

Entidade Gestora:

Águas de Ourém

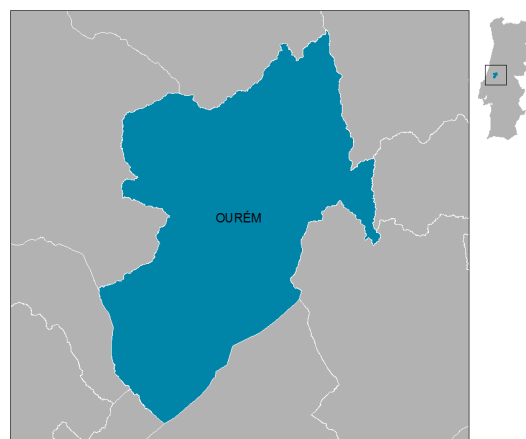
Rua Dr. Carlos Vaz Faria de Almeida, 21 - R/C, 2490-547 OURÉM

Tel. + 351 249 540 010 + 351 249 549 190, Fax + 351 249 540 022, E-mail aguas.ourem@bewater.com.pt



Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Ourém
Composição acionista (%)	100% BEVG
Período de vigência do contrato	1996 - 2027
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	22.920
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	2.512.617
Produção própria de energia (%)	0



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	0
Captações de água subterrânea (n.º)	19
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	98
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	11
Postos de recloração (n.º)	2
Comprimento total de condutas (km)	1125,7
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	24
Estações elevatórias (n.º)	20
Reservatórios (n.º)	64
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2,9
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	170
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	143
Índice de medição de caudais (em 200)	191

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	97 % [90; 100]	★	■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,56 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	4,2 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,93 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	117 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	81,4 % [95,0; 100]	★	■■■■■■■■	A entidade gestora deve promover a adesão dos utilizadores ao sistema, em articulação com a entidade titular (município).
AA 08 - Água não faturada	●	23,7 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,3 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	38 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	2,7 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★★	■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	62 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,47 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■■■■■■■■	
AA 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■■■■■■■■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento com produção de lamas.

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

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

Recomendações:

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