



Relatório Anual 2019

Águas de Ourém



uma empresa do grupo BEWG

Be Water, S.A.

Avenida Conde Valbom, 30 - 3º
1050-068 Lisboa

T. +351 211 552 700 F. +351 211 552 729
www.bewater.com.pt
bewater@bewater.com.pt

ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO GERAL.....	4
1.1	O Contrato de Concessão	4
1.2	Objetivo do contrato	4
2.	ORGANIZAÇÃO	5
2.1	Estrutura de Recursos Humanos da Concessionária.....	5
2.2	Higiene e Segurança no Trabalho	6
3.	RELAÇÃO COM O UTILIZADOR.....	6
3.1	Horário de atendimento	6
3.2	Carta Compromisso	7
3.3	Campanhas de adesão	8
3.4	Site	8
3.5	Regime Geral de Proteção de Dados	8
4.	AUDITORIAS, CERTIFICAÇÃO E INFORMAÇÕES PRESTADAS.....	9
4.1	Entidades	9
5.	RELAÇÃO COM A COMUNIDADE	11
5.1	A Comunidade externa	11
5.2	Plano de Ação de Sensibilização Ambiental	11
5.3	Outras atividades	15
5.4	A Comunidade Interna	17
6.	OUTROS PROJETOS E PARTICIPAÇÕES.....	19
6.1	Projeto “Kritica” e Plano de Contingência da Água	19
7.	SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	19
7.1	Pegada ecológica e Eficiência Energética	19
8.	ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS, OU DECISÕES DO MUNICÍPIO, APÓS O SEGUNDO ADITAMENTO AO CONTRATO DE CONCESSÃO	21
9.	INDICADORES DE ATIVIDADE	22

9.1	Indicadores quantitativos Utilizadores.....	22
9.2	Indicadores quantitativos técnicos	26
10.	QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA	28
10.1	Controlo da qualidade da água para consumo humano.....	28
11.	RAMAIS DE ABASTECIMENTO.....	33
11.1	Ramais novos.....	33
12.	OBRAS DE CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO DA REDE E INFRAESTRUTURAS	33
12.1	Renovação de ramais	33
12.2	Substituição de válvulas	34
12.3	Renovação de ventosas	34
12.4	Válvulas redutoras de pressão	35
12.5	Recuperação de instalações e substituição de equipamento eletromecânico	36
13.	GESTÃO PATRIMONIAL DE INFRAESTRUTURAS.....	40
14.	TITULOS DE UTILIZAÇÃO DO DOMÍNIO HIDRICO	41
15.	INVESTIMENTOS NA REDE - BALANÇO.....	41
16.	OBRAS EXECUTADAS, OU A EXECUTAR, POR CONTA DO PLANO DE INVESTIMENTOS CONTRATUAL	43
16.1	Projetos elaborados:	43
16.2	Processos de concurso organizados e lançados:	43
16.3	Obras executadas ou em execução:	43
17.	ESTUDO HIDROGEOLÓGICO.....	47
18.	RESUMOS DOS INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA CONCESSIONÁRIA.....	48
19.	ANÁLISE ECONÓMICA - FINANCEIRA.....	49
19.1	Referencial Contabilístico de preparação das demonstrações financeiras	49
19.2	Análise Económica e Financeira	51

1. APRESENTAÇÃO GERAL

1.1 O Contrato de Concessão

O presente documento resume a atividade desenvolvida pela Be Water, S.A. – Águas de Ourém, no âmbito do contrato de concessão da exploração do sistema de captação, tratamento e distribuição de água do concelho de Ourém, durante o ano de 2019.

O contrato de concessão foi assinado em 28 de junho de 1996, com o período de funcionamento normal a iniciar-se em novembro do mesmo ano.

A 4 de julho de 2005, foi assinado o primeiro aditamento ao contrato de concessão.

Após audiência realizada no dia 27 de outubro de 2015, e com a decisão do Tribunal Arbitral, deu-se início ao segundo aditamento ao contrato de concessão.

1.2 Objetivo do contrato

A concessionária, responsável pela exploração e gestão do sistema de captação, tratamento e distribuição de água para consumo público do concelho de Ourém, desenvolve a sua atividade no interior do perímetro territorial definido pelo limite do concelho de Ourém.

A concessionária assegura diariamente o fornecimento domiciliário de água potável, quer em quantidade, quer em qualidade, aos seus utilizadores.

Para o efeito, a concessionária:

- opera as instalações disponibilizadas pela concedente;
- efetua os trabalhos de manutenção, reparação e conservação das infraestruturas, equipamentos elétricos, mecânicos e eletromecânicos dos vários subsistemas de abastecimento;
- efetua o controlo de qualidade da água posta à disposição dos utilizadores;
- estabelece uma relação de proximidade com os utilizadores, segundo o princípio da prestação de um serviço público;
- mantém, repara, renova e constrói novas infraestruturas da rede de abastecimento de água (ramais domiciliários, redes, reservatórios, etc);
- instala, mantém e substitui contadores de água;
- fornece à entidade concedente todas as informações, dados e estatísticas referentes ao funcionamento do serviço;
- desenvolve ações de cariz sociopedagógico junto da população, nomeadamente ações de sensibilização ambiental junto das suas escolas.

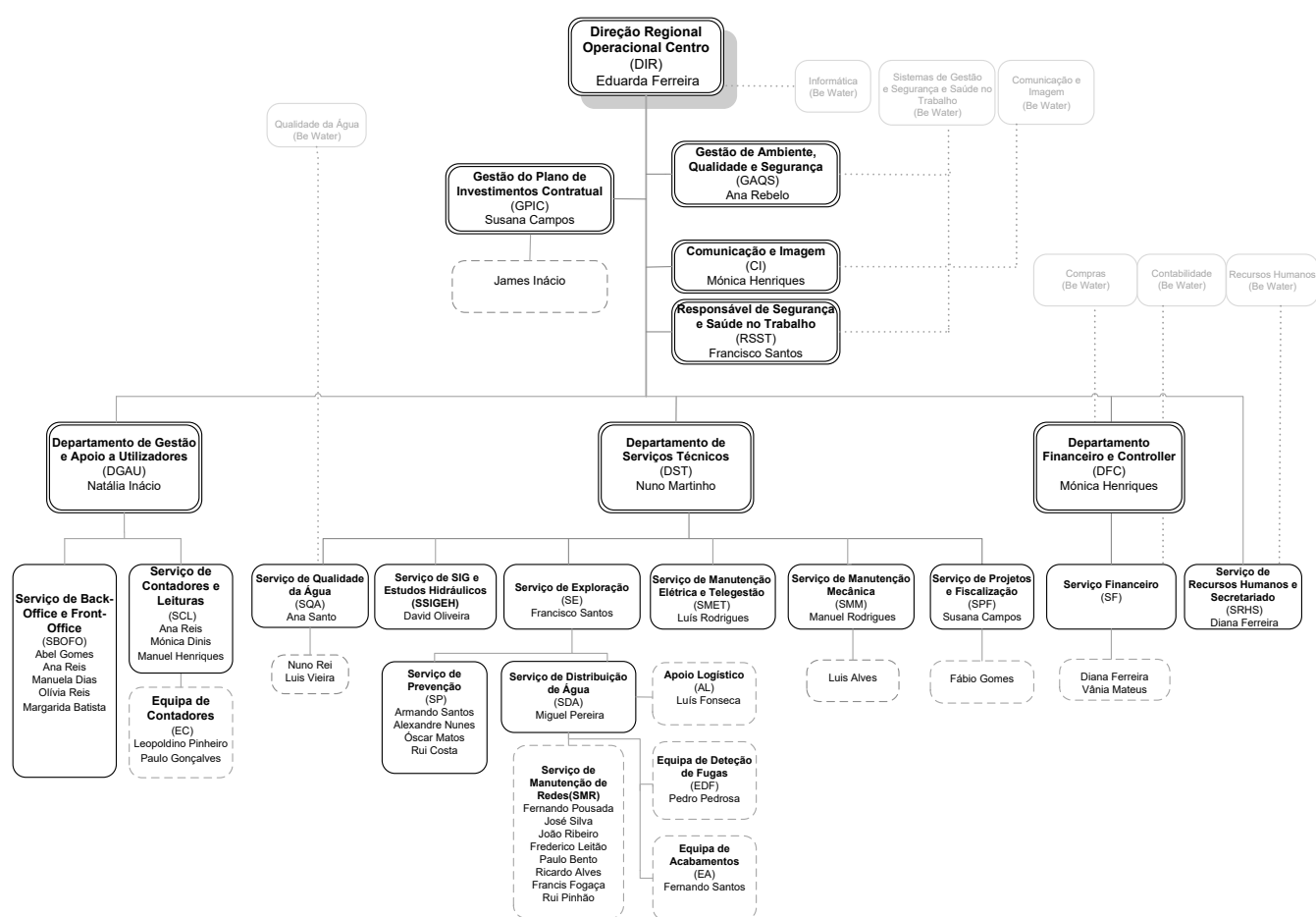
2. ORGANIZAÇÃO

2.1 Estrutura de Recursos Humanos da Concessionária

Os níveis de responsabilidade e “reporting” estão perfeitamente identificados, na concessão de Ourém, e expressos num organigrama.

2.1.1 Organigrama

O organigrama abaixo evidencia a estrutura orgânica da concessionária, representando os Departamentos, Serviços e Setores que a constituem, à data de 31 de dezembro de 2019.



2.1.2 Recursos Humanos

Num ambiente cada vez mais competitivo, a Be Water, S.A. – Águas de Ourém reconhece a importância crescente da formação dos seus recursos humanos. A evolução do desempenho dos seus colaboradores, adquirida através da formação, ou experiência profissional, são essenciais para a organização atingir os seus objetivos e crucial para a melhoria contínua dos seus serviços.

Durante este ano, os trabalhadores da concessionária receberam 374 horas de formação, das quais 41 horas tiveram como tema principal a Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.

Destaca-se a formação realizada em colaboração com o Serviço de Informação e Segurança (SIS). Esta formação, destinada a todos os colaboradores e apropriada às características do Município de Ourém, como epicentro de convergência de entidades mediáticas e turismo religioso, teve o objetivo da sensibilização para a ameaça terrorista no setor de abastecimento de água, principais problemas de segurança, medidas de gestão de risco e indicadores de atividade terrorista.



Habilitação de Entrada em Espaços Confinados

2.2 Higiene e Segurança no Trabalho

A garantia das condições de trabalho, que respeitem os direitos humanos e as normas internacionais do trabalho, constitui um alicerce sempre presente nas atividades realizadas pela Be Water, S.A. – Águas de Ourém.

Tal premissa, visa a promoção contínua da segurança e saúde dos seus trabalhadores e de todas as pessoas afetadas pelas suas atividades e assenta na sensibilização e formação contínua dos seus trabalhadores, naquilo que são as suas obrigações individuais e coletivas, na garantia da sua segurança e na dos outros.

No que respeita aos índices de sinistralidade, verificou-se em 2019 a ocorrência de 3 acidentes de trabalho, que deram origem a baixa médica.

3. RELAÇÃO COM O UTILIZADOR

3.1 Horário de atendimento

A Be Water, S.A. – Águas de Ourém, no sentido de se adequar às expectativas dos seus utilizadores, tem o seguinte horário de atendimento:

- Presencial, em regime contínuo - Abertura às 8:30 horas e encerramento às 16:00 horas;
- Telefónico, em regime contínuo, das 8h30min às 17h30min;
- Comunicação de leituras de contadores de água, pelo número gratuito 800 100 126, em regime contínuo, 24horas/dia;
- Comunicação de situações de “avarias de rede” e/ou “emergências” - regime de 24 horas/dia e 7 dias por semana.



3.2 Carta Compromisso

Continuando a privilegiar a relação de confiança com os seus utilizadores, a Be Water, S.A. – Águas de Ourém compromete-se a prestar um serviço de qualidade e segundo o princípio da melhoria contínua, na gestão do ciclo de água.

Em outubro de 2007, iniciámos este projeto e assumimos então doze compromissos que abrangem todas as áreas da concessionária. Em caso de incumprimento, e como compensação, comprometemo-nos a oferecer ao utilizador o valor equivalente a 10.000 litros de água, calculado ao valor tarifado no primeiro escalão, de uso *Doméstico*.

a sua
Garantia

O nosso objetivo de preservar a sua satisfação levou-nos à criação desta carta de compromisso. Esta não é mais do que uma garantia para um serviço eficiente.



os nossos Compromissos

os nossos Compromissos

Facilitamos o acesso aos nossos serviços

- Fazemos o seu contacto por telefone, correio eletrónico, correio ou nos nossos pontos de atendimento;
- Entregamos um conjunto de informações úteis, para que nos possa contactar e nos possa ajudar;
- Fornecemos o compromisso do seu ramal em 8 dias úteis, após a visita do técnico de instalação;
- 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;
- Atualizamos o serviço até ao final da sua ligação à sua instalação, ou na data acordada, e sempre que as condições técnicas o permitirem.

Respeitamos as marcações que acordamos consigo

Para todas as solicitações efetuadas, e que envolvem uma intervenção nos locais regatados, o horário de trabalho é acordado. Considera-se o respeito do horário o período entre a hora acordada e os 40 minutos seguintes.

Intervimos em situações de emergência

Respondemos 24 horas por dia, 7 dias por semana, às situações de emergência e avarias nas redes de abastecimento de água para consumo público que, após a verificação, sejam:

- Interrupções de abastecimento;
- Interrupções de abastecimento;
- Interrupções de abastecimento;

Respondemos a questões sobre a qualidade da água

Respondemos às suas questões, pelo mesmo meio, nos seguintes prazos:

Telefone: imediato, exceto se a complexidade técnica exigir a uma resposta posterior.

Correio eletrónico: até ao final do dia seguinte.

Correio: 3 dias úteis.

Respondemos a questões sobre a fatura e às reclamações sobre os serviços

Respondemos às suas questões, pelo mesmo meio, nos seguintes prazos:

Telefone: imediato, exceto se a complexidade técnica exigir a uma resposta posterior.

Correio eletrónico: até ao final do dia seguinte.

Correio: 3 dias úteis.

[*] Em caso de incumprimento, como compensação, oferecemos-lhe uma prestação futura de valor equivalente a 10.000 litros de água, calculado ao primeiro escalão doméstico.

O cumprimento da Carta Compromisso deve ser reclamado pelo cliente segundo o princípio da boa fé em condições normais de funcionamento. O seu cumprimento não pode ser exigido em situações de impacto coletivo e quando a sua execução é impossível momentânea ou definitivamente, nomeadamente nos seguintes casos:

- Intervenção externa e independente da Águas de Ourém;
- Caso de força maior;
- Condições climáticas difíceis (ex. inundações, geadas, neve, etc.);
- Danos ou avarias dos infraestruturas e equipamentos;
- Instalações e equipamentos inadequados;
- Não cumprimento do Cliente nos seus deveres e obrigações;
- Interrupção do fornecimento de água em caso de necessidade de intervenção na rede.

Em 2019, registaram-se **91** incumprimentos:

- 87, relativos a “Execução de Ramal nos 15 dias posteriores ao seu pagamento”;
- 2, relativos a prazo de resposta a “Questões verbais e/ou telefonicamente não respondidas de imediato”;
- 2, relativos a prazo de resposta a “Questões via correio eletrónico”.

Este ano verificou-se uma **redução de 16,5%** no n.º de incumprimentos, face a 2018.

O elevado número de incumprimentos registados relativos à “Execução de ramal”, justifica-se pelo incremento do número de solicitações de adesão ao serviço, promovida pela gratuidade de execução de novos ramais e/ou celebração de novos contratos, desde 2018.

Os restantes, resultam da necessidade de análise técnica específica, para uma correta resposta às questões apresentadas pelos utilizadores.

3.3 Campanhas de adesão

O nº. de adesões às campanhas em vigor na Be Water, S.A. - Águas de Ourém foi o seguinte, em 2019:

- Domiciliação bancária - 1.925 utilizadores;
- Balcão digital – 325 utilizadores;
- Fatura Eletrónica - 768 utilizadores;
- Periodicidade de Faturação - 67 utilizadores.

3.4 Site

De acordo com o estabelecido no decreto-lei n.º 194/2009 de 20 de agosto, a Be Water, S.A. – Águas de Ourém manteve disponível um site - www.ourem-bewater.com.pt – com toda a informação essencial sobre a atividade da concessionária, e funcionalidades colocadas à disposição do utilizador.



Além do site, divulga também conteúdos informativos e pedagógicos, quer através do LCD existente no Serviço de Atendimento ao Público quer no espaço reservado às mensagens, nas faturas de água emitidas mensalmente, ou através de folhetos, enviados juntamente com as faturas de água.

3.5 Regime Geral de Proteção de Dados

Respeitando o princípio da transparência de processos, e de acordo com o Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD), é solicitado a todos os utilizadores, em cada ato de contratação, que se expressem relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais.

☐ Concordo, pelo presente documento, que os dados pessoais recolhidos no âmbito do contrato de abastecimento de água e/ou recolha e tratamento de águas residuais para a finalidade de *marketing* serão tratados com base no consentimento prestado pelo titular do contrato.

☐ Concordo que os dados pessoais indicados sejam utilizados para criar um perfil individual de cliente/segmentação, tendo em conta o meu consumo, equipamento instalado e situação geográfica, e para avaliação de produtos ou serviços do meu interesse, bem como para fins de natureza estatística. Como resultado deste perfil, apenas deverei receber comunicações de cliente relevantes para mim, nomeadamente sobre eficiência hídrica e económica, eficiência do funcionamento das instalações prediais e assistência técnica.

☐ Concordo que os meus dados pessoais sejam tratados para comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com o contrato de abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais.

Pretendo atualizar / confirmar os meus dados para contacto:

Correio eletrónico (indicar endereço) _____
 Telefone fixo (indicar número) _____
 Telemóvel (indicar número) _____

Nº Cliente _____

Data: ____/____/____

Assinatura _____

Também no Balcão Digital, se obedece às regras estabelecidas pelo RGPD. Ao aceder ao Portal da Be Water – Águas de Ourém, podemos consultar o histórico das leituras, comunicar a leitura, consultar as faturas e o seu estado, aceder ao Débito Direto, aceder à Fatura Eletrónica e efetuar Pedidos.



4. AUDITORIAS, CERTIFICAÇÃO E INFORMAÇÕES PRESTADAS

4.1 Entidades

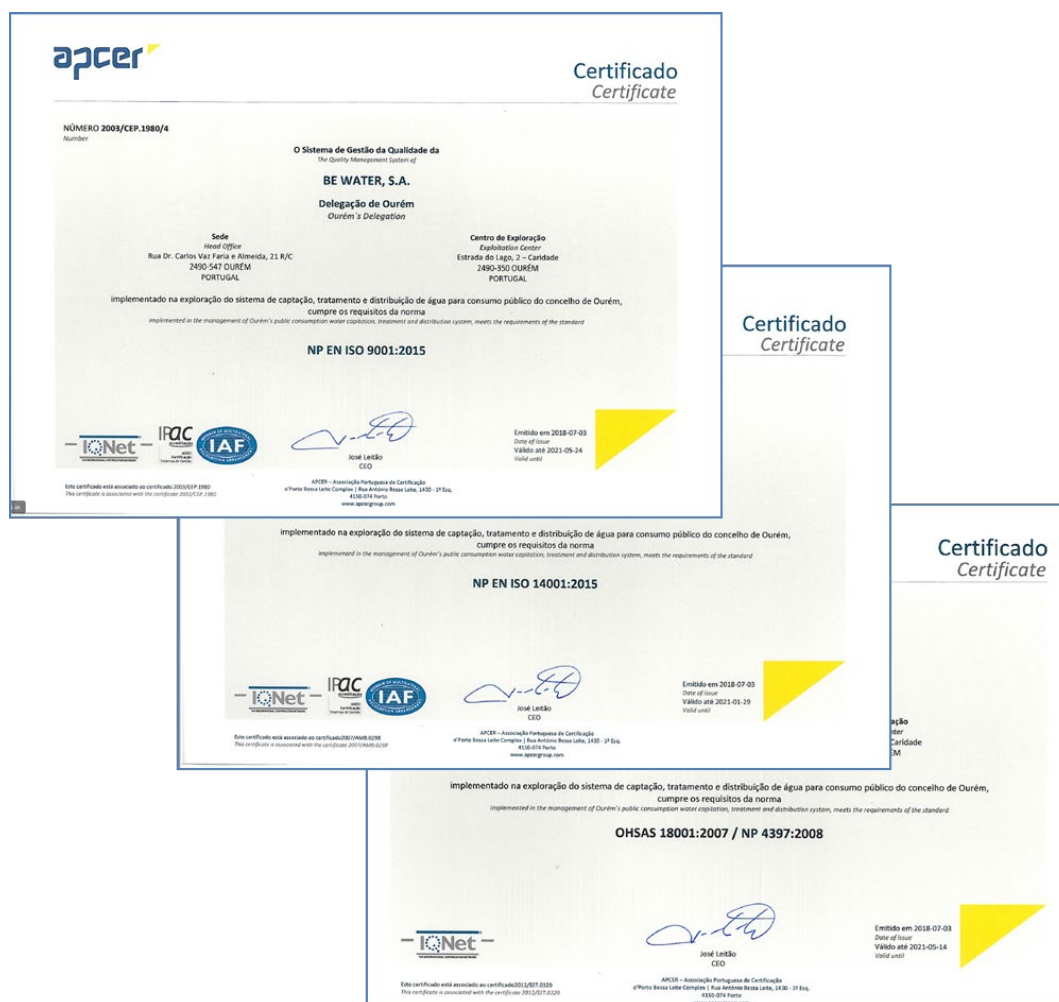
Foram dadas respostas a todas as solicitações provenientes do Município de Ourém, Autoridade de Saúde, APA, INE e ERSAR, além de outras entidades que solicitaram diversos elementos relacionados com a atividade.

Em maio de 2019, a Be Water – Águas de Ourém foi auditada pela APCER, no âmbito do sistema de gestão integrado (qualidade, ambiente e segurança). Esta foi a primeira auditoria de acompanhamento ao sistema integração de gestão em qualidade, ambiente e segurança e saúde do trabalho, segundo os referenciais NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015 e OHSAS18001:2007/NP4397:2008.

Na sequência da análise efetuada às respostas enviadas ao relatório da referida auditoria de acompanhamento, a entidade certificadora APCER considerou que se encontravam reunidas as condições necessárias à manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde do Trabalho implementado na Be Water.

São diversas as vantagens desta tripla certificação, quer a nível interno quer a nível externo, destacando-se:

- Melhoria do prestígio e da imagem;
- Aumento da competitividade e disponibilidade para outros serviços;
- Aumento da confiança dos Trabalhadores, dos Clientes, dos Utilizadores e Administração;
- Cultura da melhoria contínua;
- Redução de custos;
- Prevenção e minimização de aspetos, perigos e acidentes.



5. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

5.1 A Comunidade externa

A Be Water, S.A. - Águas de Ourém manteve o compromisso de cooperação com o CRIF - Centro de Reabilitação e Integração de Fátima), no âmbito do controlo da qualidade da água da sua piscina de reabilitação.

À semelhança de anos anteriores, a Be Water - Águas de Ourém colocou à disposição dos peregrinos, que visitaram Fátima para a celebração do “13 de maio”, 19 bebedouros de água potável distribuídos por vários locais, nos acessos a Fátima. Desta vez, por motivos de segurança, a sua localização não foi divulgada.



5.2 Plano de Ação de Sensibilização Ambiental

Dando-se cumprimento a este Plano, no decurso do 2.º e 3.º períodos escolares, do ano letivo 2018/2019, efetuaram-se diversas ações de sensibilização didáticas na área da sustentabilidade ambiental, em várias escolas do Concelho.

Foram realizadas 5 ações de sensibilização, destinadas a 116 alunos, ao 8.º ano de escolaridade, e respetivos professores, nas seguintes escolas:

- Escola Básica e Secundária de Ourém;
- Colégio São Miguel;
- E.B. 2, 3 Cónego Dr. Manuel Lopes Perdigão de Caxarias.

As atividades organizadas distribuíram-se pelos seguintes âmbitos:

- **Projeto de Continuidade de Acompanhamento da Turma**

A concessionária iniciou há 4 anos (ano letivo de 2015/16), um projeto com 5 turmas que aderiram à ideia, onde se procurou integrar nos respetivos programas curriculares destas turmas princípios e atitudes de preservação de recursos hídricos e da natureza. Este é um projeto que obriga ao acompanhamento plurianual, das mesmas turmas, desde o 5º ano de escolaridade – início do projeto - até ao respetivo 12.º ano de escolaridade, contribuindo com informação didática na perspetiva de ajudar a formar futuros eco-cidadãos preocupados com a sustentabilidade ambiental.

O principal objetivo desta ação é medir, e avaliar a taxa de evolução, o desenvolvimento de sensibilidade e atitude construtiva perante os desafios ambientais que se colocarão aos alunos, durante este percurso escolar, em comparação com as turmas e alunos não aderentes ao projeto.

Nesta iniciativa são explorados alguns temas como os ciclos da água e abastecimento público de água, poluição, esgotamento de recursos hídricos, desflorestação e efeitos no meio ambiente.

Nesse sentido, foram efetuadas 5 sessões, a um público-alvo de 116 alunos, traduzindo-se em 5 sessões de apresentação de fundamentos teóricos, que decorreram no Colégio São Miguel, Agrupamento de Escolas de Ourém e Agrupamento Cónego Dr. Manuel Lopes Perdigão.



• Comemoração do Dia Mundial da Criança

O evento organizado pelo Município de Ourém, prolongou-se por três dias e destinou-se às crianças da pré-escola e do 1º ciclo, de todo o concelho. Tal como em anos anteriores, a Be Water - Águas de Ourém esteve presente em dois espaços distintos, no Centro de Negócios de Ourém:

- Um dedicado às pinturas faciais, onde se fazia a alegria da pequenada.

Enquanto esperavam pela sua vez, iam-se divertindo com balões, a colorir desenhos e a desfolhar os Livros de Atividades associados à temática da Água;

- Num espaço mais reservado, foi o momento da história ilustrada da “Amélia quer um peixe”, que retratava, além dos diversos animais da fauna, a poluição que atualmente existe nos rios e mares;

Em diversos pontos do recinto, foram disponibilizados bebedouros de água potável.



• Mensagens nas faturas

Deste Plano de Ação de Sensibilização Ambiental, faz parte ainda a dinamização do espaço “Mensagens”, disponibilizado nas faturas emitidas mensalmente aos nossos utilizadores. Seguem exemplos de algumas dessas mensagens:

Mensagens

Para a água não desperdiçar, a torneira debes arranjar - Eco-Código da Escola do Cônego Dr. Manuel Lopes Perdigão - Caxarias

Mensagens

Para o Planeta salvar, água e energia temos de poupar - Eco-Código do Colégio do Sagrado Coração de Maria - Fátima

Mensagens

Água no planeta é um bem para a vida - Eco-Código do Agrupamento de Escolas de Ourém

Mensagens

Se o planeta azul e vivo não queres perder, então, poupar água é o que terás de fazer - Aluno do 6.ano do Colégio São Miguel.

• O Verão

O Município de Ourém promoveu Atividades de Sensibilização junto da praia Fluvial do Agroal, na área do ambiente, em cooperação com a Be Water – Águas de Ourém, SUMA, Quercus e ACES Médio Tejo.

A praia fluvial do Agroal, é uma praia que tem astreada a "Bandeira Azul".

Nos dias 25 de julho e 27 de agosto, a Be Water – Águas de Ourém, esteve presente no Agroal, com o tema "Prova da Água".

Esta "Prova de Água", consistiu na promoção do consumo da água da torneira, e na prova "cega", onde a população provava a água da rede pública e a água engarrafada, saboreando as duas e procurando distinguir qual era a água da torneira.

No local foi montada a tenda do Bar da Água, com informação sobre a qualidade da água da torneira.

Junto dos mais novos, ofertamos balões e ímanes alusivos à atividade.



- **Sessão de Esclarecimento “Preservação dos Recursos Hídricos do Concelho de Ourém”**

Em parceria com o Município de Ourém, e integrada nas comemorações do Dia Nacional da Água, foi promovida uma Sessão de Esclarecimento dedicada ao tema “Preservação dos Recursos Hídricos do Concelho de Ourém”, no passado dia 01/10/2019.

Contou com a presença do Sr. Dr. Luís Albuquerque (Presidente da Câmara Municipal), o Sr. Natálio Reis (Vice-Presidente da Câmara Municipal), o Sr. Orlando Cavaco (Presidente da Junta de Freguesia da Urqueira) e como oradores o Sr. Dr. Eduardo Peralta (Ecointegral, Lda) e a Dr.ª Eduarda Ferreira (Diretora da Be Water – Águas de Ourém).

Esta sessão serviu igualmente para envolver toda a comunidade local na procura de soluções e partilha de responsabilidades, no sentido de promover a tomada de medidas efetivas para a preservação dos recursos hídricos do concelho, como promotoras inevitáveis mas integradas no desenvolvimento do concelho.





01
OUT'2019
SESSÃO DE ESCLARECIMENTO
PRESERVAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS DO CONCELHO DE OURÉM
SALÃO DA JUNTA DE FREGUESIA DE URQUEIRA

[14.30 HORAS] RECEÇÃO DOS CONVIDADOS

[15.00 HORAS] INÍCIO DA SESSÃO
NATÁLIO REIS (VICE-PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE OURÉM)

[15.15 HORAS] A EXPLORAÇÃO DO AQUIFERO DE OURÉM PELA CONCESSIONÁRIA DO SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA
EDUARDA FERREIRA (DIRETORA DA BE WATER, S.A.)

[15.30 HORAS] APRESENTAÇÃO DO ESTUDO HIDROGEOLÓGICO EFETUADO NO CONCELHO DE OURÉM
EDUARDO PERALTA (ECOINTEGRAL, LDA)

[16.15 HORAS] DEBATE

[16.45 HORAS] ENCERRAMENTO
LUÍS MIGUEL ALBUQUERQUE (PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE OURÉM)

INSCRIÇÕES GRATUITAS E LIMITADAS AOS LUGARES EXISTENTES / DISPONÍVEIS ATÉ 27 DE SETEMBRO

AMBIENTE@CM.OURÉM.PT
T. 249 540 900 (EXT.6416)

ÁGUAS.OURÉM@BEWATER.COM.PT
T. 249 540 010

Ourém
Câmara Municipal

be water
Águas de Ourém
uma empresa do grupo BEWG

CAPTAÇÕES

ALBURITEL
41 furos particulares

ATOUGUIA
22 particulares

CAXARIAS
74 particulares, dos quais 11 artesanais

ESPITE
10 particulares

FÁTIMA
é outro sistema, não pertence ao aquífero de Ourém
37 particulares

FREIXIANDA, RIBEIRA DO FÁRRIO E FORMIGALIS
97 particulares

GONDEMARIA E OLIVAL
96 particulares, dos quais 13 artesanais

MATAS E CERCAL
36 particulares, 3 artesanais

NOSSA SENHORA DAS MISERICÓRDIAS
42 particulares, 1 artesiano

NOSSA SENHORA DA PIEDADE
129 particulares, 1 artesiano

RIO DE COUROS E CASAL DOS BERNARDOS
158 particulares, 6 artesanais

SEIÇA
86 particulares, 2 artesanais

URQUEIRA
90 particulares, 24 artesanais

AGUA

Seis mil habitações não estão ligadas à rede pública de água

As preocupações
"Urqueira, como tem grandes reservas de água, temos uma grande responsabilidade em preservar este bem para as próximas gerações", afirmou o presidente da Junta, Orlando Cavaco, na sessão de abertura.

Por isso, "aumentámos a frequência das análises às nossas fontes públicas, para que todos se sintam seguros em vir buscar e beber a nossa água". Para além disso, o autarca tem defendido a necessidade do saneamento chegar à Urqueira, quanto antes.

Desse investimento, que o Município já está a levar a cabo em algumas zonas do concelho, o presidente da autarquia realçou que a constituição da empresa intermunicipal Tejo Ambiente irá permitir a expansão da rede de saneamento básico concelhia.

- **Hastear da Bandeira Eco-Escolas**

A Be Water – Águas de Ourém foi convidada pelo Agrupamento da Escola Básica e Secundária de Ourém, a participar no hastear da Bandeira Eco-Escolas 2018/2019, em cerimónia realizada no passado dia 25/11/2019.

Num ato simbólico, foram plantadas árvores autóctones dentro do espaço escolar, a simbolizar o Dia Nacional da Floresta Autóctone.

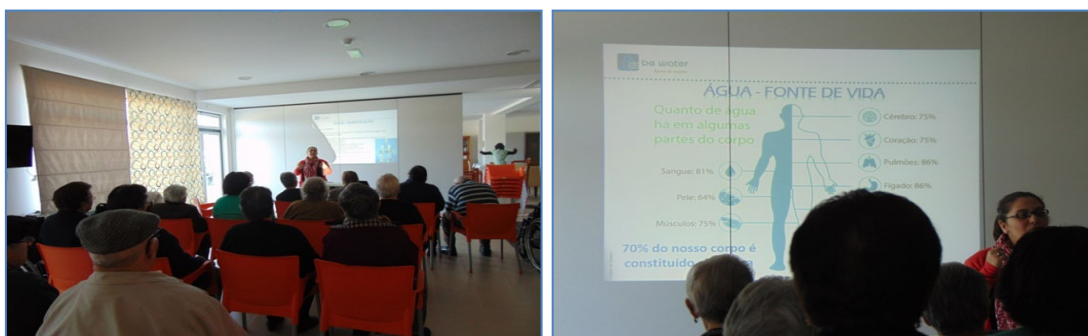


5.3 Outras atividades

E por convite:

- **Organizamos uma acção de sensibilização, promotora do consumo da água da rede**

Foi realizada uma ação de sensibilização, no Centro de Terceira Idade de Gondemaria, para os utentes do Centro, onde foi apresentado e explicada a importância da ingestão de água, especialmente pelos idosos, dado serem mais susceptíveis a situações de desidratação, devido à perda de sensação de sede e à capacidade de retenção de água pelos rins.



- **A entrega de um Pilhão, com pilhas para reciclar**

No âmbito do Projeto Eco Escolas, fomos convidados a ajudar na recolha de Pilhas, promovendo a iniciativa junto dos trabalhadores da concessionária, e entregando-as no Agrupamento Cónego Dr. Manuel Lopes Perdigão.

- **A inauguração de um Pannel de Azulejos**

A Be Water – Águas de Ourém, no âmbito das relações instituídas com o Agrupamento de Escolas de Ourém, ao abrigo do programa Eco-Escolas 2018-2019, convidou a escola a produzir um painel de azulejos associado à temática da água e da sua preservação.

Os “500 Anos da Circum-navegação do Fernando Magalhães” viria a ser o tema proposto pela responsável do programa Eco-Escolas, e desenvolvido por 7 alunos do 11.º ano da turma de Artes e Clube de Cerâmica, sob a coordenação da Professora Graça Martins.

A inauguração do painel teve lugar na Caridade, no dia 6 de maio de 2019, data em que se comemorou o Dia Nacional do Azulejo, pelos Senhores Presidente e Vice-Presidente da Câmara Municipal de Ourém e pelo Diretor da Be Water – Águas de Ourém, contando com a presença dos “artistas”, da sua Professora e da Diretora do Agrupamento de Escolas de Ourém. Durante este evento, os alunos fizeram a exposição do seu trabalho e da temática escolhida. A apresentação foi encerrada com a declamação de um poema, por uma das alunas da turma de Artes.

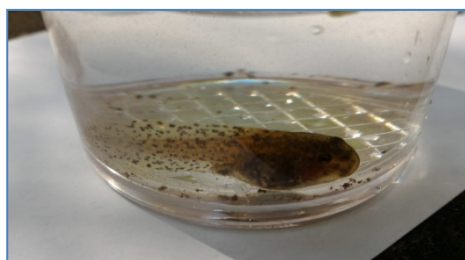
O trabalho executado participou também no projeto “Ação Escola SOS Azulejo 2019”.



- **Projeto Rios**

A Be Water, SA patrocinou a iniciativa do Projeto Rios, contribuindo com uma verba para a realização do Curso dinamizado pela ASPEA – Associação Portuguesa de Educação Ambiental, realizado nas instalações do Grupo Desportivo Sandoeirense, na Sandoeira, Rio de Couros, nos dias 28 e 29 de setembro de 2019.

O objetivo do curso foi dotar os formandos de ferramentas do Projeto Rios, para realizar uma saída de campo no âmbito desse projeto e identificar propostas de ações de melhoria no Rio/Ribeira.



5.4 A Comunidade Interna

- **Projeto IDEO**

O projeto IdEwater, que já vai no seu 4.º ano de implementação, onde todos os trabalhadores podem apresentar ideias sobre qualquer assunto, relacionado com a atividade da concessionária e do serviço prestado, desde comunicação ou interação com a comunidade, passando pelas diversas áreas técnicas e de desenvolvimento.

As ideias são registadas pela responsável de Comunicação da Be Water - Águas de Ourém, que encaminha para especialistas da área do assunto correspondente a ideia apresentada, para que esta possa ser estudada e desenvolvida, analisado o custo de implementação e de retorno, e verificada a sua aplicabilidade.



Foram já apresentadas algumas ideias interessantes e que se encontram em avaliação, para eventual implementação.

- **Magusto**

Como já vem sendo hábito, todos os anos a Be Water – Águas de Ourém organiza o magusto para todos os seus colaboradores. Este ano, o convívio, ocorreu no dia 12 de novembro.

Em simultâneo, os colaboradores da Be Water – Águas de Ourém comemoraram o 23.º aniversário da Concessão, com a presença dos seus administradores.



• Convívio de Natal

Como já vem sendo tradição, todos os anos a empresa oferece presentes aos filhos dos trabalhadores, com idades até aos 12 anos.

Aproveitando a data, realizou-se um lanche convívio, com os trabalhadores e os seus filhos, no passado dia 20/12/2019, com a entrega de prendas realizada pelo Pai e Mãe Natal (também colaboradores) vestidos a primor e prontos para a sessão fotográfica.

Não faltaram as tradicionais doçuras de Natal, nem a alegria que lhe é inerente.



6. OUTROS PROJETOS E PARTICIPAÇÕES

6.1 Projeto “Kritica” e Plano de Contingência da Água

A Be Water – Águas de Ourém deu, em 2019, continuidade ao projeto para o qual foi convidada a participar, a convite da ERSAR, e em colaboração com o Serviço de Informação e Segurança (SIS), iniciado no âmbito das comemorações do centenário de Fátima e da visita de Sua Santidade, a 13 de maio de 2017, tendo em vista testar a resposta do sistema público de abastecimento de água canalizada, perante um eventual atentado terrorista.

Este projeto aparece complementarmente a um outro que foi construído no ano 2016, designado por Plano de Contingência ao Setor de Abastecimento de Água à Cova de Iria, dando cumprimento do previsto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto, e motivado pelas peregrinações dos dias 12 e 13 de maio, que estabelece procedimentos de atuação, a acionar em caso da ocorrência de eventos decorrentes de fenómenos ou atos de natureza excecional, ou incidentes inesperados, e que ponham em causa a normalidade do serviço de abastecimento público de água, no subsector em causa.

A Be Water - Águas de Ourém estruturou o seu Plano de Contingência tendo como princípio a gestão da qualidade da água, e da sua disponibilidade, de uma forma eficiente e eficaz, bem como a manutenção do sistema de captação, tratamento, armazenamento, transporte e distribuição de água destinada ao consumo humano.

Este documento identifica as diretrizes de atuação e resposta a emergências à localidade de Cova de Iria, assim como o desenvolvimento de procedimentos de prevenção e operacionalização para a proteção e segurança do sistema de abastecimento, identificando o papel de cada trabalhador, na implementação do plano de contingência.

Identifica também, as oportunidades de melhoria, após testar a operacionalidade do Plano de contingência.

7. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

7.1 Pegada ecológica e Eficiência Energética

As alterações climáticas representam uma emergência sem precedentes, 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, até final do século.

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 principal causa do aquecimento global. Embora não tenham registado um aumento dramático nos últimos 50 anos, aumentam ainda quase 3% a cada ano.

Um GEE é um gás atmosférico capaz de absorver infravermelhos terrestres.

Os mais significativos são:

- Vapor de água (H₂O)
- Dióxido de Carbono (CO₂)
- Metano (CH₄)
- Óxido nitroso (N₂O)
- Hidrocarbonetos halogenados (C_xH_yF_zCl_t).

Com cada vez mais relevância na agenda corporativa e política, a gestão do CO₂ já não é uma opção.

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.

As energias fósseis são as maiores fontes de emissão de GEE, geradas pela atividade humana.

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 Be Water, S.A. – Águas de Ourém desenvolveu um programa específico que visa a melhoria da eficiência energética das suas operações e instalações.



Para reduzir o seu o impacto ambiental, a Be Water S.A. – Águas de Ourém 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 a gestão do ciclo da água.

A sua equipa de peritos no tratamento de água e análise de carbono podem ajudar a 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.

Cálculo da pegada ecológica

Multiplicação dos dados da atividade pelos fatores de emissão relevantes, estabelecidos pelas bases de dados públicas e privadas.*

Podem existir diferenças pouco significativas entre as bases de dados, mas todos os resultados serão da mesma ordem de grandeza.

**ADEME, EPA, ICE, EcoInvent, IPCC, NGA, ELCD.*

$$\sum_{i=1}^n A_i \times FE_i$$

Onde:

- “i” é o perímetro (normalmente a construção e operação durante o tempo de vida do produto);
- “A_i” são os dados de atividade (kWh de gás natural, toneladas de aço, ton.km de frota, etc.);
- “FE_i” é o fator de emissão (Exº 2,77 ton CO₂-e/ton aço)

Através da determinação do custo total 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.

As emissões da Be Water, S.A. – Águas de Ourém em 2019, na sua atividade municipal foram de:

1675 ton eq. de CO2

8. ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS, OU DECISÕES DO MUNICÍPIO, APÓS O SEGUNDO ADITAMENTO AO CONTRATO DE CONCESSÃO

Legislação, ou decisões do Município, após 27/19/2015 (2.º Aditamento)	Impacto Financeiro Direto - Real (€)					Impacto Financeiro Estimado (€)
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Alteração da Estrutura Tarifária, com a criação da tipologia "Não Domésticos - Sociais"	-	342,00	-	-	-	-
Decreto-lei n.º 23/2016 de 3 de junho (Qualidade da Água), intrgrado no Anexo I do Decreto-lei n.º 152/2017 de 7 de dezembro	-	2.938,88	2.995,59	2.465,00	3.528,00	Custo Estimado 4.000€
REGULAMENTO (EU) 2016/679 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, de 27 de abril de 2016 - Regime Geral de Protecção de Dados (RGPD) - entrada em vigor a 25 de Maio de 2018	-	-	-	860,00	-	-
Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro (Resolução de Litígios)	-	-	-	-	-	-
Portaria n.º 119-A/2015 de 30 de abril (Contratação do Serviço)	-	-	-	-	-	-
Decreto-Lei n.º 58/2016 de 29 de agosto (Atendimento Prioritário)	-	-	-	-	-	-
Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho (Livro de Reclamações Eletrónico)	-	-	-	-	-	-
Decreto-lei n.º 111-B/2017 de 31 de Agosto (Alterações ao Código dos Contratos Públicos - Fatura Eletrónica)	-	-	-	-	-	Em fase de implementação (2.ª fase). Eventuais custos por apurar.
Decreto-Lei n.º 147/2017 de 5 de dezembro (Critérios de atribuição da Tarifa Social)	-	-	-	-	-	1.000€, por atualização massiva

Legislação, ou decisões do Município, após 27/19/2015 (2.º Aditamento)	Impacto Financeiro Direto - Real (€)					Impacto Financeiro Estimado (€)
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Lei n.º 41/2018 de 8 de agosto de 2018 (Dados relativos à QA, AR e RSU, na fatura da água)	-	-	-	-	-	Em fase de implementação. Obrigará a 3 folhas/ fatura (custo estimado, por fatura, de 0,0035€/mês)
Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018 - n.º 2, artigo 35º - entrada em vigor a 03/12/2018	-	-	-	-	-	-
Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018 - n.º 2, artigo 79º - entrada em vigor a 03/12/2018	-	-	-	-	-	Em fase de implementação (Custo, por aviso Simples - 1,73€.
Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018 - artigo 92º - entrada em vigor a 03/12/2018	-	-	-	-	3.600,00	Por apurar.
Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018 - n.º 10, artigo 97º - entrada em vigor a 03/12/2018	-	-	-	-	576,00	-
Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018 - n.º 10, artigo 99º - entrada em vigor a 03/12/2018	-	-	-	-	-	Custo Estimado 2.500€
Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018 - artigo 105º - entrada em vigor a 03/12/2018	-	-	-	-	4.542,58	Custo Estimado 6.000€

9. INDICADORES DE ATIVIDADE

9.1 Indicadores quantitativos Utilizadores

9.1.1 Utilizadores

O número de utilizadores, a 31 de dezembro de 2019, cifrou-se em **26.506**, correspondendo a um crescimento líquido de **1,99 %**, relativamente a 2018.

Este crescimento foi em **44%** sustentado pelo resultado do envio de comunicações aos potenciais utilizadores, evocando a “obrigatoriedade de ligação à rede”, tendo por base o previsto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e pelo facto dos ramais de abastecimento de água, e a contratação do serviço, serem gratuitos.

Por via do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, foram realizados **227** novos contratos.

Em baixo, a distribuição do n.º de utilizadores, por Tipologia de Utilizador:

Categoria	2017	2018	2019
	un	un	un
Domésticos	21.747	22.273	22.749
Domésticos - Famílias Sociais	22	40	42
Domésticos - Famílias Numerosas	16	22	38
Domésticos - Roturas	95	96	91
Não Domésticos	3.507	3.469	3.500
Não Domésticos - Sociais	77	86	84
CMLeiria	2	2	2
TOTAL	25.466	25.988	26.506

9.1.2 Tarifário social

Em 2019, o número de Utilizadores que beneficiaram das chamadas Tarifas Especiais, isto é, da tarifa “Utilizadores Domésticos - Famílias Sociais”, “Utilizadores Domésticos - Famílias Numerosas (≥ 6 pessoas)”, “Utilizadores Domésticos - Roturas” ou “Utilizadores Não Domésticos - Sociais” foi assim distribuído:

Utilizadores Domésticos (Famílias Sociais)

	2016	2017	2018	2019
N.º utilizadores	1	22	40	42
Valor	18,17 €	2.143,13 €	5.195,33 €	3.487,60 €

Utilizadores Domésticos (Famílias Numerosas)

	2016	2017	2018	2019
N.º utilizadores	4	16	22	38
Valor	254,43 €	383,82 €	403,13 €	801,77 €

Utilizadores Não Domésticos (Sociais)

	2016	2017	2018	2019
N.º utilizadores	65	77	86	84
Valor	99.375,55 €	144.827,90 €	148.820,06 €	143.330,53 €

Total Tarifas Sociais	99.648,15 €	147.354,85 €	154.418,52 €	147.619,90 €
------------------------------	--------------------	---------------------	---------------------	---------------------

Utilizadores Domésticos (Roturas)

	2016	2017	2018	2019
N.º utilizadores	51	95	96	91
m3	7.902	12.288	12.432	12.263
Valor	16.252,04 €	26.047,40 €	27.098,66 €	27.563,54 €

Total Domésticos (Roturas)	16.252,04 €	26.047,40 €	27.098,66 €	27.563,54 €
------------------------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

De salientar que a verba destinada ao ano de 2019, foi ultrapassada em 10.159,90€. Em termos acumulados, a verba excedida ascende a 22.733,42€.

Balanço da verba prevista em contrato Impacto Social

	2016	2017	2018	2019
Valor previsto atualizado	124.872,00 €	130.632,00 €	133.344,00 €	137.460,00 €
Diferença entre o utilizado e o previsto	- 25.223,85 €	16.722,85 €	21.074,52 €	10.159,90 €
Diferencial Acumulado	- 25.223,85 €	- 8.501,00 €	12.573,52 €	22.733,42 €

As regras que, até esta data, têm regulado o critério de atribuição do benefício, irão ser vertidas no novo Regulamento do Serviço de Águas, atualmente em apreciação, para aprovação, pelo Município de Ourém.

9.1.3 Taxa de cobertura e de adesão

A taxa de cobertura da rede pública de abastecimento de água é cerca de **96%**, estando todas as povoações do concelho servidas com rede pública de abastecimento de água.

O valor da taxa de adesão ao serviço, no concelho, é cerca de **81,14%**.

O valor desta taxa é baixo, quando comparamos com o intervalo definido pela ERSAR, para o mesmo Indicador (99% a 100%), pelo que o previsto no n.º 1 do artigo 69.º do decreto-lei n.º 194/2009 de 20 de agosto, constitui uma ferramenta de crescimento estratégica ao nível local, que justifica o investimento realizado, quer pela Entidade Gestora quer pela Concedente, na construção de infraestruturas basilares, como a rede de distribuição de água, na salvaguarda da qualidade da água para consumo humano, colocada à disposição dos utilizadores, e por conseguinte, no garante da saúde pública da população em geral.

A concessionária enviou, até 31 de dezembro, **401** comunicações a munícipes “não ligados”, mas que reúnem condições técnicas para tal, informando-os da obrigatoriedade da sua ligação à rede pública de abastecimento de água. Destes, somente **94** cumpriram a legislação. Os restantes casos transitaram para o foro legal, para se dar sequência ao procedimento administrativo respetivo.

9.1.4 Clientes “CMO”

A 31 de dezembro de 2019, eram **701** os chamados «Clientes CMO», isto é, aqueles munícipes que não sendo utilizadores do serviço público de abastecimento de água, receberam mensalmente uma fatura emitida pela Be Water - Águas de Ourém, relativa ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos, prestado pelo Município de Ourém.

9.1.5 Processos de contraordenação, por incumprimento do n.º 1, do artigo 69.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto

Em 2019 foram iniciados **20** Processos de Contraordenação, que visaram contrariar a resiliência dos respetivos munícipes ao cumprimento da legislação nacional, no que se refere à obrigatoriedade de ligação à rede pública de abastecimento de água.

9.1.6 Reclamações

Em 2019 foram registadas **2** sugestões e **110** reclamações do serviço, das quais **2,73%** foram consideradas como tendo fundamento, de acordo com o quadro que se segue:

Por Tipo de Reclamação	2017		2018		2019	
	un	%	un	%	un	%
Faturação	32	38%	55	37%	62	55%
Interrupções no Abastecimento	28	33%	50	34%	25	22%
Má Prestação do Serviço	17	20%	21	14%	8	7%
Qualidade da Água	3	4%	6	4%	6	5%
Sinistros	3	4%	12	8%	6	5%
Atendimento	2	2%	4	3%	3	3%
<i>Sugestões</i>	-	-	0	-	2	2%
Total	85	100%	148	100%	112	100%

Reclamações com fundamento	9	10,59%	11	7,43%	3	2,73%
-----------------------------------	----------	---------------	-----------	--------------	----------	--------------

9.1.7 Volume faturado

Foram faturados **2.512.617 m³** de água, o que representa um acréscimo de **2,02 %** em relação a 2018.

O consumo médio manteve-se idêntico a 2018, ou seja de **7,98 m³/Utilizador/mês**.

Segue, no quadro abaixo, a distribuição do volume de água faturado por tipologia de utilizador e, dentro desta, se aplicável, por escalão:

Tipologia		2017 m³/ano	2018 m³/ano	2019 m³/ano
Domésticos	1.º esc.	850.387	823.288	853.749
	2.º esc.	603.320	548.225	560.660
	3.º esc.	93.006	69.302	63.356
	4.º esc.	45.582	34.867	24.890
Domésticos - Famílias Sociais	1.º esc.	2.253	2.970	3.411
	2.º esc.	141	225	12
	3.º esc.	3	40	-4
Domésticos - Famílias Numerosas	1.º esc.	1.645	1.916	3.670
	2.º esc.	253	286	553
	3.º esc.	228	349	637
	4.º esc.	192	21	274
Domésticos - Roturas	1.º esc.	1.412	1.428	1.694
	2.º esc.	2.606	2.788	3.237

Tipologia	2017 m³/ano	2018 m³/ano	2019 m³/ano
3.ª esc.	14.892	15.220	15.525
Não Domésticos	933.450	812.206	841.512
Não Domésticos - Sociais	132.054	131.833	123.583
CM Leiria	19.314	17.918	15.857
TOTAL	2.700.738	2.462.882	2.512.617
Variação	10,29%	-8,81%	2,02%

A 31 de dezembro de 2019, eram **7.743** os utilizadores ligados ao sistema público de abastecimento de água, sem registo de consumo durante 4 meses consecutivos.

Na sua larga maioria, são utilizadores que decidiram ativar as suas fontes próprias de abastecimento de água, na expectativa da eventual poupança.

Serão, eventualmente, estas fontes alternativas de abastecimento que, juntamente com outras licenciadas para rega/indústria, mas sem qualquer controlo por parte das Entidades Públicas responsáveis pela Gestão dos Recursos Hídricos do concelho, a contribuirão decisivamente para uma sobre-exploração do aquífero de Ourém.

Esta situação já foi exaustivamente abordada, quer em relatórios técnicos de trabalhos desenvolvidos sobre o aquífero de Ourém, quer no trabalho publicado pela ARH-Tejo sobre o concelho, ambos do conhecimento da concedente.

9.2 Indicadores quantitativos técnicos

9.2.1 Volume aduzido à rede

No ano de 2019 foi introduzido no sistema de abastecimento público de água ao concelho de Ourém **3 294 296 m³**. Este valor representa uma volumetria similar à aduzida no ano de 2018 ($\Delta V \approx 0,27\%$).

O volume de água introduzido foi obtido a partir de captações próprias (**57,3%** do volume introduzido) e por abastecimento em Alta, a partir da EPAL (**42,7%**) e ao Município de Alvaizere (**224 m³**).

9.2.2 Avarias de rede

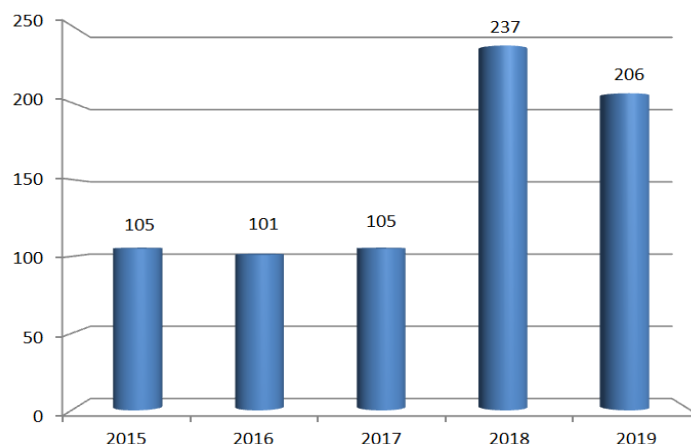
No decurso de 2019 foram realizadas **955** intervenções corretivas na rede de abastecimento e ramais, entre as quais:

- 608 avarias em condutas ou seus acessórios;
- 270 avarias em ramais ou seus acessórios;
- 77 avarias provocadas por terceiros (rede e ramal).

9.2.3 Detecção proativa de fugas e/ou combate à fraude

O controlo ativo de perdas de água, resultantes de fugas e/ou roturas a que estão sujeitas as condutas e os ramais, assume especial relevância na atividade da Be Water – Águas de Ourém.

Na prossecução da melhoria da sustentabilidade ambiental, redução do volume de perdas reais de água e melhoria dos indicadores de qualidade de serviço, encontram-se implementados procedimentos que têm como propósito a deteção e localização de fugas. No gráfico em baixo, apresenta-se a evolução, ao longo dos últimos cinco anos, do número de fugas de água detetadas proativamente.



O número de fugas detetadas proativamente foi de **206** ocorrências, das quais **175** na rede e **31** em ramais.

Esta ação associada a outras medidas de controlo ativo de perdas de água, entre as quais, a manutenção e constituição de novas zonas de medição e controlo, a monitorização contínua e a análise de caudais, permitiu um contributo relevante no incremento do rendimento comercial.

No mesmo período, foram detetados cerca de uma dezena de usos não autorizados, tendo-se procedido à correção das situações anómalas, envolvendo, sempre que justificável, a participação das autoridades e elaborado posterior processo de contraordenação.

Dos casos detetados, **8** evoluíram para processo de contraordenação.

Destes, foram entregues **3** ao Município de Ourém, para sua análise e decisão, aos quais foi aplicada a respetiva Coima.

Nos restantes casos, aguarda-se o decorrer dos prazos legais, antes da emissão do relatório final.

9.2.4 Interrupções de fornecimento – continuidade do serviço

As interrupções de fornecimento de água, foram sempre objeto de comunicação através do nosso “sítio da *internet*”, em conformidade com o previsto no Decreto-Lei 194/2009, de 20 de agosto.

Todas as interrupções programadas foram comunicadas, quer à Concedente, quer aos utilizadores “sensíveis” e ordinários, através do nosso sítio na *internet* e da rádio local.

Neste âmbito, registaram-se **54** interrupções programadas:

2019	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	total
N.º total de Interrupções de fornecimento de água programadas	6	2	5	2	7	10	4	5	1	5	2	5	54

9.2.5 Rendimento comercial, da rede de distribuição

O rendimento comercial da rede foi de **76,3%**.

Este resultado foi possível devido, essencialmente a:

- Diminuição da água não faturada, em particular das perdas de água, diminuição esta motivada pela continuidade do trabalho de deteção de fugas;
- Implementação de um plano de gestão de pressão;
- Medidas de atuação sobre as perdas aparentes;
- Minimização do tempo de intervenção, e
- Substituição de contadores por antiguidade.

9.2.6 Energia elétrica

Da atividade do ano, obtiveram-se os seguintes índices energéticos:

- €/m3 introduzido – **0,054**;
- kWh/m3 introduzido – **0,49**.

10. QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA

10.1 Controlo da qualidade da água para consumo humano

10.1.1 Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA)

O Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) tem como objetivo analisar a qualidade da água para consumo humano, distribuída na torneira dos munícipes do concelho, ligados à rede pública de abastecimento de água e nos pontos de entrega a outras entidades.

O controlo efetuado à qualidade da água, visa possibilitar o reconhecimento de situações anómalas, procedendo-se de imediato à identificação das causas e implementação de medidas preventivas/corretivas, com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado.

O PCQA é definido anualmente, de acordo com os requisitos previstos no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 152/2017 de 7 de dezembro e submetido à aprovação da ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos).

Tendo em conta o cumprimento da legislação em vigor, a Be Water - Águas de Ourém elabora trimestralmente o mapa de divulgação de resultados da qualidade da água, que envia para as seguintes entidades:

- Município de Ourém;
- Juntas de Freguesia do Concelho;
- Centro de Saúde de Ourém.

Este mapa está também disponível nos serviços de atendimento ao público e no sítio da *internet*, da Be Water – Águas de Ourém.

O PCQA divide-se em dois planos de análises:

- **PCQA em Baixa**, que inclui as análises realizadas nas torneiras dos utilizadores, consumidores finais, do concelho de Ourém;

- **PCQA em Alta**, que integra os pontos dos utilizadores Câmara Municipal de Pombal e SMAS de Leiria.

- **Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) – Baixa**

Durante o ano de 2019 a Concessionária realizou **1.885** determinações em várias torneiras de utilizadores do sistema de abastecimento público do concelho de Ourém, tendo-se efetuado a totalidade das análises regulamentares impostas pelo Decreto-Lei 306/2007 de 27 agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 152/2017 de 7 de dezembro.

No que se refere à conformidade legal, face aos valores paramétricos estabelecidos, foi alcançada uma taxa de cumprimento de **99,9%**, tendo-se verificado a ocorrência de 1 incumprimento.



O incumprimento ocorreu a 3 de outubro de 2019, ao parâmetro Níquel, na zona de abastecimento de Fátima. O resultado obtido foi de 26 µg/L, sendo o valor paramétrico 20 µg/L.

No mesmo dia, realizaram-se análises de verificação, na mesma torneira e na rede de distribuição que abastece o ponto de amostragem e os resultados obtidos foram <5 µg/L, não se verificando qualquer desvio ao valor paramétrico estabelecido na legislação.

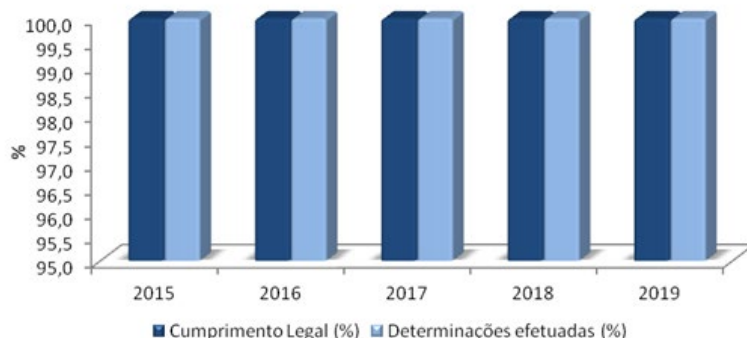
No dia 31 de outubro de 2019, realizaram-se novas análises de verificação, na mesma torneira e na rede de distribuição que abastece o ponto de amostragem e os resultados obtidos foram <5 µg/L, não se verificando qualquer desvio ao valor paramétrico estabelecido na legislação.

A averiguação das causas determinou que a contaminação ocorreu devido à migração de materiais pela rede predial, potenciado pela estagnação da água.

Foi enviado um esclarecimento escrito, ao utilizador das instalações onde se verificou o valor anómalo, para os cuidados a ter com a rede predial. Não foram aplicadas outras medidas corretivas adicionais, porque as análises de verificação não confirmaram o incumprimento.

• Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) – Alta

A Be Water- Águas de Ourém realizou durante o ano de 2019, **227** determinações em pontos da rede em alta, tendo-se efetuado a totalidade das análises regulamentares obrigatórias e cumprido o objetivo máximo, no que se refere à conformidade legal.



10.1.2 Programa de controlo operacional (PCO) do Sistema de Abastecimento

O programa de controlo operacional visa assegurar a melhoria contínua e permanente da qualidade da água fornecida ao concelho desde a origem, os reservatórios, até aos pontos de finais de rede, com o objetivo de detetar e corrigir, em tempo útil, as alterações que eventualmente ocorram na qualidade da água.

Nesse sentido, esta Entidade Gestora, tem vindo a promover as seguintes ações:

- Controlo/ monitorização da água bruta, com realização de análises várias vezes ao ano;
- Manutenção e gestão das ETA, que inclui operações de reposição de reagentes para o tratamento da água, verificação e ajuste de equipamentos de monitorização e de medida, verificação de todo o sistema de doseamento de reagentes, limpeza das instalações e manutenção dos equipamentos de higiene e segurança coletiva;
- Controlo e monitorização de água para consumo humano, através da recolha de água, analisada em laboratório com frequência semanal, e recolha para análise diária, pelos técnicos da Be Water - Águas de Ourém, com o recurso a equipamentos portáteis;
- Manutenção de um plano de purgas, que permite renovar a água em locais de baixo consumo;
- Tratamento de reclamações de qualidade da água;
- Operações de limpeza e higienização dos reservatórios.

Obtiveram-se os seguintes resultados da monitorização da qualidade da água, em **controlo operacional**:

• Captações

A monitorização frequente da água bruta permite-nos antever a deteção de potenciais problemas na captação e, desta forma, podemos atuar no sentido da sua prevenção.

Os parâmetros a controlar e a sua frequência, são os que estão definidos para a classe A1 do Decreto-Lei n.º 236/98 de 1 de agosto.

Em 2019 foram realizadas **2.958** determinações à qualidade da água das 19 captações, das quais obtivemos **1** incumprimento ao valor máximo admissível.

O incumprimento ocorreu na captação que abastece o sistema de abastecimento do Carvalhal, para o parâmetro cobre. As análises de verificação não confirmaram o desvio

Das **2.958** determinações, **162** referem-se a pesquisa de parâmetros radioativos.

- **Pontos de Rede**

A amostragem de água para consumo humano nos reservatórios e bocas-de-incêndio do sistema de abastecimento, tem como objetivo a determinação de parâmetros microbiológicos, físico-químicos e organoléticos.

Os valores paramétricos e recomendados estão definidos no Decreto-Lei n.º 306/2007 de 27 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 152/2017 de 7 de dezembro.

Em 2019, foram efetuadas 2.735 determinações, no âmbito do plano de controlo operacional realizado em laboratório, das quais se obteve uma taxa de cumprimento de 99,88% face ao valor paramétrico.

Na sequência dos desvios, foram efetuadas análises de verificação nos pontos onde ocorreram os mesmos. Os resultados das análises de verificação não confirmaram os desvios iniciais.

A investigação das causas dos desvios ocorridos, levou a que se tomassem as medidas preventivas adequadas.

Quanto aos resultados das Determinações Analíticas em campo - **Controlo Operacional Interno:**

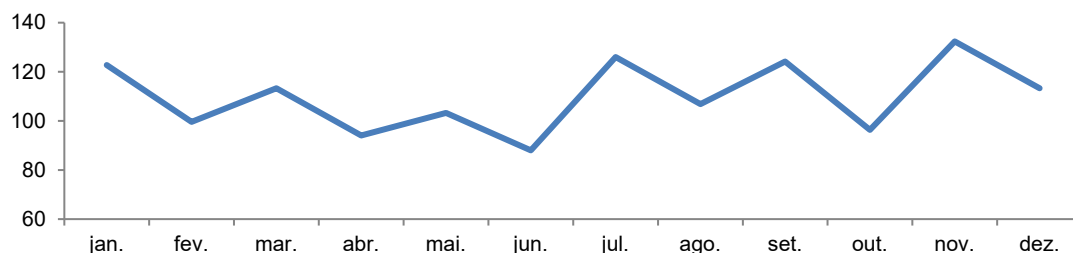
O plano de colheitas do Controlo Operacional Interno é elaborado tendo por base o histórico de resultados obtidos e situações anómalas.

As recolhas à água de abastecimento são efetuadas em reservatórios e boca-de-incêndio, localizadas em finais de rede e pontos de entrega em alta, pelos técnicos do Serviço da Qualidade da Água.

Em complementaridade, são efetuadas purgas em pontos terminais do Sistema de Abastecimento Público de Água, com o propósito de melhorar a qualidade da água distribuída.

No ano de 2019, o Serviço da Qualidade da Água realizou **16.820** determinações, tendo-se verificado uma taxa de cumprimento aos valores paramétricos de **99,84%**, após a purga, o que reflete a importância do controlo operacional interno.

Para as situações onde o valor de cloro livre residual era inferior a 0,20mg/L, valor mínimo recomendado, promoveu-se a renovação da água em condutas de fim de rede.



Volume purgado (m³), no âmbito do PCO interno (Fonte: BW)

• Monitorização das substâncias radioativas no PCQA

Em relação à monitorização da radioatividade da água, em 2019, não ocorreram incumprimentos aos parâmetros radão e dose indicativa.

No que diz respeito à avaliação do parâmetro dose indicativa (recorda-se que o seu resultado é avaliado pela verificação dos parâmetros “alfa total” e do “beta total” e/ou pelo cálculo do somatório dos resultados obtidos na análise dos radionuclídeos específicos, sempre que o alfa e/ou beta sejam superiores ao valor recomendado).

A Be Water – Águas de Ourém, desencadeou 6 processos de averiguação, pelo não cumprimento do valor recomendado de 0,10 Bq/L, ao parâmetro alfa total.

A avaliação do cumprimento da dose indicativa, pelo cálculo do somatório dos resultados obtidos na análise dos radionuclídeos específicos, determinou que não existiu incumprimento.

Na tabela seguinte, observa-se a distribuição dos resultados para os parâmetros radioativos, obtidos na rede.

Distribuição dos resultados obtidos, para o alfa total no PCQA (Fonte: BW)

Parâmetro	Gama de resultados	Determinações em incumprimento	Valor limite	Unidades
Alfa	<0,04 a 0,27	6	0,1	Bq/L
Beta	<0,10 a 0,11	0	1,0	Bq/L
Dose Indicativa Total	<0,10	0	0,1	mSv/ano
Radão	<10 a 99,6	0	500	Bq/L

• Tratamento da Água

Para garantir a qualidade da água, esta é captada em várias estações de tratamento de água e monitorizada em contínuo.

O tratamento é adequado às características da água captada e compreende a operação de regulação de pH, com hidróxido de sódio e de desinfecção, utilizando-se o hipoclorito de sódio, não se verificando alterações significativas no modo de operação.

11. RAMAIS DE ABASTECIMENTO

11.1 Ramais novos

No decorrer do ano, foram executados **331** ramais novos:

- **120** resultaram do envio dos ofícios de “obrigatoriedade de ligação à rede”, no âmbito da aplicação do Decreto-Lei nº 194/2009;

- **211**, por solicitação voluntária dos requerentes.



12. OBRAS DE CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO DA REDE E INFRAESTRUTURAS

No âmbito do Plano de Manutenção das Infraestruturas previsto para o ano de 2019, efetuaram-se as seguintes intervenções:

12.1 Renovação de ramais

Durante este ano, foram renovados **164** ramais de abastecimento, dos quais cerca de 56 efetuados com investimento próprio.



Estes ramais, já apresentavam sinais de avançado estado de degradação, prejudicando quer a qualidade do serviço prestado, quer a qualidade do produto fornecido.

12.2 Substituição de válvulas

De modo a garantir uma correta operacionalidade da rede de abastecimento, foram substituídas válvulas inoperacionais, em complementaridade aos investimentos efetuados aquando da renovação, setorização de redes ou de outras ações.

Neste âmbito, foram substituídas no ano de 2019, cerca de **50** válvulas de seccionamento de diversos diâmetros, em zonas com maior número de intervenções e/ou onde não se prevêem intervenções no âmbito do plano de investimento contratual.



12.3 Renovação de ventosas

No ano de 2019, efetuaram-se mais de vinte intervenções com o intuito da colocação e substituição de ventosas.

Este investimento, de montante superior a 7,5 k€, permite a melhoria do serviço prestado e a proteção da integridade estrutural das componentes do sistema de abastecimento de água.



12.4 Válvulas redutoras de pressão

- **VRP Rio de Couros**

Intervenção conduzida de modo a melhorar-se a pressão de serviço e simultaneamente a fadiga sobre a infraestrutura, prolongando a sua vida útil.



- **VRP Lagoa do Furadouro**

Intervenção destinada à melhoria do serviço prestado aos utilizadores, nomeadamente pela redução da pressão de serviço, motivo apontado localmente como oportunidade de melhoria junto destes serviços.

- **VRP Zambujal**

De modo a mitigar-se o número de avarias, redução das perdas de água e incremento da qualidade de serviço prestado, procedeu-se à instalação de uma nova válvula redutora de pressão.



- **VRP Pinheiro**

Tendo em vista a diminuição do número de roturas na localidade de Pinheiro, procedeu-se à instalação de uma válvula redutora de pressão de modo a permitir adoptar níveis recomendáveis para a pressão de serviço. Esta ação foi acompanhada da renovação e instalação de válvulas de seccionamento a jusante, procurando-se encurtar a área de afetação aquando da necessidade de intervenção não programada.

- **VRP Cristovãos**

De modo análogo a outras intervenções, procedeu-se à instalação de VRP na Rua Principal, em Cristovãos. Esta medida visa a redução da pressão média na zona de gestão de pressão, agora criada, antevendo-se uma redução no número de roturas.



- **VRP Vale de Leiria**

Com o propósito da melhoria da qualidade de serviço, por intermédio da redução do número de intervenções, procedeu-se à correção do regime de pressão no lugar de Vale de Leiria, freguesia de Atouguia.

- **VRP Junqueira**

Para melhorar a operacionalização do sistema de abastecimento de água respetivo, redução de perdas reais de água e melhoria da qualidade do serviço prestado, procedeu-se à substituição, e à modernização da válvula redutora de pressão da Junqueira.

12.5 Recuperação de instalações e substituição de equipamento eletromecânico

- **Reservatório Cascalheira do Grilo**

A instalação de Cascalheira do Grilo padecia de diversas patologias, nomeadamente fendilhação e fissuração na laje de cobertura do reservatório e demais elementos de alvenaria, e degradação da pintura, decorrentes da exposição às condições ambientais.



A intervenção levada a cabo considerou a reparação das fissuras exteriores e interiores, impermeabilização em zonas pontuais das células do reservatório, colocação de cobertura na laje de cobertura, melhoria das condições de ventilação e pintura da totalidade da instalação.



• Reservatório dos Valados

No decurso de 2019 procedeu-se à renovação do reservatório de Valados e infraestrutura de suporte, permitindo incrementar a fiabilidade do sistema, a melhoria da qualidade da água e o aumento da eficiência hídrica. Para além da pintura, procedeu-se ainda à construção de muro e colocação de vedação.



Substituiu-se, ainda, a instalação e quadro elétricos, melhorando as condições de segurança.



- **Reservatório da Lourinha**

No reservatório da Lourinha, substituiu-se o ramal de alimentação de energia à instalação, assim como a cablagem e acessórios elétricos, instalaram-se calhas técnicas e identificaram-se os distintos circuitos elétricos.

- **Impermeabilização de câmara de manobras**

De modo a impedir a infiltração de água na câmara de manobras, foi substituída a tela de impermeabilização nas seguintes instalações:

- Captação FR4;
- Captação FR5;
- Estação elevatória e reservatório de Castanheirinho R0;
- Reservatório Castanheirinho R1.

- **Hidropressor Pedreneira Sul**

No decurso do ano de 2019, foi também reabilitada a instalação de Pedreneira Sul. Esta intervenção contou com a impermeabilização da câmara de manobras, realização de murete, vedação e pintura. Ainda no âmbito desta intervenção, foi efetuada a renovação do ramal de energia.



- **Pedreira e Giesteira - Renovação de ramal de energia**

Em cada uma das instalações, procedeu-se à substituição do ramal de alimentação de energia elétrica e à colocação do nicho de contador de energia no limite da instalação.



- **Carapita - Substituição Quadro elétrico (QE)**

Efetuada, em 2019, a substituição do quadro elétrico de potência da estação elevatória da Carapita, promovendo a segurança dos operadores e da instalação.



- **Captação FR1**

Atendendo à relevância da infraestrutura FR1, a qual integra o polo de captações da Caridade, procedeu-se à execução de murete e de vedação, assim como à pintura da infraestrutura existente.



- **Estação Elevatória da Cascalheira do Grilo**

Numa perspetiva de incremento da eficiência dos recursos utilizados e, consequentemente, na minimização do impacto sobre o ambiente, procedeu-se à substituição dos equipamentos da estação elevatória da Cascalheira do Grilo. Esta ação permite, também, fomentar a fiabilidade e a minimização do risco de intervenções corretivas.



- **Estação Elevatória de Valados**

Dada a antiguidade das eletrobombas existentes na Estação Elevatória de Valados e o seu baixo consumo energético específico, procedeu-se à substituição dos equipamentos eletrobomba e todos os acessórios hidráulicos e elétricos.



13. GESTÃO PATRIMONIAL DE INFRAESTRUTURAS

Deu-se continuidade à elaboração do plano de Gestão Patrimonial de Infraestruturas (GPI), que devendo ser entendida como a “...gestão estratégica e sustentável do património existente em infraestruturas...”, visa salvaguardar os requisitos determinantes ao bom desempenho do sistema de abastecimento de água ao concelho de Ourém.

A adoção de um plano de Gestão Patrimonial de Infraestruturas é indispensável para assegurar a racionalidade dos investimentos e dos custos operacionais, face aos objetivos de serviço pretendidos.

A GPI de abastecimento de água é uma abordagem de toda a organização, que visa assegurar um equilíbrio entre o risco e o custo, numa perspetiva de longo prazo. Requer a intervenção coordenada entre diferentes níveis de planeamento – estratégico, tático e operacional – com uma abordagem multidisciplinar, envolvendo como principais competências a gestão (incluindo economia e sociologia das organizações), a engenharia (civil, ambiental, mecânica, etc) e a informação (gestão de informação, comunicação e informática, etc).

No âmbito da atividade diária da Be Water, S.A. – Águas de Ourém, são executadas anualmente muitas intervenções na rede de abastecimento de água, nomeadamente para reparação de avarias na rede de distribuição de água, execução de novos ramais de abastecimento de água, entre outras.

Esse trabalho de georreferenciação consiste no levantamento do ponto de intervenção, com a atribuição de coordenadas geodésicas, registo de informação detalhada, como o n.º de obra da intervenção, o tipo de acabamento a executar e algumas fotos do trabalho realizado.

Posteriormente, a informação obtida por intermédio da georreferenciação permite ter uma visão global do estado e do comportamento da rede, passando a ser esta uma ferramenta importante na análise dos sistemas de abastecimento de água e a contribuir para melhores decisões de intervenção, a realizar nesta rede de distribuição de água, no futuro.

14. TÍTULOS DE UTILIZAÇÃO DO DOMÍNIO HIDRICO

Mantêm-se em falta, os títulos referentes às captações do sistema de abastecimento das Matas – FR4 e FR5, a serem emitidos pela APA-ARH Centro, pelo facto desta entidade pública ter exigido, além do acesso ao contrato de concessão, os títulos de propriedade dos terrenos onde se encontram estas captações.

O Município de Ourém já adquiriu o terreno onde está instalada a captação FR5 – Castanheirinho e está a tentar solucionar a situação da FR4, para a obtenção dos referidos títulos.

15. INVESTIMENTOS NA REDE - BALANÇO

Apresenta-se, na tabela abaixo, o balanço dos consumos de água dos últimos 3 anos, em resultado dos investimentos feitos em novas redes:

Novas Redes	N.º Utilizadores		Consumos (m3/ano)		
	Previstos	Com contrato ativo	2019	2018	2017
Rua Nossa Sra. De Fátima n.º 61 – Carvalhal de Baixo – Rio de Couros e Casal dos Bernardos	1	1	23	na	na
Travessa do Covão – Covão – Atouguia	1	1	74	na	na
Rua da Escola - Vale das Antas – Urqueira	1	1	9	na	na

Novas Redes	N.º Utilizadores		Consumos (m3/ano)		
Rua do Outeiro - Amieira – Urqueira	1	1	4	na	na
Travessa da Amizade – Granja – Freixianda	1	0	na	na	na
Estrada Vinha Velha – Casal dos Crespos – Nossa Senhora da Piedade	1	1	60	na	na
Ano de Execução - 2018	Previstos	Com contrato ativo	2019	2018	2017
Rua Padre Sousa - Matos - Cercal	6	5	73	9	na
Rua Vale da Eira - Matos - Cercal	1	1	439	-	na
Ano de Execução - 2017	Previstos	Com contrato ativo	2019	2018	2017
Rua Principal dos Cristóvãos - Cristóvãos - Seixa	1	1	88	79	76
Rua Vale da Lebre - Óbidos - Olival	1	1	0	0	-
Rua do Cidral - Cidral - Gondemaria	1	1	206	211	111
Rua D. Nuno Álvares Pereira - Vilar dos Prazeres - N.ª Sra Misericórdias	1	1	94	99	170
Rua das Carvalheiras - Fátima - Fátima	1	1	176	173	167
Rua do Matico - Bairro - N.ª Sra Misericórdias	1	1	70	43	44
Rua Fonte da Resina - Montelo - Fátima	1	1	190	152	182
Travessa das Barreiras - Ventilharia - Olival	1	1	121	64	13
Rua dos Alexandres - Casais da Abadia - Caxarias	2	2	35	32	32
Rua Pé da Ladeira - Casa Velha - Fátima	1	1	163	154	58
Travessa da Estrada Real - Granja - Freixianda	1	1	33	12	13
Rua da Chieira - Soalheira - Matas	1	1	102	57	62
Rua Serrada da Machada - Boleiros - Fátima	1	1	64	21	4
Rua Vasco da Gama - Maxieira - Fátima	2	2	369	352	68
Travessa do Marto - Lameira - Fátima	3	3	308	89	0
Rua Transversal à Rua do Aroeiro - Pinheiro - N.ª Sra Piedade	1	1	113	84	0
Rua São José - Lagoa do Furadouro - N.ª Sra Misericórdias	1	1	121	135	-

16. OBRAS EXECUTADAS, OU A EXECUTAR, POR CONTA DO PLANO DE INVESTIMENTOS CONTRATUAL

16.1 Projetos elaborados:

- Remodelação da Conduta de Água e Ramais Domiciliários – Estrada Nossa Senhora da Ortiga – Vale Porto – Nª Sra das Misericórdias – Ourém;
- Nova Captação - Casal Ribeiro;
- Ampliação de Conduta de Água e Ramais Domiciliários – Travessa da Charneca do Álgar – Zona Industrial de Fátima - Ourém;
- Ampliação de Conduta de Água e Ramais Domiciliários – Rua da Tojeira – Fontainhas da Serra – Atouguia – Ourém;
- Renovação de Rede de Abastecimento de Água e Ramais Domiciliários – Rua da Padroeira – Cova de Iria – Fátima – Ourém;
- Renovação e Ampliação da Rede de Distribuição do Bairro (Projeto em Fase de Elaboração);
- Rede de Distribuição para Ourém + Olaia + Peras Ruivas (Projeto em Fase de Elaboração).

16.2 Processos de concurso organizados e lançados:

- Ampliação de Conduta de Água e Ramais Domiciliários – Rua do Pessegueiro, Rua da Barrinha Vermelha e Travessa dos Penedos – Maxieira – Fátima – Ourém;
- Ampliação de Conduta de Água e Ramais Domiciliários – Estrada da Póvoa – Póvoa – União de Freguesias Formigais, Ribeira do Fárrio e Freixianda - Ourém;
- Remodelação da Conduta de Água e Ramais Domiciliários – Estrada Nossa Senhora da Ortiga – Vale Porto – Nª Sra das Misericórdias – Ourém;
- Ampliação de Conduta de Água e Ramais Domiciliários – Rua da Tojeira – Fontainhas da Serra – Atouguia – Ourém;
- Renovação de Rede de Abastecimento de Água e Ramais Domiciliários – Rua da Padroeira – Cova de Iria – Fátima – Ourém.

16.3 Obras executadas ou em execução:

- Conclusão da “Remodelação da Conduta de Água e Ramais Domiciliários – Avenida Beato Nuno (Troço entre Rua das Terras Novas e Rua da Padroeira) – Cova de Iria – Fátima”;



- Início da Ampliação de Conduta de Água e Ramais Domiciliários – Rua da Tojeira – Fontainhas da Serra – Atouguia – Ourém;



- Início da Remodelação da Conduta de Água e Ramais Domiciliários – Estrada Nossa Senhora da Ortiga – Vale Porto – Nª Sra das Misericórdias – Ourém;



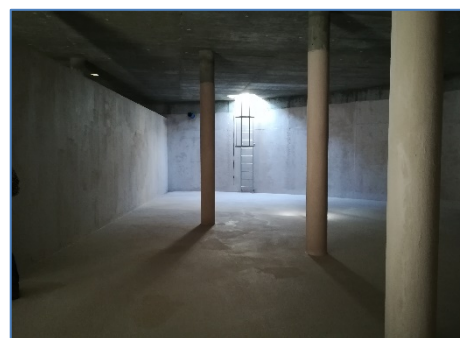
- Conclusão da “Execução de Furo para Captação de Água na Localidade da Caridade – Ourém (AC2-B)”;



- Conclusão da “Conceção/Construção dos Reservatórios de Água – Reservatório de S.Gens”;



- Conclusão da “Conceção/Construção dos Reservatórios de Água – Reservatório do Estreito”;



- Suspensão da “Conduta Elevatória Adutora da Pairia – Pairia – Olival – Ourém”

Após o início da execução dos trabalhos previstos ocorreram frequentes incidentes, com roturas provocadas pelos trabalhos da obra de construção da rede adutora, na rede distribuidora ali existente, pelo que se suspendeu a obra para o estudo e definição de melhor estratégia para a sua execução. Esta deverá retomar durante o 1º semestre de 2020.

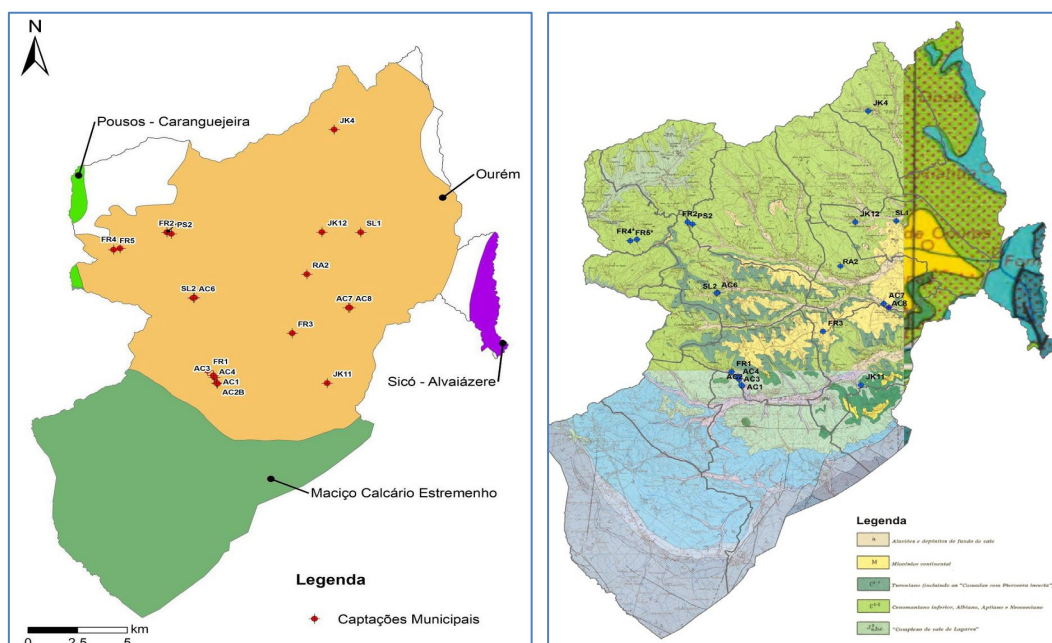


17. ESTUDO HIDROGEOLÓGICO

O projeto surgiu da necessidade de se avaliar a sustentabilidade da exploração dos recursos em água subterrânea pelos vários utilizadores (Concessionária, Particulares/Empresas e Freguesias), num contexto desfavorável de alterações climáticas e de situações de poluição e desperdício, identificadas no Município.

O estudo avaliou as condições hidrogeológicas mais relevantes e o potencial produtivo de 19 captações de abastecimento público.

O abastecimento público do município de Ourém, com excepção da freguesia de Fátima, depende exclusivamente da captação de água do subsolo, a partir de furos de captação municipais com profundidades que variam entre 25 e 160 metros e caudais entre 13 m³/h e 90 m³/h.



Deste estudo, segundo o seu autor, resultou a seguinte informação:

- 80% dos furos de captação tem mais de 25 anos e apresentam falhas de rendimento e sintomas de envelhecimento.
- Em termos gerais, o abastecimento público consome 1.8 hm³/ano de água de origem subterrânea (dados de 2019), com excepção da freguesia de Fátima que é abastecida a partir da EPAL.
- Relativamente ao cadastro de furos particulares, foram identificadas 918 origens de água subterrânea, das quais 62 com características de artesianismo repuxante.
- As medições do caudal de descarga em 27 captações artesianas é de 134 m³/h (aproximadamente 1.2 hm³/ano). Extrapolando, pode-se concluir que o valor estimado para as 62 origens de água com artesianismo repuxante, poderá apontar para valores do dobro, equivalente aproximadamente a 2.4 hm³/ano.

- A taxa de exploração do aquífero em ano hidrológico médio deverá corresponder a 34%, mas em ano seco, a taxa de exploração situa-se entre 49% e 98% (situação de não sustentabilidade).
- A precipitação, desde 2015, tem sido inferior à média de precipitação histórica na região de Ourém (na ordem de 900 mm/ano), pelo que a situação de seca e diminuição de reservas aquíferas deverão ser cenários recorrentes a considerar nos modelos de gestão e preservação dos recursos hídricos do município.
- De acordo com as previsões climáticas para o séc. XXI e até 2050, a diminuição de precipitação irá aumentar a frequência de anos secos, que atualmente são cerca de 40% das ocorrências, pelo que se deverá considerar o Cenário de Ano Seco, para efeitos de planeamento e gestão das massas de água subterrâneas.
- Desde 2014/2015 a tendência geral tem sido de esvaziamento progressivo do sistema aquífero com a diminuição geral do potencial piezométrico em todas as estações de monitorização da rede de quantidade da APA/SNIRH.

Constata-se, ainda, que as freguesias mais sujeitas a pressão quantitativa (excesso de extração e/ou artesianismo) são as seguintes:

- Freguesia de Caxarias - Rib. de Caxarias e linha CP até Pontes e Rib. da Abadia entre Casal do Morgado e Pontes;
- Freguesia de Gondemaria e Olival - Entre Olival e Conceição;
- Freguesia de Matas e Cercal - Rib. de Espite para jusante da ponte das Matas (até Vale Sobreiro);
- Freguesia da N. Sr.^a da Piedade - Rib. de Seiça entre Ourém e Olaia;
- Freguesia de Rio de Couros e Casal dos Bernardos – Rib. da Salgueira, entre Salgueira de Baixo e Casal dos Bernardos;
- Freguesia de Seiça – Rib. de Seiça entre a linha CP e a ponte de Seiça e a EN;
- Freguesia de Urqueira - Rib. da Amieira e Rib. da Urqueira entre Amieira (zona baixa) até à EN e Brejo Alto

Ainda segundo o autor do referido estudo, como medida de gestão e proteção do aquífero **deverão ser acompanhadas e seladas** as captações em artesianismo repuxante descontrolado e **fiscalizada a construção de novas captações** nas áreas de risco de artesianismo, identificadas neste estudo.

18. RESUMOS DOS INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA CONCESSIONÁRIA

O investimento efetuado pela Be Water - Águas de Ourém ascendeu a **1.431.035 euros**, e teve a aplicação que se pode verificar no quadro seguinte, comparado com os valores do ano anterior.

EUR

Investimento - Ourém	2019	2018
Ativos Fixos Tangíveis	100.884	49.463
Equipamento Básico	0	0
Equipamento Transporte	71.855	33.673
Equipamento Administrativo	22.057	5.554
Outros Ativos Fixos Tangíveis	6.972	10.236
Ativos Intangíveis	1.124.521	989.279
Programas de Computador	6.397	0
Reversíveis IFRIC12	1.118.124	989.279
Obras PI Aditamento	763.008	554.849
Outras Obras	355.115	434.429
Outros Ativos Intangíveis	0	0
Total Investimento	1.225.404	1.038.742

Renovação - Ourém	2019	2018
Ativos Intangíveis	205.631	231.523
Reversíveis IFRIC12	205.631	231.523
Outras Obras	205.631	231.523
Aquisições / Serviços Externos	181.765	213.573
Meios Próprios	23.866	17.950
Total Renovação	205.631	231.523

Total	1.431.035	1.270.265
--------------	------------------	------------------

19. ANÁLISE ECONÓMICA - FINANCEIRA

19.1 Referencial Contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras, que se apresentam abaixo, foram preparadas de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística (SNC), conforme disposto no Decreto-Lei nº 158/2009, de 13 de julho, republicado pelo Decreto-Lei nº 98/2015, de 2 de junho, tendo sido aplicada supletivamente a IFRIC 12 – Acordos de Concessão e a Sic 29 – Divulgações – Acordos de Concessão de Serviços.

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 (EC).

As demonstrações financeiras que incluem o balanço e a demonstração dos resultados por naturezas, são expressas em euros e foram preparadas de acordo com os pressupostos da continuidade e do regime de acréscimo no qual os itens são reconhecidos como ativos, passivos, capital próprio, rendimentos e gastos quando satisfaçam as definições e os critérios de reconhecimento para esses elementos contidos na estrutura conceptual, em conformidade com as características qualitativas da compreensibilidade, relevância, materialidade, fiabilidade, representação fidedigna, substância sobre a forma, neutralidade, prudência, plenitude e comparabilidade.

As principais alterações às demonstrações financeiras resultantes da aplicação do SNC ocorrem na rubrica de Ativos intangíveis, com os seguintes detalhes:

Comparticipações da concessão: estão registadas como ativos intangíveis as participações da concessão feitas pela Sociedade, pela utilização das infraestruturas de água concessionadas. As participações da concessão estão registadas como ativos intangíveis e amortizados pelo método de cálculo linear (quotas constantes) durante o período remanescente do contrato de concessão;

Bens reversíveis: ativos que reverterem para a Concedente, com ou sem valor venal, no final do contrato de concessão. Na ausência de norma nacional para o tratamento destes ativos, é supletivamente aplicável a IFRIC12 – Acordos de Concessão de Serviços.

- **Especificamente sobre a IFRIC 12:**

Esta norma tem como objetivo fornecer um enquadramento contabilístico à atividade desenvolvida por operadores de infraestruturas em regime de concessão, cuja Concedente é uma Entidade Pública, e na qual esteja subjacente a prestação de serviços de utilidade pública. No âmbito do contrato de concessão celebrado, a Concedente controla ou regula quais os serviços a prestar, a que utilizadores e por que preço. Pelo mesmo contrato, a Concessionária presta um serviço público em nome da Concedente, utilizando as infraestruturas de suporte existentes ou que construirá durante o período do contrato. Qualquer interesse residual significativo das infraestruturas é para benefício da Concedente.

As infraestruturas enquadradas neste âmbito não são reconhecidas pela Be Water - Águas de Ourém como ativos fixos tangíveis, passando a ser reconhecidas de acordo com um dos seguintes modelos contabilísticos, consoante o tipo de compromisso de remuneração assumido contratualmente:

- Modelo do ativo intangível:** aplicável quando a Concessionária é remunerada pelos serviços prestados, em função do grau de utilização das infraestruturas abrangidas pela concessão e corresponde ao registo de um ativo intangível,
- Modelo do ativo financeiro:** aplicável quando a Concessionária tem o direito incondicional de receber determinadas quantias monetárias independentemente do nível de utilização das infraestruturas abrangidas pela concessão e resulta no registo de um ativo financeiro, o qual é registado ao custo amortizado,
- Modelo misto:** aplicável quando a concessão inclui simultaneamente compromissos de remuneração garantidos pela Concedente (registo de um ativo financeiro) e compromissos de remuneração dependentes do nível de utilização das infraestruturas da concessão (registo de um ativo intangível).

Nos ativos reversíveis construídos até 31-12-2019 no âmbito do Contrato de Concessão celebrados com o Município de Ourém aplicamos o método do ativo intangível.

Os ativos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição / construção, deduzidos das respetivas Amortizações e das perdas por imparidade. As amortizações são calculadas com base no método de cálculo linear (quotas constantes) durante o período remanescente do contrato de concessão.

Como esta norma assenta no princípio da existência de uma prestação de serviços de construção à Concedente, é incluído no Volume de Vendas o valor da construção para ampliação, bem como o respetivo custo de construção no Custo das Vendas. O investimento

efetuado para substituição de capacidade existente (independentemente da vida útil dos bens substituídos) é tratado em Custos de Renovação.

- **Renda da Concessão:**

No âmbito do processo de reequilíbrio concluído em 2015 ficou acordado entre as partes, e consta da ata do Tribunal Arbitral, o pagamento de renda anual por utilização das infraestruturas no valor de 50.000 euros deduzidos de 1.500 euros anuais para ações de sensibilização ambiental.

A aplicação da IFRIC 12 à contabilização da renda da concessão é o reconhecimento de um ativo intangível no valor descontado da estimativa de rendas futuras a pagar, valor que será amortizado pelo método de cálculo linear e duodecimal (quotas contantes) até ao final da concessão.

Em termos de resultados, é contabilizado o custo das amortizações e o correspondente aos encargos financeiros associados à responsabilidade de pagamento futuro das rendas, evento que surge com a decisão do Tribunal Arbitral (TA) de outubro de 2015.

Este valor foi determinado com as seguintes considerações: valor base definido na referida decisão do TA, atualizado à taxa de 0,88% para 2015 e taxas entre 1,10% e 1,30% para o restante período, e descontado à taxa de juro dos empréstimos obtidos.

19.2 Análise Económica e Financeira

O resultado operacional foi positivo no montante de 1.759.463 euros (1.645.876 euros em 31 de dezembro de 2018). O resultado líquido do período foi positivo no montante de 1.042.587 euros (positivo em 892.268 euros em 31 de dezembro 2018).

A dívida global do contrato de concessão situava-se em 31 de dezembro de 2019 em 11.102.642 euros (11.328.786 euros em 31 de dezembro de 2018).

Não se verificaram factos relevantes após o encerramento do exercício que devam ser referidos e que teriam impacto sobre as demonstrações financeiras.

O Conselho de Administração considera que o potencial impacto do surto de coronavírus COVID-19, sendo um impacto negativo nas receitas futuras da empresa, não porá em causa a sua continuidade.

O Balanço Individual e a Demonstração Individual dos Resultados por Natureza do contrato de concessão em 31 de dezembro de 2019 são os seguintes:

BE WATER, SA - Concessão Ourém			
Balanço Individual em 31 de Dezembro de 2019 e 2018			
	<u>Notas</u>	<u>2019</u> euros	<u>2018</u> euros
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis		181.614	145.072
Ativos intangíveis		7.791.980	7.435.742
Outros investimentos financeiros		2.571	1.773
Ativos por impostos diferidos		9.016	7.421
		<u>7.985.181</u>	<u>7.590.008</u>
Ativo corrente			
Inventários		184.227	171.702
Clientes		601.115	637.821
Outros créditos a receber		359.410	381.350
Diferimentos		6.898	9.798
Caixa e depósitos bancários		1.781	2.700
		<u>1.153.431</u>	<u>1.203.371</u>
Total do ativo		<u>9.138.612</u>	<u>8.793.379</u>
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
Capital próprio			
Resultados transitados		-4.299.930	-5.192.198
Resultado líquido do período		1.042.587	892.268
Total do capital próprio		<u>-3.257.343</u>	<u>-4.299.930</u>
PASSIVO			
Passivo não corrente			
Financiamentos obtidos		11.102.642	11.328.786
Outras dívidas a pagar		337.963	364.902
		<u>11.440.605</u>	<u>11.693.688</u>
Passivo corrente			
Fornecedores		262.912	470.886
Estado e outros entes públicos		63.079	86.745
Outras dívidas a pagar		629.359	841.990
Diferimentos			
		<u>955.350</u>	<u>1.399.621</u>
Total do passivo		<u>12.395.955</u>	<u>13.093.309</u>
Total do capital próprio e do passivo		<u>9.138.612</u>	<u>8.793.379</u>

BE WATER, SA - Concessão Ourém		
Demonstração Individual dos Resultados por Naturezas para os períodos findos em 31 de Dezembro de 2019 e 2018		
	2019	2018
	euros	euros
Rendimentos e Gastos		
Vendas e serviços prestados	7.181.466	6.770.549
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-1.302.185	-1.228.402
Fornecimentos e serviços externos	-2.304.332	-2.175.917
Gastos com o pessoal	-956.448	-963.200
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	-19.265	-18.548
Outros rendimentos	26.347	80.377
Outros gastos	-39.637	-52.588
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	2.585.946	2.412.271
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-826.483	-766.395
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	1.759.463	1.645.876
Juros e gastos similares suportados	-416.248	-684.536
Resultado antes de impostos	1.343.215	961.340
Imposto sobre o rendimento do período	-300.628	-69.072
Resultado líquido do período	1.042.587	892.268