

indicadores de qualidade serviços de água

Dados publicados pela ERSAR
(Entidade Reguladora do Setor das Águas e Saneamento)
no Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos de Portugal
ano 2022

Entidade Gestora:

Be Water - Águas de Ourém

Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, 66 D, loja A, 2490-548 OURÉM

Tel. + 351 249 540 010 - Fax + 351 249 540 022 - E-mail aguas.ourem@bewater.com.pt



Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Ourém
Composição acionista	100% BEWG
Período de vigência do contrato	1996 - 2027
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	EPAL- Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Entidades gestoras das quais importa água	APIN
Entidades gestoras para as quais exporta água	CM de POMBAL SMAS de LEIRIA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	23649
Tipologia da área de intervenção	Área medianamente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	2563134
Plano de contingência	Sim
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Não



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	1133,3
Captações de água subterrânea (n.º)	19
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	20
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	11
Postos de reclusão (n.º)	2
Reservatórios (n.º)	65
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	172
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	143
Índice de medição de caudais (em 200)	200
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	24
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	3
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	98
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,27
Índice de segurança e resiliência (em 200)	190
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m ³)	0,11
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	51
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

indicadores de qualidade serviços de água

Dados publicados pela ERSAR
(Entidade Reguladora do Setor das Águas e Saneamento)
no Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos de Portugal
ano 2022

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [90; 100]	★★★	■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	—	NA [0; 0,50]		■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	1.491 /(1000 ramais.ano) [0; 15]	★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,93 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	99 % 100	★★★	■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	114 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	79,2 % [95,0; 100,0]	★★★	■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	22,4 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,5 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	39 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	—	NA [70; 90]			— A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 13 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de água	—	NA [0,7; 1,8]			— A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos de distribuição de água	●	2,2 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★★	■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água	●	55 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■■■■■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,46 kWh/(m ³ 100m) [0,27; 0,43]	★★★	■■■■■	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	—	NA [0; 0,04]			— A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 18 - Produção própria de energia	●	0 % >=10	★	■■■■■	

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ⊕ alerta; — NA não aplicável; ✗ NR não respondeu

Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.