

VALORIZAÇÃO AMBIENTAL, TRATAMENTO DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Composto pelas freguesias de Alburitel, Atouguia, Casal dos Bernardos, Caxarias, Cercal, Espite, Fátima, Formigais, Freixianda, Gondemaria, Matas, Nossa Senhora da Piedade, Nossa Senhora das Misericórdias, Olival, Ribeira do Fárrio, Rio de Couros, Seiça, Urqueira, este concelho conta, segundo os dados do Census de 2001, com uma população de cerca de 46 mil habitantes.

ÁGUAS DE OURÉM

Garantindo diariamente a qualidade da água



José Santos, director da Águas de Ourém

Em entrevista ao jornal “O Primeiro de Janeiro”, José Santos, director da Águas de Ourém, relatou a história desta instituição, fez o balanço da actuação da mesma, contou alguns dos problemas porque têm passado e perspectivou o futuro de uma entidade que assegura a distribuição de água de excelente qualidade para todo o concelho.

Quais são os principais serviços que a

Águas de Ourém disponibiliza? Quais as redes de abastecimento actualmente em funcionamento e quais os municípios servidos?

A Águas de Ourém é a empresa concessionária responsável pela Exploração e Gestão do Sistema de Captação, Tratamento e Distribuição de Água para Consumo Público do Concelho de Ourém. Gere actual-

mente cerca de 119 quilómetros de rede adutora, 839 quilómetros de rede distribuidora, 22 captações, 64 reservatórios e 33 estações elevatórias. Abastece, ao abrigo do contrato de concessão, algumas localidades dos concelhos vizinhos de Pombal e Leiria.

Fala-se, cada vez mais, da importância da preservação do meio ambiente. Qual a política da empresa referente ao projecto de qualidade? De que forma é garantida a qualidade da água?

A Águas de Ourém procura a excelência no desempenho da sua actividade no concelho. Este princípio aplica-se: na gestão adequada garantindo a sustentabilidade da exploração das captações subterrâneas, com a monitorização diária quer dos caudais e volumes de água aduzidos às redes de abastecimento quer dos níveis dinâmicos dos aquíferos; na manutenção conveniente dos reservatórios de água, obedecendo a um Plano de Manutenção de Infra-

estruturas Anual, com intervenções no plano curativo como as impermeabilizações, pinturas, vedações, entre outros, ou ao nível preventivo, como a limpeza, desinfecção e avaliação constante das condições de SHST; na gestão das redes adutoras e distribuidoras que constituem os sistemas, com a optimização dos rendimentos técnicos e minimização dos tempos de interrupção do serviço; na aproximação ao consumidor, procurando ouvir, esclarecer e satisfazer as suas necessidades; com este princípio conseguimos garantir padrões de elevada qualidade da água fornecida aos nossos consumidores obedecendo aos requisitos impostos quer pela legislação nacional quer pelas normas europeias.

A Águas de Ourém é uma empresa certificada? Quais os principais objectivos desta certificação no campo da qualidade dos serviços prestados?

A Águas de Ourém foi auditada recentemente pela APCER, no âmbito da

implementação do Sistema de Gestão da Qualidade segundo o referencial normativo NP EN ISO 9001:2000, e espera neste momento a formalização da entrega do certificado.

A política definida no quadro da qualidade da Águas de Ourém, visa a melhoria contínua: garantindo a qualidade, segurança e continuidade do abastecimento de água potável; fornecer ao cliente serviços de elevada qualidade, nos prazos estabelecidos, em conformidade com as suas necessidades.

Com o aproximar da época mais quente do ano e da chegada de turistas, as infraestruturas existentes garantem o abastecimento a todos?

A rede pública de abastecimento de água cobre 98 por cento do concelho. Com o crescimento e desenvolvimento do concelho, continuam a ser realizadas novas obras de extensão das actuais redes de distribuição.

Em termos tecnológicos, quais as principais mudanças introduzidas ou previstas pela Águas de Ourém?

A Águas de Ourém implementou, ao longo dos dez anos de actividade no concelho, um conjunto de melhorias em diferentes vertentes: reduzir as perdas de água, com melhoria do rendimento da rede; a automatização integral do sistema de abastecimento de água com recurso à Telegestão, o que permitiu a optimização quer dos recursos humanos afectos à gestão das redes quer dos custos energéticos associados; apostar na formação e valorização profissional dos colaboradores garantindo uma melhor prestação do serviço; efectuamos o cadastro das várias componentes do sistema de abastecimento de água no SIG, e inserimos a utilização da cartografia na gestão diária da rede; to-



A entidade abastece algumas localidades de concelhos vizinhos

VALORIZAÇÃO AMBIENTAL, TRATAMENTO DE ÁGUAS E RESÍDUOS

das estas apostas visam a satisfação do consumidor, na perspectiva da melhoria contínua.

Possuem uma política centrada no cliente?

De que forma é que isso se comprova?

O nosso trabalho está totalmente vocacionado para a satisfação do Cliente. Criamos condições para um atendimento personalizado ao consumidor, e na expectativa de uma melhor prestação do serviço, efectuámos o alargamento do horário de atendimento ao público; disponibilizamos todos os meios de pagamento possíveis, para melhor comodidade dos nossos consumidores para pagamento das respectivas facturas; interagimos com os nossos consumidores, através da realização anual de um Inquérito de Satisfação a Clientes, cujos resultados se traduzem numa ferramenta de trabalho importantíssima.

De que forma promovem um uso racional da água junto das populações (acções de formação, divulgação, entre outros)?

A Águas de Ourém promove a sensibilização da população do concelho para a racionalização da água, na perspectiva de que sendo um bem escasso que deve estar disponível a todos deve ser por esse motivo bem gerido.

Nessa linha, assinamos recentemente um protocolo de cooperação com um grupo ecologista, e colaboramos na organização de acções de sensibilização junto das crianças, com acções concretas desenvolvidas junto de escolas do 1.º e 2.º ciclo, nomeadamente.

No que toca a infra-estruturas, quais as principais carências das zonas afectas à Águas de Ourém? O que está projectado para as minimizar?

As carências do sistema de abastecimento de água ao concelho têm que ser vistas no seu todo, reflectindo-se ao nível

das três componentes que o constituem.

Assim, os sistemas de abastecimento de água potável são genericamente compostos por Captações: parte das captações subterrâneas actualmente em exploração estão a aproximarem-se do final do período de vida útil; por este motivo, no sentido da renovação, iremos lançar a concurso ainda este ano a execução de seis novas captações subterrâneas, num investimento global estimado de 350 mil euros; Reservatórios: o volume global de armazenamento ronda os 15 mil metros cúbicos, actualmente no limite para fazer face às necessidades dos consumidores.

Por este motivo iremos quase duplicar esta capacidade de reserva, estando previsto iniciar brevemente os trabalhos de execução de seis novos reservatórios, num investimento global de 1,2 milhões de euros; Redes de adução e distribuição: para reduzirmos o número de avarias, e optimizarmos a gestão da rede, encontra-se em fase de conclusão obras de renovação de redes, numa extensão global de 5,6 quilómetros de rede, num valor superior a 400 mil euros; em execução, obras de renovação de redes numa extensão de 14,7 quilómetros, num valor global que ultrapassa um milhão de euros; em fase de concurso obras para a renovação de 5,3 quilómetros de redes, num valor global de 380 mil euros; e em fase final de concepção projectos de obras para a renovação de 6,4 quilómetros de redes, num valor global de 390 mil euros.

Inserida numa zona frequentemente afectada por incêndios, como é que se consegue conciliar a distribuição da água entre o combate efectuado pelos bombeiros e as populações?

Está definido no contrato de concessão, a obrigatoriedade de fornecimento de água para combate a incêndios. Neste sentido, participamos activamente com a Protecção Civil, suportados pela telegestão do nosso sistema de abastecimento, tentando minimizar o impacto nos nossos consumidores, gerado pelas solicitações anormais e pontuais de água em períodos de crise.



“A Águas de Ourém procura a excelência no desempenho da sua actividade”



“O nosso trabalho está totalmente vocacionado para a satisfação do cliente”

Qual a percentagem estimada de furos ilegais na zona de intervenção da empresa, de que forma é que esta realidade está a ser combatida? Quais os principais malefícios derivados desta situação?

Não sabemos quantos existem, e se os que existem são ou não ilegais, não estando no âmbito da nossa competência este assunto. No entanto, é nossa convicção, que existem furos e outros sistemas alternativos de abastecimento de água particu-

lares, verificando a existência de habitações no concelho que, tendo a infra-estrutura da rede de abastecimento de água disponível à sua porta, não se encontram ligados.

A principal questão coloca-se no campo da obrigatoriedade de ligação à rede pública de todos os edifícios, onde ela está disponível, e no desconhecimento que as pessoas possam ter da qualidade e salubridade da água proveniente dos seus furos, poços ou outras infra-estruturas que não são minimamente acompanhadas pelas entidades que têm essa responsabilidade.

A Águas de Ourém garante a qualidade da água que aduz diariamente à rede, por monitorização dos parâmetros legalmente definidos para o sector.

Quais os principais projectos para o futuro da empresa?

Os principais projectos são: a curto prazo a implementação da Carta de Compromisso; a realização do 3.º Inquérito de Satisfação a Clientes; e a continuação da concretização do Plano de Investimentos, tendo em vista a

redução do número de avarias e de perdas de água nas redes, beneficiando a prestação do nosso serviço.

A médio prazo são a Certificação Ambiental segundo a NP EN ISO 14001:2004; a melhoria contínua das condições de trabalho dos Colaboradores proporcionando-lhes acções de formação adequadas à sua função; a optimização dos custos associados à energia, com a monitorização, via telegestão, das principais instalações; e a modelação informática das redes adutora e distribuidora do concelho.