



OURÉM

Relatório de Exploração 2024

ÍNDICE

1	APRESENTAÇÃO GERAL.....	5
1.1	O Contrato de Concessão.....	5
1.2	Perfil da Águas de Ourém e do sistema de abastecimento do concelho de Ourém	5
1.3	Objetivo do Contrato.....	5
2	ORGANIZAÇÃO	7
2.1	Estrutura de Recursos Humanos	7
2.1.1	Organigrama	7
2.1.2	Recursos Humanos	8
2.1.3	Saúde e Segurança no Trabalho.....	8
3	RELAÇÃO COM O UTILIZADOR	9
3.1	Horário de Atendimento.....	9
3.2	Adesão a serviços e suportes digitais de informação	9
3.3	Site.....	10
3.4	Balcão Digital.....	10
3.5	Regime Geral de Proteção de Dados	11
3.6	Alteração da periodicidade das leituras	12
4	AUDITORIAS, CERTIFICAÇÃO E INFORMAÇÕES PRESTADAS A ENTIDADES	13
4.1	Entidades.....	13
5	RELAÇÃO COM A COMUNIDADE.....	16
5.1	A Comunidade Externa	16
5.1.1	Pinta d’Armário	16
5.1.2	H2Off – hora de fechar a torneira – 22 de março, 22 horas.....	17
5.1.3	Dia Mundial da Água	18

5.1.4	3º Encontro Internacional de Dança – Adagio 24.....	18
5.1.5	Trabalho escolar “A Água no Concelho”	19
5.1.6	Dia Mundial da Criança	20
5.1.7	Passeio da Família – APDAF	21
5.1.8	Eco Escolas – entrega de Pilhão.....	22
5.1.9	Hastear da Bandeira Azul 2024.....	22
5.1.10	Praia do Agroal – Sensibilização Ambiental.....	23
5.1.11	Fins de Tarde na Vila Medieval	24
5.1.12	Projetos Kritica.....	24
5.1.13	Lançamento da nova imagem do Grupo e do novo site.....	25
5.2	A Comunidade Interna.....	27
5.2.1	Comemoração do “Dia da Mulher”	27
5.2.2	Apresentação da nova imagem	27
5.2.3	Magusto e aniversário	28
5.2.4	Convívio de Natal	28
6	OUTROS PROJETOS E PARTICIPAÇÕES.....	30
6.1	Qualidade da Água Distribuída	30
6.2	Selo de Qualidade Exemplar da água para Consumo Humano 2024	30
7	SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL – PEGADA ECOLÓGICA.....	31
8	ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS, OU DECISÕES DO MUNICÍPIO, APÓS O SEGUNDO ADITAMENTO AO CONTRATO DE CONCESSÃO	32
8.1	Alterações legislativas	32
9	INDICADORES DE ATIVIDADE	33
9.1	Indicadores Quantitativos Utilizadores	33
9.1.1	Utilizadores	33

9.1.2	Tarifários Especiais	33
9.1.3	Taxa de Cobertura e Adesão.....	35
9.1.4	Processos de contraordenação, por incumprimento do n.º 1, do artigo 69.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto	35
9.1.5	Reclamações	35
9.1.6	Volume Faturado	36
9.2	Indicadores Quantitativos Técnicos	37
9.2.1	Água introduzida na rede.....	37
9.2.2	Avárias de Rede	37
9.2.3	Deteção Proativa de Fugas e/ou Combate à Fraude.....	38
9.2.4	Interrupções de Fornecimento - continuidade do serviço	39
9.2.5	Rendimento Comercial, da rede de distribuição.....	39
9.2.6	Energia Elétrica.....	39
10	QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA.....	40
10.1	Controlo da Qualidade da Água para Consumo Humano	40
10.1.1	Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA).....	40
10.1.2	Programa de Controlo Operacional (PCO) do Sistema de Abastecimento	41
11	RAMAIS DE ABASTECIMENTO	46
11.1	Ramais Novos.....	46
12	OBRAS DE CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO DA REDE E INFRAESTRUTURAS.....	46
12.1	Renovação de Ramais.....	46
12.2	Substituição de Válvulas	47
12.3	Renovação de Ventosas	48
12.4	Marcos e Bocas-de-Incêndio	48
12.5	Renovação de tubagem em pontes/linhas de água	49

12.6	Renovação da rede de Cardeais	49
12.7	Renovação de Rede – Correção de traçado de conduta, Rua de São Valentim - Sorieira	50
12.8	Reservatório de Alburitel.....	51
12.9	Reservatório de Pinheiro.....	51
12.10	Reservatório da Chã	52
12.11	Reservatório do Estreito.....	53
12.12	Hidropressor de Cardeais	54
12.13	Posto de Transformação de Carvoeira e Alburitel.....	54
12.14	Hidropressor de Eira da Pedra	55
12.15	VRP de Vale de Cavalos.....	55
12.16	Zonas de Medição e Controlo de Atouguia.....	56
13	GESTÃO PATRIMONIAL DE INFRAESTRUTURAS.....	57
14	TÍTULOS DE UTILIZAÇÃO DO DOMÍNIO HÍDRICO	57
15	EXTENSÕES DE REDE POR INICIATIVA DOS UTILIZADORES - BALANÇO	58
16	OBRAS EXECUTADAS, OU A EXECUTAR, POR CONTA DO PLANO DE INVESTIMENTOS CONTRATUAL	62
16.1	Projetos Elaborados.....	62
16.2	Processos Organizados e em Preparação de Concurso.....	62
16.3	Obras Executadas ou em Execução.....	63
17	RESUMO DOS INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA CONCESSIONÁRIA	64
18	ANÁLISE ECONÓMICA-FINANCEIRA.....	64
18.1	Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras.....	64
18.2	Análise Económica e Financeira.....	67

1 APRESENTAÇÃO GERAL

1.1 O Contrato de Concessão

O presente documento resume a atividade desenvolvida pela Be Water, S.A. – Águas de Ourém, adiante designada por AdO, 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 2024.

O contrato de concessão foi assinado em 28 de junho de 1996, e o seu período de funcionamento normal iniciou-se em novembro do mesmo ano.

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

O segundo aditamento ao contrato de concessão está suportado numa decisão do Tribunal Arbitral, após audiência realizada no dia 27 de outubro de 2015.

1.2 Perfil da Águas de Ourém e do sistema de abastecimento do concelho de Ourém

Perfil da AdO	Sistema de Abastecimento
Modelo de gestão: Concessão • Entidade Titular: CM de Ourém • Composição acionista: 100% BEWG • Período de vigência do contrato: 1996 - 2027 • Alojamentos servidos: 23.981 • Total de utilizadores: 28.168 • Tipologia da área de intervenção: Área mediantemente urbana • Volume de atividade: 2.694.444 m³	• Comprimento da rede: 1159 Km • Captações de água subterrânea: 19 • Estações elevatórias: 20 (2 inativas) • Estações de tratamento de água: 14 • Reservatórios: 65

1.3 Objetivo do Contrato

A AdO, é a entidade gestora (EG) responsável pela exploração e gestão do sistema de captação, tratamento e distribuição de água para consumo público do concelho de Ourém, desenvolvendo a sua atividade no interior do perímetro territorial definido pelo limite do concelho de Ourém.



Imagem 1: Rede de abastecimento de água do concelho de Ourém

A AdO assegura diariamente o fornecimento domiciliário de água para consumo público, quer em quantidade e pressão, quer em qualidade, aos seus utilizadores.

Para o efeito, a AdO:

- opera as instalações disponibilizadas pela entidade 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 colocada à disposição dos utilizadores;
- estabelece uma relação de proximidade com os utilizadores, segundo o princípio da prestação de um serviço público essencial;
- mantém, repara, renova e constrói novas infraestruturas do sistema de abastecimento público de água (ramais domiciliários, redes, reservatórios, captações, etc.);
- instala, mantém e substitui contadores de água;
- fornece à entidade concedente todas as informações, dados e estatísticas referentes ao funcionamento do serviço;
- analisa projetos de ampliação e/ou renovação de redes e infraestruturas públicas de abastecimento de água e emite parecer técnico;

- analisa projetos de redes prediais/ loteamentos de abastecimento de água e emite parecer técnico;
- desenvolve ações de cariz sociopedagógico junto da população, nomeadamente ações de sensibilização ambiental junto das suas escolas e da comunidade.

2 ORGANIZAÇÃO

2.1 Estrutura de Recursos Humanos

A gestão e exploração do sistema de fornecimento de água, é assegurada por uma equipa da AdO com os níveis de responsabilidade e de reporte perfeitamente identificados, e expressos num organograma.

2.1.1 Organograma

O organograma abaixo evidencia a estrutura orgânica da AdO, representando os departamentos e serviços que a constituem.

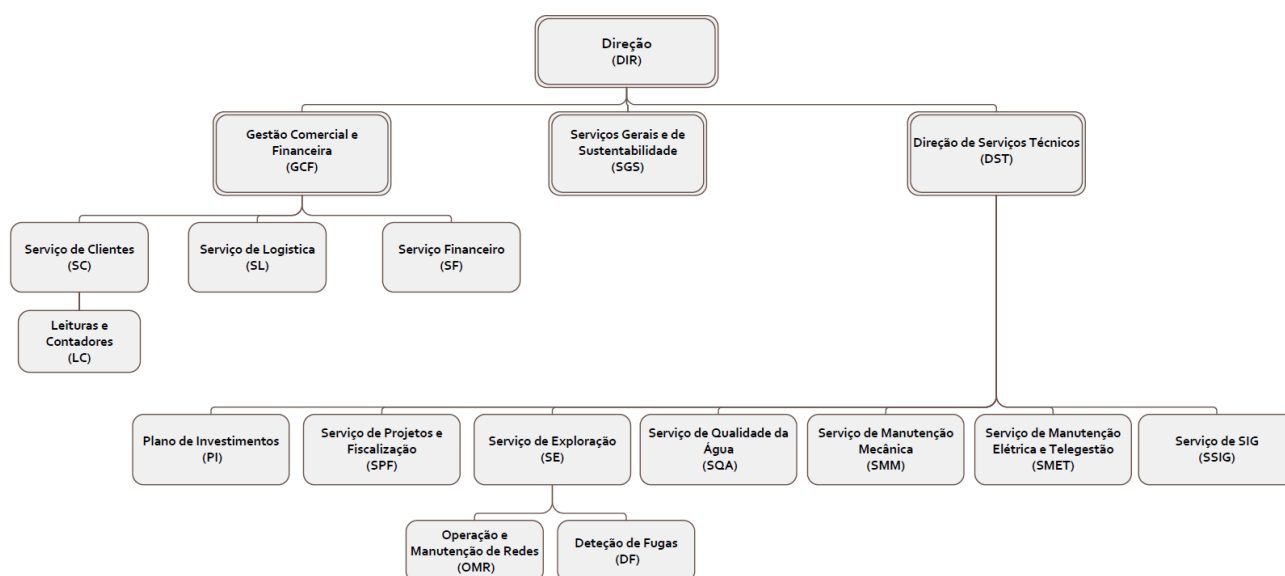


Imagem 2: Organograma da Águas de Ourém

Em 31 de dezembro de 2024, encontravam-se ao serviço 45 trabalhadores, 5 dos quais em regime de cedência de interesse público.

2.1.2 Recursos Humanos

A Política do grupo Be Water/BEWG promove a sensibilização e a valorização das competências dos trabalhadores para as suas obrigações coletivas e individuais, no zelo da sua segurança e na dos outros, na proteção do ambiente e na melhoria da qualidade de vida dos munícipes de Ourém, bem como, e de igual modo, a sensibilização dos seus parceiros, subcontratados e fornecedores, para adotarem os mesmos princípios.

A AdO entende que 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.

Em 2024, o investimento em formação focou-se em diferentes áreas, com a seguinte distribuição:

- 37% em matéria de saúde e segurança no trabalho;
- 30% na gestão da informação, tecnologias e utilizadores;
- 28% nos âmbitos da Qualidade da Água, Exploração de Redes, Eficiência Hídrica, Sistemas Hidráulicos e Infraestruturas;
- Restantes na área do serviço de clientes.

2.1.3 Saúde 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 AdO.

Este princípio, 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.

Um dos aspetos essenciais da prevenção prende-se com a participação dos acidentes, incidentes e acontecimentos perigosos, relativamente à análise destes e implementação de medidas corretivas e/ou preventiva para redução, eliminação e monitorização dos riscos para a saúde e segurança dos colaboradores.

No que respeita aos índices de sinistralidade, verificou-se em 2024 a ocorrência de 2 acidentes de trabalho, que deram origem a baixa médica, contabilizando 30 dias de ausência.

3 RELAÇÃO COM O UTILIZADOR

3.1 Horário de Atendimento

A AdO, no sentido de se adequar às expectativas dos seus utilizadores, tem o seguinte horário de atendimento:

- **Presencial**, em regime contínuo, em dias úteis, das 9h00 às 16h00;
- **Telefónico**, em regime contínuo, em dias úteis, das 8h30 às 17h30;
- **Comunicação de leituras** de contadores de água, pelo número gratuito 800 100 126, em regime contínuo, 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- **Comunicação de situações de “avarias de rede” e/ou “emergências”**, regime de 24 horas por dia e 7 dias por semana, todos os dias do ano.

atendimento presencial

nas instalações da Be Water - Águas
de Ourém, nos dias úteis das

9h00 às 16h00



Imagem 3: Horário atendimento presencial

3.2 Adesão a serviços e suportes digitais de informação

No seu processo de desmaterialização documental tendo em vista a sustentabilidade ambiental e a eficiente redução da pegada ecológica, a Be Water tem vindo a agilizar processos e procedimentos, disponibilizando serviços, plataformas de mobilidade e materialização digital, cuja adesão dos utilizadores do concelho de Ourém tem apresentado uma evolução significativa. Abaixo, as novas adesões no ano de 2024:

- Domiciliação bancária - 274 utilizadores;
- Balcão digital – 378 utilizadores;
- Fatura eletrónica - 902 utilizadores.

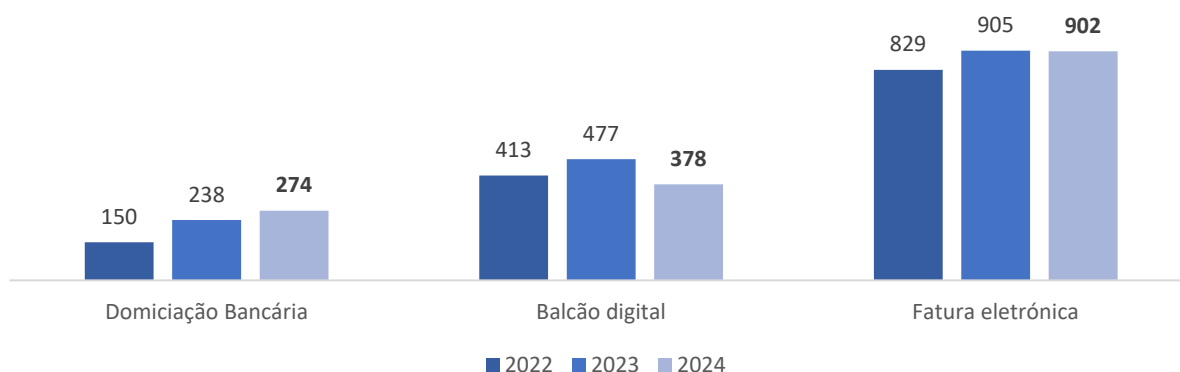


Gráfico 1: Evolução das adesões

3.3 Site

De acordo com o estabelecido no Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de agosto, a Be Water - Águas de Ourém manteve disponível um *website* - www.ourem-bewater.com.pt – com toda a informação essencial sobre a atividade e as funcionalidades colocadas à disposição do utilizador.

Ao longo do segundo semestre de 2024 procedeu-se à preparação de um novo website tendo como objetivo melhor a relação com o utilizador e os visitantes desta ferramenta, disponibilizando de forma mais acessível a informação relacionada com a entidade gestora e os seus serviços.

No passado mês de dezembro ocorreu o lançamento do novo website integrado numa mudança mais alargada da imagem da Be Water, tendo ocorrido a apresentação oficial na presença do Sr. Presidente do Município de Ourém, entre vários convidados.

O novo website continua acessível no endereço de sempre e visa reforçar a acessibilidade dos serviços da empresa, fiel aos interesses dos seus clientes e melhorando a sua experiência digital.

3.4 Balcão Digital

Acessível através do *website*, é disponibilizada uma plataforma de interação designada Balcão Digital, dedicada aos utilizadores da AdO e que personaliza a sua experiência ao permitir aceder a todo um conjunto de informação sobre o seu perfil de Utilizador. É possível, através do Balcão Digital, consultar o histórico das leituras, comunicar a leitura do contador, consultar as faturas e ainda verificar o seu estado, bem como aderir ao débito direto e à fatura eletrónica e, por fim, efetuar pedidos de esclarecimentos entre outros.



Imagem 4: Balcão Digital

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.



Imagem 5: Cláusulas sobre a proteção de dados pessoais

De destacar, que o utilizador também pode expressar o seu consentimento a qualquer momento, através do correio eletrónico com o formulário abaixo ou ainda presencialmente nos balcões de atendimento

Atualize os seus Consentimentos

As regras de proteção de dados conferem ao titular dos dados um maior controlo sobre o tratamento dos seus dados pessoais, a sua transmissão e a sua utilização.

Pode em qualquer momento rever as suas escolhas, quanto a comunicações relacionadas com marketing e canais de comunicação e confirmar ou atualizar os seus dados de contacto e consentimentos de utilização de dados pessoais, para a finalidade de marketing e canais de comunicação, ao preencher o documento disponibilizado abaixo e devolver o mesmo para o email protecaodados.ourem@bewater.com.pt.

A retirada do consentimento não compromete a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado.

Consentimentos e Atualização de Dados de Contacto →

Imagem 6: Página do site da AdO, para envio de consentimentos

3.6 Alteração da periodicidade das leituras

Numa ótica de melhoria contínua do serviço prestado aos utilizadores, a recolha de leituras passou a realizar-se de forma bimestral, a partir de abril de 2024.

Esta medida visa essencialmente aproximar os registos efetuados pelos técnicos da empresa aos consumos efetivamente realizados pelos Utilizadores diminuindo, por um lado, as variações de faturação decorrentes da aplicação de estimativas, quando não existe comunicação de leitura por parte dos clientes e, por outro, garantir uma mais correta distribuição de escalões nos consumos realizados, evitando posteriores acertos.

Os utilizadores e potenciais utilizadores foram informados desta medida através de aviso incluído na faturação habitual, no site da Águas de Ourém e de comunicação institucional (*spot*) em rádio local.



Imagem 7: Aviso de alteração de periodicidade de recolha de leituras

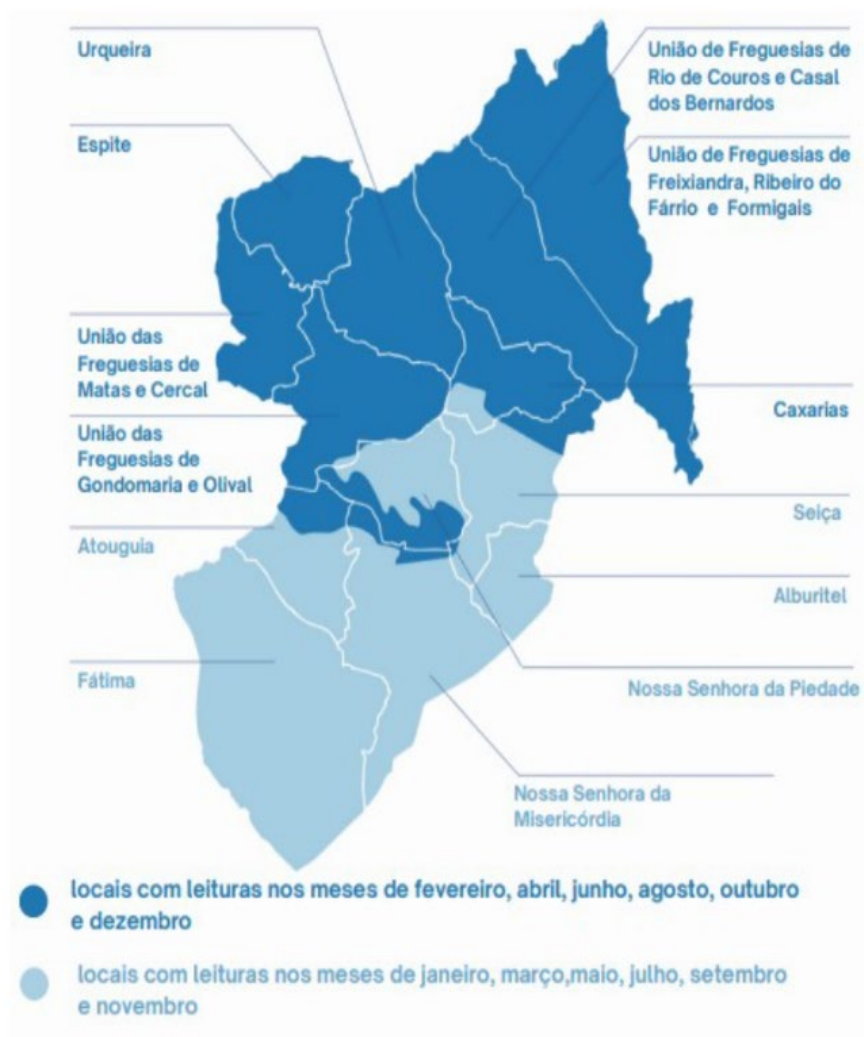


Imagem 8: Informação geográfica da periodicidade de recolha de leituras

4 AUDITORIAS, CERTIFICAÇÃO E INFORMAÇÕES PRESTADAS A ENTIDADES

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.

A auditoria externa, da APCER, de renovação do Sistema de Gestão da Qualidade e do Ambiente e do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, da AdO, foi realizada em fevereiro de 2024, segundo os referenciais NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015 e NP ISO 45001:2019.



Certificado Certificate

NÚMERO 2007/AMB.0298/1
Number

O Sistema de Gestão Ambiental da
The Environmental Management System of

BE WATER, S.A.

Sede
Head Office
Avenida Conde de Valbom 30, 3º
1050-068 | LISBOA – PORTUGAL

Delegação de Ourém
Ourém delegation
Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, 66 D – Loja A
2490-548 | OUREM – PORTUGAL

Centro de Exploração Ourém
Ourém's Exploitation Center
Estrada do Lago 2
2490-350 | OUREM – PORTUGAL

implementado no tratamento e distribuição de água; recolha, tratamento e rejeição de águas residuais, águas pluviais e efluentes industriais; gestão, exploração e manutenção de infraestruturas de água e águas residuais. Delegação Ourém: exploração e gestão do sistema de captação, tratamento e distribuição de água para consumo público do concelho de Ourém, cumpre os requisitos da norma
Implemented in the water capitation, treatment and distribution system; collection, treatment and discharge of waste water, rain water and industrial wastewater, management, exploitation and maintenance of water and wastewater infrastructures. Delegação Ourém: management and exploitation of Ourém's public consumption water capitation, treatment and distribution system, meets the requirements of the standard

NP EN ISO 14001:2015




José Leitão
CEO

Emitido em 2024-05-16
Date of issue
Válido até 2028-01-29
Valid until

Este certificado depende da validade do certificado original 2007/AMB.0298
This certificate depends on the validity of the main certificate 2007/AMB.0298

APCER – Associação Portuguesa de Certificação
o/Porto Bessa Leite Complex
Rua António Bessa Leite, 1430 - 1º Esq.
4150-074 Porto
www.apcergroup.com

Imagem 10: Certificado do Sistema de Gestão Ambiental



Certificado Certificate

NÚMERO 2012/SST.0329/1
Number

O Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho da
The Occupational Health and Safety Management System of

BE WATER, S.A.

Sede
Head Office
Avenida Conde de Valbom 30, 3º
1050-068 | LISBOA – PORTUGAL

Delegação de Ourém
Ourém delegation
Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, 66 D – Loja A
2490-548 | OUREM – PORTUGAL

Centro de Exploração Ourém
Ourém's Exploitation Center
Estrada do Lago 2
2490-350 | OUREM – PORTUGAL

implementado no tratamento e distribuição de água; recolha, tratamento e rejeição de águas residuais, águas pluviais e efluentes industriais; gestão, exploração e manutenção de infraestruturas de água e águas residuais. Delegação Ourém: exploração e gestão do sistema de captação, tratamento e distribuição de água para consumo público do concelho de Ourém, cumpre os requisitos da norma
Implemented in the water capitation, treatment and distribution system; collection, treatment and discharge of waste water, rain water and industrial wastewater, management, exploitation and maintenance of water and wastewater infrastructures. Delegação Ourém: management and exploitation of Ourém's public consumption water capitation, treatment and distribution system, meets the requirements of the standard

NP EN ISO 45001:2023




José Leitão
CEO

Emitido em 2024-05-16
Date of issue
Válido até 2027-05-14
Valid until

Este certificado depende da validade do certificado original 2007/AMB.0298
This certificate depends on the validity of the main certificate 2007/AMB.0298

APCER – Associação Portuguesa de Certificação
o/Porto Bessa Leite Complex
Rua António Bessa Leite, 1430 - 1º Esq.
4150-074 Porto
www.apcergroup.com

Imagem 11: Certificado do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho

5 RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

5.1 A Comunidade Externa

A AdO desenvolveu atividades no âmbito da proximidade com os seus utilizadores, da proteção ao ambiente e do desenvolvimento sustentável, realçando-se as abaixo descritas.

5.1.1 Pinta d'Armário

Como forma de prolongar a divulgação do concurso “Pinta d’Armário”, realizado em 2023 e que registou um franco sucesso, e de valorizar os trabalhos recebidos das diversas escolas do concelho de Ourém, a Be Water promoveu a realização de calendários de mesa com uma seleção de desenhos recebidos no âmbito do projeto.

Uma parte significativa dos materiais produzidos foram entregues às escolas envolvidas no projeto. Os calendários foram, ainda, distribuídos aos clientes da AdO que se deslocaram às suas instalações e aos trabalhadores do Grupo Be Water/BEWG levando as mensagens desenhadas e marcando presença em vários locais, difundindo os conselhos e avisos que continham.



Imagem 12: Entrega de calendários aos alunos

5.1.2 H2Off – hora de fechar a torneira – 22 de março, 22 horas

A Be Water é um membro do movimento **H2Off - hora de fechar a torneira**, promovido pela APDA (Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Água) que apela à conscientização sobre o valor da água e a necessidade de alteração de comportamentos.

Acreditando que cada gesto conta para uma sensibilização efetiva do valor da água, a AdO conta com o contributo de todos para atribuir-lhe uma expressão mais abrangente e um largo envolvimento de organizações, autoridades centrais e locais e, fundamentalmente pessoas.

Neste sentido, promoveu-se algumas ações de sensibilização visando dar destaque ao movimento e, através deste, ao valor da água e sua poupança, entre as quais se destaca:

- nos televisores da loja de atendimento ao público a difusão de um vídeo, parte do qual realizado por familiares de colaboradores do Grupo, no qual são apontadas boas práticas visando um consumo responsável da água;
- ao longo do dia ofereceu-se uma garrafa reutilizável aos clientes que se deslocaram ao atendimento;
- a adesão ao movimento foi também destacada no website da Águas de Ourém.



Imagem 13: H2Off no site da AdO



Imagem 14: Entrega de garrafa de água reutilizável

5.1.3 Dia Mundial da Água

No dia 22 de março comemorou-se o Dia Mundial da Água, com uma ação de sensibilização junto dos alunos da EB1 de Rio de Couros, envolvendo cerca de 50 alunos. Nesta, foi explicado o papel das entidades gestoras para o ciclo da água, assim como realçada a importância da água e as boas práticas na sua utilização racional. O evento contou com a presença do Sr. Jorge Lopes, Presidente da Junta de Freguesia de Rio de Couros.

Distinguiu-se a data com a entrega de garrafas de água reutilizáveis.



Imagem 15: Ação de sensibilização Dia Mundial da Água

5.1.4 3º Encontro Internacional de Dança – Adagio 24

Nos dias 23 a 26 de março decorreu o 3.º Encontro Internacional de Dança – Adagio 24, em Ourém.

O ADAGIO é um encontro internacional destinado à promoção da dança no qual se procura reunir alunos e professores de dança. Para além da competição, o ADAGIO inclui apresentações, masterclasses, formação para professores e conversas temáticas.

A AdO respondeu ao pedido da escola Arabesque – Academia de Dança, e instalou bebedouros, permitindo aos participantes encher as suas garrafas com água da rede pública um bem essencial à prática desportiva.



Imagem 16: Apoio da Águas de Ourém, bebedouros

5.1.5 Trabalho escolar “A Água no Concelho”

No âmbito de um trabalho enquadrado nas disciplinas de Física e de Química, um grupo de estudantes do 11º ano da Escola Básica e Secundária de Ourém procuraram, junto da AdO, o apoio no desenvolvimento de um trabalho relacionado com o consumo de água no concelho de Ourém.

Foi uma oportunidade para a descrição detalhada do trabalho das entidades gestoras no âmbito da captação, do tratamento e da distribuição da água na rede pública, tendo sido apresentadas de uma forma mais completa, as etapas do tratamento realizado na captação da Caridade, onde decorreu a visita guiada. Explicaram-se, ainda, alguns desafios existentes e relacionados com a questão das perdas de água e do efeito das pressões nas redes, entre outros aspetos mais relacionados com as disciplinas em questão, na origem do trabalho.

As jovens realizaram umas entrevistas *in loco*, onde foram explicados os referidos processos de captação, armazenamento e distribuição de água para consumo humano no concelho de Ourém e que foram integradas no seu trabalho e apresentadas aos colegas em contexto de sala.



Imagem 17: Demonstração dos processos da água

5.1.6 Dia Mundial da Criança

Na comemoração do Dia Mundial da Criança, a AdO associou-se ao Município de Ourém e esteve presente nas atividades organizadas nos dias 27, 28 e 29 de maio de 2024, no Centro de Negócios da cidade.

Este ano, a AdO propôs ao seu público juvenil várias atividades desde a disponibilização de um insuflável, sempre muito apreciado pelas crianças, jogos diversos e, ainda, a divulgação de um pequeno vídeo sobre o ciclo da água, a sensibilização para a preservação dos recursos e o consumo da água da torneira, enquanto produto de qualidade.

Foram também oferecidos brindes às crianças de todo o concelho, assim como aos visitantes.



Imagem 18: Dia Mundial da Criança

5.1.7 Passeio da Família – APDAF

Pelo segundo ano consecutivo a Be Water associou-se à APDAF, no seu VII Passeio da Família, do concelho de Ourém.

Todos os *kits* dos participantes incluíam as garrafas reutilizáveis fornecidas pela Be Water, uma forma de sensibilizar para a sustentabilidade ambiental e para o consumo de água da torneira, de excelência reconhecida pelas entidades competentes do setor.



Imagem 19: Passeio da Família APDAF

5.1.8 Eco Escolas – entrega de Pilhão

No âmbito do Projeto Eco do Agrupamento de Escolas de Caxarias a AdO é, habitualmente, convidada a ajudar na recolha de pilhas, tendo contribuído com um Pilhão, em resultado da acumulação das pilhas utilizadas quer no serviço, quer da entrega dos trabalhadores no seu uso pessoal.

Imagem 20: Entrega de Pilhão



5.1.9 Hastear da Bandeira Azul 2024

A Praia Fluvial do Agroal foi galardoada com a Bandeira Azul 2024, pelo 8º ano consecutivo e, ainda, a primeira Bandeira Azul de Praia Interior entregue a nível nacional e atribuída pela Associação Bandeira Azul da Europa (ABAAE), numa cerimónia que decorreu no passado dia 7 de junho e que reuniu as várias entidades envolvidas no projeto, na qual se inclui a Be Water - Águas de Ourém.

O *Coffee Break* oferecido aos convidados contou com água fresca e com sabor de frutas preparada e disponibilizada pela equipa da Be Water presente no evento.



Imagem 21: Cerimónia Bandeira Azul Praia Fluvial Agroal



Imagem 22: Água fresca e com sabores

5.1.10 Praia do Agroal – Sensibilização Ambiental

A AdO esteve, nos dias 7 e 21 de agosto, na praia do Agroal com o seu Bar da Água em ações de promoção do consumo da água da torneira e ainda de prestação de informação sobre a sua qualidade e importância para a saúde humana.

Na interação com o público, a AdO oferece água e promove várias provas de água com sabores, exemplificando as diversas formas de consumir água da torneira, com sabores aromáticos e refrescantes nos dias de verão, partilhando as suas receitas.

Realizaram-se jogos com os veraneantes, como diversão e associados à sensibilização ambiental e preservação dos recursos hídricos, entre os quais se destacam:

- uma prova "cega", onde são desafiadas as células gustativas dos participantes, na identificação de água da rede pública e de água engarrafada, num desafio de diferenciação de sabores;
- a roleta das perguntas direcionadas para um público juvenil que testa os conhecimentos dos participantes e habilita os mesmos a ganhar lembranças.

A todos os visitantes que participaram nas atividades foram oferecidos brindes alusivos à água, incluindo a garrafa reutilizável da Be Water, muito útil especialmente nesta época estival.



Imagem 23: Atividades no Agroal

5.1.11 Fins de Tarde na Vila Medieval

No fim de semana de 6 a 8 de setembro, realizou-se no castelo de Ourém, o evento “Fins de Tarde na Vila Medieval”.

A AdO colocou no local vários bebedouros em diversos pontos da zona envolvente, disponibilizando água da rede pública aos participantes.



Imagem 24: Bebedouros na Vila Medieval

5.1.12 Programa Kritica

No passado dia 3 de novembro, o Serviço de Informação de Segurança, representado pelo seu coordenador nacional, realizou uma ação de sensibilização integrada no Programa Kritica, como constituinte do Plano de Contingência da AdO, na qual participaram trabalhadores da AdO, assim como vários convidados da Edilidade de Ourém.

Este programa do governo visa contribuir para a melhoria da proteção de infraestruturas críticas, pontos sensíveis e outras infraestruturas relevantes nacionais, face a eventuais ameaças à sua segurança física, nomeadamente o terrorismo e a sabotagem.



Imagem 25: Apresentação do Programa Kritica

5.1.13 Lançamento da nova imagem do Grupo e do novo site

O Grupo Be Water/BEWG reforçou a sua marca e notoriedade, alinhando a sua imagem com a missão e visão de futuro e com o papel que quer cumprir numa sociedade em constante transformação.

Assim, no passado dia 13 de dezembro decorreu a apresentação oficial desta nova imagem da Be Water e do novo website da Be Water – Águas de Ourém, na presença dos trabalhadores da AdO, da administração da Be Water e de vários convidados da Edilidade de Ourém, entre os quais o Sr. Presidente do Município de Ourém, e ainda, empresas e associações do concelho.

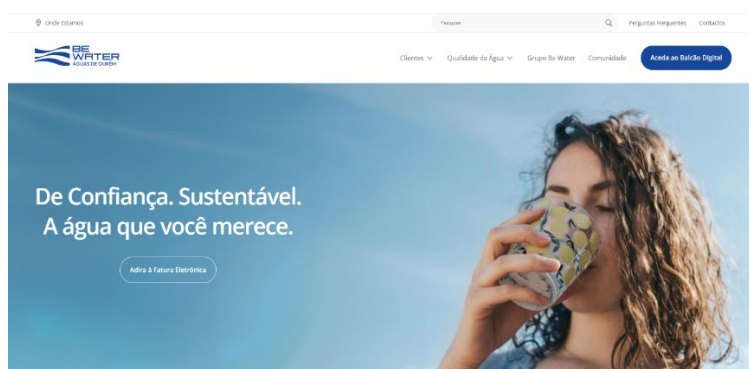
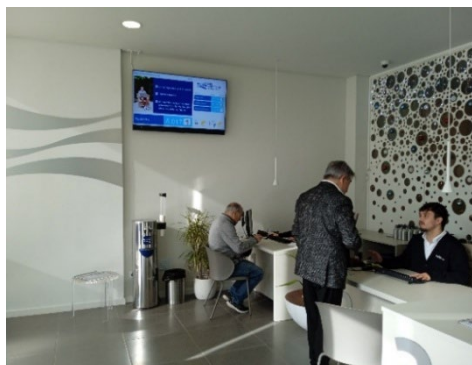


Imagem 26: Lançamento da nova imagem

5.2 A Comunidade Interna

5.2.1 Comemoração do “Dia da Mulher”

O dia 8 de março voltou a ser assinalado na AdO com a oferta de um presente e de uma mensagem da Administração da Be Water dirigida a todas as mulheres do Grupo como forma de prestar homenagem a todas.



Imagem 27: Lembrança do Dia da Mulher

5.2.2 Apresentação da nova imagem

No dia 24 de maio, foi apresentada internamente a nova imagem aos colaboradores, assente no objetivo de reforçar da nossa missão: **Tornar o nosso ambiente e a nossa vida melhor.**

Esta apresentação acompanhou o lançamento do novo website corporativo da Be Water que veio apresentar a nova linha de comunicação da empresa e assinalar a mudança que o Grupo abraçou.



Imagem 28: Apresentação da nova imagem

5.2.3 Magusto e aniversário

Em cada novembro, a AdO organiza, tradicionalmente, um magusto para todos os seus colaboradores, com as habituais castanhas “quentinhas e boas”. Este ano, o convívio ocorreu no dia 22 de novembro e comemorou-se, em simultâneo, o 28.º aniversário da Concessão.



Imagem 29: Magusto e Comemoração do 28º aniversário

5.2.4 Convívio de Natal

Como é habitual, o Pai Natal visitou a AdO. O grupo Be Water/BEWG atribui presentes de Natal aos filhos dos seus colaboradores, com idades até 12 anos, como uma forma de assinalar a magia que o Natal representa para as crianças.

A entrega destes presentes realizou-se no dia 18 de dezembro, com um lanche convívio onde se juntaram os colaboradores e os seus filhos. Foram incumbidos desta missão o Pai e Mãe Natal, voluntários da equipa da AdO, que assumem este tão importante papel e que

vestidos a primor e prontos para a sessão fotográfica, fizeram a alegria dos pequenos e dos graúdos.

Não faltaram as tradicionais doçuras de Natal e, ainda, uma lembrança para cada trabalhador, todas recebidas com a alegria inerente a esta época festiva de dar e receber.



Imagem 30: Convívio de Natal

6 OUTROS PROJETOS E PARTICIPAÇÕES

6.1 Qualidade da Água Distribuída

No seguimento de trabalhos em curso e de recomendações da ERSAR, a AdO desenvolveu um conjunto de ações que visam melhorar, quer o desempenho da AdO, quer a qualidade da água distribuída.

Neste sentido, foram adotadas medidas, ao nível da mitigação de potenciais misturas de água particulares, isto é, ligações cruzadas entre a rede de água para consumo humano e outras redes de água não tratada, com origem em captações/poços particulares, que possam pôr em causa a qualidade da água distribuída.

Inclui-se, nestas ações, o averiguar de possíveis misturas de águas particulares com a rede de abastecimento, principalmente nos grandes consumidores de água do concelho, clientes HORECA (estabelecimentos hotelaria, restauração e cafés) e verificar a efetiva separação das redes prediais numa vistoria conjunta com a Autoridade de Saúde, sempre que possível.

As situações identificadas e verificadas no local, como potenciadoras de riscos de contaminação da rede pública, têm sido devidamente comunicadas ao Município de Ourém e à Autoridade de Saúde.

6.2 Selo de Qualidade Exemplar da água para Consumo Humano 2024

Como garante da qualidade e distinção no setor, mais uma vez a AdO foi galardoada com o “Selo de Qualidade Exemplar da água para Consumo Humano 2024”, realçando o trabalho de toda a equipa que, em todas as frentes, contribui para o alcance de resultados de excelência, alinhados com os objetivos nacionais definidos pelo regulador do setor, a ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.



Imagem 31: Atribuição de Selo de Qualidade 2024 - ERSAR

7 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL – PEGADA ECOLÓGICA

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.

Tendo em vista o seu combate, o Grupo Be Water/BEWG desenvolve e implementa programas específicos para a melhoria da eficiência energética das suas operações e instalações.

Através da determinação do custo total de carbono, é 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.

Para reduzir o seu impacto ambiental, a AdO tem vindo a fazer um esforço na gestão mais eficiente das emissões de CO₂ das suas tecnologias, a aumentar a eficiência energética e química, bem como a desenvolver soluções para a gestão do ciclo da água.

A sua equipa de peritos no tratamento de água e análise de carbono avaliam a pegada ecológica das diferentes alternativas para as necessidades de tratamento de água, apontando possíveis opções de redução e os respetivos custos e benefícios.

As emissões da AdO em 2024, na sua atividade, foram de **1669 Ton. eq. de CO₂**

A título informativo:

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)

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

8.1 Alterações legislativas

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	2021	2022	2023	2024	2025	
Alteração da Estrutura Tarifária, com a criação da tipologia "Não Domésticos - Sociais"	-	342	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Decreto-Lei n.º 23/2016 de 3 de junho (Qualidade da Água), integrado no Anexo I do Decreto-Lei n.º 69/2023 de 21 de agosto	-	2.939	2.996	2.465	3.528	2.730	2.142	2.754	2.612	3.297	2.583	
Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 - Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD) - entrada em vigor a 25 de maio de 2018	-	-	-	860	-	-	-	-	-	-	-	-
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)	-	-	-	-	-	-	-	-	1.537	2.438	882	
Decreto-Lei n.º 147/2017 de 5 de dezembro (Critérios de atribuição da Tarifa Social)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lei n.º 41/2018 de 8 de agosto de 2018 (Dados relativos à QA, AR e RSU, na fatura da água)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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 - Custo por aviso com registo simples €/unidade	-	-	-	-	-	-	1,76	1,76	1,76	1,76	2,99	
Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018 - n.º 3, artigo 84º - entrada em vigor a 03/12/2018 (Alteração T. Disponibilidade)	-	-	-	-	-	-	22k€	-	-	-	-	-
Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018 - artigo 92º - entrada em vigor a 03/12/2018	-	-	-	-	3.600	-	-	-	-	-	-	-
Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018 - n.º 10, artigo 97º - entrada em vigor a 03/12/2018	-	-	-	-	576	-	-	-	-	-	-	-
Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018 - artigo 99º - entrada em vigor a 03/12/2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro de 2018 - artigo 105º - entrada em vigor a 03/12/2018	-	-	-	-	4.543	12.586	12.733	23.706	31.108	28.693	26.398	
Decreto Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro de 2019 - (faturas e demais documentos fiscalmente relevantes deve constar um código QR e um código único do documento) – Incremento 0,005€/unidade	-	-	-	-	-	-	1.603	1.635	1.671	1.684	1.700	
Regulamento n.º 446/2024 - Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final – Migração software CRM u@Cloud											50.000	

9 INDICADORES DE ATIVIDADE

9.1 Indicadores Quantitativos Utilizadores

9.1.1 Utilizadores

O número de utilizadores a 31 de dezembro de 2024 é de **28.168**, correspondendo a um ligeiro crescimento líquido de **0,50%**, relativamente a 2023.

Em baixo, a distribuição do número de utilizadores, por tipologia:

Tipologia de Utilizador	2021	2022	2023	2024
Domésticos	23.350	23.491	23.658	23.769
Domésticos - Famílias Sociais	60	71	111	121
Domésticos - Famílias Numerosas	74	87	92	91
Não Domésticos	3.709	3.927	4.063	4.113
Não Domésticos - Sociais	86	86	102	72
CM Leiria	2	2	2	2
Total	27.281	27.664	28.028	28.168

9.1.2 Tarifários Especiais

Em 2024, a quantidade de utilizadores beneficiários dos Tarifários Especiais tem a distribuição e impacto financeiro seguintes:

9.1.2.1 Tarifário social

Ano	Utilizadores Sociais - Domésticos		Utilizadores Sociais - Famílias Numerosas		Utilizadores Sociais - Não Domésticos		Total Tarifas Sociais
	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	
2016	1	18 €	4	254 €	65	99.376 €	99.648 €
2017	22	2.143 €	16	384 €	77	144.828 €	147.355 €
2018	40	5.195 €	22	403 €	86	148.820 €	154.419 €
2019	42	3.488 €	38	802 €	84	143.331 €	147.620 €
2020	47	3.958 €	48	1.089 €	85	134.013 €	139.059 €
2021	60	4.671 €	74	1.414 €	86	133.574 €	139.659 €
2022	71	5.680 €	87	1.781 €	86	153.864 €	161.324 €
2023	111	8.765 €	92	2.459 €	102	185.033 €	196.256 €
2024	121	12.255 €	91	3.158 €	72	149.375 €	164.788 €

De salientar que a verba destinada ao ano de 2024, ficou abaixo do limite anual, em 1.039,03€. Em termos acumulados, a verba excedida é de **62.443,29€**.

9.1.2.2 Balanço da verba prevista em contrato - Impacto Social

Ano	Limite anual (preços correntes)	Valores efetivamente suportados	Diferencial anual (limite estipulado - valor suportado)
2015	10.406 €	- €	10.406 €
2016	124.872 €	99.648 €	25.224 €
2017	130.629 €	147.355 €	-16.726 €
2018	133.346 €	154.419 €	-21.073 €
2019	137.466 €	147.620 €	-10.154 €
2020	141.728 €	139.059 €	2.669 €
2021	140.945 €	139.659 €	1.286 €
2022	145.878 €	161.324 €	-15.446 €
2023	156.588 €	196.256 €	-39.668 €
2024	165.827 €	164.788 €	1.039 €
Montante excedido			-62.443,29 €

9.1.2.3 Tarifário Roturas (utilizadores domésticos)

Ano	Tarifário Roturas (utilizadores domésticos)		
	Quant.	m ³	Valor
2016	51	7.902	16.252 €
2017	95	12.288	26.047 €
2018	96	12.432	27.099 €
2019	91	12.263	27.564 €
2020	71	7.742	17.896 €
2021	114	13.557	31.586 €
2022	89	12.871	30.662 €
2023	106	11.623	29.444 €
2024	74	9.440	24.802 €

As regras que, até esta data, têm regulado o critério de atribuição do benefício, estão descritas no Edital de publicação do tarifário de cada ano, assim como nas condições contratuais previstas no Regulamento do Serviço de Águas.

9.1.3 Taxa de Cobertura e Adesão

De acordo com os últimos dados e indicadores publicados pela entidade reguladora ERSAR, em (<https://www.ersar.pt/pt/setor/factos-e-numeros/dados-de-base>) a taxa de cobertura da rede pública de abastecimento de água é cerca de **100%**, 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 de **79,90%**.

O valor desta taxa é baixo, quando comparado com o intervalo definido pela ERSAR, para o mesmo Indicador (99% a 100%), pelo que o previsto no ponto 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 Entidade Concedente, na construção de infraestruturas basilares, como a rede pública de distribuição de água, na salvaguarda da qualidade da água para consumo humano, colocadas à disposição dos utilizadores, e por conseguinte, no garante da saúde pública da população em geral.

9.1.4 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 2024 não foram iniciados processos de contraordenação pelo incumprimento da legislação nacional, no que se refere à obrigatoriedade de ligação à rede pública de abastecimento de água, tendo-se, no entanto, registado comunicações a potenciais utilizadores cujo consumo de água de outras origens tem um risco agravado, nomeadamente do canal HORECA.

9.1.5 Reclamações

Em 2024, verificou-se uma redução de 4% de reclamações, comparado com o ano de 2023, de acordo com o quadro abaixo:

Por Tipo de Reclamação	2021		2022		2023		2024	
	un	%	un	%	un	%	un	%
Faturação	136	60%	126	62%	130	70%	105	60%
Interrupções no Abastecimento	42	18%	39	19%	26	14%	37	21%
Prestação do Serviço	14	6%	14	7%	10	5%	7	4%
Qualidade da Água	13	6%	3	1%	10	5%	8	4%
Sinistros	10	4%	5	2%	4	2%	10	5%
Atendimento	10	4%	15	7%	6	3%	4	2%
Total	225	100%	202	100%	186	100%	179	100%
Δ -4%								
Com fundamento	21	9,30%	4	1,98%	2	1,08%	20	11,17%

9.1.6 Volume Faturado

Em 2024, foram faturados **2.694.444 m³** de água, o que representa uma redução de **0,43%** em relação a 2023.

O consumo médio passou de **8,10 m³/Utilizador/mês** em 2023, para **8,03 m³/Utilizador/mês** em 2024.

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

		Consumo (m³)			
Tipo de Utilização	Escalão	2021	2022	2023	2024
Domésticos	1.º	863.102	895.026	901.624	896.514
	2.º	619.292	614.502	617.982	607.609
	3.º	76.863	81.330	82.122	78.876
	4.º	37.919	48.487	47.138	44.034
Domésticos - Famílias Sociais	1.º	4.669	5.371	8.566	11.620
	2.º	335	468	726	1.056
	3.º	145	296	323	368
Domésticos - Famílias Numerosas	1.º	7.758	9.500	10.904	11.664
	2.º	1.499	1.680	2.064	2.128
	3.º	1.133	887	1.394	1.548
	4.º	196	330	427	639
Não Domésticos	Único	603.497	762.195	875.368	912.140
Não Domésticos - Sociais	Único	111.639	124.795	139.927	109.300
CM Leiria	Único	20.199	18.268	17.484	16.947
TOTAL		2.348.246	2.563.134	2.706.048	2.694.444
Variação		-2,83%	9,15%	5,58%	-0,43%

A 31 de dezembro de 2024, eram **6.561** os utilizadores ligados ao sistema público de abastecimento de água, sem registo de consumo durante 3 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 contribuem decisivamente para uma sobre-exploração do aquífero de Ourém, juntamente com outras, licenciadas para rega/indústria, mas sem qualquer controlo por parte das entidades públicas responsáveis pela gestão dos recursos hídricos do concelho.

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 entidade concedente.

9.2 Indicadores Quantitativos Técnicos

9.2.1 Água introduzida na rede

No ano de 2024 foram introduzidos no sistema de abastecimento público de água ao concelho de Ourém **3.480.000 m³**. Este valor representa uma variação de -0,16 % comparativamente a 2023.

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 Alvaiázere (**<0,01%**).

9.2.2 Avarias de Rede

No decurso de 2024 foram realizadas **1030** intervenções corretivas na rede de abastecimento e em ramais, verificando-se a seguinte variação face a 2023:

	2021	2022	2023	2024	Variação
Em condutas e/ou acessórios	600	603	640	661	3%
Avarias em ramais e/ou acessórios	320	289	236	275	17%
Avarias provocadas por terceiros (rede e ramal)	152	104	75	94	25%
Total	1.072	996	951	1.030	8%

Globalmente verifica-se um incremento no número de intervenções corretivas em 79 unidades. Esta é motivada essencialmente pelo incremento das avarias provocadas, resultante da atividade de operadores externos. O número de avarias em ramal também teve um incremento significativo.

Nota-se que a incidência pode ser tida como elevada, quando comparada, por exemplo, com os indicadores de Qualidade de Serviço publicados pela ERSAR. Tal denota um envelhecimento dos ativos e por conseguinte a necessidade de um reforço nas medidas de gestão de ativos.

Para além de uma menor qualidade de serviço, eventualmente percecionada pelos utilizadores, tal resultado penaliza e afeta a sustentabilidade hídrica, em particular o volume de perdas reais, impondo, a par de outros fatores, a necessidade de novas captações e impossibilitando uma melhoria notória nos indicadores de sustentabilidade ambiental.

Entre as áreas mais afetadas, destaca-se Caxarias, Pêras Ruivas, as localidades entre Barrocara, Cercal e Ninho de Águia ou ainda Caneiro-Outeiro das Matas.

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 sujeitos as condutas e os ramais, assume especial relevância na atividade da AdO.

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 anos, do número de fugas de água detetadas proativamente.

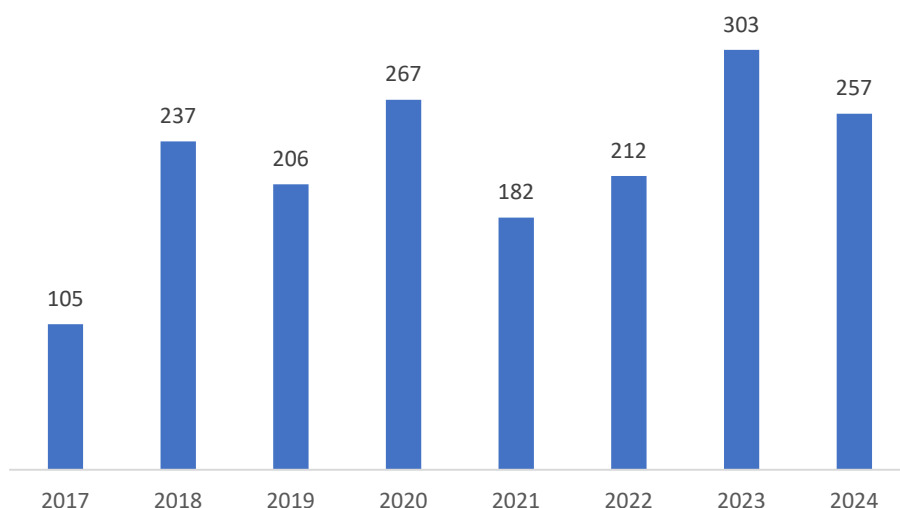


Gráfico 2: Fugas detetadas proativamente

O número de fugas detetadas, proativamente, foi de **257**, das quais **214** em condutas e **43** em ramais.

No decurso de 2024 foi dada continuidade à adoção de medidas de controlo ativo de perdas de água, entre as quais, a manutenção e constituição de novas zonas de medição e controlo (ZMC), a monitorização contínua e a análise de caudais, reforço e capacitação das equipas.

No mesmo período, foram detetados 42 usos não autorizados, nas diversas atividades operacionais da AdO, tendo-se procedido à correção das situações anómalas, envolvendo, sempre que justificável, a participação das autoridades e elaborado posterior processo de contraordenação.

Tipo de ocorrência	2022	2023	2024
Ato de vandalismo	1	2	1
Ligação ilícita	32	55	32
Contador danificado	6	3	9
Total	30	60	42

Do total dos casos detetados, 39 evoluíram para queixa-crime e os restantes encontram-se em análise, podendo ainda ser efetuadas as respetivas queixas-crime. O consumo de água associado a estes ilícitos estimou-se em **3.919 m³**.

9.2.4 Interrupções de Fornecimento - continuidade do serviço

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

Todas as interrupções programadas foram comunicadas, quer à Concedente, quer aos utilizadores, através do referido *site*, da rádio local e, em casos específicos, por contacto direto.

Neste âmbito, registaram-se 96 interrupções programadas:

2024	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Quantidade	11	8	9	4	7	13	9	8	3	11	8	5	96

9.2.5 Rendimento Comercial, da rede de distribuição

O rendimento comercial da rede foi de **77,43%**. Tal decorre da continuação de implementação de medidas destinadas ao combate das perdas de água e diminuição da água não faturada assim como à prossecução dos investimentos. Tal resultado é impactado negativamente pela forte incidência de avarias de rede ou de ramal.

9.2.6 Energia Elétrica

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

- €/m³ introduzido – **0,05**;
- kWh/m³ introduzido – **0,49**.

No exercício do ano de 2024 verificou-se uma melhoria do custo energético e a manutenção da energia consumida por m³ de água introduzido no sistema de distribuição.

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) distribuída no Concelho de Ourém é assegurado através da realização de colheitas de amostras de água na torneira do consumidor (abastecimento em baixa) e nos pontos de entrega a outras entidades gestoras (abastecimento em alta), para cumprimento do disposto no Decreto-Lei nº 69/2023, de 21 de agosto.

O controlo efetuado à qualidade da água, visa a verificação da conformidade da qualidade da água e 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 na legislação em vigor e submetido à aprovação da ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos). Os resultados da verificação da qualidade da água para consumo humano obtidos com a implementação do PCQA são comunicados à ERSAR, anualmente.

A AdO publica trimestralmente, no *site da Internet*, os mapas de resultados da qualidade da água com o resumo dos resultados analíticos obtidos nas análises efetuadas aos utilizadores que o solicitem e às seguintes entidades:

- Município de Ourém;
 - Juntas de Freguesia do concelho;
 - Autoridade de Saúde;
 - Entidades Gestoras em alta, nomeadamente a Câmara Municipal de Pombal e SMAS de Leiria.
- **Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) – Baixa**

Durante o ano de 2024 a AdO realizou **1.850** determinações em várias torneiras de utilizadores do sistema de abastecimento público do concelho de Ourém, tendo-se efetuado a totalidade das análises regulamentares impostas pela legislação em vigor.

No que se refere à conformidade legal, face aos valores paramétricos estabelecidos, foi alcançada uma taxa de cumprimento de **99,86%**.

Os resultados obtidos da qualidade da água distribuída estão em conformidade com as normas de qualidade fixadas na legislação, tendo ocorrido 2 situações de incumprimento, ao parâmetro

chumbo a 15 de fevereiro e a 11 de julho, na zona de abastecimento de Espite e Freixianda, respetivamente. Em ambos os casos, a causa foi associada à migração de materiais de construção da rede predial. Estes incumprimentos foram comunicados à ERSAR e à Autoridade de Saúde e avaliada por esta última. Os resultados das análises de verificação não confirmaram as situações de incumprimento, tendo sido remetido um esclarecimento escrito à entidade onde ocorreu o incumprimento, com as medidas de recomendação.

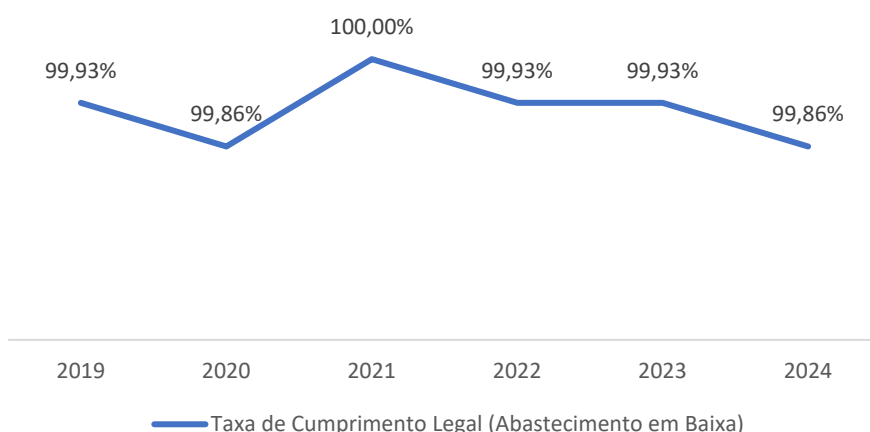


Gráfico 3: Evolução da taxa de cumprimento dos valores paramétricos – Baixa

○ Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA)

A AdO realizou **230** determinações em pontos de entrega em alta a outras entidades, tendo-se efetuado a totalidade das análises regulamentares obrigatórias e cumprido o objetivo máximo, no que se refere à conformidade legal.

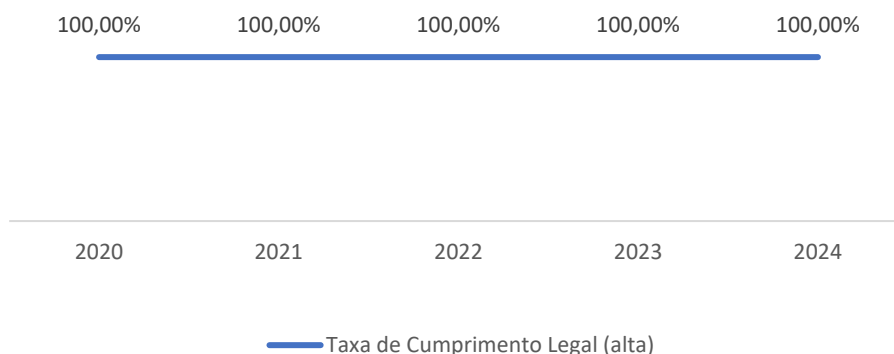


Gráfico 4: Evolução da taxa de cumprimentos dos valores paramétricos - Alta

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

fim de rede, com o objetivo de detetar e corrigir, em tempo útil, as alterações que eventualmente ocorram na qualidade da água.

Nesse sentido, a AdO, tem vindo a promover as seguintes ações:

- Recolha de amostras de água bruta nas captações;
- Manutenção e gestão das ETA (Estações de Tratamento de Água), que inclui operações de reposição de reagentes para o tratamento da água, verificação de todo o sistema de doseamento de reagentes, limpeza das instalações e manutenção dos equipamentos de higiene e segurança coletiva;
- Verificação e ajuste de equipamentos de monitorização e de medida;
- Recolha de amostras de água para consumo humano, analisadas em laboratório e em campo, 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;
- Medições de cloro livre e pH registadas mediante um processo de monitorização contínua;
- Operações de limpeza e higienização dos reservatórios.

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

- **PCO - Captações**

A monitorização frequente da água bruta permite antever a deteção de potenciais problemas na captação e, desta forma, 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 2024 foram realizadas **3.384** determinações à qualidade da água das captações, com a ocorrência de um incumprimento ao valor paramétrico máximo, sendo a taxa de cumprimento de **99,57%**.

Ocorreram duas situações de incumprimento ao parâmetro fenol, nas captações FR2 e SL2, captações que abastecem a zona de abastecimento de Espite e Olival. Ocorreu 1 situação de incumprimento ao parâmetro hidrocarbonetos, na captação SL1, que abastece a zona de abastecimento de Casal Ribeiro.

Os resultados obtidos na água para consumo humano e nas análises de verificação não confirmaram a situação de incumprimento.

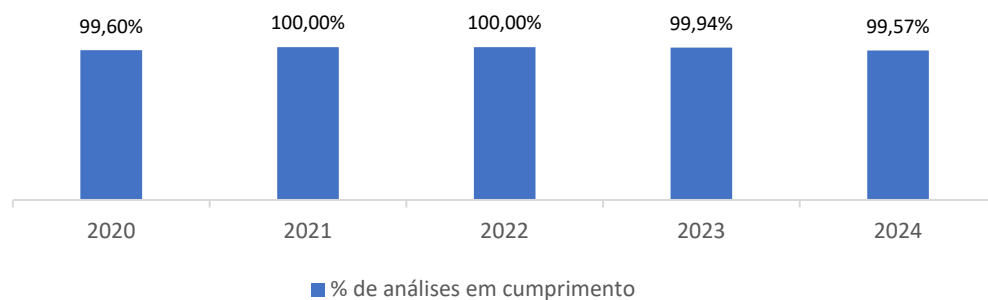


Gráfico 5: Cumprimento ao valor paramétrico na água bruta captada

○ **PCO – Água para Consumo Humano**

A amostragem de água para consumo humano, nos reservatórios e bocas-de-incêndio do sistema de abastecimento, tem como objetivo verificar se a água colocada à disposição dos utilizadores cumpre os requisitos legais.

A AdO efetuou **3.334** análises de água, no âmbito do plano de controlo operacional realizado em laboratório, das quais se obteve uma taxa de cumprimento de **99,81%** face ao valor paramétrico.

Ocorreram cinco situações de incumprimento a parâmetros com valores paramétricos.

Na zona de abastecimento do Casal Ribeiro ocorreram 2 incumprimentos aos parâmetros cheiro e sabor cuja causa foi associada ao ponto de colheita do reservatório, que é utilizado com pouca frequência.

Na zona de abastecimento do Espite ocorreram 2 incumprimentos aos parâmetros chumbo e níquel cuja causa foi associada à migração dos materiais de construção da rede predial.

Na zona de abastecimento do Matas ocorreu 1 incumprimento ao parâmetro chumbo e níquel cuja causa foi associada à migração dos materiais de construção da rede predial.

As colheitas de água que se realizaram noutros pontos de amostragem das zonas de abastecimento afetadas, assim como nas análises de verificação, que ocorreram no seguimento da investigação dos incumprimentos não se confirmaram essas situações.

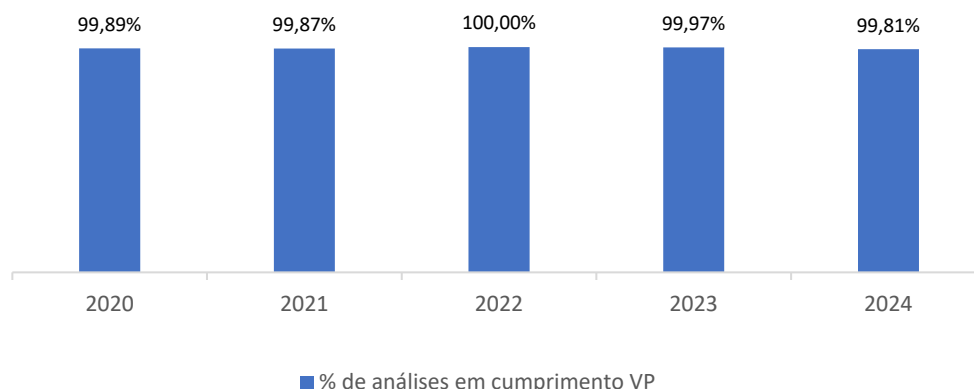


Gráfico 6: Taxa de cumprimento dos valores paramétricos do controlo analítico do Programa de Controlo Operacional

○ **Controlo Operacional Interno**

O plano de colheitas do Controlo Operacional Interno contempla colheita de amostras de água em campo realizadas pelos técnicos da AdO sendo é elaborado tendo por base o histórico de resultados obtidos e situações anómalas.

A AdO, realizou **17.830** determinações em água para consumo humano e captações, com recurso a equipamentos portáteis.

Complementarmente, são efetuadas purgas em pontos terminais do sistema de abastecimento público de água, com o propósito de melhorar a qualidade da água distribuída.

○ **Monitorização das substâncias radioativas**

O resultado do parâmetro dose indicativa (DIT) é avaliado pela verificação do parâmetro “alfa total” e/ou pelo cálculo do somatório dos resultados obtidos na análise dos radionuclídeos específicos, sempre que o alfa total seja superior ao valor recomendado.

Em relação à monitorização da radioatividade da água, em 2024 não ocorreram incumprimentos ao parâmetro dose indicativa na água bruta da captação FR5, que abastece, juntamente com a captação FR4, a zona de abastecimento das Matas. A investigação realizada para apurar o resultado obtido envolveu:

- recolhas de amostra de água nas captações e em pontos de amostragem na rede de abastecimento e reservatório;
- suspensão temporária do funcionamento da captação FR5, até conhecimento dos resultados analíticos.

Os resultados de verificação obtidos foram inferiores ao valor paramétrico da DIT de 0,10 mSv/ano. Contudo, como se trata de causa com origem natural a AdO irá continuar a monitorizar a situação para ajustar as medidas corretivas aplicadas à data, sempre que aplicável.

- **Tratamento de Água**

O sistema público de abastecimento de água é composto por 10 instalações de tratamento onde a água captada é tratada para consumo humano. O tratamento da água captada compreende a operação de correção de pH, com hidróxido de sódio, e de desinfecção da água com hipoclorito de sódio. No sistema de abastecimento, existem ainda 4 pontos de recloração, com o objetivo de manter o valor do cloro residual livre de abastecimento diminuindo a probabilidade de contaminação microbiológica.

- **Higienização de reservatórios**

A higienização de reservatórios é vital para a garantia de que a água potável não sofre alterações nas suas características, aquando do armazenamento.

Em 2024, a AdO procedeu à higienização de 12 reservatórios. Os restantes reservatórios não foram sujeitos a higienização por motivos obras de conservação e de operação dessas infraestruturas.



Imagem 32: Higienização de reservatório

11 RAMAIS DE ABASTECIMENTO

11.1 Ramais Novos

No decorrer do ano, foram executados **163** ramais novos, por solicitação voluntária dos requerentes.

Tal como referido no ponto 9.1.4 deste documento, não se executaram ramais ao abrigo do processo de “obrigatoriedade de ligação à rede”, no âmbito da aplicação do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

12 OBRAS DE CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO DA REDE E INFRAESTRUTURAS

No âmbito do Plano de Manutenção das Infraestruturas previsto para o ano de 2024, efetuaram-se as seguintes intervenções:

12.1 Renovação de Ramais

Durante este ano, foram renovados **40** ramais de abastecimento, com investimento próprio.



Imagem 33: Renovação de ramal na Rua dos Casanhos, Moita Redonda, Fátima



Imagem 34: Renovação de ramal domiciliário na Rua 1º de Maio, Carapita, Nossa Senhora das Misericórdias

Estes ramais já apresentavam sinais de avançado estado de degradação, não garantindo a qualidade do serviço prestado, nem a qualidade da água fornecida.

12.2 Substituição de Válvulas

Com a finalidade de assegurar a correta operação do sistema de abastecimento de água, no ano de 2024 foram renovadas **54** válvulas de seccionamento. Adicionalmente, através de investimentos do Município de Ourém, foram também colocadas em serviço, mais de centena e meia de válvulas de seccionamento na rede de abastecimento, sob acompanhamento e supervisão dos técnicos da AdO.



Imagem 35: Substituição/ renovação de válvulas de seccionamento

Foram ainda desenvolvidas atividades de manutenção para assegurar a operacionalidade destes equipamentos.

12.3 Renovação de Ventosas

No período em análise, a AdO procedeu à renovação de **12** ventosas e realizou diversas intervenções, com o objetivo da reabilitação dos marcos de ventosa. Adicionalmente, através de investimentos do Município de Ourém, foram também colocadas em serviço, mais de uma dezena de ventosas na rede de abastecimento, sob acompanhamento e supervisão dos técnicos da Be Water – Águas de Ourém.



Imagem 36: Ventosa e marco de ventosa renovados

12.4 Marcos e Bocas-de-Incêndio

Foram, ainda, reabilitadas mais de uma centena de marcos de bocas de incêndio.

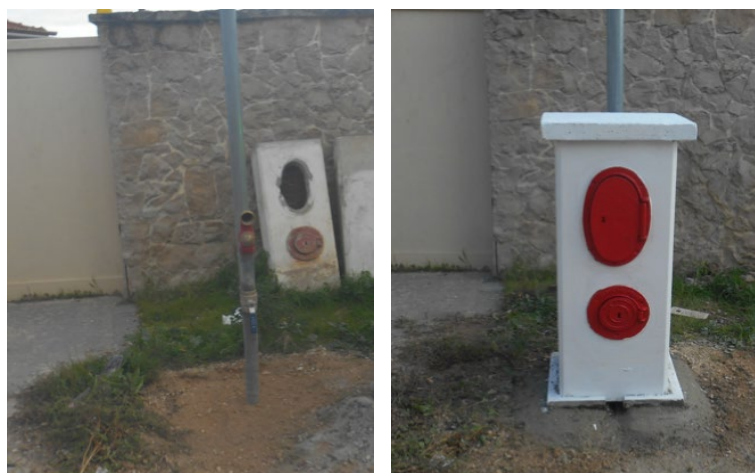


Imagem 37: Reabilitação de marcos de bocas de incêndio

12.5 Renovação de tubagem em pontes/linhas de água

A AdO procedeu à renovação da conduta de água na ponte do Folgado para o Casal da Bica, com o objetivo de assegurar a renovação de tubagens degradadas em pontes/ linhas de água.



Imagem 38: Reabilitação de tubagem na ponte do Folgado para o Casal da Bica

12.6 Renovação da rede de Cardeais

Em 2024 procedeu-se à reabilitação da conduta de água entre a localidade de Cardeais e Santarém dos Tojos. Esta medida foi levada a cabo no âmbito da gestão de ativos, procurando-se a mitigação da incidência de roturas, perdas de água e poupança de energia. A intervenção consistiu na substituição da conduta de distribuição em cerca de 800 ml e incremento do seu diâmetro para PVC DN 110, de modo a colmatar futuras necessidades. Foram igualmente renovados os ramais existentes e demais órgãos de manobra.



Imagem 39: Abertura de vala no âmbito da ampliação

12.7 Renovação de Rede – Correção de traçado de conduta, Rua de São Valentim - Sorieira

Na sequência de anomalia ocorrida na conduta de água que efetuava a travessia em passagem sob a linha ferroviária do Norte, sita na Rua do Caminho de Ferro, Sorieira, freguesia de Seiça, a AdO procedeu à correção do traçado da conduta, com o intuito de regularizar a anomalia e implementar uma solução definitiva para o respetivo traçado da conduta de abastecimento à localidade da Sorieira.



Imagem 40: Empreitada em execução, Rua de São Valentim, Sorieira

12.8 Reservatório de Alburitel

No primeiro semestre de 2024 levou-se a cabo a substituição das escadas de acesso ao topo do reservatório de Alburitel, reservatório este do tipo elevado. Tal intervenção foi motivada pela necessidade da melhoria das condições de higiene e segurança no trabalho, tanto para os colaboradores da Be Water, como para os agentes de proteção civil que utilizam aquele espaço para vigilância na época de maior risco de incêndio.



Imagem 41: Pormenor da nova escada de acesso

12.9 Reservatório de Pinheiro

Pertencente ao Sistema de Abastecimento de Pinheiro, o reservatório do Pinheiro (ano de construção de 1984), apresentou deficiências graves de estanquidade passíveis de conduzir a uma degradação do estado de condição das infraestruturas envolventes, perda de água e impondo limitações de operação.

Assim procedeu-se à reparação dos danos do betão e passivação dos elementos metálicos, assim como à aplicação de argamassa flexível de impermeabilização. Ainda à substituição dos ventiladores e tubagem de passa-muros, descarga de superfície e de fundo.



Imagem 42: Patologias verificadas no interior da célula do reservatório



Imagem 43: Reservatório após intervenção

12.10 Reservatório da Chã

No Sistema de Abastecimento de Caxarias, o reservatório da Chã foi alvo da reparação de diversas anomalias na alvenaria, pintura interior e exterior. Para além do aspeto estético, esta foi levada a cabo primordialmente para a proteção contra as infiltrações e deterioração das paredes. Foi também substituída a instalação elétrica, assim como a passagem do contador de energia para o limite de propriedade.



Imagem 44: Murete técnico para instalação do contador de energia (esq.) e aspeto geral da instalação após pintura (dir.)

12.11 Reservatório do Estreito

Dado o planeamento e intento de execução de uma captação nestas instalações, procedeu-se à implementação de um conjunto de medidas destinadas a possibilitar o incremento de potência da energia elétrica, condição requerida pela alimentação aos equipamentos de bombagem e seu funcionamento em condições de segurança (41,4 kVA). Assim, substituiu-se o ramal de energia elétrica e o quadro elétrico geral.



Imagem 45: Quadro elétrico após intervenção

12.12 Hidropressor de Cardeais

Em complementaridade dos trabalhos de reabilitação da rede de distribuição, procedeu-se também, à substituição do equipamento de bombagem, localizado a montante. A solução consistiu na adoção de bombas multicelulares com a possibilidade de variação de velocidade, de modo a manter uma pressão constante para os diferentes níveis de consumo.



Imagem 46: Equipamento eletrobomba instalado

12.13 Posto de Transformação de Carvoeira e Alburitel

Por motivos de antiguidade e associado à resiliência das instalações, no ano de 2024 foi substituído o transformador de energia da estação elevatória de Carvoeira de Alburitel (50 kVA). A substituição do referido equipamento foi acompanhada pela substituição dos seccionadores e do quadro elétrico.



Imagem 47: Transformador antigo (esq.) e o novo (dir.)

12.14 Hidropressor de Eira da Pedra

Para a regularização do abastecimento à zona da Eira da Pedra, foi instalado um novo hidropressor, adaptado às condições de pressão e caudal requeridos para a mesma. Assim, a pressurização deixou de se fazer a partir da elevação de água para o reservatório de Giesteira, permitindo uma menor pressão sobre a capacidade de água elevada para abastecimento à referida localidade.

Complementarmente, esta medida veio possibilitar fazer face ao incremento do consumo que se verifica no estádio de Fátima, nomeadamente pela concentração naquele local de outras atividades associadas ao ensino e saúde.

12.15 VRP de Vale de Cavalos

No âmbito da gestão de pressões e de higiene e segurança no trabalho, foi deslocalizada e renovada a válvula redutora de pressão (VRP) de Vale de Cavalos. Para além da melhoria e modernização dos equipamentos, a deslocalização do equipamento permite a condução das tarefas de operação e manutenção de forma mais eficiente e segura.



Imagem 48: Desenvolvimento da obra de instalação de VRP

12.16 Zonas de Medição e Controlo de Atouguia

Para a melhoria da gestão e eficiência, em particular no controlo de perdas de água e diminuição da água não faturada, foi levado a cabo a criação de zona de medição e controlo de Atouguia, assim como a instalação de uma válvula redutora de pressão.

Estas duas medidas foram tidas em consideração, atendendo ao número de roturas que se verificam naquela zona, pretendendo-se assim monitorizar os caudais e pressões de serviço, de modo a se constituir uma base de apoio à decisão na eventualidade de se projetar a reabilitação daqueles ativos. Por outro lado, pretende-se com a diminuição da pressão, diminuir a água não faturada por intermédio do combate às perdas reais.



Imagem 49: Desenvolvimento da obra de equipamento de medição e instalação de VRP

13 GESTÃO PATRIMONIAL DE INFRAESTRUTURAS

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

A adoção de um plano de GPI 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 pretende 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 AdO, 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 número 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 HÍDRICO

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.

Aguarda-se ainda a emissão de título de utilização referente à captação AC2b-SO1 por parte da APA. Este licenciamento é da maior relevância para a resiliência na captação e abastecimento de água para consumo humano à cidade de Ourém.

15 EXTENSÕES DE REDE POR INICIATIVA DOS UTILIZADORES - BALANÇO

Apresenta-se, na tabela abaixo, o balanço dos consumos de água dos últimos 3 anos, em resultado das extensões realizadas por iniciativa dos utilizadores:

Novas Redes	Nº Utilizadores		Consumos (m³/ano)		
	Previstos	Com contrato ativo	2024	2023	2022
Ano de Execução - 2024					
Rua da Ladeirinha – Moita Redonda - Fátima	1	0	-	-	-
Rua da Fonte – Parcerias – UF Freixianda, Ribeira do Fárrio e Formigais	1	1	22	-	-
Travessa da Fanga – Casal Pinheiro – UF Freixianda, Ribeira do Fárrio e Formigais	1	1	19	-	-
Travessa da Marginal – Carrascal da Tacoaria - Seiça	1	1	39	-	-
Rua Domingos Dias – Peras Ruivas – Seiça	1	1	162	-	-
Beco Cova da Fonte – Fátima – Fátima	1	1	26	-	-
Rua da Fonte Antiga – Casais dos Montes – UF Gondemaria e Olival	1	1	30	-	-
Rua da Lomba – Fontainhas da Serra - Atouguia	1	1	26	-	-
Rua do Terreiro – Casal do Ribeiro – UF Rio de Couros e Casal dos Bernardos	1	1	1	-	-
Estrada das Fontainhas – Fontainhas da Serra - Atouguia	1	1	22	-	-
Beco do Moinho – Outeiro das Matas – Nossa Senhora das Misericórdias	2	1	0	-	-
Rua da Várzea – Várzea da Cacinheira – UF de Rio de Couros e Casal dos Bernardos	1	1	13	-	-
Travessa das Vendas – Fárrio – UF Freixianda, Ribeira do Fárrio e Formigais	1	1	0	-	-
Beco da Charola – Eira da Pedra - Fátima	1	1	0	-	-
Rua da Ladeira – Vale do Porto – Nossa Senhora das Misericórdias	2	2	0	-	-
Rua da Falcarreira – Chão de Maçãs - Seiça	1	0	0	-	-
Total 2024	18	15	360	-	-

Novas Redes	Nº Utilizadores		Consumos (m³/ano)		
	Previstos	Com contrato ativo	2024	2023	2022
Ano de Execução – 2023					
Rua dos Caneiros – Vale da Perra - Atouguia	1	1	190	86	-
Rua Vale da Mó – Lagoa do Furadouro – Nossa Senhora das Misericórdias	1	1	155	48	-
Rua Encosta da Fazarga – Moita Redonda – Fátima	3	3	123	22	-
Rua das Poças – Lagoa do Furadouro – Nossa Senhora das Misericórdias	1	1	28	60	-
Estrada do Outeiro Gordo – Fontainhas da Serra – Atouguia	1	1	29	0	-
Rua das Indústrias – Vilar dos Prazeres – Nossa Senhora das Misericórdias	1	1	100	0	-
Rua dos Valinhos – Vale da Meda – UF Freixianda, Ribeira do Fárrio e Formigais	1	1	191	23	-
Beco dos Mateus – Andrés - Caxarias	1	0	0	0	-
Estrada do Barro – Vale Travesso – Nossa Senhora da Piedade	2	1	99	10	-
Rua de Santo António – Caneiro – Nossa Senhora das Misericórdias	1	1	76	25	-
Rua do Vale do Giesteiro – Moita Redonda – Fátima	4	3	151	19	-
Travessa João Vieira – Giesteira - Fátima	1	1	10	11	-
Travessa Vale Pisão – Fárrio – UF Freixianda, Ribeira do Fárrio e Formigais	3	2	139	452	-
Rua Vale do Forno – Vilar dos Prazeres – Nossa Senhora das Misericórdias	1	1	334	51	-
Rua dos Fornos – Vilar dos Prazeres – Nossa Senhora das Misericórdias	2	0	32	0	-
Total 2023	24	18	1657	807	-
Ano de Execução – 2022					
Rua Outeirinho da Ana – Moita Redonda – Fátima	4	4	505	520	513
Rua da Veiga – Montelo - Fátima	1	1	131	125	81
Rua 25 de Abril – Barreira - Caxarias	1	1	322	164	0
Rua E – ZI Casal dos Frades - Seiça	1	1	63	195	9
Rua da Salgueira – Moita Redonda - Fátima	2	1	245	91	0
Total 2022	9	8	1266	1095	603
Total Geral	51	41	3283	1902	603

▪ **Projetos e investimentos solicitados pelo Município**

A AdO elaborou ou colaborou na organização dos seguintes projetos de ampliação da rede de abastecimento, solicitados pelo Município de Ourém:

Arruamento	Freguesia ou União de Freguesias (UF)	Comprimento (ml)	Ramais a abastecer
Requalificação de Avenida Santo Agostinho - Fátima	Fátima	-	-
Rua da Salgueira – Moita Redonda	Fátima	80	2
Rua Campo da Bola - Alqueidão	Nossa Senhora da Piedade	482	2
Rua do Justino - Lagarinho	Nossa Senhora da Piedade	65	1
Beco do Carrim – Casal Pinheiro	União de Freguesias de Freixianda, Ribeira do Fárrio e Formigais	200	1
Rua das Queimadas – Vilar dos Prazeres	Nossa Senhora das Misericórdias	300	1
Beco da Calçada – Carvalhal de Cima	União de Freguesias de Rio de Couros e Casal dos Bernardos	64	1
Beco Encosta da Fazarga - Fazarga	Fátima	45	1
Rua da Lourinha - Ourém	Nossa Senhora da Piedade	180	10
Reabilitação de Passeios em Rio de Couros	União de Freguesias de Rio de Couros e Casal dos Bernardos	-	-
Estrada de Minde – Boleiros (Fase 2)	Fátima	-	-
Rua do Zé Gago – Vale Travesso	Nossa Senhora da Piedade	170	3
Rua da Várzea – Várzea da Cacinheira	União de Freguesias de Rio de Couros e Casal dos Bernardos	165	1
Rua Principal - Giesteira	Fátima	133	1
Rua das Perdizes – Vilar dos Prazeres	Nossa Senhora das Misericórdias	88	1
Estrada de Torres Novas - Bairro	Nossa Senhora das Misericórdias	46	1
Rua da Calçada – Boleiros	Fátima	75	1
Rede de Rega - Ourém	Nossa Senhora da Piedade	805	4
Beco do Monte – ZI de Vilar dos Prazeres	Nossa Senhora das Misericórdias	105	1
EB2, 3 IV Conde de Ourém - Ourém	Nossa Senhora da Piedade	-	-
Requalificação do Centro de Saúde de Ourém	Nossa Senhora da Piedade	-	-
Rua Casal do Rato - Casal Gago	Nossa Senhora da Piedade	120	1
Rua da Escadaria – Rio de Couros	União de Freguesias de Rio de Couros e Casal dos Bernardos	73	1

Arruamento	Freguesia ou União de Freguesias (UF)	Comprimento (ml)	Ramais a abastecer
Estrada Nossa Senhora da Ortiga - Ramila	Fátima	400	1
Travessa do Vale Verde - Sandoeira	União de Freguesias de Rio de Couros e Casal dos Bernardos	185	2
Requalificação de Ruas Centro Norte de Fátima	Fátima	-	-
Rua dos Barrinhos – Outeiro das Matas	Nossa Senhora das Misericórdias	85	1
Rua da Ladeira – Vale do Porto	Nossa Senhora das Misericórdias	43	2
Rua do Arneiro – Fontainhas da Serra	Atouguia	30	1
Rua da Lagoa - Urqueira	Urqueira	52	1
Estrada da Falcarreira – Chão de Mações	Seiça	30	1
Rua do Cabeço – Alqueidão de Seiça	Seiça	32	1
Rua dos Canteiros – Rio de Couros	União de Freguesias de Rio de Couros e Casal dos Bernardos	76	1
Rua da Paz - Brejo	União de Freguesia de Gondemaria e Olival	227	2
Ampliação de Área de Acolhimento Empresarial de Caxarias/Urqueira	Caxarias	-	-
Travessa dos Tachões - Pedreira	Fátima	45	1
Travessa Jacinta Marto - Fátima	Fátima	65	5
Rua da Pimenteira - Pimenteira	Nossa Senhora da Piedade	50	1
Beco das Cerejeiras - Aljustrel	Fátima	44	1
Rua da Cabeça Alta - Fátima	Fátima	90	1
Rua Capela Velha - Estreito	Caxarias	220	1
Rua Padre João Pereira - Fárrio	União de Freguesia de Freixianda, Ribeira do Fárrio e Formigais	23	1
Rua da Capela – São Sebastião	Atouguia	300	3
Requalificação do Edf. Mouzinho Albuquerque - Ourém	Nossa Senhora da Piedade	-	-
Estrada do Favacal - Favacal	Nossa Senhora da Piedade	234	3
Travessa do Porto Carro - Escandarão	Nossa Senhora da Piedade	170	2
Rua dos Covões Galegos – Outeiro das Matas	Nossa Senhora das Misericórdias	284	2
Rua do Bernardino - Corredoura	Nossa Senhora das Misericórdias	103	1

Arruamento	Freguesia ou União de Freguesias (UF)	Comprimento (ml)	Ramais a abastecer
Rua do Pomar – Lagoa do Furadouro	Nossa Senhora das Misericórdias	170	1
Rua da Cerrada – Tomareis	União de Freguesia de Gondemaria e Olival	37	1
Rua dos Alexandres – Casais da Abadia	Caxarias	345	2
Margens da Ribeira de Seiça	Seiça	-	-
Rua da Cumeada - Cardal	União de Freguesia de Gondemaria e Olival	117	1
Rua Casal Figueira - Caxarias	Caxarias	1650	4
Rua da Lomba - Caneiro	Nossa Senhora das Misericórdias	125	1
Parque das Pedreiras - Fátima	Fátima	-	-
Rua das Várzeas – Peras Ruivas	Seiça	125	1
Rua do Alambique - Óbidos	União de Freguesia de Gondemaria e Olival	85	1
Rua da Chã, Beco da Escola e Travessa do Moredo - Sobral	Nossa Senhora das Misericórdias	1.060	55

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

16.1 Projetos Elaborados

- Renovação e ampliação da rede de água e construção de grupo hidropressor – Rua da Chã – Sobral – Ourém;
- Renovação e ampliação de rede de abastecimento de água – Parque das Pedreiras – Moimento – Fátima – Ourém;
- Ampliação rede adutora EN113 – Troço entre o limite urbano e Este da cidade de Ourém;
- Execução de furo para captação em Caxarias.

16.2 Processos Organizados e em Preparação de Concurso

- Renovação e ampliação da rede de água e construção de grupo hidropressor – Rua da Chã – Sobral – Ourém;
- Renovação e ampliação de rede de abastecimento de água – Parque das Pedreiras – Moimento – Fátima – Ourém;
- Ampliação rede adutora EN113 – Troço entre o limite urbano e Este da cidade de Ourém;
- Projeto de execução de furo para captação em Caxarias.

16.3 Obras Executadas ou em Execução

Obras executadas/ em execução 2024	
Obra 1	Projeto de Execução de Furo para Captação em Caxarias
Local	Localidade de Estreito, pertencente à Freguesias de Caxarias, do concelho de Ourém.
Trabalhos Executados	Execução de furo para captação de água para consumo humano e sua integração no sistema Público de Abastecimento de Água ao Município de Ourém à profundidade de aproximadamente 200 m, equipamentos hidráulicos e os respetivos acessórios.
Estado	Empreitada adjudicada, em fase de validação documental para início dos trabalhos, com conclusão prevista para abril de 2025.
Obra 2	Renovação e Ampliação de Rede de Abastecimento de Água – Parque das Pedreiras – Moimento – Fátima – Ourém
Local	Localidade de Moimento, Freguesia de Fátima, pertencente ao Concelho de Ourém.
Trabalhos Executados	Conduta distribuidora numa extensão de 300 ml, equipamentos hidráulicos e os respetivos acessórios.
Estado	Empreitada adjudicada, em fase de validação documental para início dos trabalhos, com conclusão prevista para maio de 2025.
Obra 3	Ampliação Rede Adutora EN113 – Troço entre o Limite Urbano e Este da Cidade de Ourém
Local	Localidade de Ourém, pertencente à Freguesia de Nossa Senhora da Piedade, do concelho de Ourém.
Trabalhos Executados	Colocação da conduta adutora numa extensão de 1100 ml, assim como, equipamentos hidráulicos e os respetivos acessórios.
Estado	Empreitada lançada em Concurso Público (Consulta Prévia), em fase de entrega e/ou validação documental, com conclusão prevista para 2025.
Obra 4	Renovação e Ampliação da Rede de Água e Construção de Grupo Hidropressor – Rua da Chã – Sobral – Ourém
Local	Localidade de Sobral, freguesia de Nossa Sra. das Misericórdias no concelho de Ourém.
Trabalhos Executados	Renovação e ampliação da rede de água e construção de grupo hidropressor, assim como, colocação dos equipamentos hidráulicos e os respetivos acessórios.
Estado	Empreitada lançada em Concurso Público (Consulta Pública), em fase de entrega e/ou validação documental, com conclusão prevista para 2025.

17 RESUMO DOS INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA CONCESSIONÁRIA

O investimento efetuado pela AdO ascendeu a **1.395.531** euros e teve a aplicação que se pode verificar no quadro seguinte, comparando com os valores do ano anterior.

Investimento - Ourém	2024	2023
Ativos Fixos Tangíveis	59.895	32.263
Equipamento Básico	3.749	0
Equipamento Transporte	46.285	0
Equipamento Administrativo	8.562	13.096
Outros Ativos Fixos Tangíveis	1.300	2.435
Ativos fixos tangíveis em curso	0	16.732
Ativos Intangíveis	1.115.275	603.090
Programas de Computador	12.500	3.325
Reversíveis IFRIC12	1.102.775	599.765
Obras PI Aditamento	856.653	284.114
Outras Obras	246.122	315.652
Outros Ativos Intangíveis	0	0
Total Investimento	1.175.170	635.353

Renovação - Ourém	2024	2023
Ativos Intangíveis	220.361	188.274
Reversíveis IFRIC12	220.361	188.274
Outras Obras	220.361	188.274
Aquisições / Serviços Externos	242.452	161.899
Meios Próprios	-22.091	26.375
Total Renovação	220.361	188.274

Total	1.395.531	823.627
--------------	------------------	----------------

18 ANÁLISE ECONÓMICA-FINANCEIRA

18.1 Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras

As demonstrações financeiras individuais, agora apresentadas, foram preparadas de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística (SNC), conforme o 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.

Não foram feitas derrogações às disposições do SNC. Não existem contas do balanço e da demonstração dos resultados cujos conteúdos não sejam comparáveis com os do período anterior.

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 Concessionária 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:

- i) **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,
- ii) **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,
- iii) **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 31-12-2024 no âmbito do Contrato de Concessão celebrados com a Câmara Municipal 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 o 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.

18.2 Análise Económica e Financeira

O resultado operacional foi positivo no montante de 1.997.738 euros (2.080.195 euros em 31 de dezembro de 2023). O resultado líquido do período foi positivo no montante de 1.333.832 euros (positivo em 1.440.422 euros em 31 de dezembro 2023).

A dívida global do contrato de concessão situava-se em 31 de dezembro de 2024 em 3.462.470 euros (5.161.222 euros em 31 de dezembro de 2023).

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

O Balanço Individual e a Demonstração Individual dos Resultados por Natureza do contrato de concessão em 31 de dezembro de 2024 são os seguintes:

BE WATER, SA - Concessão Ourém
Balanço Individual em 31 de Dezembro de 2024 e 2023

	<u>2024</u>	<u>2023</u>
	euros	euros
ATIVO		
Ativo não corrente		
Ativos fixos tangíveis	183 724	172 790
Ativos intangíveis	5 476 435	5 772 166
Outros investimentos financeiros	8 706	8 706
Ativos por impostos diferidos	12 910	11 457
	<u>5 681 775</u>	<u>5 965 119</u>
Ativo corrente		
Inventários	262 298	260 933
Clientes	550 858	684 042
Estado e outros entes públicos	-16 692	15 157
Outros créditos a receber	691 125	490 264
Diferimentos	5 133	6 511
Caixa e depósitos bancários	2 700	2 700
	<u>1 495 422</u>	<u>1 459 607</u>
Total do ativo	<u>7 177 197</u>	<u>7 424 726</u>
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO		
Capital próprio		
Resultados transitados	583 214	-857 208
Resultado líquido do período	1 333 832	1 440 422
Total do capital próprio	<u>1 917 046</u>	<u>583 214</u>
PASSIVO		
Passivo não corrente		
Financiamentos obtidos	3 462 471	5 161 222
Outras dívidas a pagar	117 861	210 870
	<u>3 580 332</u>	<u>5 372 092</u>
Passivo corrente		
Fornecedores	672 848	548 484
Estado e outros entes públicos	34 054	30 284
Outras dívidas a pagar	972 917	890 652
Diferimentos		
	<u>1 679 819</u>	<u>1 469 420</u>
Total do passivo	<u>5 260 151</u>	<u>6 841 512</u>
Total do capital próprio e do passivo	<u>7 177 197</u>	<u>7 424 726</u>

BE WATER, SA - Concessão Ourém
Demonstração Individual dos Resultados por Naturezas
para os períodos findos em 31 de Dezembro de 2024 e 2023

	Notas	2024	2023
		euros	euros
Rendimentos e Gastos			
Vendas e serviços prestados		8 924 113	8 122 314
Subsídio à exploração		-	1
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-1 406 008	-1 377 627
Fornecimentos e serviços externos		-2 842 149	-2 157 650
Gastos com o pessoal		-1 218 819	-1 169 032
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		16 403	-36 098
Outros rendimentos		32 414	24 149
Outros gastos		-49 329	-44 529
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		3 456 625	3 361 528
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-1 458 887	-1 281 333
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		1 997 738	2 080 195
Juros e gastos similares suportados		-278 539	-222 572
Resultado antes de impostos		1 719 199	1 857 623
Imposto sobre o rendimento do período		-385 367	-417 201
Resultado líquido do período		1 333 832	1 440 422



Be Water S.A.

Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, n.º 66 D – Loja A
2490-548 Ourém

Tel. +351 249 540 010

E-mail: aguas.ourem@bewater.com.pt

www.ourem-bewater.com.pt