas redutoras de pressão por forma a melhorar a qualidade de serviço.

XV.2 – Serviço de saneamento

Numa perspetiva de melhoria contínua pretende-se melhorar o desempenho do sistema público de águas residuais. Para isso muito contribui as ações de inspeção a realizar no âmbito dos projetos “corrente rio Leça” e “corrente rio Ferreira” e a monitorização em contínuo das bacias e sub-bacias de drenagem deste sistema, através das ações realizadas no âmbito do projeto “águas parasitas” e a definição das zonas prioritárias a intervir.

Da monitorização que temos vindo a realizar verificamos que grande parte das “águas parasitas” 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, em consequência do seu estado de degradação.

Protocolo rio Ferreira/Ampliação da ETAR de Valongo, Campo e Sobrado

No seguimento das ações desenvolvidas no âmbito do projeto de ampliação da ETAR de Campo, e já retratadas de forma sucinta no último relatório de exploração, obtivemos em 2012 a decisão final do POVT, através do ofício n.º 1509 de 10.05.2012, da caducidade da decisão de financiamento, por não ter sido apresentado o aditamento ao contrato de concessão relativo ao reequilíbrio da mesma, em consequência da atribuição da comparticipação do Fundo de Coesão, bem como parecer da ERSAR sobre o mesmo.

Apesar da caducidade da decisão de financiamento da ampliação da ETAR de Campo, a necessidade de ampliação mantém-se pelo que este continuará a ser um desafio futuro face ao subdimensionamento hidráulico e de carga mássica que a instalação incorre continuamente.

Projeto de despoluição do rio Leça/Ampliação da ETAR de Ermesinde e Alfena

Face à decisão desfavorável do OREN-POVT relativamente ao financiamento do projeto da ampliação da ETAR de Ermesinde e Alfena as ações da Águas de Valongo para 2014 centrar-se-ão na redução das águas parasitas afluente a esta instalação.

Desodorização dos Decantadores Primários da ETAR de Ermesinde e Alfena.

Os odores sentidos na envolvente da ETAR de Ermesinde têm sido um dos impactes negativos que mais tem contribuído para a insatisfação dos moradores locais.

De modo a encontrar uma solução para este problema, Águas de Valongo analisou, com diversos fornecedores a solução de desodorização que se entende mais eficaz e cuja relação preço/qualidade vá de encontro ao que se pretende.

Neste sentido a Águas de Valongo propôs já, à Camara Municipal de Valongo a alocação de investimentos contratuais para a cobertura e desodorização dos decantadores primários desta instalação, assim como o correspondente acréscimo de custos de exploração resultantes desta nova unidade.

Obras a realizar em 2015

Instalações de Águas Residuais

- Estações de tratamento de águas residuais

Os investimentos previstos nas ETAR para 2014 consistem, essencialmente na renovação do parque de equipamentos, melhoria das condições de funcionamento da unidade de tratamento de lamas da ETAR de Campo e adaptação da ETAR de Ermesinde à nova exigência da legal que exige que as Estações Elevatórias passíveis de rejeição no meio hídrico sejam dotadas de gerador de emergência.

Destacam-se, agora, os investimentos mais relevantes:

- ETAR de Valongo, Campo e Sobrado
 - Instalação de um triturador para linha de lamas;
 - Aquisição de compressor de ar para extração de areias;
 - Revisão das bombas da água de serviço e filtros banda;
 - Beneficiação da estação elevatória da ETAR de Campo;

Esta instalação apresenta uma degradação eletromecânica, nomeadamente dos pedestais dos grupos eletrobomba, guias de amarração, suporte de guias e comporta mural. Esta intervenção visa assegurar as condições de acesso e segurança para os serviços de manutenção dos equipamentos e operações de limpeza e remoção de sólidos e gradados.

É uma intervenção de grande importância e carece de um planeamento rigoroso para que a intervenção não condicione o funcionamento em contínuo da instalação.

- Beneficiação da iluminação do edifício do pré-tratamento.

- ETAR de Ermesinde e Alfena
 - Substituição integral da estrutura mecânica do espessador de lamas;
 - Revisão geral da centrífuga;
 - Aquisição de uma bomba de areias;
 - Aquisição de um compressor de ar para o arejamento.

- Estações Elevatórias
 - Beneficiação do quadro elétrico e instalação de sistema fixo elétrico na EE de Sta Rita para remover as bombas da EE da Santa Rita;
 - Substituição grupo bomba e suportes de guias das EE de Sobrado de Cima e Eça de Queirós.

- Rede e ramais de Saneamento
 - Remodelação de redes e ramais em diversos locais do Concelho.

CAPÍTULO XVI – Pareceres Sobre as Obras Particulares

A Águas de Valongo emitiu pareceres técnicos, quer em projetos de redes prediais de abastecimento de água, águas residuais domésticas e águas pluviais, quer de infraestruturas em arruamentos 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 desinfeção das condutas a nível de abastecimento de água e ensaios de estanquidade de coletores a nível de águas residuais.

XVI.1 – Projetos

Em 2014, deram entrada nesta Empresa 80 projetos, dos quais 74 de redes prediais e 6 de infraestruturas e/ou loteamentos.

Manteve-se o decréscimo do número de projetos de obras particulares que deram entrada na empresa. Esta diminuição face aos valores do ano transato corresponde a uma de redução de (-42%) de projetos rececionados.

Este decréscimo ocorre desde a entrada em vigor do Decreto-Lei n.26/2010, de 30 de março, alterado pela Lei n.28/2010, de 02 de setembro, o qual dispensa a obrigatoriedade de emissão de parecer técnico aos projetos sujeitos a licenciamento.

Tipo de projetos	Quantidade					Evolução 2013/2014 (%)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Redes prediais de abastecimento de água	138	99	65	47	22	-53%
Redes prediais de águas residuais domésticas	136	99	66	46	26	-43%
Redes prediais de águas residuais pluviais	21	18	11	44	26	-41%
Total (Redes Prediais)	295	216	142	137	74	-46%
Redes de Infraestruturas/Loteamentos de abastecimento de água	8	1	1	0	2	0%
Redes de Infraestruturas/Loteamentos de águas residuais domésticas	7	3	1	0	2	0%
Redes de Infraestruturas/Loteamentos de águas residuais pluviais	9	2	2	1	2	100%
Total (Infraestruturas/loteamentos)	24	6	4	1	6	100%
Total	319	222	146	138	80	-42%

A Águas de Valongo enquanto empresa certificada no sistema de gestão ambiental pretende contribuir para o desenvolvimento sustentável, pelo que, desde Setembro de 2014 deixou de aceitar a entrega de projetos, em suporte papel, passando estes ser entregues exclusivamente em suporte digital.

Numa perspetiva facilitadora e de melhoria contínua, em 2014 a Águas de Valongo criou uma alternativa à entrega presencial dos projetos. Para além da entrega dos mesmos em formato digital, através de CD/DVD/PEN USB, a Águas de Valongo criou uma funcionalidade que permite aceitar a sua entrega online, via sítio da internet.



Associamos a estas vantagens, a agilização de um processo vital no desenvolvimento urbano e uma maior comodidade e proximidade para as partes interessadas, particularmente técnicos, requerentes e a própria edilidade, além da redução de custos, no que refere à impressão dos respetivos projetos, para técnicos e requerentes e, do nosso contributo a nível ambiental, assegurado garantidamente com este novo procedimento.

XVI.2 – Vistorias

Em 2014 foram solicitadas à Águas de Valongo, 63 vistorias de redes prediais e 2 vistorias para efeitos de receções provisórias/definitivas de infraestruturas e/ou loteamentos.

No decorrer de 2014 foram ainda realizadas 142 verificações de redes prediais constantes no quadro seguinte:

Verificações	
Mudança local contador	20
Poço - separação redes	12
Águas ARI - Contrato	68
Aferição/Revisão - TO	2
Avenças - verificação instalação	29
Verificação de redes interiores	11
Total	142

CAPÍTULO XVII – Serviço aos utilizadores - Situação e Perspetivas para 2015

XVII.1 – Atendimento aos utilizadores

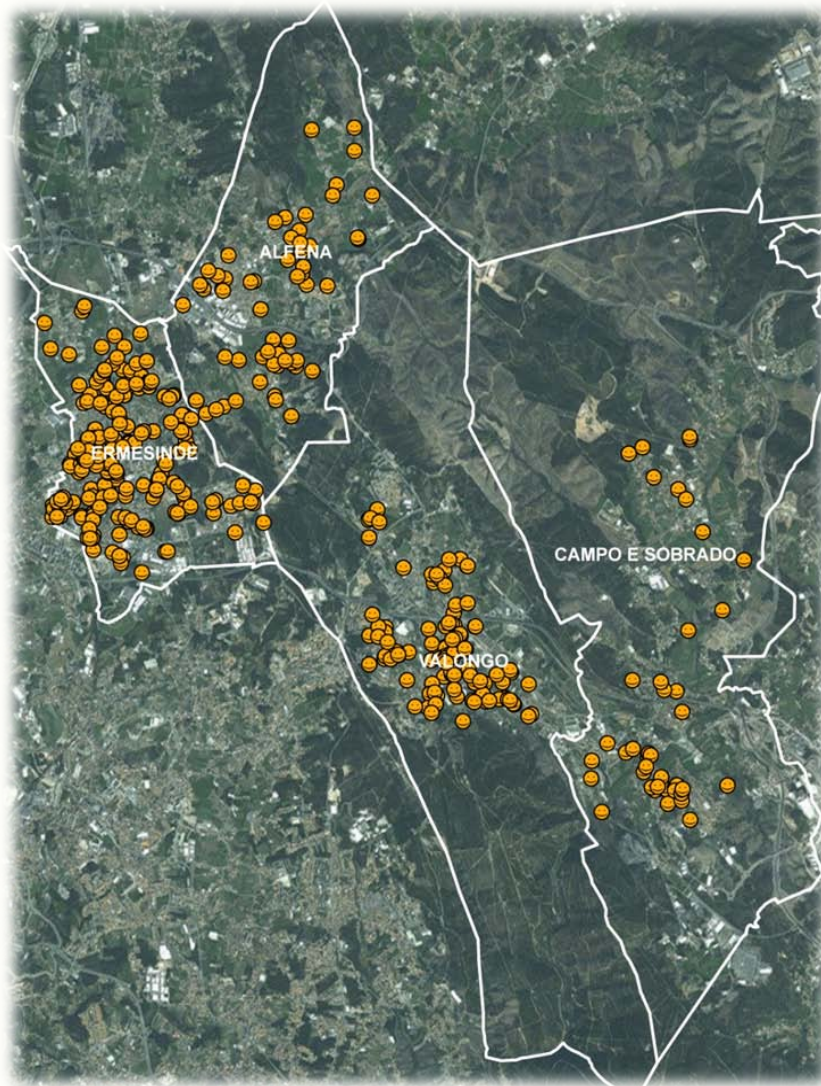
XVII.1.1 – Reclamações



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

Em 2014 a Águas de Valongo fez a integração da informação das reclamações no SIG da empresa.

Esta integração veio permitir o mapeamento das reclamações no Concelho de Valongo 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 proporcionada via Internet, quer através das diversas informações prestadas nas suas faturas periódicas, quer ainda através de meios de contacto, o telefónico, presencial, por correspondência e correio eletrónico. Temos também disponível, sempre que por estes tal seja solicitado, o livro de reclamações.



O trabalho de sensibilização e formação interna, é contínuo e direcionado particularmente aos colaboradores que mais contacto têm com o cliente.

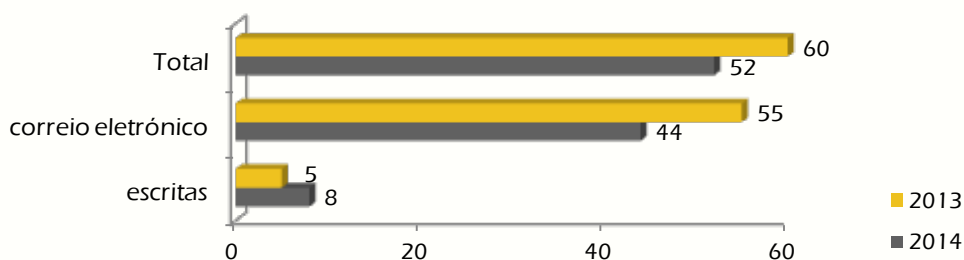
Constitui uma boa prática da Águas de Valongo responder de imediato ao reclamante. Caso a complexidade ou detalhe da reclamação não permitam esta brevidade, respondemos por escrito.

Em 2014, a Águas de Valongo deu resposta a todas as reclamações, em parceria 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.

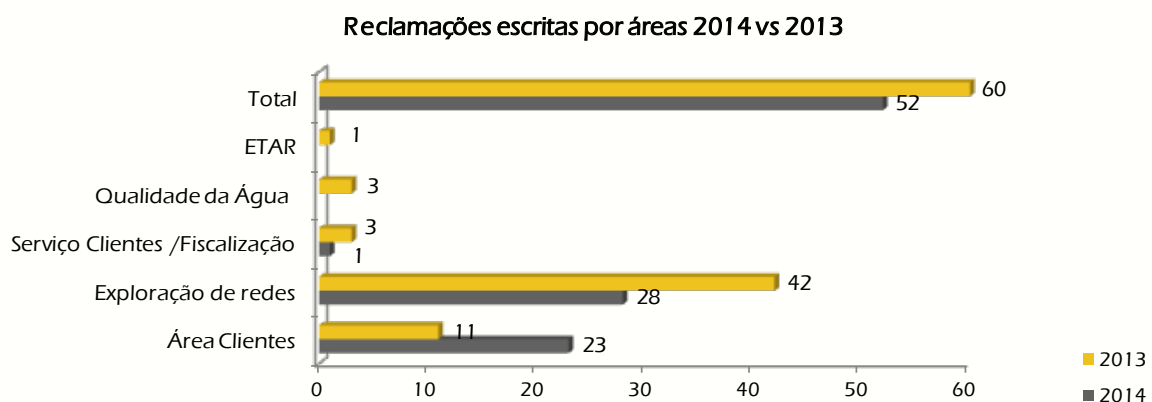
Recebemos e tratamos com responsabilidade da Águas de Valongo um total de 52 reclamações escritas, registou-se uma redução de 13%.

- 8 Por carta, com o tempo médio de resposta de 3 dias úteis.
- 44 Via correio eletrónico com o tempo médio de resposta de 1,5 dias úteis.

Reclamações escritas e site/correio eletrónico resolvidas com responsabilidade (2014 vs 2013)



Em 2014 as reclamações recebidas por escrito e site/correio eletrónico com responsabilidade da Águas de Valongo, continuam a predominar nas áreas clientes, com um aumento de 21% face a igual período de 2013, e na área da exploração de redes, embora se tenha registado um decréscimo de cerca de 30% face ao ano transato.



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 2015.

Desafio para 2015

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.

XVII.1.2 – Carta Compromisso



OS NOSSOS
Compromissos
a sua
Garantia

Objetivo

A Águas de Valongo nas suas atividades de distribuição e abastecimento de água potável e de recolha drenagem e tratamento de águas residuais, tem como principal objetivo a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos que representa/presta. Com elevados padrões de exigência, para quem os direitos e expeativas dos seus clientes merecem uma atenção séria e contínua, a Águas de Valongo tem implementada a sua carta compromisso.

Nesta, a Águas de Valongo assume um conjunto de compromissos que em caso de incumprimento, oferece aos seus clientes como contrapartida o equivalente a 10.000 litros de água.

Os incumprimentos são alvo de monitorização e de identificação das respetivas causas para a sua eliminação ou redução.

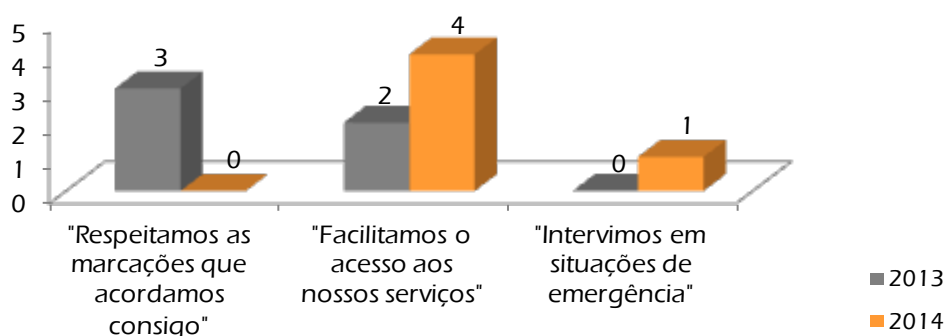
Os incumprimentos

No ano 2014 foram identificados 6 incumprimentos à carta compromisso, comparativamente a 8 registados no ano anterior.



Aos incumprimentos registados correspondeu a indemnização de 60.000 litros de água.

Por tipo, identificam-se no gráfico abaixo os incumprimentos à carta compromisso registados em 2014 face a 2013.



XVII.1.3 – Plano de comunicação

XVII.1.3.1- Ações de informação

Sempre movidos pelo objetivo da contínua aproximação e satisfação das expectativas dos clientes, a Águas de Valongo, em 2014, desenvolveu várias ações de comunicação externa.

Produção de folhetos e cartazes

Ao longo de 2014 foram produzidas várias peças de comunicação com vista a informar os nossos clientes 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.



- Explicativo de Fatura: Sendo a fatura dos serviços prestados o principal meio de comunicação com os clientes, e atendendo aos inúmeros pedidos de esclarecimentos apresentados, a Águas de Valongo alterou a fatura tornando-a mais simples e mais perceptível.

Como ler a sua FATURA

be water
Águas de Valongo

1. Pedido de esclarecimento, contacto telefónico, e-mail e site de internet. 2. Águas de Valongo. 3. Códigos de barras: código de barras de identificação da fatura e código de barras de identificação da conta de consumo. 4. Código de local de instalação e respetiva morada. 5. Informação sobre o consumo do período faturado na fatura e o consumo médio dos últimos 12 meses (M3/mês). 6. Período faturado: período de tempo sobre o qual incidem os serviços. 7. Período ideal para comunicação de sua leitura: período ideal para comunicação de sua leitura, permitindo a emissão da fatura e a possibilidade de último dia faturado, mesmo período de comunicação de sua leitura, mesmo período de comunicação de sua leitura. 8. Faturação de serviços prestados pela Águas de Valongo. 9. Faturação de serviços prestados pela Câmara Municipal de Valongo (serviços de limpeza e recolha de resíduos). 10. Faturação por conta de estado. 11. Data de emissão da fatura e data limite de pagamento: data de emissão da fatura e data limite de pagamento para não incorrer em juros e multas. 12. Valor total da fatura e pagamento: valor total da fatura e valor a pagar. 13. Asses de conta corrente / área de consulta de saldo: área de consulta de saldo e área de consulta de saldo. 14. Espaço reservado a mensagens de alerta ou de informação. 15. Dados para pagamento por Multibanco de valor da fatura. 16. Dados para pagamento através de Agências, CTT e outros meios de pagamento.

O Cliente sugeriu, nós melhoramos
Simplificamos a sua fatura para que seja mais fácil a sua leitura.

Legenda

1. Espaço reservado a mensagens de alerta ou de informação.
2. Número da fatura.
3. Tipo de Cliente / tarifa - identifica a tarifa de serviço contratado.
4. Verifica o número do contrato instalado.
5. Verifica a morada - indica o lugar da fatura, que indica a morada onde se encontra a instalação de consumo e o consumo médio em M3/mês.
6. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
7. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
8. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
9. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
10. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
11. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
12. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
13. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
14. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
15. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
16. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
17. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
18. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
19. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
20. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
21. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
22. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
23. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
24. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
25. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
26. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
27. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
28. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
29. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
30. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
31. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
32. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
33. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
34. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
35. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
36. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
37. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
38. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
39. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
40. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
41. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
42. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
43. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
44. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
45. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
46. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
47. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
48. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
49. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.
50. Consumo médio - indica o consumo médio do período faturado e o consumo médio dos últimos 12 meses.

Para comunicação de leituras
Horário (das 08:00h - das 19:00h às 19:30h)

Linha Leituras
800 205 484
(número gratuito)

Para qualquer emergência
Horário: 24 horas

Linha Piquete
808 202 362
(custo de uma chamada local)

be water
Águas de Valongo

SEDE:
Av. da Liberdade, 356
4480-213 Valongo
Tel: 22 227 390 Fax: 224 222 444

SECCÃO DE BARRAGEM
Rua N. Sra. das Laranjeiras, 244

EMAIL: aguas.valongo@bevalongo.com.pt
WEB: www.valongo.bevalongo.com.pt
N.º de contacto: 808 202 362 e 800 205 484

- Adicionais às faturas: ao longo de 2014, foram enviados aos clientes, como adicional à fatura, diversas mensagens e informações consideradas relevantes, como a possibilidade de aderir ao balcão digital, à fatura eletrónica e os resultados do estudo satisfação clientes.

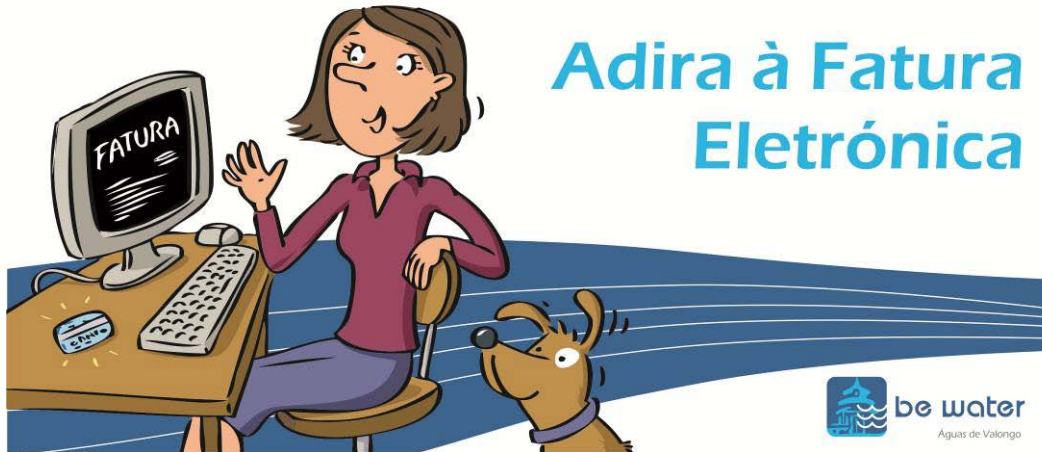
Balcão Digital
Criado a pensar em si!

24 horas disponível

consultar as suas faturas

comunicar a sua leitura

aderir à faturação eletrónica



- Calendário e Réguas

Beba água da rede pública com confiança.

2014

JANEIRO

S	T	Q	Q	S	S	D
	F	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

FEVEREIRO

S	T	Q	Q	S	S	D
						1 2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

MARÇO

S	T	Q	Q	S	S	D
						1 2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

ABRIL

S	T	Q	Q	S	S	D
						1 2 3 4 5 6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	F	19	P
21	22	23	24	F	26	27
28	29	30				

MAIO

S	T	Q	Q	S	S	D
				F	2	3 4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

JUNHO

S	T	Q	Q	S	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	F	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

JULHO

S	T	Q	Q	S	S	D
						1 2 3 4 5 6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

AGOSTO

S	T	Q	Q	S	S	D
						1 2 3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	F	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

SETEMBRO

S	T	Q	Q	S	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

OUTUBRO

S	T	Q	Q	S	S	D
						1 2 3 4 5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

NOVEMBRO

S	T	Q	Q	S	S	D
						1 2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

DEZEMBRO

S	T	Q	Q	S	S	D
						1 2 3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	F	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

be water
Aguas de Valongo

Avenida 5 Outubro, 306
4440-503 Valongo
Tel: 224 227 390 Fax: 224 222 644
EMAIL: aguas.valongo@bewater.com.pt
WEBSITE: www.valongo.bewater.com.pt

Linha Piquete - 808 202 362
Horário - 24 horas/dia
(Custo de uma chamada local)

Linha Leituras - 800 205 484
Horário (das 08h - das 19h30)
(número gratuito)

AguaBombar ERGA
2013

be water
Aguas de Valongo

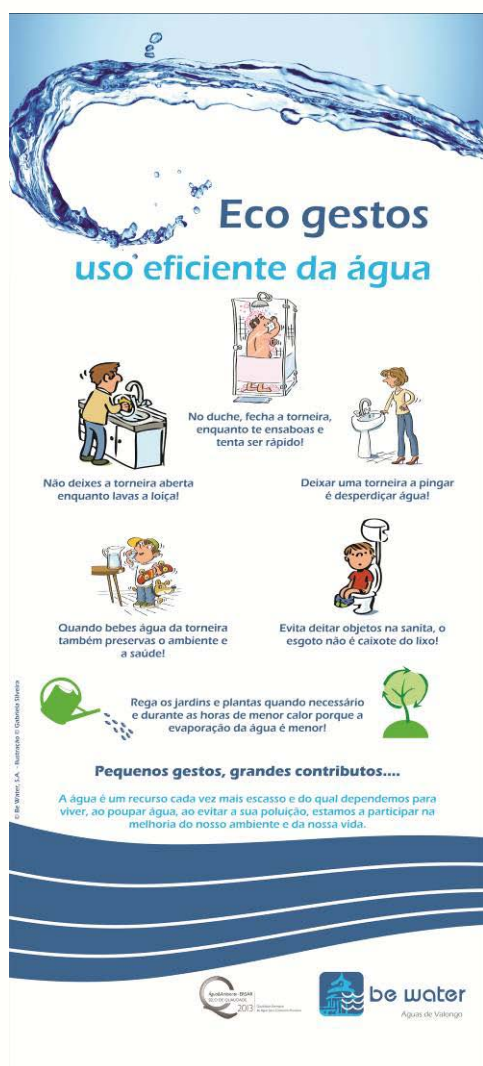
Linha Piquete - 808 202 362 **Linha Leituras - 800 205 484**

Avenida 5 Outubro, 306
4440-503 Valongo
Tel: 224 227 390 Fax: 224 222 644
EMAIL: aguas.valongo@bewater.com.pt
WEBSITE: www.valongo.bewater.com.pt

Horário - 24 horas/dia
(Custo de uma chamada local)

Horário (das 08h - das 19h30)
(número gratuito)

- Cartazes divulgadores dos resultados do estudo satisfação clientes, dos Eco-Gestos.



Estudo Satisfação Clientes 2014

Título realizado pela CEMAVE

A **Be Water** levou a cabo um estudo satisfação clientes cujos resultados apresentamos:

2011	2014	
7,75	7,94	Facilidade de Contacto
7,62	7,88	Tipo de Informação
8,61	8,55	A Continuidade do Fornecimento de Água
8,16	8,19	Qualidade do Serviço de Água
8,10	7,94	A Qualidade da Água
7,67	8,10	Satisfação Global

Nota: escala de 1 a 10, em que 1 é nota satisfatória e 10 é muito insatisfeito.

Os nossos clientes têm, da nossa empresa uma opinião muito positiva e declaram-se bastante satisfeitos com o nosso desempenho.

Este estudo contribui para a nossa melhoria contínua pois, naturalmente, iremos intervir nos aspetos menos bem avaliados. Para seu conforto tem ao seu dispor o balcão digital, que lhe possibilita o acesso, com facilidade e rapidez, a um conjunto de informação.

Podem, ainda, aderir à fatura eletrónica e ao pagamento das suas faturas por débito direto garantindo uma maior comodidade na execução dos pagamentos.

A Be Water agradece a sua colaboração.

be water
Águas de Vilarinho

Tenda da água

À semelhança dos anos anteriores a tenda da água esteve presente em várias iniciativas, tendentes a divulgar as vantagens do consumo da água da rede pública, bem como a economia que a respetiva utilização representa quer em termos financeiros para a economia familiar, quer em termos ambientais ao reduzir a quantidade de resíduos de embalagem.

Destaca-se em 2014, as presenças na Feira da Regueifa e do Biscoito & Mercado Oitocentista, no dia nacional do associativismo e dos 40 anos do 25 de Abril, bem como em diversos eventos desportivos:



Encontro Água Segura

No dia 24 de Abril a Águas de Valongo realizou o encontro “Água e Saúde” que contou com a participação da ERSAR, da Administração Regional de Saúde do Norte, da Agência Portuguesa do Ambiente e da Delegação de Saúde do Concelho de Valongo.

Neste encontro foi abordado o tema água Segura para consumo, tendo em consideração a utilização de água de furos/poços para consumo humano.

Com efeito, a Águas de Valongo deu início em março de 2013 a um estudo para avaliação da qualidade de água subterrânea do concelho de Valongo. Para o efeito foram realizadas colheitas de água em captações particulares, poços e furos, utilizados habitualmente para consumo humano.

Foram avaliados 60 poços/furos existentes no território municipal, tendo-se realizado em laboratório acreditado um total de 644 análises. As contaminações identificadas foram na generalidade relativas a nitratos, manganês e microbiologia.

Dos dados obtidos concluiu-se que em 82% dos poços/furos analisados foi identificada uma contaminação físico-química e/ou microbiológica, sendo que resumidamente:

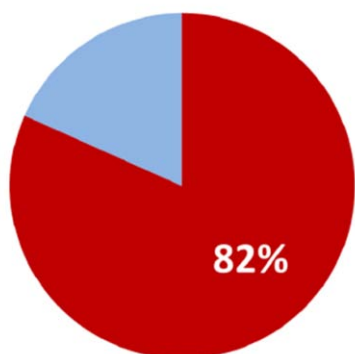
- 57% de poços/furos – contaminação microbiológica
- 43% de poços/furos – contaminação microbiológica de origem fecal
- 23% de poços/furos – contaminação físico-química (Nitratos)
- 48% de poços/furos – contaminação físico-química (Manganês)

Concluiu-se que, alguns dos habitantes do concelho de Valongo, embora disponham do serviço de abastecimento de água da rede pública, não prescindem da utilização de fontes de água alternativas, como poços e furos, para consumo humano.

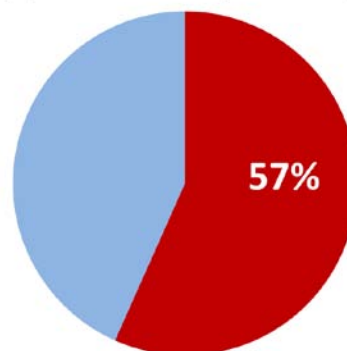
Estas origens de água alternativas, estão sujeitas a alterações de qualidade ao longo do tempo, com contaminações invisíveis e não detetadas atempadamente, não apresentando uma qualidade contínua para que possa ser utilizada em segurança para consumo humano. A utilização de água não controlada para consumo humano constitui um risco para a saúde.

Dos 60 poços analisados:

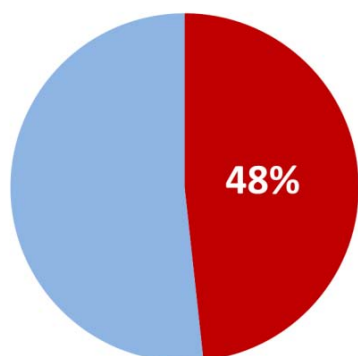
Poços/Furos com contaminação



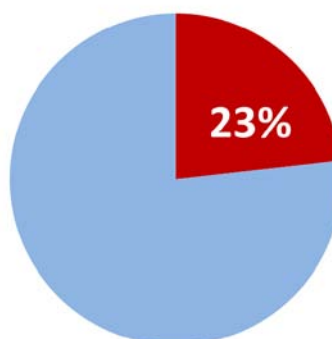
Poços/furos com contaminação Microbiológica



Poços/furos com contaminação por manganês



Poços/Furos com contaminação por Nitratos



Legenda:

● % De contaminação identificada

Esta foi uma organização exclusivamente interna e que contou com uma participação de mais de 200 pessoas.



Concurso Vídeo e Cartaz

No âmbito da comemoração do dia mundial da água de 2014, a Águas de Valongo promoveu junto das escolas secundárias do concelho um concurso para a realização de vídeos e cartazes destinados a divulgar e a promover a utilização da água da rede pública para consumo humano e a fomentar o consumo da água segura como indicador relevante da qualidade de vida da população.

Os prémios consistiram num valor monetário para os alunos, (1º prémio - €500; 2º prémio - €350 e o 3º prémio - €200) e igual montante em material de vídeo e fotografia para as escolas vencedoras.

No entanto, não podendo deixar de valorizar o esforço e criatividade foi oferecido um prémio de participação a todos os concorrentes que consistiu numa garrafa Vista Alegre.

Este concurso teve uma forte adesão das escolas, tendo sido apresentados 24 trabalhos, envolvendo 61 alunos das escolas secundárias Campo, Ermesinde e Valongo.

Os vencedores foram divulgados no âmbito do encontro “Água e Saúde” promovido pela Águas de Valongo,

Os cartazes estiveram em exposição no átrio do auditório Dr. António Macedo.



Vencedores 1ª prémio



Vencedores 2º prémio



Vencedores do 3º prémio



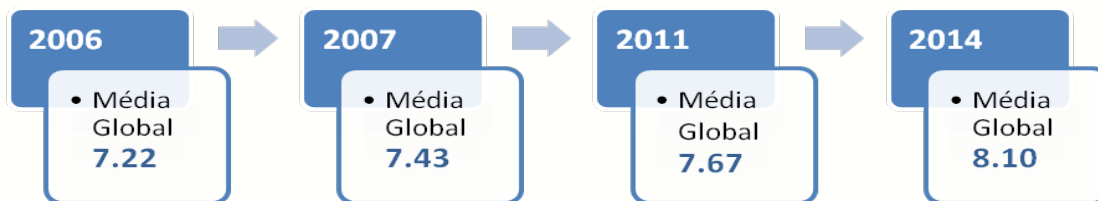
Prémio de participação a todos os concorrentes

Estudo Satisfação clientes

O estudo de satisfação de clientes de 2014, foi realizado seguindo o mesmo modelo dos realizados em anos anteriores, via contacto telefónico, permitindo comparar a satisfação real dos clientes face a avaliações precedentes.

Na Águas de Valongo, globalmente e por rubrica, constata-se que os níveis de satisfação têm vindo, sistematicamente, a aumentar, sendo de destacar a avaliação atribuída à satisfação global com os serviços prestados.

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

COMPARAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE EMPRESAS DE SERVIÇOS

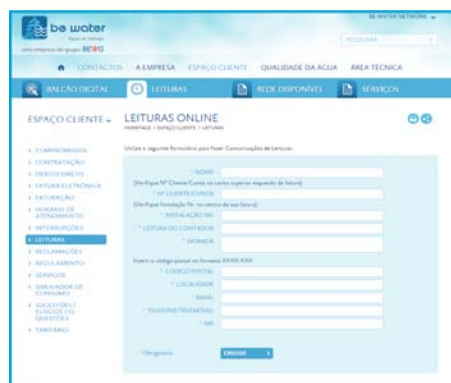


Apesar dos excelentes resultados obtidos, das reuniões de desmultiplicação realizados no 1º semestre resultaram propostas de melhoria, algumas já implementadas como a adoção de uma fatura de leitura mais clara e simples.

XVII.2 – Sítio da Internet

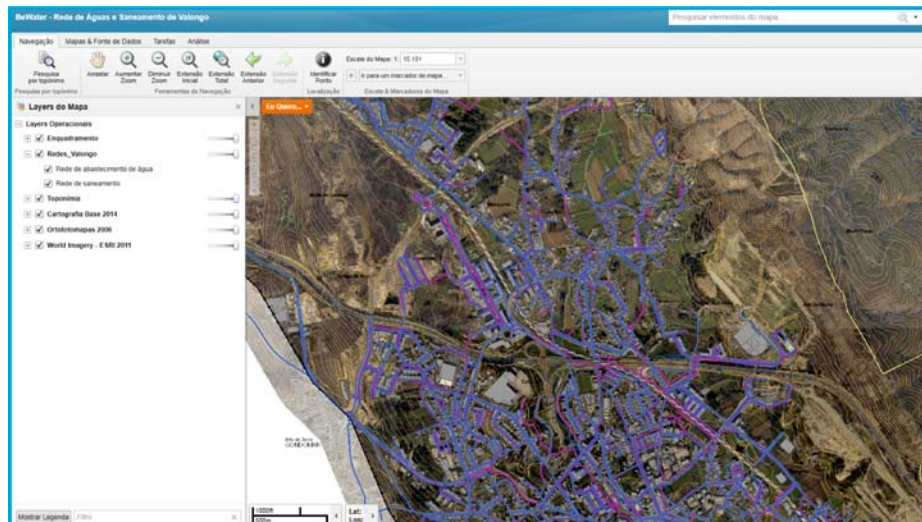
O sítio da Internet é mais uma ferramenta que a Águas de Valongo disponibiliza para chegar junto dos utilizadores e partes interessadas de uma forma mais célere e permitir o seu retorno com a mesma eficiência e proximidade.

Em 2014, o número de visitas ao sítio da Águas de Valongo foi de 20.775, sendo que as páginas mais visualizadas: área de leituras, contactos e serviços.



Tendo em vista uma maior proximidade com os nossos clientes/interlocutores e numa perspectiva de modernizar e dinamizar o conteúdo do nosso site web, foram implementadas/disponibilizadas as seguintes funcionalidades:

- @ Aceder ao cadastro das redes públicas de abastecimento de água e de águas residuais para visualização e para impressão de plantas:



- @ Entrega de Projetos *online*, através de formulário desenvolvido para o efeito:

DADOS TÉCNICOS/REQUERENTE

* TÉCNICO / REQUERENTE Técnico
 Requerente

* TIPO DE PROJETO Rede Predial
 Loteamento / Infraestruturas

* NOME

* MORADA

Inserir o Código Postal no formato: XXXX-XXX

* CÓDIGO POSTAL

* LOCALIDADE

* TELEFONE / TELEMÓVEL

* E-MAIL

DOCUMENTOS A ANEXAR

* Anexe os documentos abaixo identificados, atendendo a que o tamanho total dos ficheiros para entrega online não ultrapasse 4000Kb. Em alternativa, poderá efetuar a entrega presencial (CD/DVD/PEN USB).

* Só serão aceites ficheiros no seu formato original, ou seja, não é possível compactar os mesmos em formatos do tipo ZIP, RAR ou outros, exceto para ficheiros do tipo SHP.

* REQUERIMENTO DE ENTRADA PROJETOS (PDF)	<input type="text" value="SEM FICHEIRO..."/>	<input type="button" value="ESCOLHA"/>
* AVISO REGISTO ENTRADA DE PROJETOS (PDF)	<input type="text" value="SEM FICHEIRO..."/>	<input type="button" value="ESCOLHA"/>
LEVANTAMENTO TOPOGRÁFICO (DWG/SHP)	<input type="text" value="SEM FICHEIRO..."/>	<input type="button" value="ESCOLHA"/>
PLANTA(S) LOCALIZAÇÃO-ESCALA 1/5000 (PDF)	<input type="text" value="SEM FICHEIRO..."/>	<input type="button" value="ESCOLHA"/>
PEÇAS ESCRITAS AA (PDF/DWF/VMX)	<input type="text" value="SEM FICHEIRO..."/>	<input type="button" value="ESCOLHA"/>
PEÇAS DESENHADAS AA (DWF/VMX)	<input type="text" value="SEM FICHEIRO..."/>	<input type="button" value="ESCOLHA"/>
PEÇAS ESCRITAS AR (PDF/DWF/VMX)	<input type="text" value="SEM FICHEIRO..."/>	<input type="button" value="ESCOLHA"/>

@ Visualização de documentos (ex. Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água e Saneamento) em formato *Flipping Book*, que se encontra em fase de publicação em Diário da República, tendo em vista a Consulta Pública;

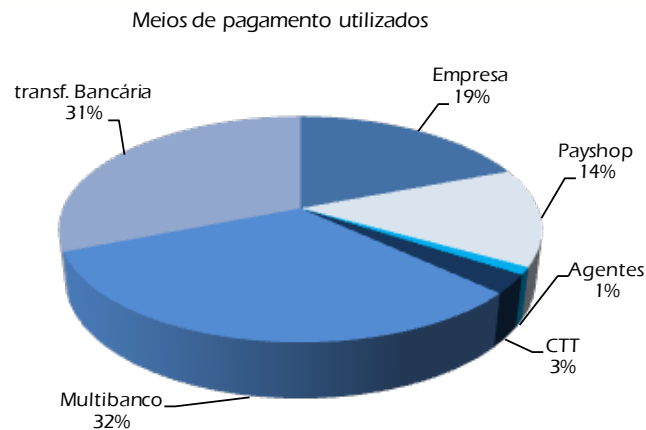


XVII.3 – Formas de pagamento propostas e adotadas pelos utilizadores

Das formas de pagamento que a Águas de Valongo disponibiliza aos seus utilizadores, verifica-se o aumento da modalidade de pagamento via multibanco, tendo mesmo sido a forma de pagamento mais utilizada em 2014.

De referir que, desde 2008, a opção de pagamento por transferência bancária tem registado uma grande adesão por parte dos utilizadores, resultante da sensibilização junto do cliente por se tratar de para uma opção mais cómoda, segura e sem encargos adicionais.

	2010	2011	2012	2013	2014
Balcões Águas Valongo	29%	24%	21%	19%	19%
Transferência bancária	29%	30%	31%	32%	31%
Multibanco	23%	25%	29%	30%	32%
CTT	5%	5%	4%	4%	3%
Payshop	12%	14%	14%	14%	14%
Cobrados nos agentes EDP	2%	2%	1%	1%	1%



Em junho de 2014 a Águas de Valongo, seguindo a tendência de integração económica a nível Europeu, implementou 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 par destes desenvolvimentos, em março de 2014, a Águas de Valongo lançou 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 final do ano de 2014 registaram-se cerca de 1.166 adesões à fatura eletrónica.



XVII.4 – Sistemas de informação

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

Mantém-se também em 2014 a rotina de atualização e manutenção da informação sobre a situação de ligação predial dos imóveis visitados no âmbito dos projetos de despoluição do Rio Leça e Rio Ferreira, bem como, a caracterização das soluções particulares de água para consumo humano alvo de análises de qualidade da água.

Paralelamente, desenvolveu-se também em 2014 a integração das reclamações e da informação do PCQA da empresa na plataforma SIG.

Ainda em 2014 efetivou-se em parceria com a Câmara Municipal de Valongo, a disponibilização online da informação da existência/caracterização das infraestruturas de abastecimento de água e drenagem de águas residuais.

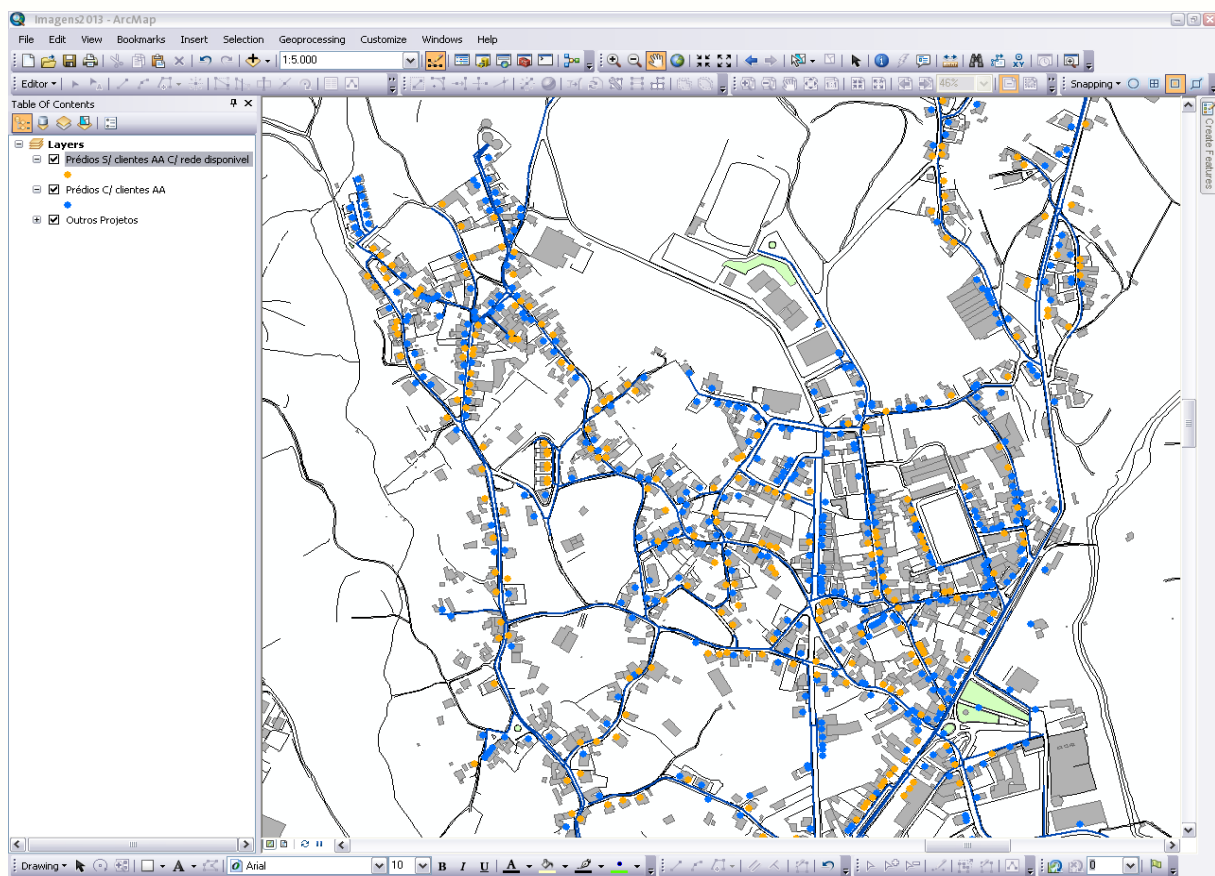


Fig1 – Identificação dos prédios com utilizadores do serviço público de abastecimento de água (azul) e prédios com rede disponível mas sem utilizadores (a laranja).

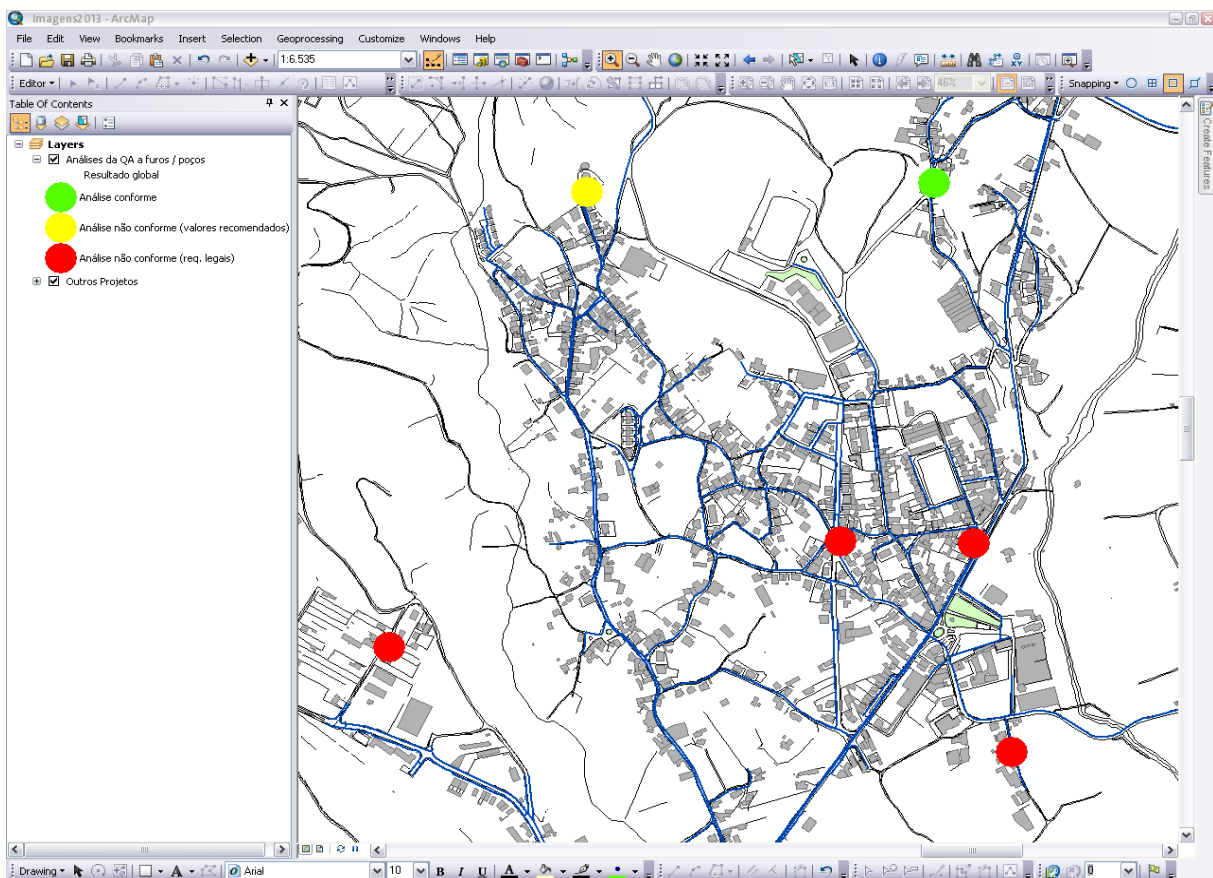


Fig2 – Identificação das análises da QA realizadas aos prédios com sistemas alternativos de abastecimento de água.

XVII.5 – Setor Comercial

Tendo em vista as necessidades e expectativas do cliente, o setor comercial disponibiliza 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;
- Limpeza e desinfeção de cisternas;
- Manutenção preventiva de grupos de bombagem;
- Controlo da qualidade da água;
- Detecção de fugas na rede predial de água;
- Prevenção fugas;
- Contratos de assistência técnica (destinados a condomínios).



CAPÍTULO XVIII – Qualidade do serviço

O Sistema de Gestão Integrado – Manutenção das certificações

A Águas de Valongo gere as necessidades dos seus três Sistemas de Gestão com a eficiência a que se habituou, através de um Sistema transversal a toda a organização e que contempla todos os aspetos, sejam eles Qualidade, Ambiente ou Segurança.

A integração destes Sistemas de Gestão beneficia a empresa em eficiência e eficácia, otimizando recursos na sua manutenção, melhoria e inclusive nas auditorias, internas ou externas.

Em 2014 e em resultado da auditoria realizada em Abril às empresas do Grupo BeWater, foi reconhecida a manutenção das certificações pela APCER, que considerou encontrarem-se reunidas todas as condições inerentes e necessárias.



Na Águas de Valongo e durante o ano de 2014, foram realizadas as seguintes auditorias internas (equipas auditoras da bolsa de auditores do grupo BeWater):

Área/Setor	Sistemas	Duração (dias)	Data
Área Clientes , incluindo: Gestão Clientes Gestão Comercial Avaliação Satisfação Clientes Reclamações Carta Compromisso	SGI	1	31/10/2014
Departamento Técnico , incluindo: Fiscalização Área Projeto Exploração Redes Projetos Especiais Manutenção Gestão EMM	SGI	2	24-09-2014 30-09-2014
PEE1 (AV) - Planeamento e Controlo da Qualidade de Água e Lamas; PEE2 (AV) - Tratamento da Fase Líquida; PEE3 (AV) - Tratamento da Fase Sólida.	SGI	1	25/06/2014
PQA1 - Planeamento e Controlo da Qualidade de Água; PQA2 - Autorização e Controlo da Descarga de Águas Residuais Industriais;	SGI	1	19/09/2014
Área de Aprovisionamento , incluindo: Compras Armazém Avaliação Fornecedores	SGI	1	09/10/2014
Processo 1 - Planeamento e Revisão do Sistema de Gestão	SGI	0,5	17/09/2014
Processo 2 - Recursos Humanos	SGI	0,5	17/09/2014

Foram ainda realizadas as seguintes auditorias externas:

Âmbito	Referencial	Objetivo	Data	Entidade
SGI	NP EN ISO 9001:2008 NP EN ISO 14001:2012 OHSAS 18001:2007 / NP 4397:2008 NP EN ISO 19011:2012	Acompanhamento SGQ, SGA e SGS	1, 2, 15 e 28 abril	APCER

Em função da análise do desempenho, adequabilidade, eficácia e melhoria do seu Sistema de Gestão Integrado, compilada em relatório da Revisão pela Gestão de 2014, a Águas de Valongo conclui que o mesmo mantém a sua adequabilidade, de acordo com as normas relevantes, demonstrando o seu empenho com a eficiência e com a satisfação dos seus colaboradores e clientes e, em simultâneo, com a melhoria visível da sua imagem corporativa.





CAPÍTULO XIX – Investimentos em bens próprios realizados pela Concessionária

XIX.1 – Investimentos em bens próprios

	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014
Equipamento básico			
Eq. Eletromecânico e outro	0	0	0
Benfeitorias em edifícios alheios	0	31.673	5.370
Equipamento de transporte	0	21.849	0
Ferramentas e utensílios	6.633	20.559	74.956
Equipamento administrativo			
Computadores	8.973	9.187	10.470
Mobiliário	280	6.384	3.705
Impressoras e outras máquinas	8.325	2.472	5.972
Cartografia	0	0	0
Programas	1.578	6.022	0
Artigos de conforto e decoração	0	0	0
Diversos	227	11.371	5.820
Imobilizado em curso	818	-818	
Total	26.834	108.698	106.293

CAPÍTULO XX – Pessoal da Concessionária

Somos uma equipa em atualização contínua, de forma a permitir o aperfeiçoamento dos conhecimentos e o desenvolvimento das competências exigidas no mundo do trabalho.

XX.1 – Vínculo

No final do ano 2014, prestavam serviço na empresa, **82** colaboradores com vínculos diferentes e com as seguintes origens:

- 32 Colaboradores do quadro de pessoal da empresa;
- 1 Colaboradores em regime de contrato de trabalho a termo incerto;
- 47 Colaboradores do Mapa de Pessoal da Câmara Municipal de Valongo a exercem a sua atividade profissional nesta empresa em regime de Cedência de Interesse Público, dois dos quais encontra-se a prestar serviço na Empresa Águas de Paredes, S. A;
- 1 Colaborador em regime de trabalho temporário;
- 3 Colaboradores originários do quadro de pessoal da Bewater (Portugal).

XX.2 – Movimentação de Pessoal

Durante o ano de 2014 ocorreram as seguintes movimentações:

Saídas

- 1 Colaboradora do Mapa de Pessoal da Câmara Municipal de Valongo em Cedência de Interesse Público na Empresa Águas de Valongo por falecimento.
- 2 Colaboradores do Mapa de Pessoal da Câmara Municipal de Valongo em Cedência de interesse público na Empresa Águas de Valongo aposentaram-se.

Ano	2010	2011	2012	2013	2014
EMPRESA	N.º Colab.	N.º Colab.	N.º Colab.	N.º Colab.	N.º Colab.
A.V. – Quadro de pessoal	32	31	31	32	32
A.V. – C.T.T.C./Incerto	2	1	1	1	1
CIP da C.M.Valongo	52	51	51	48	45
C. Municipal de Valongo	1	1	1	-	-
A.V. – Trab. Temporários	2	1	1	1	1
BE Water	3	3	3	3	3
TOTAL	92	88	88	85	82

XX.3 – Distribuição por Grupos Profissionais

Direção	1	1,2%
Pessoal dirigente e chefias	13	15,9%
Pessoal técnico superior	2	2,4%
Pessoal administrativo	27	32,9%
Pessoal de informática	2	2,4%
Pessoal operário	37	45,2%
TOTAL	82	100%

XX.4 – Distribuição por Sexos

Em 31 de Dezembro de 2014 prestavam serviço na empresa, 55 (67,1%) colaboradores do sexo masculino, e 27 (32,9%) colaboradoras do sexo feminino.

XX.5 – Distribuição por Tempo de Serviço

Tempo de serviço ≤ 5 anos	3	3,7%
Tempo de serviço de 6 a 10 anos	10	12,2%
Tempo de serviço de 11 a 20 anos	40	48,8%
Tempo de serviço de 21 a 30 anos	25	30,5%
Tempo de serviço > 30 anos	4	4,8%
TOTAL	82	100%

Tempo de serviço médio: 17 anos

XX.6 – Distribuição por Idades

Idade ≤ 30 anos	1	1,2%
De 31 a 40 anos	25	30,5%
De 41 a 50 anos	24	29,3%
De 51 a 55 anos	25	30,5%
De 56 a 60 anos	7	8,5%
Idade > 60 anos	0	0%
TOTAL	82	100%

Idade média: 46 anos



XX.7 – Distribuição por Habilitações Literárias

Mestrado	3	3,7%
Licenciatura	12	14,6%
Doze anos de Escolaridade	24	29,3%
Onze anos de escolaridade	3	3,7%
Nove anos de escolaridade	22	26,8%
Seis anos de escolaridade	6	7,3%
Quatro anos de escolaridade	12	14,6%
Total	82	100%

XX.8 – Formação

No ano de 2014 mais uma vez, a prioridade na formação foi para as temáticas da Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho e Clientes. Estas duas áreas foram as que mais ações se efetuaram e as que mais horas e participantes envolveram.

Como forma de garantir um desempenho de qualidade e sobretudo a valorização das competências e formação profissional das pessoas que colaboram nesta empresa, foram levadas efetuadas 40 ações de formação, que perpez um total de 1497 horas de formação.

Formação dos últimos cinco anos

Ano	2010	2011	2012	2013	2014
Nº. Ações	40	54	71	44	40
Total de participantes	332	387	455	123	296
Total horas formação	6590 H	4364 H	2279 H	1042 H	1497 H



CAPÍTULO XXI – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

XXI.1 - Acidentes de Trabalho

Durante o ano de 2014 registaram-se 4 acidentes de trabalho com baixa e 1 acidente sem baixa.

Durante o ano de 2014, registaram-se 43 dias de ausência ao trabalho, em virtude de acidentes de trabalho.

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.

XXI.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:

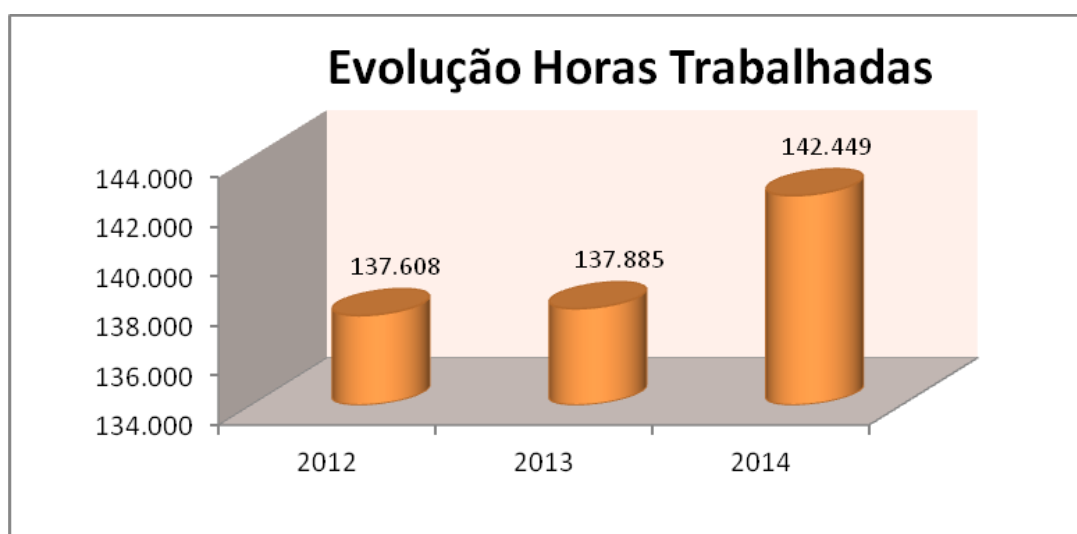
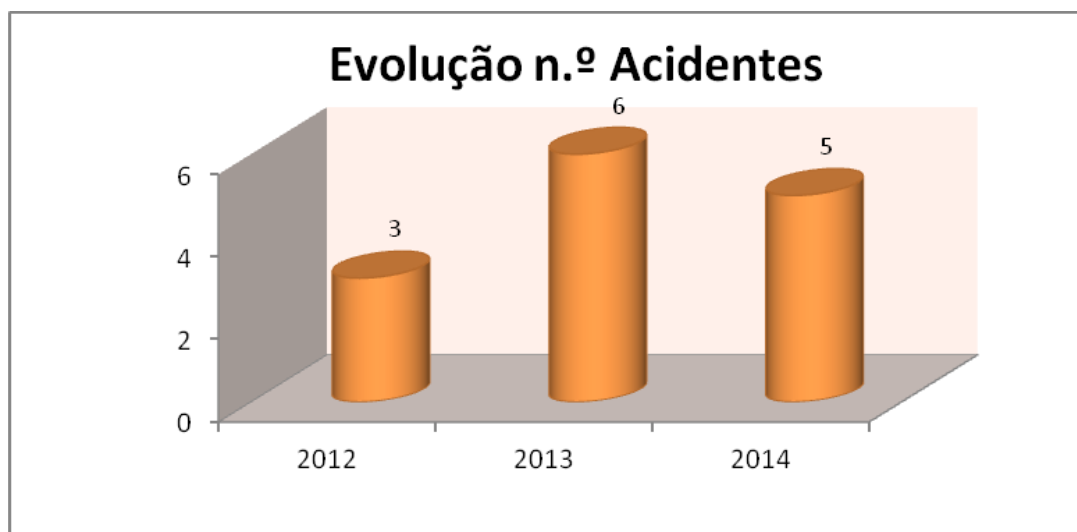
$$\text{índice de frequência (IF)} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de acidentes}}{1.000.000 \text{ de homens/hora trabalhadas}}$$

$$\text{Índice de gravidade (IG)} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de dias perdidos}}{1.000.000 \text{ de homens/hora trabalhadas}}$$

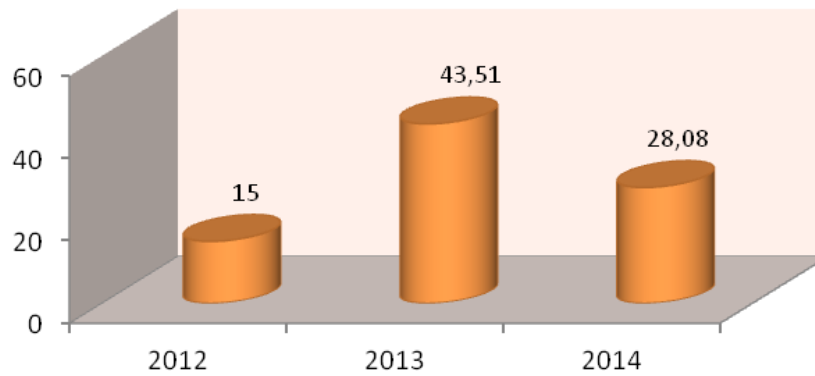
De acordo com a metodologia adotada pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) para o cálculo dos índices de sinistralidade, não são considerados os acidentes que não deram origem a baixa médica e os que ocorreram no percurso casa-trabalho/trabalho-casa.



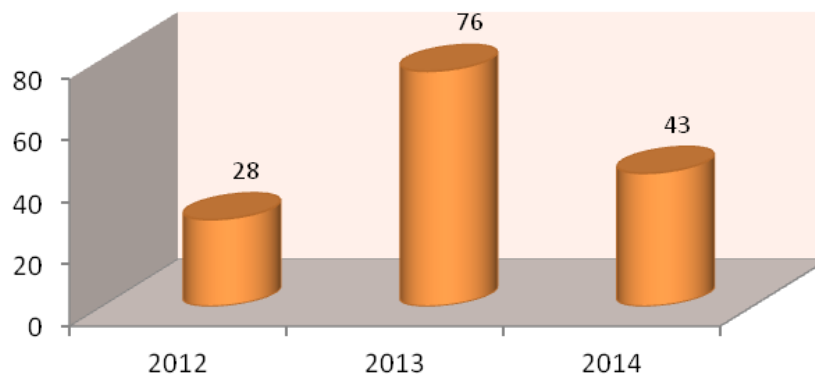
Ano	N.º Trabalhadores	N.º Acidentes	Horas Trabalhadas	Índice de Frequência	Dias de Ausência	Índice de Gravidade
2012	88	3	137.608	15	28	0,20
2013	85	6	137.885	43,51	76	0,55
2014	81	5	142.449	28,08	43	0,30



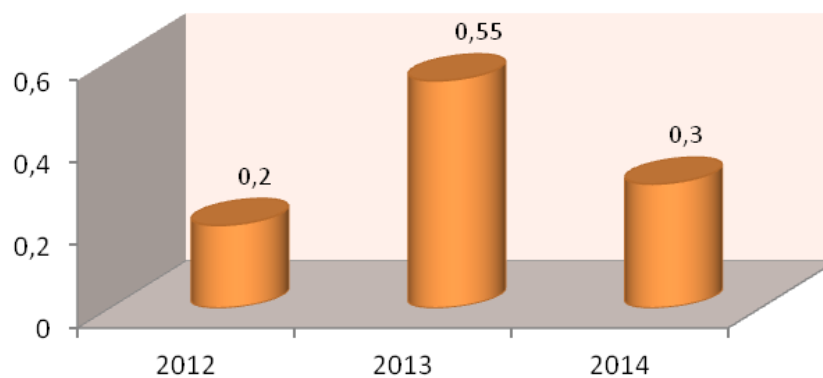
Evolução Índice de Frequência



Evolução Dias de Ausência



Evolução Índice de Gravidade



Pela análise da tabela anterior constata-se que no ano de 2014 foi registado um menor número de acidentes de trabalho com uma menor gravidade, comparativamente a 2013.

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.

XXI.3 – Ações Desenvolvidas pela Concessionária para garantir Segurança, Higiene e Saúde dos Trabalhadores

Grupo de Trabalho de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

O grupo de trabalho de Segurança, Higiene e Saúde na Trabalho deu continuidade ao trabalho desenvolvido aos longo dos anos, de forma, a melhorar a divulgação e implementação da Política de Prevenção de Riscos Profissionais da empresa.

Ao grupo de trabalho estão atribuídas as seguintes missões e objetivos:

- Apoiar e orientar as políticas definidas em matéria de S.H.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 trabalhadores;
- Apresentar o plano anual de ação em matéria de S.H.S.T.;
- Apoiar e implementar a estratégia de comunicação aos trabalhadores;
- Propor as medidas e estratégias conducentes à implementação das regras em matéria de S.H.S.T.;
- Verificar o funcionamento dos circuitos de informação e comunicação para entidades internas e externas: participação de acidentes de trabalho, inquérito de acidente de trabalho, relatórios e comunicações legais (ex. ACT).

Em 2014, o grupo de trabalho desenvolveu um plano de ação constituído por várias iniciativas internas e externas, de que se destacam:

- Realização de várias visitas a vários locais em contexto real de trabalho, assim como a infraestruturas de água e de saneamento (ex.: reservatórios, Etar, para acompanhamento da implementação das orientações em matéria de S.H.S.T.;
- Reunião com os trabalhadores da empresa no sentido de avaliar as principais dificuldades na implementação das orientações em matéria de S.H.S.T. e sensibilizar para a necessidade do empenho de todos num Plano estratégico de melhoria contínua; analisar as causas, consequências e medidas corretivas a adotar na sequência dos acidentes de trabalho;
- Reunião com as empresas subcontratadas no sentido de sensibilizar para o cumprimento da legislação em matéria de S.H.S.T. e para a implementação de políticas e estratégias de prevenção de riscos profissionais;
- Continuação do plano de formação em Higiene e Segurança no Trabalho para todos os trabalhadores da empresa;
- Elaboração do Plano de Emergência Interno para a sede e instalações ao serviço da empresa Águas de Valongo;
- Realização de simulacros na sede da Águas de Valongo, de forma a testar o Plano de Emergência Interno que foi entretanto elaborado;
- Realização de simulacros na ETAR de Ermesinde / Alfena e na ETAR de Valongo, Campo e Sobrado, por forma a poder testar o plano de emergência implementado nestas instalações;
- Revisão do Manual de Proteção ATEX, para as estações de tratamento de águas residuais;

Formação e Informação dos Trabalhadores

Foi realizada a seguinte formação, no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho:

- Formação sobre ergonomia;
- Formação sobre Planos de Emergência;
- Formação de Manuseamento de Produtos Químicos.

Com vista à revalidação de competências, foram também realizados exercícios de treino simulado:

- No âmbito dos trabalhos em espaços confinados;
- Sobre atuação em caso de incêndio;
- Sobre atuação em caso de derrame de produtos químicos;
- Sobre o Plano de Emergência Interno.

Auditoria ao Sistema de Gestão de Segurança

Durante o ano de 2014, foi realizada pela APCER a auditoria de seguimento da certificação no referencial das OHSAS 18001:2007 / NP 4397:2008.

De notar que a Águas de Valongo passou com distinção na referida auditoria mantendo por isso a respetiva certificação.



Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva

Em matéria de proteções individuais dos trabalhadores e com base num estudo individual de inventário de riscos associados a cada atividade foram adquiridos e distribuídos vários equipamentos de Proteção Individual, que se destinam a reforçar e renovar os equipamentos de proteção já fornecidos anteriormente.

Apresenta-se uma lista não exaustiva dos equipamentos distribuídos:

- Vestuário de Proteção;
- Calçado de Proteção;
- Óculos com proteção mecânica e química;
- Capacete;
- Máscara panorâmica para filtros laterais;
- Filtros para gases/vapores e partículas;
- Luvas de proteção mecânica, química e biológica.

Na escolha dos equipamentos de proteção individual a empresa tem procurado testar vários modelos / marcas com a população trabalhadora, no sentido de adquirir sempre equipamentos que, respeitando as normas aplicáveis, sejam os que melhor se adaptam às necessidades dos trabalhadores.

CAPÍTULO XXII – Pegada Ecológica



A pegada ecológica é o somatório das emissões de todos os gases de efeito de estufa causados direta ou indiretamente por um indivíduo, organização, produto, evento, etc.

As emissões de GEE são convertidas em toneladas equivalentes de CO₂, permitindo a criação de um denominador comum e por conseguinte tornando possível medidas e comparações equitativas.



Tempo de mudança

Sem qualquer dúvida, as alterações climáticas são um dos maiores desafios do mundo atual, com a ameaça do aquecimento global causado pelo aumento da concentração de Gases de Efeito de Estufa (GEE) na atmosfera.

O painel intergovernamental das alterações climáticas previu que, com a continuação das atuais tendências de emissões, a temperatura do ar superficial da Terra irá aumentar entre 2 a 6 graus centígrados no próximo século.



Um GEE é um gás atmosférico capaz de absorver infravermelhos terrestres.

Os mais significantes são:

- Vapor de água (H₂O),
- Dióxido de Carbono (CO₂),
- Metano (CH₄),
- Óxido nitroso (N₂O),
- Hidrocarbonetos halogenados (C_xH_yF_zCl_t).

Cerca de 72% das emissões totais de GEE são dióxido de carbono (CO₂), 18% metano e 9% óxido nitroso. As emissões de dióxido de carbono são, portanto, a causa mais importante do aquecimento global. Embora não tenham registado um aumento dramático nos últimos 50 anos, aumentam ainda quase 3% cada ano.

Com cada vez mais relevância na agenda corporativa e política, a gestão do CO₂ já não é uma opção.

Reduzir a dependência energética: uma decisão estratégica

As energias fósseis são as maiores fontes de emissão de GEE geradas pela atividade humana.

Cerca de 85% da energia primária do mundo vem de recursos fósseis (petróleo, carvão, gás). Estes recursos são finitos, e os preços estão a aumentar à medida que vão sendo esgotados. Para isso a Águas de Valongo desenvolveu um programa específico que visa a melhoria da eficiência energética das suas operações e instalações (ver adiante).

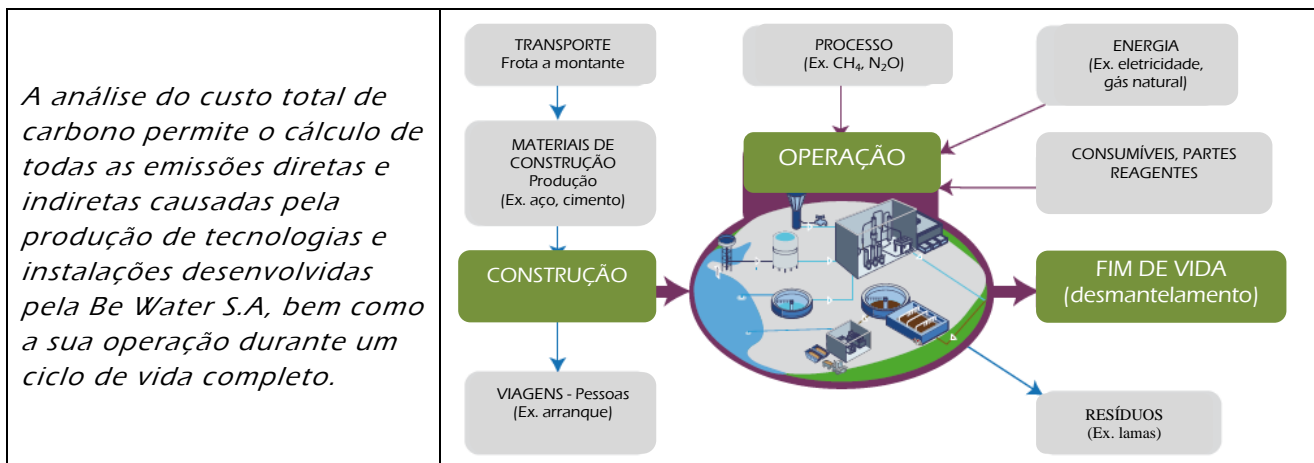


Limitar o impacto global das atividades

Para reduzir seu o impacto ambiental a Águas de Valongo tem vindo a fazer um esforço na gestão mais eficiente das emissões de CO₂ das suas tecnologias, aumentar a eficiência energética e química bem como desenvolver soluções para águas e águas residuais inovadoras.

A equipa interna especializada no tratamento de água e análise de carbono pode contribuir para avaliar a pegada ecológica das diferentes alternativas para as necessidades de tratamento de água ou águas residuais, apontando possíveis opções de redução e os respetivos custos e benefícios.

<p><i>Cálculo da pegada ecológica</i> <i>Multiplicação dos dados da atividade pelos fatores de emissão relevantes, estabelecidos pelas bases de dados públicas e privadas*.</i></p> <p><i>Podem existir diferenças pouco significativas entre as bases de dados, mas todos os resultados serão da mesma ordem de grandeza.</i></p> <p><i>*ADEME, EPA, ICE, EcoInvent, IPCC, NGA, ELCD.</i></p>	$\sum_{i=1}^n A_i \times FE_i$	<p><i>Onde:</i> <i>"i" é o perímetro (normalmente a construção e operação durante o tempo de vida do produto)</i></p> <p><i>"A_i" são os dados de atividade (kWh de gás natural, toneladas de aço, tons.km de frota, etc.)</i></p> <p><i>"FE_i" é o fator de emissão (Exº 2,77 ton CO₂-e/ton aço)</i></p>
---	--------------------------------	---



Determinação de CO₂: o primeiro passo para um projeto sustentável

Através da determinação do valor das emissões totais de carbono, pode ser feita uma aproximação eficaz e reconhecida à gestão ambiental pela:

- Identificação clara das fontes de emissão de carbono;
- Otimização dos processos de tratamento de água;
- Limitação do impacto da atividade no clima e no ambiente.



Pegada ecológica da Águas de Valongo 2013
2.423 ton eq. de CO₂

Equivale a:

259 viagens de avião em classe económica; à volta do mundo (perímetro 40.000 km)	16 milhões de km em veículo ligeiro	580 hectares de floresta necessários para absorver estas emissões
--	-------------------------------------	---



Detalhando as emissões de carbono da Águas de Valongo por área de atividade é possível verificar que o tratamento de águas residuais representa cerca de 68% das emissões totais. De notar, que na sequência dos investimentos realizados com vista à redução do consumo energético nas ETAR, a contribuição destas instalações para as emissões gasosas da Águas de Valongo baixou 3%.

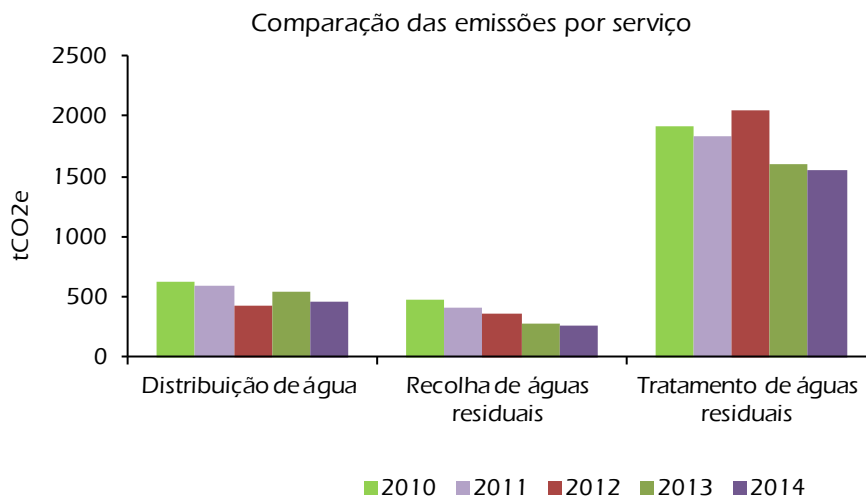


Tabela 1 – Evolução da Pegada de Carbono (Ton CO2) no contrato da Águas de Valongo

Ton CO ₂ /ano	Valongo					
	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 2014-2013
Distribuição de água	626	598	430	543	466	-77
Recolha de águas residuais	477	414	366	274	263	-11
Tratamento de águas residuais	1912	1830	2054	1606	1551	-55
Totais	3.016	2.842	2.850	2.423	2.279	-144

Em 2014 o nível de emissões reduziu comparativamente com 2013, representando uma otimização de 6%.

Tabela 2 – Evolução da Pegada de Carbono (Ton CO2) no contrato da Águas de Valongo

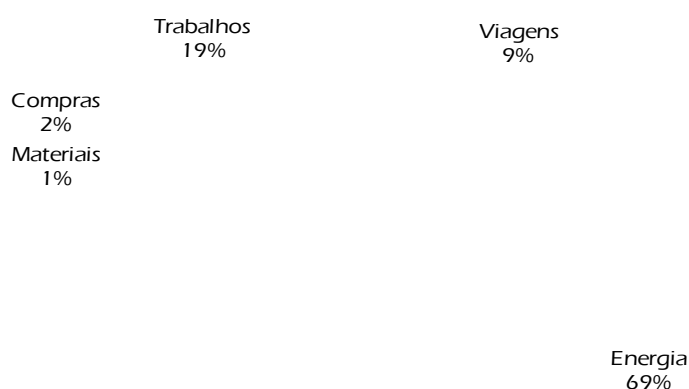
Ton CO ₂ /ano	2013	2014	Diferença
Espaços verdes	1	1	0
Viagens	221	196	-25
Energia	1.619	1.563	-56
Outras GHG	0	0	0
Materiais	8	14	6
Compras	40	44	4
Resíduos	4	8	4
Sub-produtos	17	16	-1
Emissões evitadas	0	0	0
Trabalhos	513	437	-76
TOTAL	2.423	2.279	-144



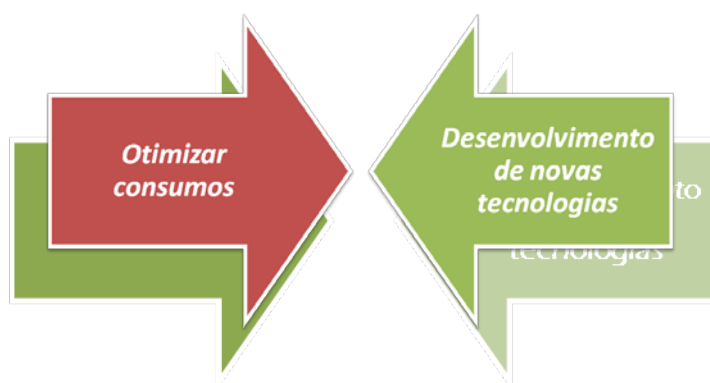
Analisando a distribuição das emissões totais por componente, representada no gráfico seguinte, é possível constatar que o consumo energético é a componente que tem maior peso, totalizando 1.563 ton CO₂/ano o que corresponde a 67% das emissões totais da Águas de Valongo.

Em 2014, a redução de 6% (-144 ton CO₂) nas emissões, está associada à redução geral do consumo de energia elétrica e menos trabalhos e ampliação/renovação de rede de saneamento.

Distribuição das emissões totais



Eficiência Energética




Consumir menos, produzir mais

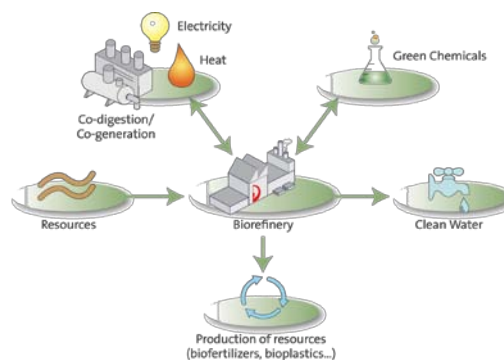
Como empresa multinacional especialista na área do ambiente, a Águas de Valongo traçou um objetivo ambicioso de implementação de uma política “verde”, minimizando os impactos no ambiente e no clima, compreendendo não apenas as operações existentes mas também refletida em novos projetos.

A Eficiência Energética tornou-se assim um dos Indicadores de Desempenho mais importantes que descreve tanto os aspetos económicos como ambientais da sua atividade. Historicamente, a Águas de Valongo tem adotado uma abordagem de operação energeticamente autossuficiente, baseadas no conceito de consumir menos, produzir mais.

Limitar o impacto no meio ambiente e no clima

A abordagem referida necessitará do desenvolvimento de novas abordagens e tecnologias. Para isso, existe uma interação ente as equipas operacionais e de pesquisa e desenvolvimento. Daqui resulta a criação de novos conceitos quer por otimização dos sistemas existentes, quer por desenvolvimento de novos sistemas que no futuro irão permitir a transformação das instalações de tratamento em bio refinarias.

Energie		Kühlschrank
Hersteller Modell		Logo ABC 123
Niedriger Energieverbrauch	A	
	B	
	C	
	D	
	E	
	F	
Hoher Verbrauch	G	
Energieverbrauch kWh/Jahr <small>(Auf der Grundlage von Ergebnissen der Normung über 2011) Der tatsächliche Energieverbrauch hängt von der Nutzung und vom Standort des Gerätes ab.</small>		123



Os resultados

Para a avaliação da eficiência energética estão a ser acompanhados, entre outros, os seguintes indicadores:

Distribuição de Água

- kWh consumido por m³ de água distribuído;
- kWh consumido por m³ de água faturado.

Recolha e Tratamento de Águas Residuais

- kWh consumido por m³ de água residual tratado nas ETAR;
- kWh consumido por m³ de água residual faturado.

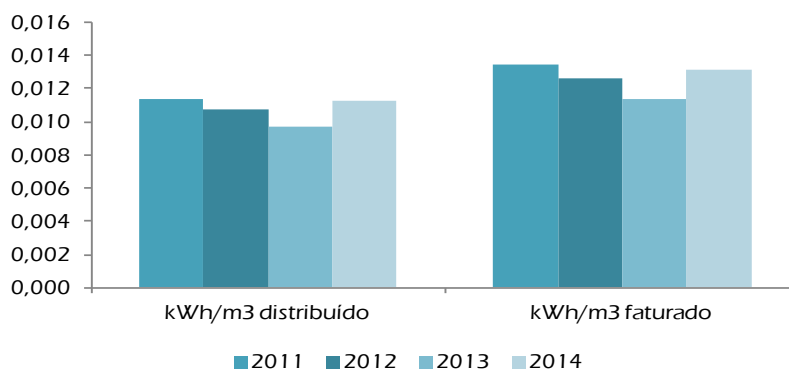
Analisando a evolução dos referidos indicadores obtemos os resultados apresentados na tabela seguinte.

Indicador		2011	2012	2013	2014	Evolução 2014-2013
Água potável	kWh/m3 distribuído	0,011	0,011	0,010	0,011	15%
	kWh/m3 faturado	0,014	0,013	0,011	0,013	16%
Águas residuais	kWh/m3 tratado	0,419	0,419	0,319	0,292	-9%
	kWh/m3 faturado	0,748	0,720	0,635	0,834	30%

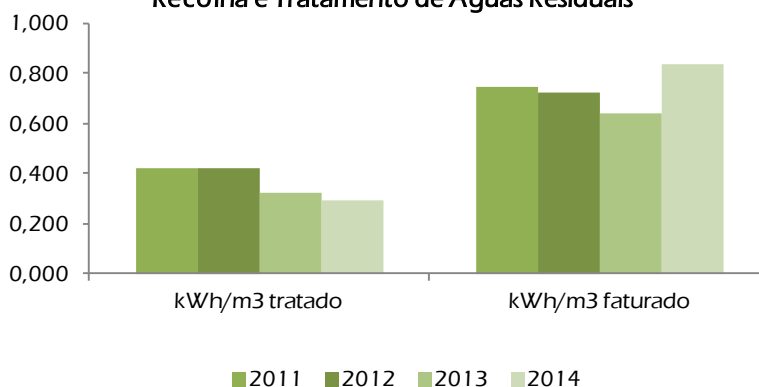
É possível constatar que houve uma otimização dos consumos energéticos na recolha e tratamento de águas residuais.

Os resultados conseguidos devem-se essencialmente às beneficiações nas ETAR nível do sistema de difusão de ar nos tanques de arejamento e automatismo do funcionamento dos compressores.

**Evolução dos indicadores de eficiência energética
Distribuição de Água**



**Evolução dos indicadores de eficiência energética
Recolha e Tratamento de Águas Residuais**



CAPÍTULO XXIII – Situação Económica e Financeira

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.

No ano de 2013 foi efetuada uma avaliação do justo valor dos ativos da concessão, solicitada a um avaliador independente. Neste processo de avaliação concluiu-se que os ativos afetos à concessão se encontravam sobreavaliados em cerca de 7.685 mil euros, resultante da análise da expectativa de recuperabilidade dos investimentos realizados pelos cash-flows futuros a gerar pelo contrato. Assim, com referência a 30 de junho de 2013, a AV reconheceu a correspondente perda de imparidade nos Ativos intangíveis – contrato concessão.

XXIII.I – Rendimentos e Gastos de Exploração

(Valores em EUR)

RENDIMENTOS DE EXPLORAÇÃO	2012	2013	2014
Ramais			
De água	134.012	141.403	74.933
De saneamento	45.284	23.886	15.023
Tarifas de água:			
Venda de água	3.916.229	4.038.613	3.887.605
Disponibilidade	1.762.183	1.714.622	1.725.334
Ligação de água	48.637	52.109	31.197
Restabelecimento	67.321	52.827	51.270
Vistoria	31.811	22.146	23.104
Outras tarifas de água	65.516	63.322	69.949
Tarifas de saneamento:			
Conservação de saneamento	1.737.774	1.751.849	1.739.423
Disponibilidade	503.006	521.811	525.655
Ligação de saneamento	99.778	59.138	58.326
Fiscalização	12.146	5.699	6.709
Outras tarifas de saneamento	1.639	46.306	60.268
Serviços prestados / obras	232.080	187.209	155.118
Serviços diversos prestados	483.309	511.365	50.967
Venda de material	191	150	530
Proveitos suplementares			
Vendas - serv de construção IFRIC 12	196.635	327.871	859.474
Subsídios à exploração			
Trabalho p/ própria empresa			
Reversões	3.530		75.000
Total de rendimentos	9.341.082	9.520.326	9.409.885

(Valores em EUR)

GASTOS DE EXPLORAÇÃO	2012	2013	2014
Aquisição de água	1.644.165	1.759.181	1.725.944
Matérias-Primas /reagentes /hipoclorito	242.493	237.362	131.555
Subcontratos	161.559	118.418	109.299
Energia elétrica e combustíveis	469.525	421.405	403.699
Rendas e alugueres	352.045	356.008	351.367
Despesas de cobrança /cobrança postal	208.426	214.739	194.206
Seguros	63.812	63.907	68.661
Análises	13.050	7.108	7.403
Pessoal destacado (b)	1.254.798	347.293	0
Outros fornecimentos e serviços	1.220.000	1.153.029	1.064.348
Subcontratos de construção IFRIC 12	148.614	262.882	762.589
Custos de reparação IFRIC 12 (a)	40.423	19.547	122.265
Pessoal (b)	580.592	1.510.726	1.827.588
Outros Gastos e Perdas - Impostos	2.490	3.486	3.415
Outros Gastos e Perdas - ERSAR	35.171	36.466	36.313
Depreciações e amortizações	1.546.962	1.371.802	1.224.587
Provisões	0		
Perdas por imparidade	0	7.711.763	8.856
Total de gastos	7.984.124	15.595.122	8.042.097

(a) Em 2014 inclui os custos com materiais utilizados nas reparações IFRIC 12. Até 2013, estes materiais estão na rubrica "Matérias-primas /reagentes /hipoclorito".

(b) A partir de maio de 2013 a Águas de Valongo efetua o pagamento diretamente aos trabalhadores em regime de cedência de interesse público, pelo que, os mesmos passaram a ser registados na rubrica "pessoal". Até essa data, eram pagos pelos SMAES e registados na rubrica "pessoal destacado".

(Valores em EUR)

OUTROS RENDIMENTOS	2012	2013	2014
Juros e outros rendimentos similares	829	589	508
Outros rendimentos e ganhos	138.586	92.973	70.936
Total	148.085	139.415	71.444

(Valores em EUR)

OUTROS GASTOS	2012	2013	2014
Gastos e perdas de financiamento	966.510	1.206.257	1.479.602
Outros gastos e perdas	199.922	88.813	27.970
Total	1.166.432	1.295.070	1.507.572

No ano de 2014 os rendimentos totais ascenderam os 9.940.048 euros e os gastos atingiram o montante de 9.549.668 euros, tendo-se obtido assim um resultado positivo de 390.380 euros.

XXIII.2 – Investimentos

(Valores em EUR)

ATIVO BRUTO	2012	2013	2014
Ativos fixos			
Terrenos e recursos naturais	0	0	0
Edifícios e outras construções	0	31.673	5.370
Equipamento básico	153	0	0
Equipamento de transporte	0	21.849	0
Ferramentas e utensílios	6.632	20.559	74.956
Equipamento administrativo	19.230	35.437	25.967
Bens revers. – ativos intangíveis	216455	123.241	528.855
Outras ativos fixos	0	0	0
Investimentos em curso	-168775	204.184	350.920
Adiantamento por conta invest.	0	0	0
Total	73.695	436.943	986.068

XXIII.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.

Balanco Individual em 31 de dezembro de 2014 e 2013

Rúbricas	<u>2014</u> Euro	<u>2013</u> Euro
ATIVO		
Ativo não Corrente		
Ativos fixos tangíveis	262.685	262.854
Ativos Intangíveis	25.232.818	25.473.594
Ativos por impostos diferidos	<u>1.617.967</u>	<u>1.842.479</u>
	<u>27.113.470</u>	<u>27.578.927</u>
Ativo Corrente		
Inventários	119.213	120.967
Clientes	814.380	888.016
Estado e outros entes públicos	134	147
Outras contas a receber	285.385	260.863
Diferimentos	29.212	47.135
Ativos não correntes detidos para venda	22.421	22.421
Caixa e depósitos bancários	<u>208.721</u>	<u>113.533</u>
	<u>1.479.466</u>	<u>1.453.082</u>
Total do Ativo	<u>28.592.936</u>	<u>29.032.009</u>
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO		
Capital Próprio		
Capital realizado	500.000	500.000
Outros instrumentos de capital	5.000.000	5.000.000
Reservas Legais	123.487	123.487
Resultados Transitados	-3.320.229	2.193.454
Resultado líquido do período	<u>177.764</u>	<u>-5.513.683</u>
Total do Capital Próprio	<u>2.481.022</u>	<u>2.303.258</u>
Passivo		
Passivo não Corrente		
Provisões	-	75.000
Passivos por impostos diferidos	-	50.976
	<u>0</u>	<u>125.976</u>
Passivo Corrente		
Fornecedores	381.071	472.740
Accionistas	39.080	130.833
Estado e outros entes públicos	171.244	185.819
Financiamentos obtidos	23.971.350	24.421.350
Outras contas a pagar	1.522.477	1.365.420
Diferimentos	<u>26.692</u>	<u>26.613</u>
	<u>26.111.914</u>	<u>26.602.775</u>
Total do Passivo	<u>26.111.914</u>	<u>26.728.751</u>
Total do capital próprio e do passivo	<u>28.592.936</u>	<u>29.032.009</u>

**Demonstração Individual dos Resultados por Natureza para os períodos findos em
31 de dezembro de 2014 e 2013**

Rúbricas	<u>2014</u> Euro	<u>2013</u> Euro
Rendimentos e Gastos		
Vendas e Serviços Prestados	9.793.604	9.520.326
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-1.950.564	-1.996.543
Fornecimentos e serviços externos	-2.990.773	-2.964.336
Gastos com o pessoal	-1.827.588	-1.510.726
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	-8.856	-26.763
Provisões (aumentos/reduções)	75.000	-
Outros rendimentos e ganhos	70.936	92.973
Outros gastos e perdas	-67.698	-128.765
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	<u>3.094.061</u>	<u>2.986.166</u>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-1.224.587	-1.371.802
Imparidade de investimentos depreciáveis / amortizações (perdas / reversões)	-	-7.685.000
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	<u>1.869.474</u>	<u>-6.070.636</u>
Juros e rendimentos similares obtidos	508	589
Juros e gastos similares suportados	-1.479.602	-1.206.257
Resultado antes de impostos	<u>390.380</u>	<u>-7.276.304</u>
Imposto sobre o rendimento	-212.616	1.762.621
Resultado líquido do período	<u><u>177.764</u></u>	<u><u>-5.513.683</u></u>



AV - Águas de Valongo, S.A.

Av. 5 de Outubro, 306 - 4440-503 Valongo
Capital Social: € 500.000
N.P.C. PT 505 084 040
C.R.C. Porto n.º 13300
tel.: +351 224 227 390 fax: +351 224 222 644
www.valongo-bewater.com.pt
e-mail: aguas.valongo@bewater.com.pt

