



**Qualidade de Serviço Prestado ao
Utilizador Final
Águas e Saneamento
(Ano 2024)**



MUNICIPIO DE BELMONTE
Relatório

Março 2025

Índice

1. Introdução.....	1
2. Descrição do Sistema de Abastecimento	3
3. Serviço de Abastecimento de Água.....	6
3.1. Água Distribuída.....	6
3.2. Número de Clientes de Água	7
3.3. Água Faturada	8
3.4. Perdas.....	9
3.5. Contadores de Água	10
3.6. Controlo de Qualidade da Água Distribuída	11
3.7. Ramais Domiciliários de Água	12
3.8. Reparação de Avarias nas Redes Públicas	12
3.9. Reclamações	12
4. Serviço de Saneamento.....	14
4.2. Águas Residuais Tratadas	14
4.3. Número de Clientes de Saneamento	15
4.4. Número de Clientes Domésticos e Não Domésticos de Saneamento ...	15
4.5. Água Residual Faturada	16
4.6. Limpeza de Fossas Sépticas Individuais	17
4.7. Ramais Domiciliários de Águas Residuais Domésticas	18
5. Conclusões	19
Bibliografia.....	21

Índice de Figuras

Figura 1: Reservatórios da Rede de Distribuição em “baixa”	4
Figura 2: Mapa de Abastecimento de Água do Concelho de Belmonte	5
Figura 3: Volume de água distribuída em 2023 e 2024.	6
Figura 4: Nº de clientes AA entre 2023 e 2024.	7
Figura 5: Nº de clientes AA domésticos e não domésticos entre 2023 e 2024. . 8	
Figura 6: Água faturada.	8
Figura 7: Água vendida por tipo de consumo.	9
Figura 8: Distribuição do volume de água vendida e perdas.	10
Figura 9: Qualidade da Água.	11
Figura 10: Número de Reclamações Escritas.	13
Figura 11: Água Residual Tratada.	14
Figura 12: Nº de clientes AR.	15
Figura 13: Nº de clientes domésticos e não domésticos AR.	16
Figura 14: Água Residual Faturada.	16
Figura 15: Água Residual Faturada Doméstica e Não Doméstica.	17

Índice de Tabelas

Tabela 1: Evolução das perdas.	9
Tabela 2: Contratos e Contadores de Água.	10
Tabela 3: Ramais de Água entre 2023 e 2024.	12
Tabela 4: Limpeza de fossas entre 2023 e 2024.	17
Tabela 5: Ramais de Saneamento entre 2023 e 2024.	18

Resumo

A satisfação dos utilizadores finais dos serviços constitui uma importante ferramenta de diagnóstico do modo como as entidades gestoras e os serviços regulados pela ERSAR funcionam, permitindo identificar potenciais problemas na prestação destes serviços.

Neste sentido, o presente relatório destina-se a apresentar e analisar os dados referentes ao ano de 2024 em comparação com o ano de 2023, de forma a verificar quais as melhorias detetadas de um ano para o outro.

Destes dados destaca-se uma diminuição do volume de água distribuída e um aumento da água faturada de 2024 em relação a 2023. As perdas verificadas representam 55,68 % da água distribuída. Há que salientar, também, que houve menos 7 contratos novos em 2024 que em 2023, foram substituídos menos contadores e cancelados menos contratos.

Relativamente ao controlo de qualidade da água, 99,42 % dos resultados apresentam-se em conformidade. Houve um aumento das reclamações em 2024 e as reclamações telefónicas começaram a ser registadas pelo que não se faz a comparação destas com o ano de 2023.

No que respeita às águas residuais tratadas, verifica-se que houve uma diminuição de 16730 m³, de um ano para o outro. No entanto, os contratos de saneamento tiveram um aumento de 22 clientes. Por consequência, o volume de água residual faturada aumentou em 2024. Quanto à limpeza de fossas sépticas individuais, manteve-se praticamente constante, havendo uma diferença de 3 limpezas do ano de 2023 para 2024.

Relativamente aos ramais domiciliários pode dizer-se que os de saneamento são bastante menos que os de abastecimento.

1. Introdução

O abastecimento de água e o saneamento de águas residuais urbanas constituem serviços públicos de carácter estrutural, essenciais ao bem-estar geral, à saúde pública e à segurança coletiva das populações, às atividades económicas e à proteção do ambiente.

A prestação de um serviço como o abastecimento de água, um bem público essencial á vida, deve reger-se por um conjunto de princípios de onde se destacam a universalidade de acesso, a continuidade e qualidade de serviço, a eficiência e a equidade de preços.

A Entidade Reguladora dos Sistemas de Águas e Resíduos (ERSAR) implementou um sistema de avaliação de desempenho das entidades gestoras (EG) baseado em indicadores relativos à defesa do interesse dos utilizadores, sustentabilidade da entidade gestora e sustentabilidade ambiental. Desde 2004, a ERSAR tem vindo a atribuir classificações qualitativas relativas ao desempenho das EG reguladas, de acordo com intervalos quantitativos predefinidos para cada indicador de desempenho.

O Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final (RQS), publicado como Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, define os padrões mínimos de qualidade para os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos. O RQS também estabelece compensações para os utilizadores em casos de incumprimento desses padrões.

O regulamento especifica prazos para várias atividades, como restabelecimento de serviço, resposta a emergências, continuidade do serviço, e gestão de interrupções programadas ou não. Inclui ainda requisitos para a pressão da água, qualidade e outras questões, como a utilização de fossas sépticas e o controlo de inundações. A comunicação com os utilizadores dos serviços deve seguir normas específicas, especialmente no atendimento, com registo obrigatório em casos de atendimento presencial para entidades com mais de 30.000 habitantes e com procedimentos para reclamações e sugestões. Para

visitas técnicas no local de consumo, o regulamento exige a combinação de horários com o utilizador, com intervalos de espera de até duas horas. É necessário registar todas as visitas e deslocações para assistência após a notificação de problemas.

Assim sendo, este relatório tem com objetivo cumprir com o estipulado no n.º 5 do artigo 64.º do Regulamento supracitado.

2. Descrição do Sistema de Abastecimento

O sistema que cobre o território do Concelho de Belmonte divide-se em quatro freguesias: União de Freguesias de Belmonte e Colmeal da Torre, Caria, Inguias e Maçainhas. Conta com outras povoações: Gaia, Carvalhal Formoso, Malpique, Monte do Bispo, Olas, Trigais, Belmonte Gare, Quinta Cimeira e Quinta do Meio. Tem cerca de 6204 habitantes e encontra-se organizado em 2 Zonas de abastecimento, cada uma servida por um sistema de produção de água distinto.

As infraestruturas que compõem o sistema público de abastecimento de água para consumo humano do concelho integram as etapas de captação, tratamento, adução e distribuição, ou seja, um modelo verticalizado que incorpora a Alta e a Baixa e a capacidade instalada, limitada ao nível da produção é considerada adequada ao abastecimento do Município, no curto, médio e longo prazo.

Ao nível do processo de abastecimento, a água é transportada da estação de tratamento de água (ETA) do Sabugal, por uma conduta adutora, até ao reservatório do St.º Antão (Zona 1). Deste, a água é conduzida em 94,2 km de condutas de forma a abastecer todo o concelho. Neste reservatório, processa-se a recloração com hipoclorito de sódio na quantidade necessária às características e volume da água.

A água proveniente da barragem do Sabugal possui um volume de armazenamento de 114.300.00 m³, com uma altura máxima de 58 m e um desenvolvimento de 1.005 m no coroamento, estando o pleno armazenamento à cota de 790 m. O circuito hidráulico entre a barragem e a ETA funciona por gravidade, sendo constituído por dois troços de conduta: um troço inicial em baixa pressão, com diâmetro de 800 mm desde a tomada de água até à saída da barragem, e um segundo troço com maior pressão com 400 mm desde a saída da barragem até à ETA.

A água é, também, extraída de 5 furos de captação subterrânea, localizados no concelho de Belmonte. A Captação do Zêzere funciona ao longo de todo o ano, uma vez que esta abastece, na sua maioria, a designada Zona

2 (Ginjal-Gaia). Em Caria, o poço de St^a. Ana funciona de forma automática conforme a necessidade de repor os níveis de água no reservatório. Ainda, existem, as captações das Ferrarias (Monte do Bispo), Sr.^a da Estrela (Inguias) e Jardina (Colmeal da Torre), mas apenas funcionam em épocas estivais.

O concelho de Belmonte possui 19 reservatórios em que 6 (Olas, Trigais, Quinta Cimeira, Quinta das Pereiras, Mimosas e Gaia) são da responsabilidade da entidade gestora em Baixa (CMB) e os restantes da entidade gestora em Alta (AdVT).



Reservatório da Gaia

Reservatório da Quinta Cimeira

Figura 1: Reservatórios da Rede de Distribuição em “baixa”.

Estas infraestruturas asseguram a satisfação das necessidades de abastecimento da população, quer em quantidade (com uma capacidade instalada superior aos consumos registados) quer em qualidade (com valores de conformidade próximos dos 100%).

Ainda no respeitante à qualidade da água, a Câmara Municipal de Belmonte cumpre as exigências legais, através da implementação de um Programa de Controlo de Qualidade da Água (submetido anualmente à aprovação da ERSAR) e de um Programa de Controlo Operacional. Para a execução dos mesmos, são realizadas quinzenalmente colheitas de amostras e análise às águas por um laboratório acreditado.

Esquemáticamente, o sistema de abastecimento de água do Concelho de Belmonte pode ser representado pela Figura 2, onde assume maior relevância a origem única na ETA do Sabugal.

As duas zonas de abastecimento que constituem o Concelho de Belmonte são de água exclusivamente comprada, pelo que o Município apenas tem papel ativo na rede de distribuição.

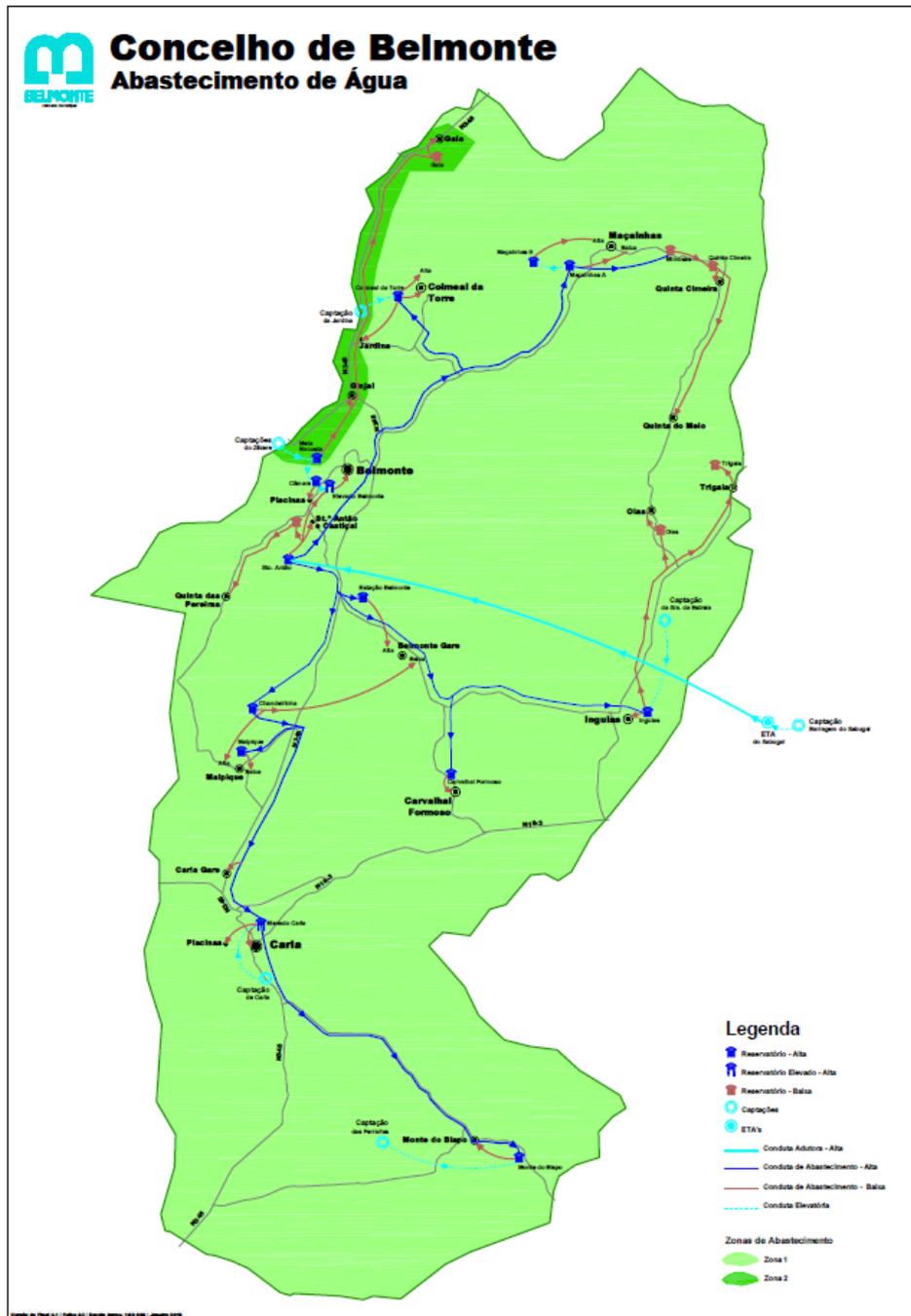


Figura 2: Mapa de Abastecimento de Água do Concelho de Belmonte

3. Serviço de Abastecimento de Água

O abastecimento de água às populações é um serviço com funções de bem-estar social, essencial à saúde pública e garante a qualidade de vida. Nesta perspectiva, o Município de Belmonte tem em vista a proteção do ambiente, que obedece a um conjunto de princípios como a garantia de fiabilidade e qualidade de serviço e a sua eficiência.

3.1. Água Distribuída

A água distribuída no Município de Belmonte atingiu em 2024 um volume de 662.458 m³, valor que indica uma diminuição de 62.711 m³ em relação ao ano anterior (figura 3).

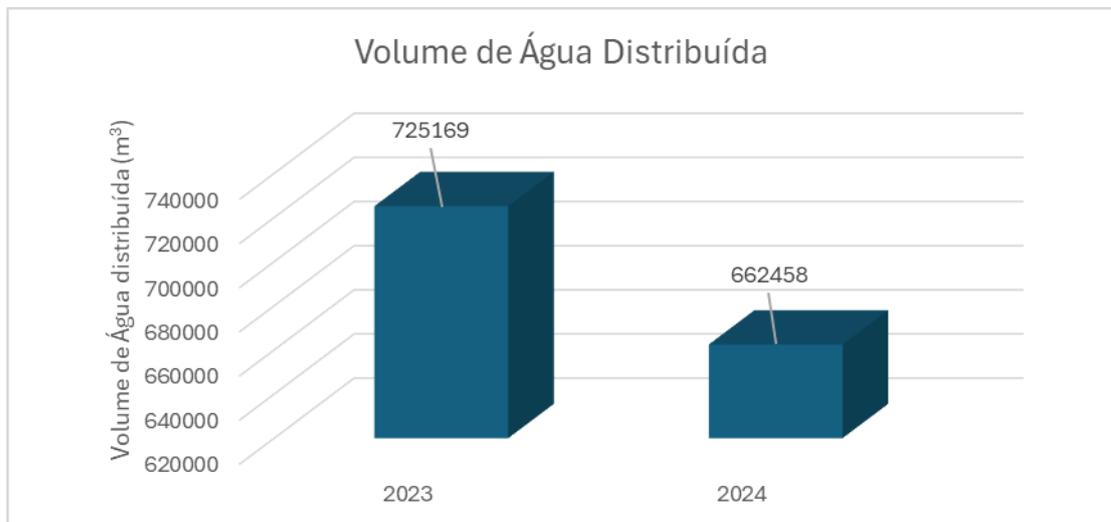


Figura 3: Volume de água distribuída em 2023 e 2024.

Regista-se que a quase totalidade da água distribuída provém de uma conduta adutora que vem da barragem do Sabugal.

3.2. Número de Clientes de Água

Em 2024, o número de contratos de abastecimento de água ativos registou uma diminuição de - 0,6 % face ao ano anterior, cifrando-se no final de 2024 em 4611 (figura 4).

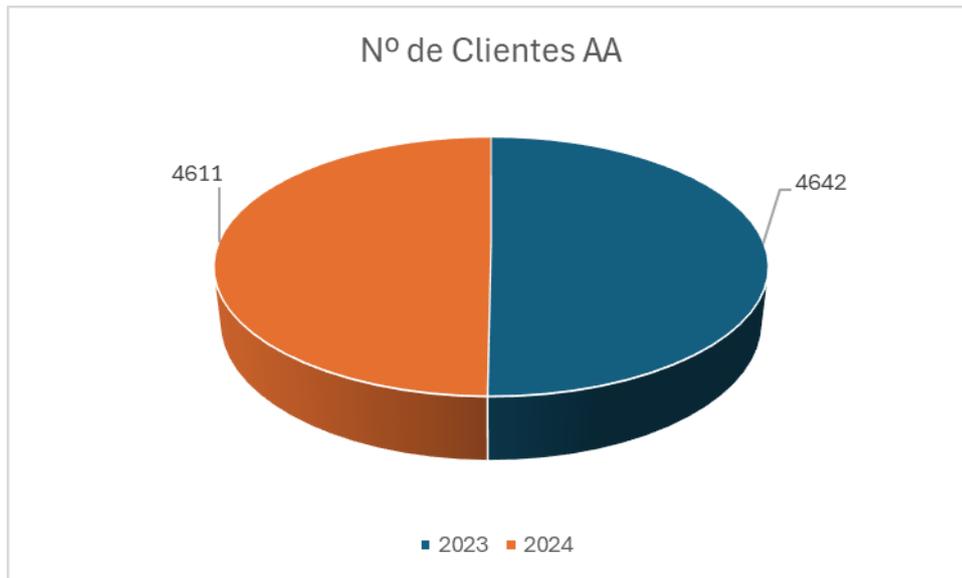


Figura 4: Nº de clientes AA entre 2023 e 2024.

Quando divididos em clientes domésticos e não domésticos, verifica-se que houve uma diminuição de contratos domésticos de AA, de 4336 clientes em 2023 para 4244 clientes em 2024. Por consequência, o número de contratos não domésticos AA aumentou em 61 contratos (figura 5).



Figura 5: Nº de clientes AA domésticos e não domésticos entre 2023 e 2024.

3.3. Água Faturada

O volume de água faturada atingiu em 2024 os 291999 m³, traduzindo-se num aumento de 1626 m³, em relação a 2023.

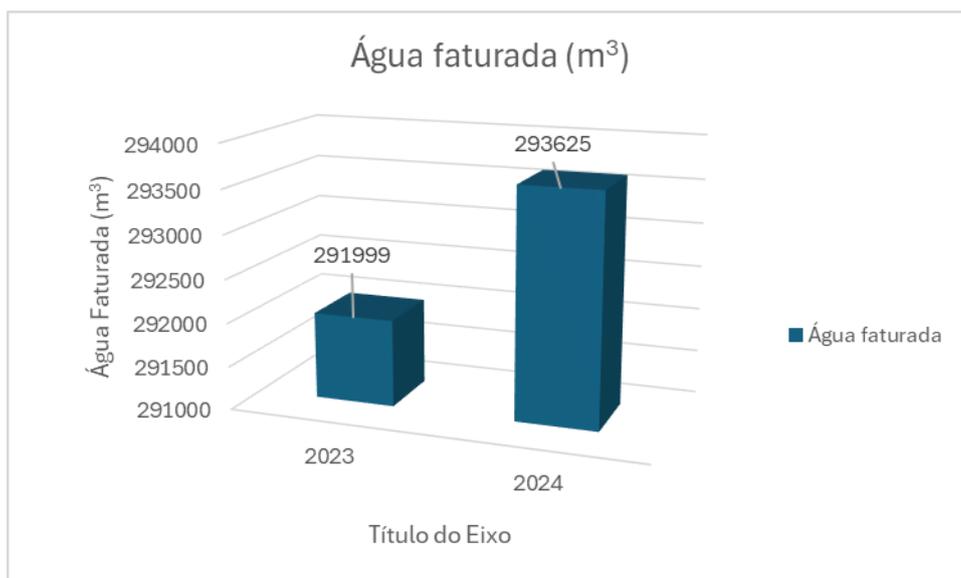


Figura 6: Água faturada.

Da análise da figura 7, resulta que o consumo doméstico registou um ligeiro decréscimo de 3190 m³ em 2024. O consumo não doméstico aumentou 4816 m³ de 2023 para 2024.

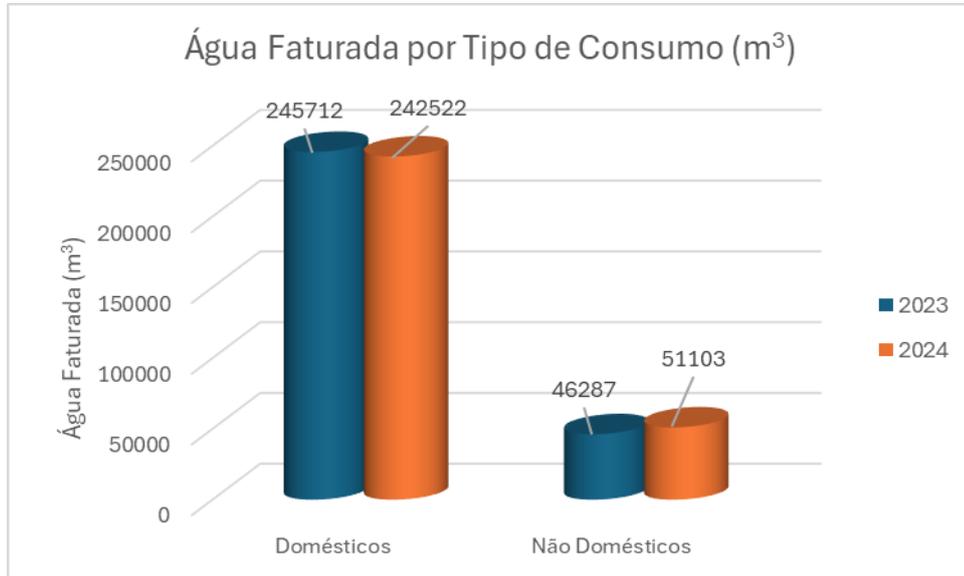


Figura 7: Água vendida por tipo de consumo.

A redução da água não faturada tem sido um dos objetivos estratégicos do Município de Belmonte ao longo dos anos, tendo implementado ações ao nível de eficiência da gestão da rede de distribuição.

3.4. Perdas

A diferença entre água distribuída e a água fornecida constitui o volume de perdas. No ano de 2024, as perdas verificadas representaram 55,68% da água distribuída, o que corresponde a um volume de 368833 m³.

A evolução das perdas entre 2023 e 2024 é a representada na tabela 1:

Tabela 1: Evolução das perdas.

	2023	2024
Água distribuída	725169	662458
Água vendida	291999	293625
Perdas (m³)	433170	368833
Perdas (%)	59,73 %	55,68 %

A comparação destes valores com os registados no ano anterior evidência um ligeiro desagravamento de 4,05%. Há necessidade de investir na deteção de fugas.

Na figura 8, pode observar-se a distribuição dos volumes de água vendida e as perdas:

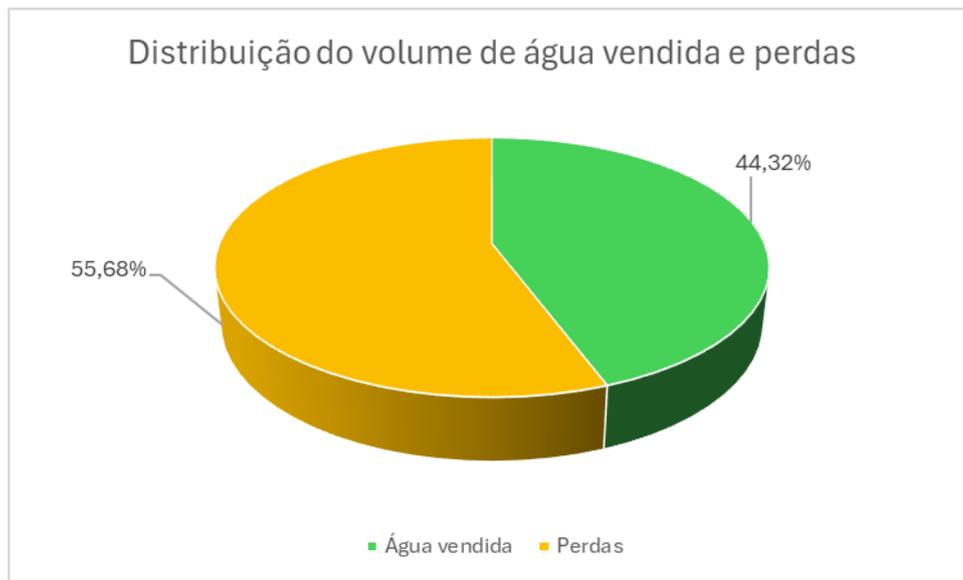


Figura 8: Distribuição do volume de água vendida e perdas.

3.5. Contadores de Água

No que respeita a intervenções em contadores de água verifica-se que houve uma ligeira diminuição de contratos novos de 2023 (207) para 2024 (200). Já no que respeita aos contadores substituídos estes diminuíram registando-se, assim, menos avarias nos contadores (Tabela 2).

Quanto aos contratos cancelados, apresentaram uma ligeira diminuição de 2023 para 2024.

Tabela 2: Contratos e Contadores de Água.

	2023	2024
Contratos Novos	207	200
Contadores substituídos	144	96
Contratos Cancelados	183	174

3.6. Controlo de Qualidade da Água Distribuída

Ao longo dos anos, o Município de Belmonte tem avaliado a qualidade da água distribuída de acordo com o Programa de Controlo de Qualidade da Água para Consumo Humano (PCQA), aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos. Para efeitos da monitorização da qualidade da água foi adjudicado ao laboratório ALS Portugal – Unidade de Castelo Branco o controlo analítico da água distribuída.

O Município de Belmonte, também, contribuiu para promover a permanente qualidade da água distribuída, aplicando um controlo operacional ao longo de toda a rede de distribuição de água.

No ano de 2024, foram feitas 369 análises. Destas, 99,42% apresentam resultados em conformidade com os valores paramétricos do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto. Os dois incumprimentos detetados foram nos parâmetros Bactérias Coliformes e Ferro. Este valor de bactérias coliformes não se manteve após a realização da contra-análise, tendo sido uma ocorrência pontual, que não apresentou qualquer problema em termos de saúde pública. Quanto ao parâmetro Ferro, este deveu-se à migração dos materiais de construção da rede predial e foi comunicada esta ocorrência ao responsável pela rede predial.

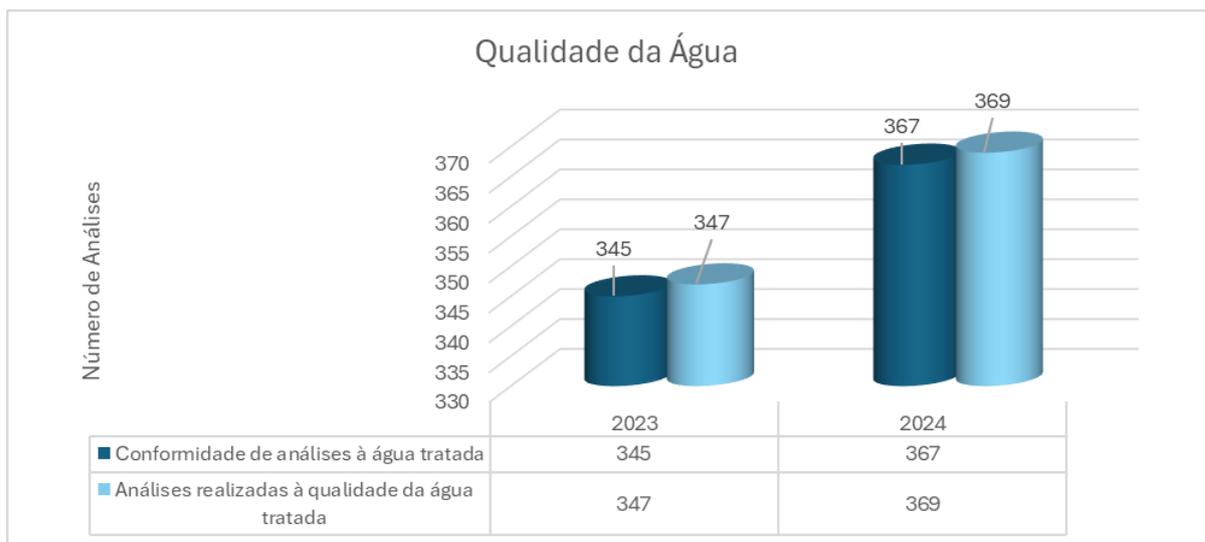


Figura 9: Qualidade da Água.

Assim, a generalidade dos resultados do controlo analítico efetuado demonstram que a água distribuída no Concelho de Belmonte está em conformidade com as normas estabelecidas no Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto.

3.7. Ramais Domiciliários de Água

Durante o ano de 2024 foram executados 38 ramais de água, menos 2 que em 2023 (Tabela 3):

Tabela 3: Ramais de Água entre 2023 e 2024.

	2023	2024
Ramais de Água	40	38

3.8. Reparação de Avarias nas Redes Públicas

No ano de 2024 registaram-se 253 falhas no abastecimento e 107 avarias em condutas, não havendo registos do ano de 2023.

3.9. Reclamações

As reclamações registadas durante os anos de 2023 e 2024 encontram-se resumidas na figura 10:

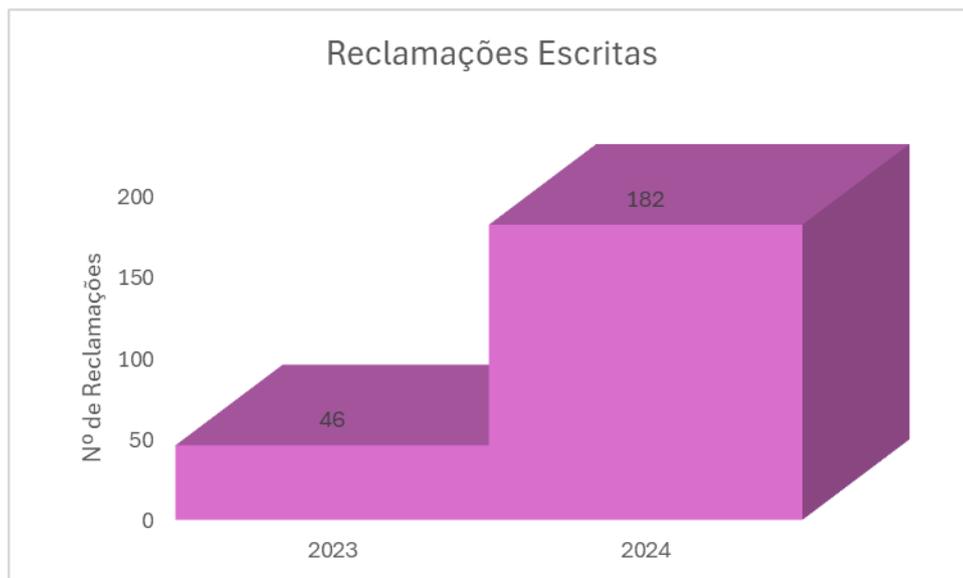


Figura 10: Número de Reclamações Escritas.

A análise ao número de reclamações e participações permite concluir que o aumento generalizado do número de reclamações não se associa a qualquer degradação da qualidade de serviços prestados. As reclamações têm a ver mais com processos de serviços de leitura, faturação e cobrança.

Destaca-se o cumprimento e a elevada taxa de resposta a reclamações dos clientes nos prazos legais.

4. Serviço de Saneamento

A recolha e encaminhamento das águas residuais configuram uma atividade essencial para o Município de Belmonte, para garantia da saúde pública e bem-estar dos cidadãos, contribuindo para o equilíbrio ambiental dos recursos e para a sustentabilidade do território.

4.2. Águas Residuais Tratadas

O volume medido de águas residuais tratadas em ETAR, sob a responsabilidade das Águas do Vale do Tejo, atingiu em 2024, 277868 m³, traduzindo-se numa diminuição de 16730 m³, em relação ao ano de 2023.

A evolução do volume de águas residuais tratadas nos últimos dois anos pode observar-se na figura 11:

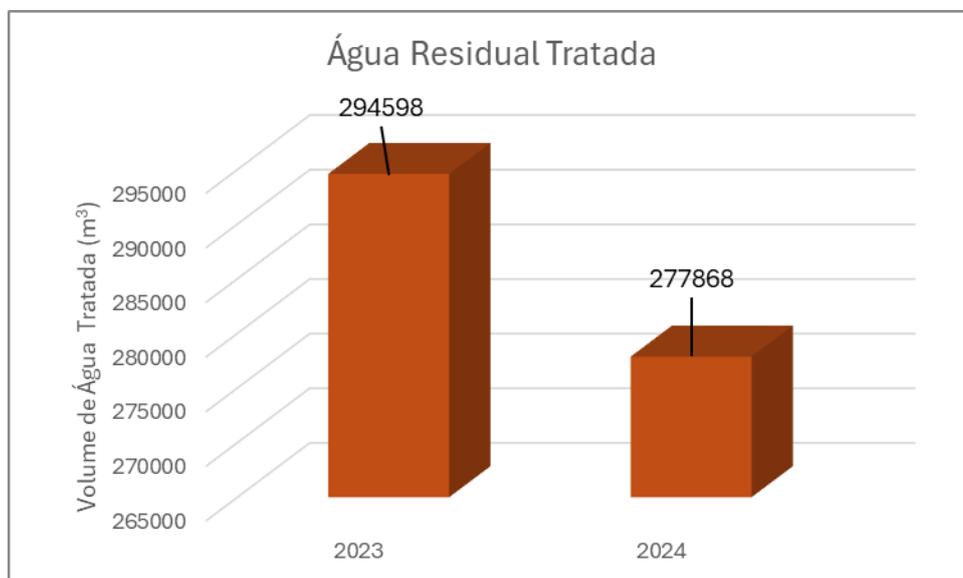


Figura 11: Água Residual Tratada.

4.3. Número de Clientes de Saneamento

O número de contratos de saneamento ativos registou em 2024, um aumento de 2,62 % face ao ano anterior, cifrando-se no final de 2024 em 4608 clientes (mais 22 clientes).

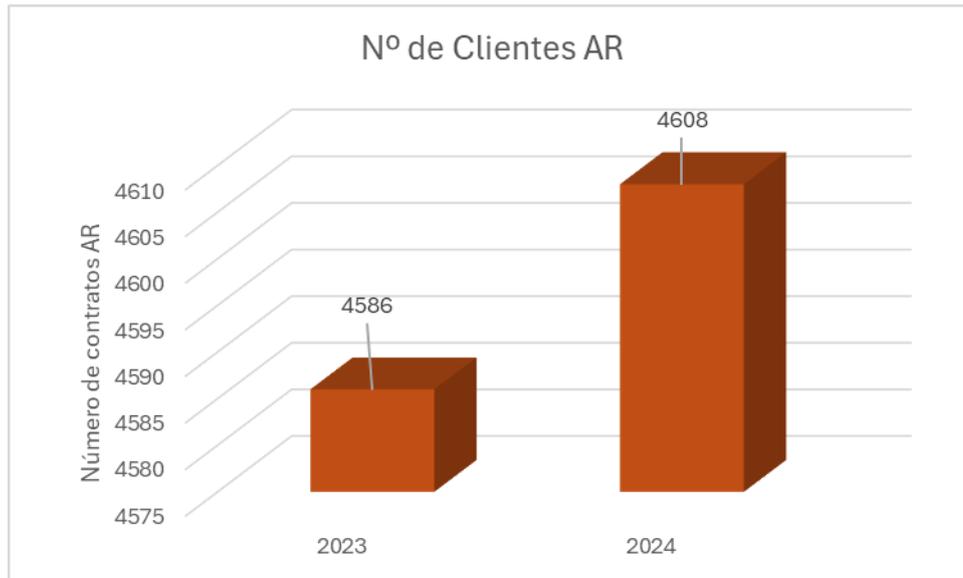


Figura 12: Nº de clientes AR.

4.4. Número de Clientes Domésticos e Não Domésticos de Saneamento

Quando divididos em clientes domésticos e não domésticos, verifica-se que houve uma diminuição de contratos domésticos de AR, de 4266 clientes em 2023 para 4243 clientes em 2024. Por consequência, o número de contratos não domésticos AR aumentou em 45 contratos.

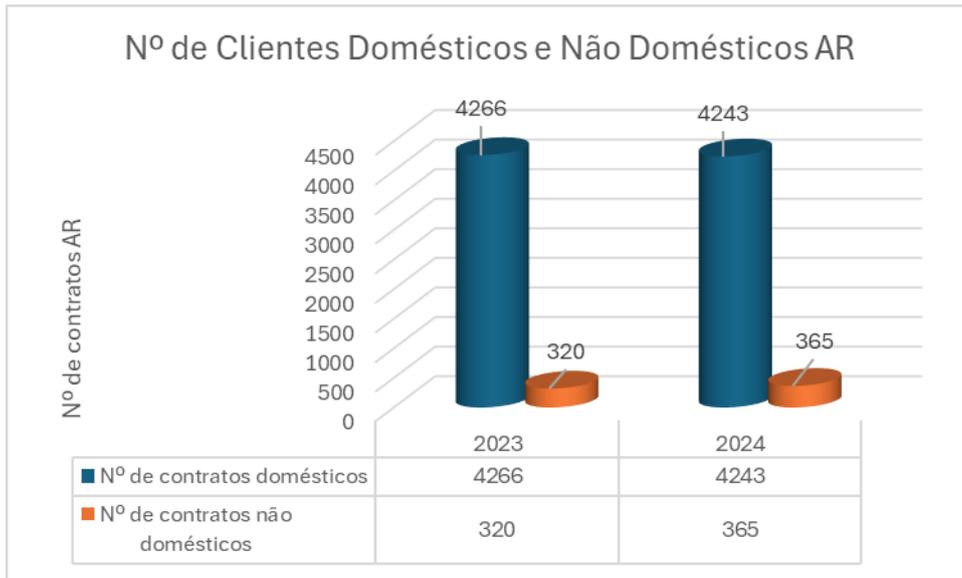


Figura 13: Nº de clientes domésticos e não domésticos AR.

4.5. Água Residual Faturada

O volume de água faturada residual atingiu em 2024 os 293313 m³, traduzindo-se num aumento de 1511 m³, em relação a 2023.

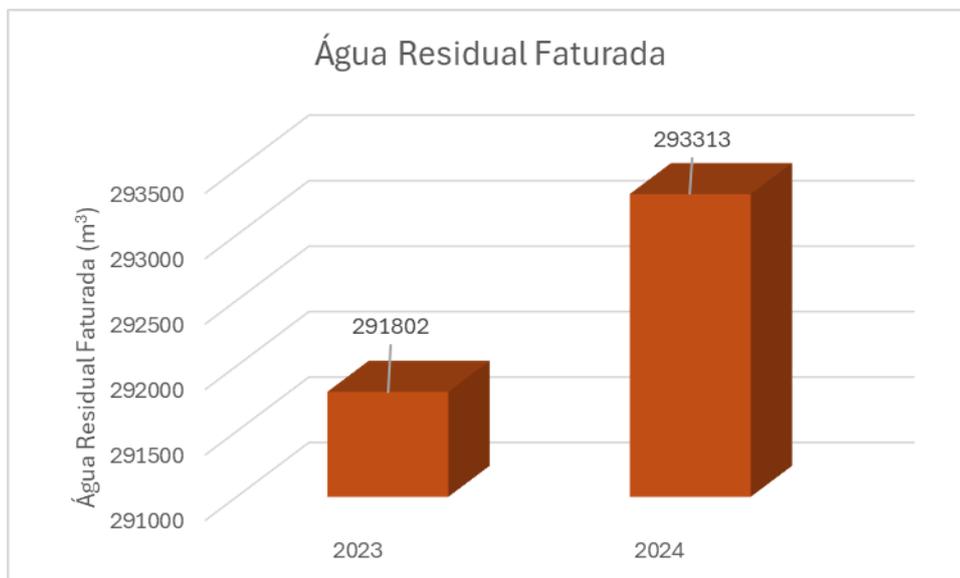


Figura 14: Água Residual Faturada.

Da análise da figura 15, resulta que o consumo doméstico registou um ligeiro decréscimo de 3198 m³ em 2024. O consumo não doméstico aumentou 4709 m³ de 2023 para 2024.

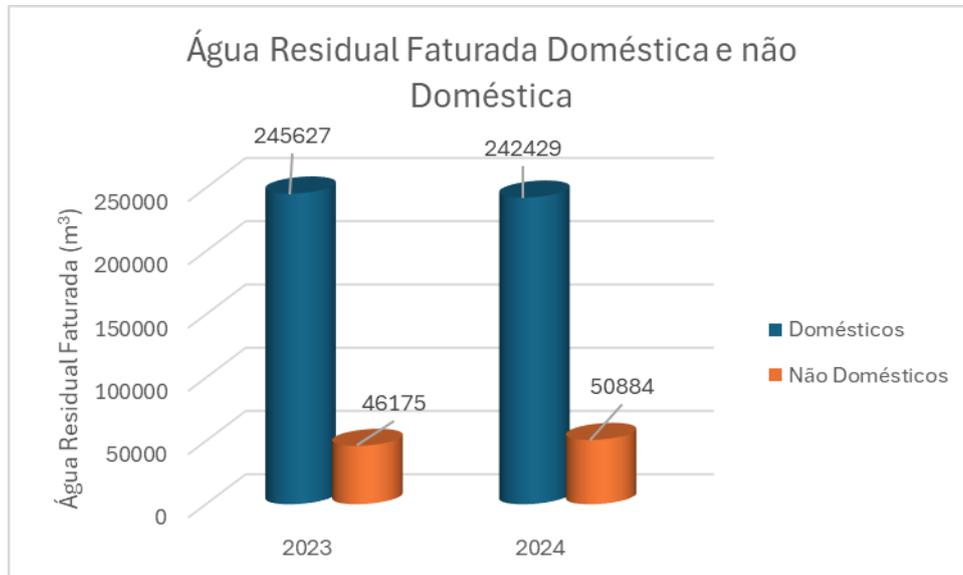


Figura 15: Água Residual Faturada Doméstica e Não Doméstica.

4.6. Limpeza de Fossas Sépticas Individuais

Considerando que existem ainda algumas zonas do concelho sem rede de drenagem de águas residuais e outras que, apesar da existência de rede, a população não está ligada, torna-se necessário assegurar a limpeza de fossas. O Município de Belmonte oferece duas limpezas de fossas anuais.

Assim, pela tabela 3 podemos verificar o número de limpeza de fossas nos últimos dois anos:

Tabela 4: Limpeza de fossas entre 2023 e 2024.

	2023	2024
Limpeza de Fossas	84	87

4.7. Ramais Domiciliários de Águas Residuais Domésticas

Durante o ano de 2024 foram executados 8 ramais de saneamento, mais 1 que em 2023 (Tabela 5):

Tabela 5: Ramais de Saneamento entre 2023 e 2024.

	2023	2024
Ramais de Saneamento	7	8

5. Conclusões

As atividades de abastecimento público de água às populações e drenagem de águas residuais devem obedecer a alguns critérios, entre os quais se destacam a universalidade de acesso, a continuidade e a qualidade do serviço.

Tendo em vista a promoção da melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos, considera-se que foram desenvolvidas, durante o ano de 2024, ações que posicionam o Município de Belmonte como um organismo de referência, na distribuição e abastecimento de água e na recolha de águas residuais, garantindo a proteção da saúde pública e bem-estar dos cidadãos, contribuindo para o equilíbrio ambiental dos recursos, para a sustentabilidade do território e para a qualidade de vida em Belmonte.

Tendo em conta os resultados obtidos neste relatório, pode considerar-se que os maiores volumes de água consumidos estão relacionados com o tipo de utilização doméstico. Considerando o volume de água importada, cerca de 55,68% está associado a perdas, que poderão estar relacionadas com a idade média das condutas.

Os sistemas de abastecimento de água que asseguram a distribuição devem ser devidamente projetados e mantidos em boas condições, de modo a reduzir ao máximo o volume de água que se perde. As perdas económicas associadas as perdas de água refletem-se na fatura dos utilizadores, na medida em que, ao abrigo da legislação nacional, os custos reais refletem-se na faturação. É com base neste cenário, que todos nós devemos desempenhar um papel ativo no controlo das perdas de água, através da comunicação da localização de fugas de água, às entidades competentes, nomeadamente à Câmara Municipal de Belmonte.

No que concerne às reclamações, durante o ano de 2024 foram apresentadas mais 136 reclamações relativamente ao ano de 2023. Estas reclamações estão relacionadas, essencialmente, com processos de serviços de leitura, faturação e cobrança.

Relativamente às águas residuais, as premissas utilizadas no sistema de abastecimento mantêm-se, uma vez que, a idade média dos coletores poderá proporcionar o aumento de colapsos fundamentando a grande diferença entre o volume de água residual recolhida nos coletores e o volume de água tratada.

Bibliografia

- Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto. Estabelece normas, critérios e objetivos de qualidade com a finalidade de proteger o meio aquático e melhorar a qualidade das águas em função dos seus principais usos.
- Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto. Estabelece o regime jurídico da qualidade da água destinada ao consumo humano, transpondo diversas diretivas.
- ERSAR, 2025. Guia de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos Prestados aos Utilizadores. 4.ª Geração do sistema de avaliação / coord. Susana Rodrigues *et al.*; autores Maria Adriana Cardoso *et al* “Guias Técnicos, 27”, Lisboa.
- ERSAR, 2024. Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal – RASARP (2024). Volume 1 e 2.
- Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril. Regulamento da Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos.
- Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro. Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos.

