



RELATÓRIO & CONTAS

2019





Índice

	1 - EMPRESA		2 - GOVERNO DA SOCIEDADE
6	1.Principais Indicadores	112	1. Governo da Sociedade
12	2. Mensagem do Conselho de Administração	112	1.1. Objecto Social
15	3. Sumário do Exercício	114	1.2. Orientações Estratégicas
20	4. Principais Acontecimentos	116	1.3. Estrutura de Capital
28	5. Gestão Operacional	116	1.4. Órgãos Sociais
28	5.1. Abastecimento de Água	118	1.5. Estrutura Organizacional
42	5.2. Drenagem e Tratamento de Águas Residuais	120	1.6.Remunerações e Outros Encargos
48	5.3. Drenagem de Águas Pluviais	120	1.7. Intrumentos de Gestão
50	5.4. Gestão de Ribeiras	121	1.8. Informação sobre Transações Relevantes
51	5.5. Gestão da Frente Marítima	121	1.9. Conduta e Prevenção da Corrupção
54	5.6. Promoção da Sustentabilidade e da Educação Ambiental	123	1.10. Gestão de Conflitos de Interesse
57	5.7. Licenciamento de Redes Prediais	124	1.11. Política de Recursos Humanos e Promoção da Igualdade
60	6. Sistemas de Informação e Inovação	125	1.12. Cumprimento dos Princípios do Bom Governo
60	6.1. Projetos Tecnológicos	130	3 - ENQUADRAMENTO
61	6.2. Soluções Inovadoras	130	1. Enquadramento Macroeconómico
62	6.3. Projeto DROP	130	1.1. Economia Mundial
64	7. Gestão de Clientes	132	1.2. Economia Europeia
64	7.1. Tipologia de Clientes	134	1.3. Economia Portuguesa
65	7.2. Contratação	137	2. Enquadramento do Setor
65	7.3. Faturação e Cobrança	137	2.1. Enquadramento Político
67	7.4. Atendimento de Clientes	141	2.2. Enquadramento Estratégico
70	7.5. Gestão de Reclamações	145	2.3. Entidade Reguladora
74	7.6. Satisfação de Clientes	148	2.4 Caracterização do Setor
76	8. Gestão de Recursos Humanos	156	4 - DESEMPENHO
76	8.1. Caracterização de Recursos Humanos	163	1. Análise Económica e Financeira
76	8.2. Taxa de Absentismo	163	2. Viabilidade Económica
77	8.3. Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho	167	3. Proposta de Aplicação de Resultados
79	8.4. Formação Profissional	170	5 - DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS
80	8.5. Sistema de Gestão de Desempenho	206	6 - EXECUÇÃO ORÇAMENTAL
80	8.6. Modelo de Gestão de Carreiras e Acordo de Empresa	211	7 - RELATÓRIO E PARECER DO FISCAL ÚNICO & CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS
81	8.7. Programa Mais		
81	8.8. Portal Ver+		
82	9. Investimentos		
82	9.1. Execução do Plano de Investimentos		
83	9.2. Projetos de Investimento com Financiamento Nacional e Comunitário		
87	9.3. Obras e Projetos		
103	10. Perspetivas Futuras		
105	11. Factos Relevantes Ocorridos Após o Termo do Exercício		



Empresa

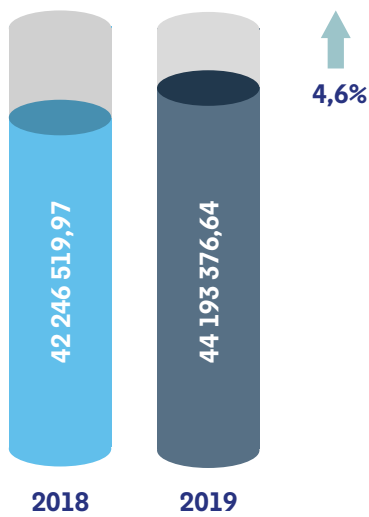
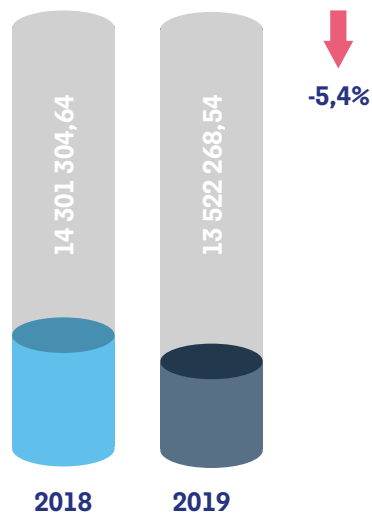
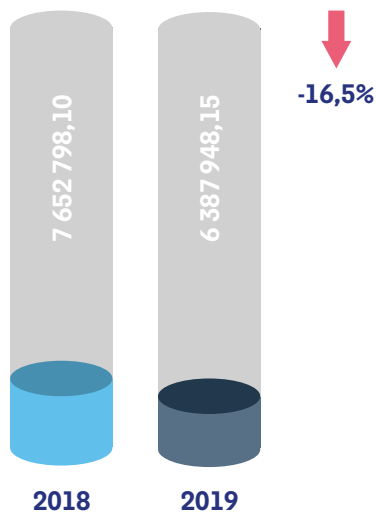
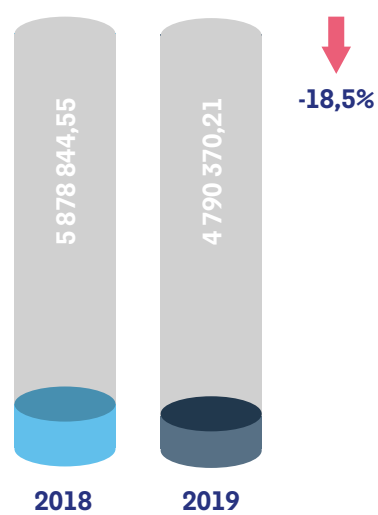
1

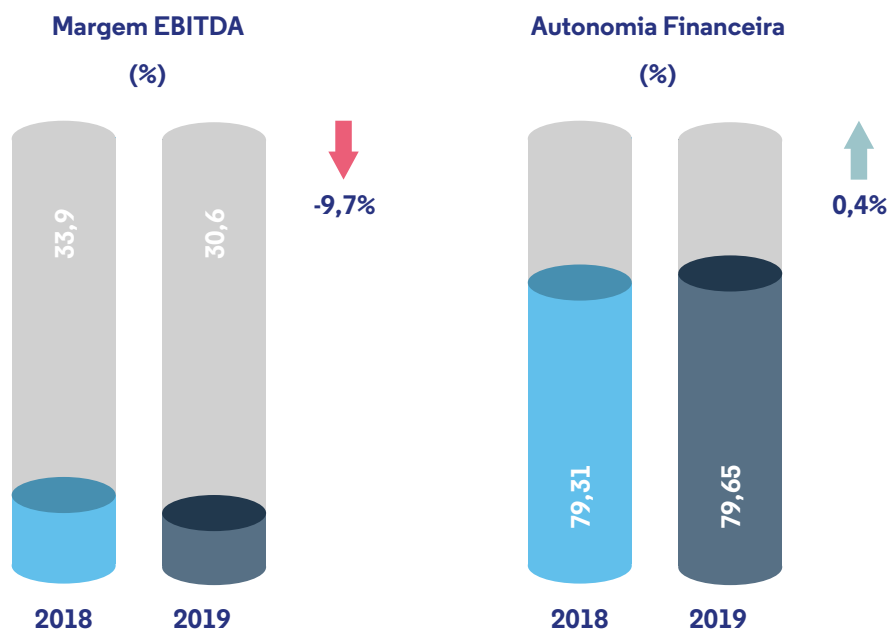
1. Principais Indicadores

Áreas	Unidade	2019	2018
Gestão de Clientes			
Clientes	N.º	157 949	156 920
Tempo médio de espera (Call Center)	Minutos	00:01:09	00:00:40
Tempo médio de espera (balcões)	Minutos	00:16:34	00:15:14
Tempo médio de disponibilização do serviço	Dias	4,1	4,0
Gestão Operacional			
Abastecimento de Água			
Acessibilidade física ao serviço	%	100	100
Adesão ao serviço	%	100	100
Ocorrência de falhas no abastecimento	N.º/1000 ramais	0,197	0,267
Ocorrência de avarias em condutas	N.º/100 km	43	33
Água segura	%	99,63	99,50
Água entrada no sistema	m³	21 746 231	21 077 709
Água faturada	m³	18 049 075	17 344 637
Água não faturada	m³	3 697 156	3 733 072
Taxa de água não faturada	%	17,0	17,7
Saneamento de Águas Residuais			
Acessibilidade física ao serviço	%	99,53	99,53
Adesão ao serviço	%	99,56	99,51
Águas residuais tratadas	m³	21 080 076	20 664 252
Cumprimento dos parâmetros de descarga	%	100	97,8
Ocorrência de inundações	N.º/1000 ramais	0,92	0,89
Ocorrência de colapsos em coletores	N.º/100 Km	2,2	1,2
Drenagem de Águas Pluviais			
Ocorrência de colapsos em coletores	N.º/100 Km	5,6	5,0
Gestão de Recursos Humanos			
Colaboradores	N.º	514	470
Taxa de absentismo	%	6,2	7,3
Índice de frequência de acidentes de trabalho	‰	52,00	51,91
Índice de participação em formação	%	93,6	75,5
Investimento			
Investimento realizado no período	Euros	20 030 416,52	12 955 342,22
Investimento em curso	Euros	24 413 503,87	17 460 997,14
Economia e Finanças			
Volume de negócios	Euros	44 193 376,64	42 246 519,97
EBITDA	Euros	13 522 268,54	14 301 304,64
Resultado operacional (EBIT)	Euros	6 387 948,15	7 652 798,10
Resultado líquido	Euros	4 790 370,21	5 878 844,55
Cash-Flow (Fluxo das Atividades Operacionais)	Euros	11 612 260,86	11 140 266,97
Margem EBITDA (1)	%	30,60	33,85
Autonomia financeira (2)	%	79,65	79,31
ROE (Rentabilidade dos capitais próprios) (3)	%	3,45	4,36
Prazo médio de pagamento	N.º de dias	35	44
Prazo médio de recebimento	N.º de dias	23	25

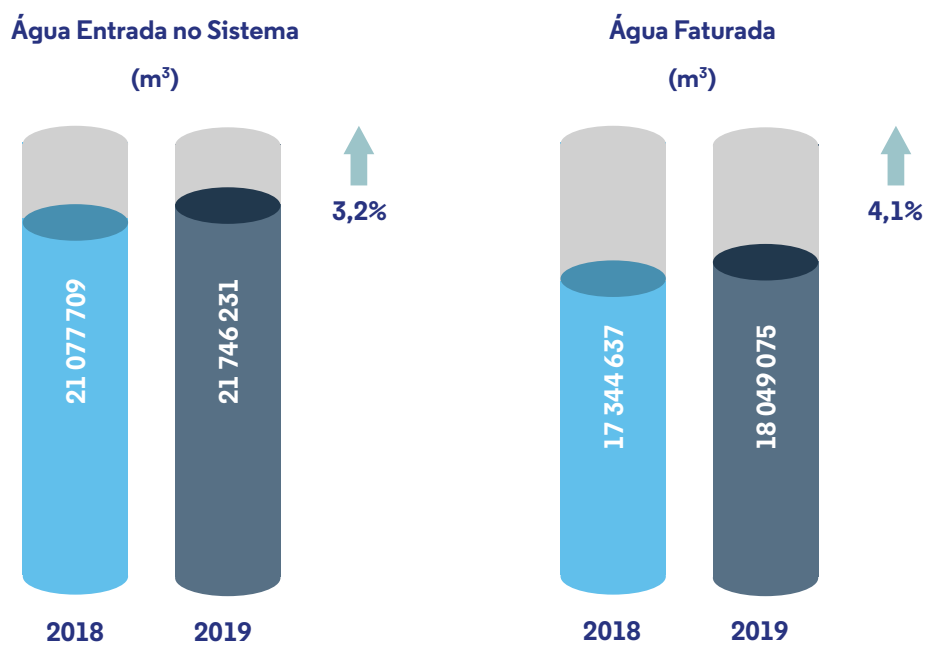
Visão Geral do Negócio

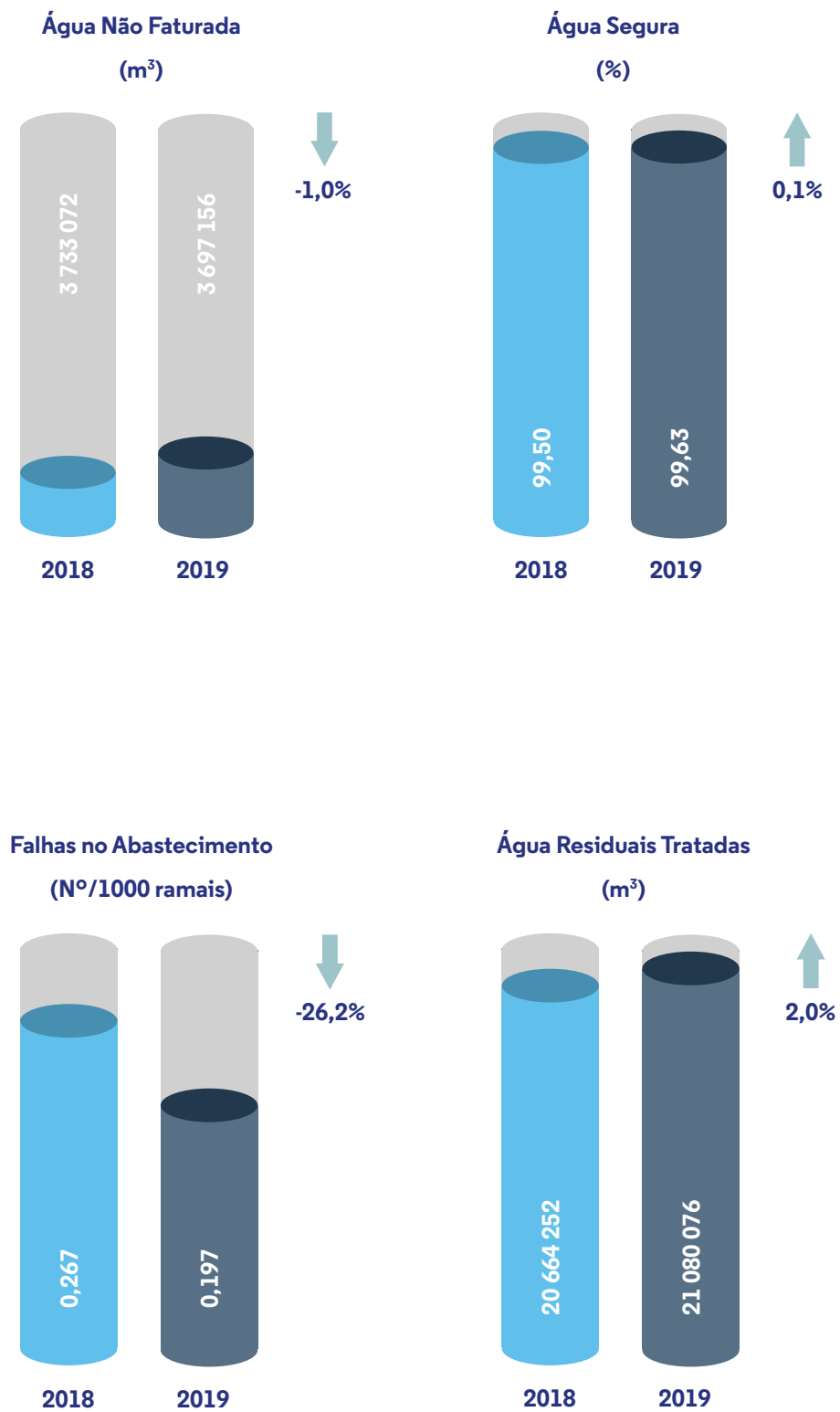
DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO

Volume de Negócio
(Euros)EBITDA
(Euros)Resultado Operacional
(Euros)Resultado Líquido
(Euros)



DESEMPENHO OPERACIONAL





2. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2019 foi marcado por um conjunto de conquistas e distinções que reforçaram o estatuto da **Águas do Porto, EM**, enquanto entidade gestora de referência, contribuindo assim para a afirmação da empresa e da cidade, no domínio da gestão da água. Mas nem tudo foi fácil. Contrariando a regra de estabilidade da nossa operação, o início do ano de 2019 foi marcado pelo final antecipado do contrato de prestação de serviços para a exploração das ETAR do Freixo e Sobreiras, e consequente internalização dessa operação na **Águas do Porto, EM**. Lançado em 2015, o concurso para esta prestação de serviços foi um dos maiores de sempre na área do ambiente em Portugal, e previa uma duração de sete anos. Contudo, foi o próprio consórcio privado a admitir a sua total incapacidade para corresponder aos níveis de exigência e qualidade impostos pela **Águas do Porto, EM**, e a dar o primeiro passo para a rescisão

contratual. Do ponto de vista ambiental, o fim deste contrato colocou a **Águas do Porto, EM**, no controlo direto das ETAR, o que permitiu equilibrar as operações e corrigir as anomalias acumuladas, garantindo o cumprimento inequívoco dos parâmetros de descarga e o impacto mínimo na cidade. Contudo, na perspetiva financeira, esta alteração implicou um conjunto de custos não previstos no orçamento de 2019, quer pelo sobrecusto da operação, quer pela necessidade de avançar para investimentos de recuperação e substituição de equipamentos que apresentavam um estado de degradação considerável. Assim, do ponto de vista da gestão da empresa, o principal desafio de 2019 residiu na mitigação das consequências financeiras desta alteração, com a agravante de ocorrer num ano em que as tarifas de abastecimento registaram um decréscimo de 2% no primeiro

escalão dos clientes domésticos. Ainda na gestão operacional, o índice de água não faturada registou o resultado mínimo de 17%, reforçando a tendência decrescente deste indicador ao longo dos últimos anos. Neste âmbito, realce para o lançamento do projeto “Setorização Mais”, o último capítulo da estratégia de setorização da cidade, que tem como objetivo atingir a cobertura integral e fiável das suas zonas de medição e controlo. O investimento associado foi integrado numa candidatura ao POSEUR, cuja aprovação garantiu uma comparticipação de 40% do investimento que ocorrerá nos próximos anos. No domínio da concretização dos Planos de Investimentos, a **Águas do Porto, EM**, registou o seu valor máximo desde a sua constituição enquanto empresa municipal, ao atingir um valor superior a 20 milhões de euros, o correspondente a uma taxa de execução próxima de

100%. A maior fatia do investimento executado pertenceu ao sistema de abastecimento de água, seguido da rede de drenagem e tratamento de águas residuais. Num segundo plano de relevância, encontram-se as intervenções nas áreas de drenagem de águas pluviais, a reabilitação do património e os investimentos em sistemas de informação.

Este indicador tem especial importância se atendermos ao facto dos resultados financeiros da empresa dos últimos anos, bem como a competitividade das tarifas de água e saneamento na cidade, serem resultado deste investimento nas próprias redes e na eficiência interna dos processos.

No conjunto de empreitadas concluídas em 2019, destaque para o Intercetor de Rio Tinto, um dos maiores projetos ambientais da Região Norte. Desenvolvida em parceria com a Câmara Municipal de Gondomar, esta intervenção representou um investimento global de 9,2 milhões de euros, em que cerca de 3,6 milhões foram assumidos pela **Águas do Porto, EM**, com cofinanciamento do POSEUR.

Na sequência dos vários projetos de modernização das suas instalações, a **Águas do Porto, EM**, concluiu a remodelação dos armazéns da Logística, redesenhando ao mesmo tempo o espaço de estacionamento automóvel, dotado de equipamentos

para carregamento da sua frota elétrica e coberto com painéis fotovoltaicos que alimentam esse carregamento. Salienta-se, igualmente, a conclusão da obra da Sala de Gestão de Operações, que assim se assume como o centro nevrálgico de coordenação transversal das equipas que diariamente intervêm na cidade, e que dão resposta a todas as ocorrências e pedidos de serviços relativos às várias redes e sistemas de água.

Na área da educação ambiental, o Dia Mundial da Água foi assinalado com a reabertura do Pavilhão da Água, cuja intervenção permitiu reabilitar e ampliar o edifício, e ao mesmo tempo, renovar o conjunto das suas experiências, direcionando-as para a temática do ciclo urbano da água.

Na vertente tecnológica, a **Águas do Porto, EM**, manteve a aposta na melhoria da relação com os seus clientes, com enfoque em canais de comunicação mais céleres e ágeis. Assim, foi lançado um novo Balcão Digital, com o intuito de se afirmar como o meio preferencial de contacto com os clientes, e ao mesmo tempo, uma nova versão da App **Águas do Porto, EM**, caracterizada por uma interface mais simples e intuitiva e uma arquitetura atualizada.

Outro passo importante na desmaterialização de processos e na melhoria do relacionamento com os clientes prendeu-se com a criação da Plataforma Eletrónica de

Licenciamento, dando resposta ao aumento de processos registados nos últimos anos. Esta plataforma digital permite a submissão e acompanhamento do licenciamento urbanístico de redes prediais, sem necessidade de deslocação aos balcões de atendimento. Este foco na relação com o cliente refletiu-se nos resultados do estudo de avaliação de satisfação de clientes, levado a cabo em julho. No seu todo, os resultados revelam o reconhecimento dos clientes no empenho da empresa, na excelência da sua operação e na permanente inovação de produtos e serviços, e colocam a **Águas do Porto, EM**, no topo das entidades gestoras do setor da água com melhor desempenho a nível nacional no que respeita ao relacionamento com os clientes.

O ano de 2019 foi também um ano de reconhecimento internacional do percurso da **Águas do Porto, EM**. Em novembro, a empresa passou a integrar a rede internacional Leading Utilities of the World, constituída por 50 entidades gestoras com elevados índices de desempenho no setor das águas a nível mundial. Nos meses anteriores, a empresa foi distinguida com prémios no Year in Infrastructure 2019 Awards, realizado em Singapura, e no New Civil Engineering Tech Fest, em Londres, pelo reconhecimento da plataforma tecnológica H2PORTO e do seu contributo para a sustentabilidade

e resiliência das infraestruturas urbanas na cidade do Porto.

Por fim, destaque para o importante projeto realizado pela área de Recursos Humanos, desenhado com o intuito de precaver e planear a renovação dos quadros da empresa sem comprometer o talento e conhecimento atualmente existentes. Neste sentido, o Plano de Sucessão e Desenvolvimento afigura-se como uma das ferramentas mais importantes para o futuro da empresa, na medida em que garante a sucessão de pessoas em funções críticas, salvaguardando a continuidade do negócio sem quebras ou falhas de serviço.

Por tudo isto, 2019 foi um ano em que subimos a fasquia. O caráter inovador dos projetos promovidos, a performance financeira, e a generalidade dos indicadores de gestão, reforçaram o posicionamento da **Águas do Porto, EM**, no setor e sublinharam o seu papel enquanto braço estratégico da Câmara Municipal do Porto, a quem, mais uma vez, agradecemos pelo apoio permanente e pela confiança depositada.

Porto, 20 de maio de 2020

O Conselho de Administração

Frederico Vieira Martins Fernandes

Presidente

Ana de Campos Cabral de Noronha e Meneses

Vice-Presidente

Miguel de Miranda Cabral Dias Gomes

Administrador Não Executivo

3. SUMÁRIO DO EXERCÍCIO

No cumprimento do disposto na alínea d) do n.º 1 do Artigo 42.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, que aprova o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais, o Conselho de Administração da **Águas do Porto, EM**, apresenta o Relatório e Contas do exercício de 2019 e a proposta de aplicação de resultados, aprovados em reunião de 2 de abril de 2020. O Relatório e Contas é acompanhado pela Certificação Legal das Contas e do Parecer do Fiscal Único, conforme estipula a alínea k) do Artigo 19.º dos Estatutos da empresa.

Os documentos de prestação de contas, que agora se apresentam à Assembleia Geral, foram elaborados de acordo com os princípios contabilísticos da continuidade, da consistência, do custo histórico, da prudência, da substância sobre a forma, da materialidade e da especialização dos exercícios, segundo

o qual os rendimentos e os gastos são reconhecidos quando obtidos ou incorridos, independentemente do seu recebimento ou pagamento.

A **Águas do Porto, EM**, apresenta uma situação económico-financeira equilibrada e sustentável, traduzida num volume de negócios de € 44 193 376,64, mais 4,6% quando comparado com 2018 (€ 42 246 519,97), e num resultado líquido de € 4 790 370,21, menos 18,5% relativamente ao ano anterior ao presente exercício (€ 5 878 844,55). Prova disso são também os resultados dos principais indicadores económico-financeiros: a margem EBITDA situou-se em 30,6% e a autonomia financeira cifrou-se em 79,7%.

No presente exercício, o investimento global da empresa ascendeu a mais de 20 milhões de euros, representando uma taxa de execução do Plano de Investimentos de 97,4%, de acordo

com aquilo que se encontrava orçamentado nos IGP 2019-2021. Em comparação com 2018, em que o investimento se cifrou em aproximadamente 13 milhões de euros, observa-se um aumento de 54,6% no investimento global executado. Está em causa o maior volume de investimento desde a criação da empresa, em outubro de 2006, tal como fica patente na Figura 1.

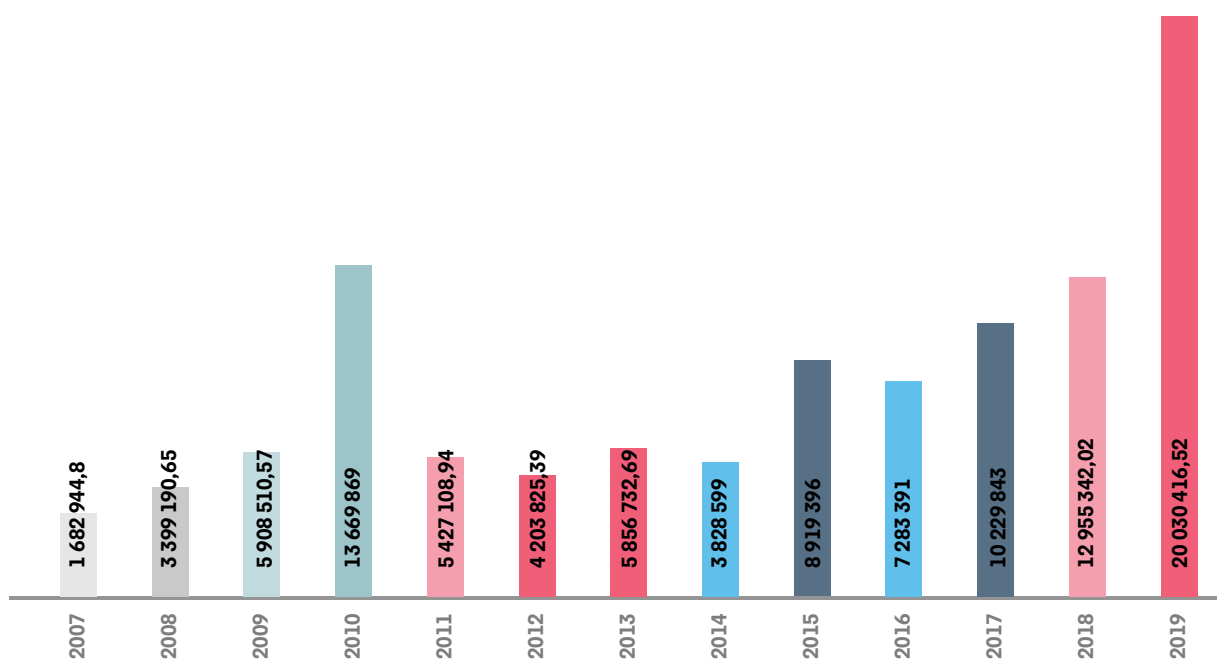


Figura 1 | Volume de investimento (€) - (2007-2019)

No final de 2019, a **Águas do Porto, EM**, contava com sete candidaturas com financiamento externo, das quais cinco são suportadas por fundos comunitários e duas por fundos nacionais. Cinco destas candidaturas transitaram do ano anterior e duas foram aprovadas no ano em análise, uma pelo POSEUR (Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos) e outra pelo Fundo Ambiental. A despesa elegível total inscrita nas referidas Operações perfaz 5,9 milhões de euros, o que representa um valor de participação

aprovada de 4,4 milhões de euros. A participação total recebida pela empresa, no final de 2019, ascende a 2,2 milhões de euros.

No âmbito da estratégia de combate à água não faturada, o Conselho Diretivo do POSEUR aprovou, no final do presente exercício, a candidatura “Controlo e Redução de Perdas Reais na Rede de Abastecimento de Água do Município do Porto” cujo objetivo, para o ano horizonte do projeto (2022), corresponde à diminuição desta componente em 8,2%. A despesa elegível aprovada ascende a € 1 865 710,68, situando-se

a taxa de participação dos fundos comunitários em 53%, o que representa € 988 826,66.

A candidatura apresentada pela empresa no contexto do Fundo Ambiental, enquadrada na temática “Re-Educa – Educar para uma Economia Circular”, também obteve êxito. Já foi materializada através de uma exposição itinerante que visa fomentar a criação de valor e práticas ambientais mais sustentáveis, promovendo a alteração de comportamentos para padrões de atuação e de consumo mais sustentáveis e conscientes,

especificamente no que respeita à água e aos plásticos. Com uma taxa de participação de 70% pelos fundos nacionais (€ 49 997,50), esta candidatura encerra uma despesa total elegível de € 71 425,00.

Neste capítulo, é, ainda, de realçar que a **Águas do Porto, EM**, compatibiliza a sua sólida situação económico-financeira com uma política tarifária sustentável. A fatura de água e saneamento de uma família

padrão, constituída por três a quatro elementos, a residir na cidade do Porto, para um consumo mensal de 10 m³, correspondeu a € 15,77 em 2019. A evolução da fatura mensal entre 2013 e 2019 é apresentada na figura seguinte.

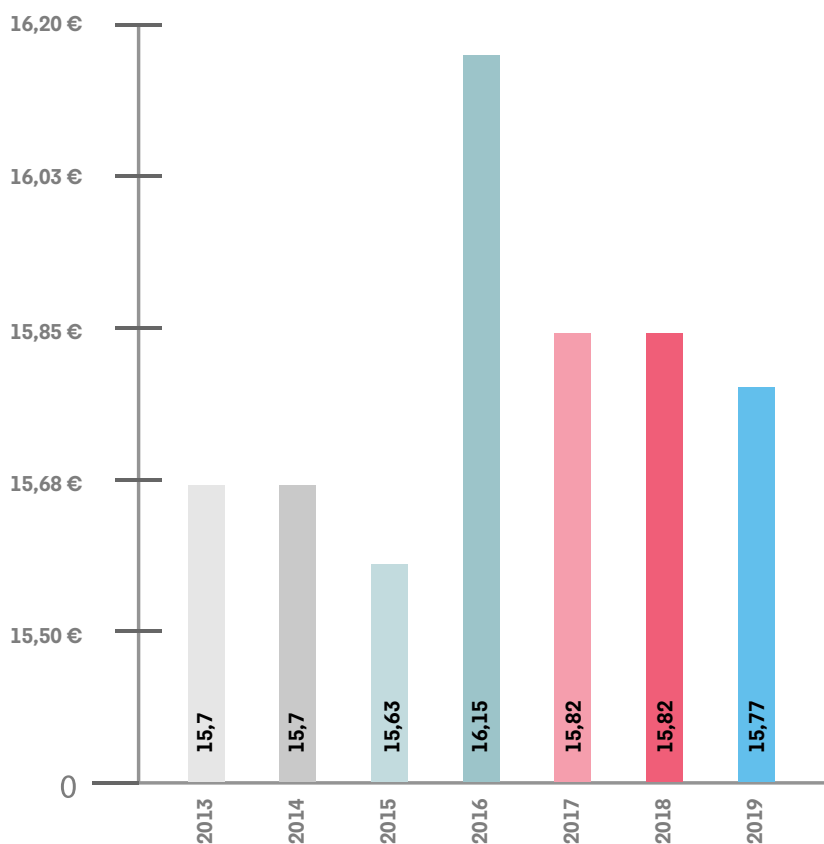


Figura 2 | Fatura de água e saneamento de uma família padrão (10 m³) no Porto (2013-2019)

Tendo por base os dados recolhidos pela DECO – Associação Portuguesa para Defesa do Consumidor relativamente aos tarifários em vigor, o Município do Porto apresenta a segunda fatura de água e águas residuais mais baixa entre as 16 autarquias que compõem a Área Metropolitana do Porto. No universo dos 20 concelhos mais populosos de Portugal, a cidade do Porto integra também o lote dos municípios com a fatura de água e águas residuais mais económica, ocupando, por ordem descendente, a 18.ª posição. Nesta senda, e no que respeito ao ano

de 2019, o preço da água na cidade do Porto baixou 2% na tarifa base para os clientes domésticos, apesar de o preço da matéria-prima (água comprada à AdDP) ter aumentado 2,5%. Analisando a evolução tarifária entre 2014 e 2019, observa-se que, em termos acumulados, o valor da água em alta subiu 18,6%, tendo o preço ao consumidor diminuído 3,2% (Figura 3). Em cinco anos, o Executivo Municipal desceu a tarifa da água, que inclui também o saneamento, três vezes (2015, 2017 e 2019) e manteve-a em dois anos (2014 e 2018). Só em 2016 houve uma subida, tendo, porém, esse

ano ficado marcado por um aumento significativo no preço na matéria-prima (6,7%).

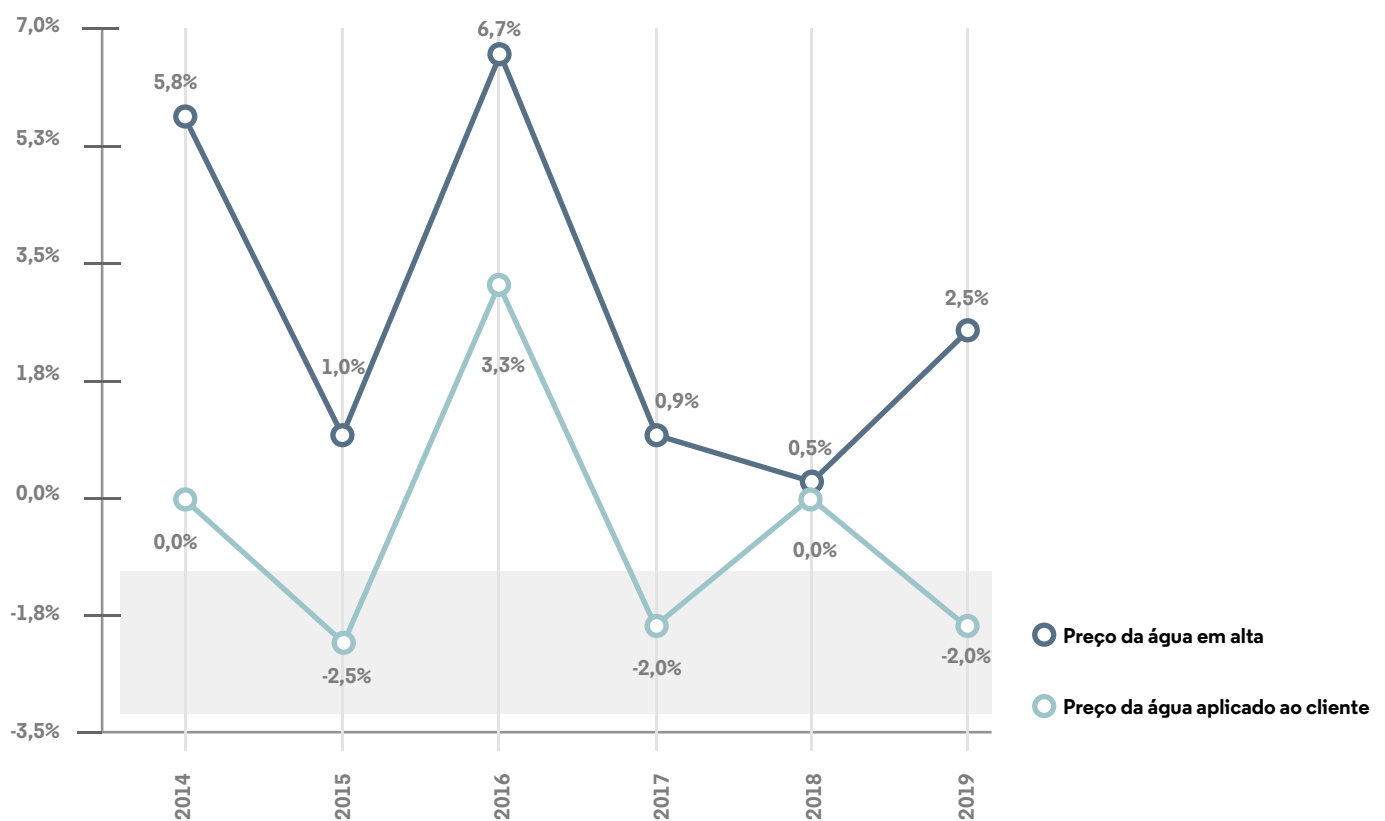


Figura 3 | Evolução do preço da água em alta e do preço da água aplicado ao cliente (2014-2019)

Conclui-se, assim, que a **Águas do Porto, EM**, regista um bom desempenho no que concerne ao indicador da acessibilidade económica dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais. Este indicador da qualidade do serviço, definido pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), avalia o nível de adequação da interface com o utilizador em termos de acessibilidade do serviço, no que respeita à capacidade económica das famílias para suportarem o serviço prestado pela entidade gestora. Segundo os dados mais recentes (2018) apurados pela entidade

reguladora e publicados no RASARP 2019 (Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal), o encargo médio do serviço de abastecimento de água teve um peso de 0,26% no rendimento médio disponível por agregado familiar portuense, apresentando-se o serviço de saneamento de águas residuais com um peso inferior correspondente a 0,10%. Estes valores reportam-se a uma boa qualidade de serviço. De referir que, para os sistemas em baixa, considera-se uma acessibilidade económica boa quando o resultado do indicador fica situado no intervalo entre 0 e 0,5%.

No setor do abastecimento de água em baixa, a acessibilidade económica média em Portugal Continental situa-se em 0,37%, ascendendo a 0,29% no caso do saneamento de águas residuais. No conjunto das entidades gestoras integradas no cluster “Área predominantemente urbana”, e no que concerne aos sistemas de água em baixa, a EPAL e a Águas de S. João são as únicas com um desempenho melhor que a **Águas do Porto, EM**, com 0,19% e 0,25%, respetivamente. No saneamento em baixa, e analisando o *benchmarking* no mesmo cluster, conclui-se que este indicador só é melhor na Indaqua Matosinhos (0,05%).

4. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS

O reconhecimento internacional dos resultados obtidos pela **Águas do Porto, EM**, teve desenvolvimentos relevantes em 2019. Durante o evento Amsterdam International Water Week, realizado na capital holandesa em novembro, a empresa passou a integrar a rede internacional LUOW – Leading Utilities of the World, constituída por 50 entidades gestoras com elevados índices de desempenho no setor da água a nível mundial, entre as quais se incluem cidades como Singapura, Nova Iorque, Los Angeles, Abu Dhabi, Berlim e Queensland. A entrada neste grupo restrito materializou-se na atribuição do Golden Tap Thophym, que é sinónimo de um desempenho de excelência na gestão da água.

Este é o corolário de vários prémios nacionais e internacionais concedidos sobretudo à conceção e desenvolvimento da H2PORTO – Plataforma Tecnológica para o Ciclo Urbano da Água. No período em análise, esta solução inovadora arrecadou o “Special Recognition Award”, no âmbito do evento “Year in Infrastructure 2019 Awards” realizado

em Singapura, que reuniu e premiou os melhores projetos promovidos pela Bentley Systems, o líder mundial no desenvolvimento de soluções tecnológicas de design, construção e operação de infraestruturas. A plataforma H2PORTO distinguiu-se pelo seu importante contributo para a sustentabilidade e resiliência das infraestruturas urbanas na cidade do Porto.

A mais recente temporada de galardões conquistados pela **Águas do Porto, EM**, inclui outro prémio também devido à inovadora plataforma H2PORTO, designadamente o prémio internacional “Water Visionary Award” no contexto da New Civil Engineering Tech Fest. Atribuído em Londres pela publicação “New Civil Engineering”, distinguiu, assim, a solução tecnológica portuense, que integrava um grupo restrito de seis soluções tecnológicas concorrentes de empresas internacionais com propostas inovadoras no setor da água. A plataforma tecnológica H2PORTO consiste num sistema de monitorização e controlo de todas as etapas do

ciclo urbano da água no Município do Porto, como o abastecimento de água, a drenagem e tratamento de águas residuais, a drenagem de águas pluviais, as ribeiras e as praias. Através deste sistema, pioneiro em Portugal, é recolhida informação a partir de mais de 22 origens diferentes, sendo esta apresentada, de forma integrada e uniformizada, a mais de 400 utilizadores, congregando-a numa mesma ferramenta.

O lançamento desta solução teve como premissa base a criação de um instrumento de gestão de informação, integrador de dados recolhidos a partir de diferentes fontes (nos quais se incluem os sensores, dados recolhidos na gestão operacional, sistemas geográficos, sinais de automatismos em equipamentos), bem como resultados de modelos de simulação numérica de redes hidráulicas, de dados provenientes de sistemas SCADA/telegestão, de sistemas de previsão meteorológica e de sistemas de operação.

A integração dos diferentes dados recolhidos permite antecipar

o comportamento da rede de água relativamente a falhas no abastecimento e da rede de águas residuais quanto a episódios de poluição e inundação, com recurso a instrumentos de modelação matemática, para implementar



Figura 4 | Plataforma Tecnológica H2PORTO premiada em Singapura e em Londres

No contexto nacional, a **Águas do Porto, EM**, viu a ERSAR renovar a atribuição do “Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano”. Esta situação coloca em evidência as medidas que permitem atingir um desempenho de excelência no indicador “Água Segura” (água controlada e de boa qualidade) no

ano de 2018, correspondente a 100% de análises realizadas e 99,5% de cumprimento dos valores paramétricos estipulados na legislação vigente. Em 2019, o valor deste indicador subiu para 99,63%.

Como reflexo do trabalho reconhecido dentro e fora de portas, o Índice Global de Satisfação de Clientes situou-se em

7,8 pontos e o de Lealdade apresentou uma valorização média de 8,5 pontos. Estes resultados colocam a empresa no topo das entidades gestoras do setor da água com melhor desempenho a nível nacional no que respeita ao relacionamento com os clientes.

Digitalização do relacionamento com os clientes

Na senda da melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes, com enfoque em canais de comunicação mais céleres e ágeis, a **Águas do Porto, EM**, lançou, a par de uma interface dedicada apenas à celebração de contratos *online*, um novo Balcão Digital para que este se torne o meio preferencial de contacto com os clientes.

No mesmo alinhamento, foi lançada também uma nova versão da App. Caracterizada por uma interface mais simples e intuitiva e uma arquitetura atualizada, a aplicação móvel permite o acesso ao histórico de faturação e a consulta de faturas, a avaliação dos

consumos de água, a comunicação de leituras e a receção de notificações de pagamento e de alertas de fugas de água (quando o cliente tem instalado um contador de telemetria). Outra funcionalidade relevante refere-se à consulta de informação sobre a qualidade da água distribuída e das águas balneares.

Outro passo importante na desmaterialização de processos e na melhoria do relacionamento com os clientes prende-se com a criação da Plataforma Eletrónica de Licenciamento (PEL). A qualquer hora e em qualquer lugar, é, agora, possível realizar um conjunto de operações

sem necessidade de deslocação aos balcões de atendimento, a saber: pedir as condições de ligação (planta topográfica), submeter projetos de redes prediais para apreciação, comunicar o início de obras, solicitar a execução de ligações às redes públicas e remeter pedidos de vistoria. A submissão digital dos pedidos de licenciamento das redes prediais automatiza o fluxo e monitoriza cada etapa do processo, permite a redução de prazos, confere maior fiabilidade no tratamento da informação, melhora a comunicação e informação ao requerente e agiliza o registo de dados. A PEL vem, deste modo, responder

ao crescimento da construção e reabilitação do edificado na cidade do Porto e conseqüente aumento do número de processos de licenciamento

das redes prediais. Entre 2016 e 2019, a **Águas do Porto, EM**, registou um crescimento de 48,2% na submissão de projetos e de 56,1% nos processos

apreciados.

Investimento recorde

O exercício de 2019 fica marcado pelo maior volume de investimento global desde a criação da empresa, em outubro de 2006. A taxa de execução do Plano de Investimentos fixou-se em 97,4%, o que representa uma verba acima de 20 milhões de euros. Este volume de investimento destinou-se sobretudo à substituição de infraestruturas de abastecimento de água, águas residuais e águas pluviais, assim como à reabilitação de edifícios e património histórico e à concretização de projetos de inovação tecnológica. No âmbito do Plano de Investimentos da **Águas do Porto, EM**, destacam-se os progressos alcançados nas empreitadas respeitantes ao Plano de Remodelação da Rede de

Distribuição de Água, nomeadamente os Grupos 2 e 3. Está em causa um investimento total de 3,9 milhões de euros, que abrange a substituição de 27 km de condutas, 1913 ramais domiciliários e 190 hidrantes. Tendo em vista melhorar a sustentabilidade infraestrutural e reduzir a água não faturada (ANF), a empresa adjudicou, no período em análise, duas novas intervenções de substituição de condutas no valor aproximado de 1,5 milhões de euros.

No lote das obras com maior nível de execução física e financeira, incluem-se, igualmente, a reabilitação de infraestruturas no Bairro S. João de Deus, na Praça Nove de Abril e nas ruas do Sol e S. Luís, a remodelação

do coletor de águas residuais da Zona Norte, a substituição da conduta adutora de Nova Sintra-Pasteleira, a renovação das redes hidráulicas na Avenida Fernão de Magalhães, a beneficiação das ruas D. João de Mascarenhas, Pintor Árpád Szenes e Barão de Forrester e a reabilitação dos reservatórios dos Congregados e do Bonfim.

Pontificam, ainda, as intervenções referentes à construção do interceptor de rio Tinto, à remodelação e ampliação do Pavilhão da Água, à instalação do parque de estacionamento de viaturas elétricas, à requalificação dos armazéns e à instalação da nova Sala de Gestão de Operações.

Intercetor melhora qualidade da água do rio Tinto

A inauguração do interceptor de rio Tinto, um dos maiores projetos ambientais da Região Norte, assumiu um papel preponderante na atividade

desenvolvida pela **Águas do Porto, EM**, em 2019. Executada em parceria com a Câmara Municipal de Gondomar, esta intervenção

representa um investimento global de 9,2 milhões de euros, dos quais cerca de 2,9 milhões dizem respeito à empresa, sendo cofinanciados em 85%

pelo POSEUR.

Os trabalhos executados consubstanciaram-se na instalação de um emissário destinado a unir e transportar as descargas das ETAR de Rio Tinto (Gondomar) e do Freixo (Porto) para o rio Douro, assim como na reabilitação do interceptor existente entre a rotunda do Centro de Saúde de Rio Tinto e a ETAR de Rio Tinto, no Município de Gondomar.



Consequentemente, estima-se que o rio Tinto deverá atingir o bom estado ecológico até ao final de 2021, sendo já notórias melhorias importantes na qualidade desta massa de água. Este projeto implicou, ainda, a regularização fluvial, o controlo de cheias e a requalificação ambiental do leito e margens do rio Tinto em consonância com as exigências estabelecidas na Diretiva Quadro da

Água. Criou-se, assim, uma nova área verde do centro de Gondomar até ao Freixo através da ligação entre o Parque Urbano de Rio Tinto, com 36 500 metros quadrados, e o Parque Oriental da Cidade do Porto, que mais do que duplicou a sua área (de 8 para 18 hectares).



Figura 5 | Inauguração da obra do interceptor de rio Tinto

Nota, também, para o lançamento do concurso público referente à criação do Parque Verde da Asprela. O projeto une o Município do Porto, através da **Águas do Porto, EM**, à Universidade do Porto, proprietária do terreno situado entre a UPTEC e a Faculdade de Desporto, e ao Instituto Politécnico do Porto. Está estimado um custo total de 1,6 milhões de euros, dos quais

60% serão financiados pelo Fundo Ambiental. O novo pulmão verde da cidade do Porto deverá estar concluído em 2021, contemplando o controlo de cheias na ribeira da Asprela e a criação de um espaço paisagístico com vários espelhos de água e soluções de atravessamento pedonal e ciclável. A comunidade académica (alunos,

docentes, investigadores e outros colaboradores) será a principal beneficiária do Parque Central da Asprela, abrangendo um total de 30 000 indivíduos. Acrescem os utentes do Centro Hospitalar de São João e do IPO e os passageiros da Linha Amarela do Metro do Porto.

Novo pacote de investimentos

Em 2019, a **Águas do Porto, EM**, criou um espaço de estacionamento automóvel, parcialmente coberto e com painéis fotovoltaicos, dotado de todas as infraestruturas necessárias ao crescimento da frota elétrica, sendo que, no imediato, foram instalados 68 equipamentos para carregamento elétrico. O investimento associado a esta componente, acrescida da obra nos armazéns, ascende a cerca de 1,5 milhões de euros. Até ao momento, os 58 veículos elétricos e 8 veículos

híbridos, correspondentes a metade da frota da empresa, já permitiram uma redução de 65% no consumo de diesel, o que equivale a um corte de 138 toneladas nas emissões de CO₂. Salienta-se, igualmente, a conclusão da obra da Sala de Gestão de Operações, sendo este o centro nevrálgico para dar uma resposta ágil e eficaz, 24 horas por dia e 365 dias por ano, a todas as ocorrências e pedidos de serviços relativos às várias redes e sistemas que constituem o ciclo urbano da água.

Tecnologicamente mais evoluída, esta nova unidade está dotada de um *videowall* interativo, onde, através da Plataforma H2PORTO, é possível visualizar mapas das redes, analisar *dashboards* em tempo real e efetuar a videovigilância das infraestruturas. Está dividida em dois espaços, uma sala de operações e outra de coordenação e gestão de crises, tendo capacidade para 17 postos de trabalho.



Figura 6 | Nova Sala de Gestão de Operações

Com o intuito de renovar o edificado e proporcionar melhores condições de trabalho, é de sublinhar o arranque das obras de reabilitação do Laboratório de Análises da empresa que, devido à sua antiguidade, apresentava diversas patologias estruturais, bem como uma organização do espaço que não se coadunava com as atuais necessidades e valências deste tipo de atividade. Este investimento de 1,1 milhões de euros deverá ficar concluído no segundo semestre de 2020,

traduzindo-se num edifício de três pisos, com uma área total de construção de 682 m². No último quadrimestre de 2019, a **Águas do Porto, EM**, lançou um conjunto de concursos públicos para empreitadas cujo investimento global ronda os 7,5 milhões de euros, dos quais 2,8 milhões dizem respeito à reabilitação do edifício principal da Quinta de Baixo e à construção de um edifício de apoio. Logo a seguir, com um valor de 2,68 milhões de euros,

surge o projeto “Setorização Mais”, que já se encontra em fase de consignação, tendo em vista a criação de 40 novas ZMC (Zonas de Monitorização e Controlo) para redução da ANF. Envolve a construção de 35 novas câmaras de manobras e a instalação de equipamentos de monitorização e controlo em tempo real do escoamento, bem como a criação de 90 novos pontos de monitorização e controlo da pressão no interior dessas novas zonas.

Fora do domínio infraestrutural, foi, ainda, aberto um concurso limitado por prévia qualificação para uma nova solução de gestão comercial e serviços conexos, com o intuito de incrementar a eficiência e controlo dos processos associados à faturação e de melhorar o relacionamento com os clientes. Com um valor base de 1,7 milhões de

euros, este projeto estratégico prevê, após a adjudicação, um período de implementação de dez meses, seguido de oito meses para o desenvolvimento de novas funcionalidades e integração com outros sistemas de informação já existentes na empresa.

Perdas de água continuam em queda

Na gestão operacional, o índice de ANF atingiu o mínimo histórico de 17% no final de 2019, o que representa uma qualidade de serviço boa, de acordo com os valores de referência da ERSAR. Para este resultado contribuíram as atividades de controlo ativo de perdas (CAP) e de rápida intervenção na reparação de roturas e avarias, assim como os investimentos realizados na remodelação da rede de abastecimento de água e na renovação do parque de contadores. Outro pilar fundamental da redução das perdas de água foi a pesquisa ativa de consumos ilícitos e a correção das situações detetadas.

Destaque, no contexto da estratégia de combate à ANF, para o lançamento dos procedimentos de contratação pública destinados a executar a candidatura “Controlo e Redução de Perdas Reais na Rede de Abastecimento de Água do Município do Porto”, aprovada pelo

POSEUR com o objetivo de, no ano horizonte do projeto (2022), atingir uma diminuição de 8,2% no valor das perdas reais (de 98 litros/ramal/dia em 2018 para 90/litros/ramal/dia em 2022). No domínio do tratamento das águas residuais, a empresa reassumiu, a partir de 1 de março, a gestão direta das ETAR do Freixo e de Sobreiras, pondo termo ao contrato de prestação de serviços com a Ambiporto 2 – Tratamento de Efluentes, ACE. Esta decisão resultou do incumprimento contratual por parte deste consórcio, nomeadamente quanto aos níveis de qualidade exigíveis para o funcionamento deste tipo de infraestruturas, prevenindo prejuízos e danos para a saúde pública e para o ambiente. Foram salvaguardados os direitos dos trabalhadores que à data se encontravam afetos às ETAR, tendo todos, nos termos legais, assinado contrato com a empresa.

O desfecho antecipado do contrato de prestação de serviços para a exploração das ETAR encerra, em si mesmo, grandes desafios, mas também oportunidades. O seu controlo direto facilitará o reinvestimento nos equipamentos, no sentido de modernizar os processos de tratamento de águas residuais, de melhorar a eficiência energética e de implementar soluções de economia circular, como a valorização de lamas, a produção de biogás, a recuperação de nutrientes e a reutilização de águas residuais tratadas. O estudo das melhores tecnologias disponíveis para o efeito ficará concluído em 2020.

Na época balnear, e após a vitória da Agência Portuguesa do Ambiente (APA), em representação da Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE), o Porto manteve os galardões “Bandeira Azul” e “Qualidade de Ouro” em oito das suas praias, o que

abrange uma faixa litoral contínua que se estende desde a foz do rio Douro até à zona balnear do Homem do Leme. Esta distinção foi atribuída pelo 12.º ano consecutivo, atestando a excelente qualidade das águas balneares, assim como dos equipamentos e

serviços de apoio, das atividades de educação ambiental e da informação disponibilizada aos banhistas. As praias do Homem do Leme e do Carneiro mantiveram, igualmente, o galardão de “Praia Acessível” a pessoas com mobilidade reduzida.

Pavilhão da Água renovado

Em destaque está, ainda, a área da sustentabilidade e educação ambiental. A **Águas do Porto, EM**, assinalou o Dia Mundial da Água (22 de março) com a inauguração do renovado Pavilhão da Água. No valor de 745 mil euros, a intervenção implicou obras de ampliação e reabilitação do edifício, da autoria do arquiteto Alexandre

Burmester, e de reformulação, atualização e aumento das experiências da área expositiva. Este projeto consubstanciou-se em várias vertentes: otimização da funcionalidade interna das infraestruturas, reenquadramento de espaços (bilheteira no interior do Pavilhão), criação de uma área

para loja, reformulação e conceção de experiências interativas e multigeracionais e melhoria de acessos a espaços comuns. Pretende-se, deste modo, aumentar quer o número de visitantes, quer o valor das receitas associadas à exploração deste equipamento.



Figura 7 | Reabertura do Pavilhão da Água

O “Planeta Água” foi o tema da edição de 2019 do Aquaporto, que levou ao Pavilhão da Água e zona envolvente, no Parque da Cidade do Porto, milhares de visitantes para três dias (11, 12 e 13 de outubro) de educação para a água, ciência, arte e animação. A esta iniciativa com periodicidade anual

juntou-se, em dezembro, o “Jardim da Água”, tendo como palco o Parque das Águas, situado na Sede da empresa, na Rua Barão de Nova Sintra. Todos os meses, o novo evento oferece aos visitantes uma ampla e diversificada programação: mercado tradicional, exposições, documentários, sessões

de sensibilização sobre a importância dos recursos hídricos e respetivos ecossistemas, visitas ao património histórico do Parque (ex.: fontes e fontanários), atuações musicais e/ou teatrais e atividades de animação.

5. GESTÃO OPERACIONAL

5.1. ABASTECIMENTO DE ÁGUA

5.1.1. Aquisição e Venda de Água

Em 2019, a **Águas do Porto, EM**, adquiriu um volume total de 21 746 231 m³ de água tratada à empresa multimunicipal Águas do Douro e Paiva (AdDP), o que corresponde a uma média diária de 59 579 m³ e representa um acréscimo de 3,2% relativamente ao ano transato. Esta variação positiva reflete um aumento total de 668 522 m³, isto é, um incremento médio diário de 1 832 m³ comparando com 2018. Desde a criação da empresa (outubro de 2006) e até ao ano 2014, registou-se sempre um decréscimo da água adquirida ao fornecedor em

alta, tendência que foi quebrada nos quatro anos seguintes. No ano transato (2018), essa tendência mais recente inverteu-se, verificando-se novamente uma redução do valor da água entrada no sistema (AES). Todavia, conforme os valores indicados para o exercício em análise, o volume de água comprada à AdDP voltou a ser crescente em 2019, como se destaca na figura seguinte. No que respeita à venda de água, a **Águas do Porto, EM**, faturou um volume total de 18 049 075 m³ aos seus clientes, o que equivale a uma média diária de 49 450 m³. Este valor espelha

uma subida de 4,1% na água faturada em relação ao ano anterior (17 344 637 m³), o que corresponde a um aumento total de 704 438 m³, isto é, um acréscimo médio diário de 1 930 m³ relativamente a 2018.

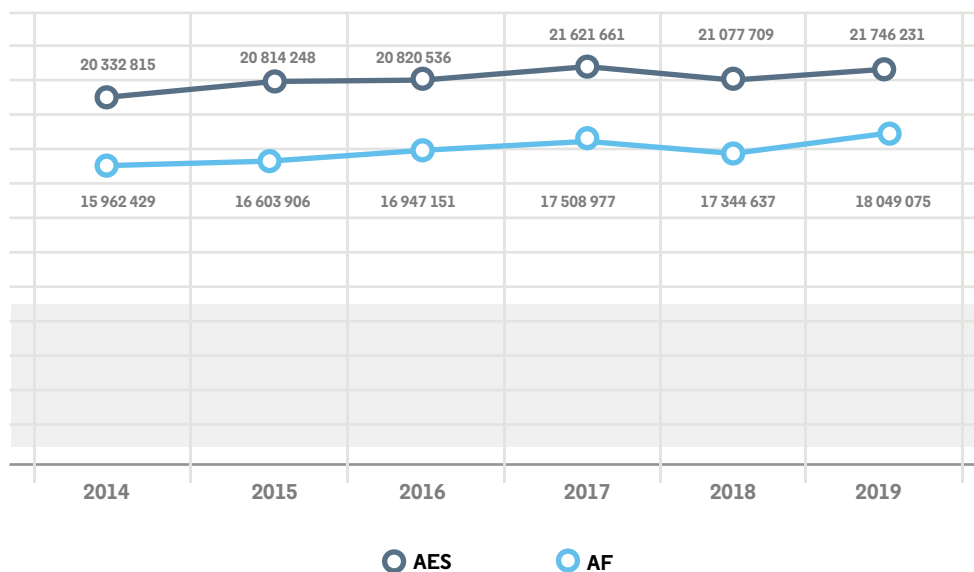


Figura 8 | Água entrada no sistema e água faturada (m³/ano) – (2014-2019)

De acordo com a Figura 8, e tendo em consideração uma análise aos últimos seis anos, apenas em 2018 houve uma contração da água faturada. Este cenário poderá ser explicado pelos efeitos das campanhas de sensibilização e informação desenvolvidas junto dos cidadãos sobre o uso eficiente da água, especialmente após a seca severa e extrema registada em Portugal durante o ano hidrológico de 2017/2018. Em todos os outros anos (2015, 2016, 2017 e 2019), imperou a tendência de expansão gradual e continuada do consumo de água na cidade do Porto. Neste exercício, assistiu-se mesmo à maior subida da água vendida aos clientes (4,1%) desde a criação da empresa.

O maior volume de água faturada da história da **Águas do Porto, EM**, resulta do crescimento do universo de clientes da empresa, sendo de sublinhar os consumos associados à área turística, designadamente hotelaria, alojamento local e restauração. São também relevantes as estratégias internas de consolidação da faturação, quer ao nível comercial através do incremento das leituras reais, quer ao nível técnico através do controlo e monitorização apertada dos consumos dos grandes clientes e da renovação do parque de contadores por razões de controlo metrológico. Com efeito, é principalmente no setor empresarial que recai a explicação da expansão da água faturada. Este

grupo de clientes corresponde a 28,3% da água vendida, tendo consumido mais 454 993 m³ (9,8%) em 2019 como consequência da intensificação do dinamismo económico na cidade do Porto. Mais expressivo foi o crescimento do consumo associado aos clientes autárquicos com uma variação de 14,7%, ou seja, mais 103 536 m³, mas este setor só contribuiu em 4,5% para o consumo total. Esta tendência ascendente fez-se também sentir no setor público, com uma subida de 9,3% na água vendida. Embora com um peso residual de apenas 1%, os consumos próprios dispararam 91,3%, uma situação que se deve essencialmente à internalização da exploração das ETAR de Sobreiras e

do Freixo. Por seu lado, observa-se um incremento muito ténue no consumo doméstico (0,1%), tendo este um peso relativo muito considerável (58%) no

volume total faturado. Os agregados familiares portuenses consumiram apenas mais 10 723 m³ de água entre 2018 e 2019. Um comportamento semelhante está associado às

instituições do setor social cujo consumo subiu 0,3%. A distribuição do consumo de água por tipologia de cliente é revelada na tabela seguinte.

Tabela 1 | Água consumida por tipologia de cliente (m³) – (2018-2019)

Tipo de Cliente	2019		2018		Δ %
	m ³	Peso	m ³	Peso	
Doméstico	10 468 721	58,0	10 457 998	60,3	0,1
Social	911 347	5,0	908 683	5,2	0,3
Empresarial	5 105 992	28,3	4 650 999	26,8	9,8
Público	578 626	3,2	529 608	3,1	9,3
Autárquico	809 449	4,5	705 913	4,1	14,7
Próprios	174 940	1,0	91 436	0,5	91,3
Total	18 049 075	100,0	17 344 637	100,0	4,1

Considerando os últimos dados de população disponibilizados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), e após uma tendência de crescimento,

verificou-se uma redução de 3,3% nas captações domésticas (consumo de água por habitante) entre 2017 e 2018. Neste exercício, esse valor estabilizou

em 133 litros/habitante/dia.

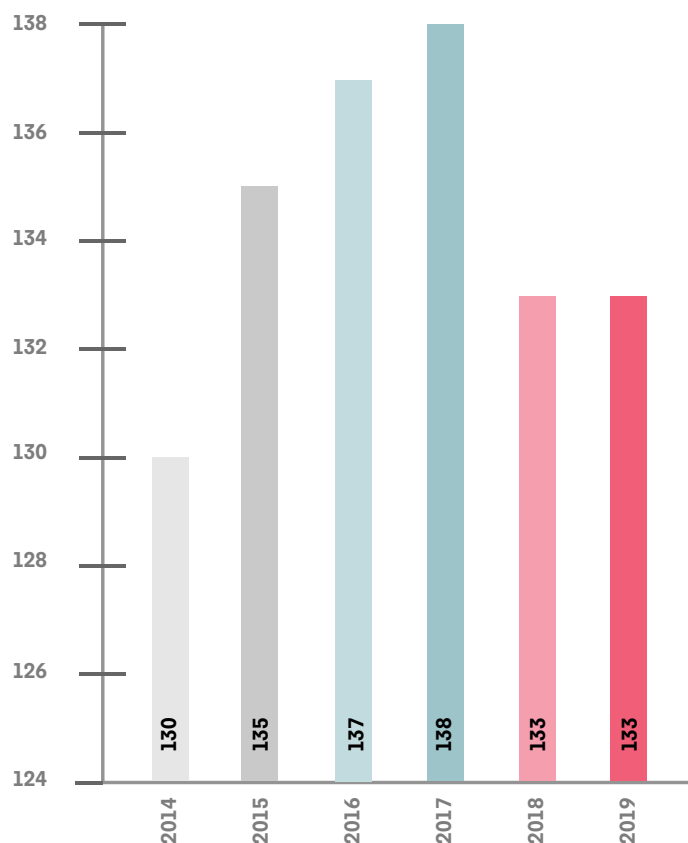


Figura 9 | Capitações domésticas (litros/habitante/dia) – (2014-2019)

A **Águas do Porto, EM**, deu continuidade à consolidação da recolha e registo de leituras reais, o que culminou num aumento de 6,4% em termos absolutos, passando de 983 271 leituras em 2018 para 1 045 977 em 2019. Assim, a empresa conseguiu mais 62 706 leituras realizadas diretamente pelos leitores do que no ano transato.

Nos contadores sem leitura há mais de seis meses, o valor subiu 3%, de 4 657 casos em 2018 para 4 799 em 2019. Do ponto de vista evolutivo, e considerando a taxa de sucesso obtida, os resultados dos indicadores referentes a leituras reais e a leituras em atraso (mais de seis meses), expressos em percentagem

relativamente aos clientes ativos, encontram-se espelhados na Figura 10. Os dados apresentados revelam uma recuperação das leituras em atraso e um aumento da fiabilidade da faturação.

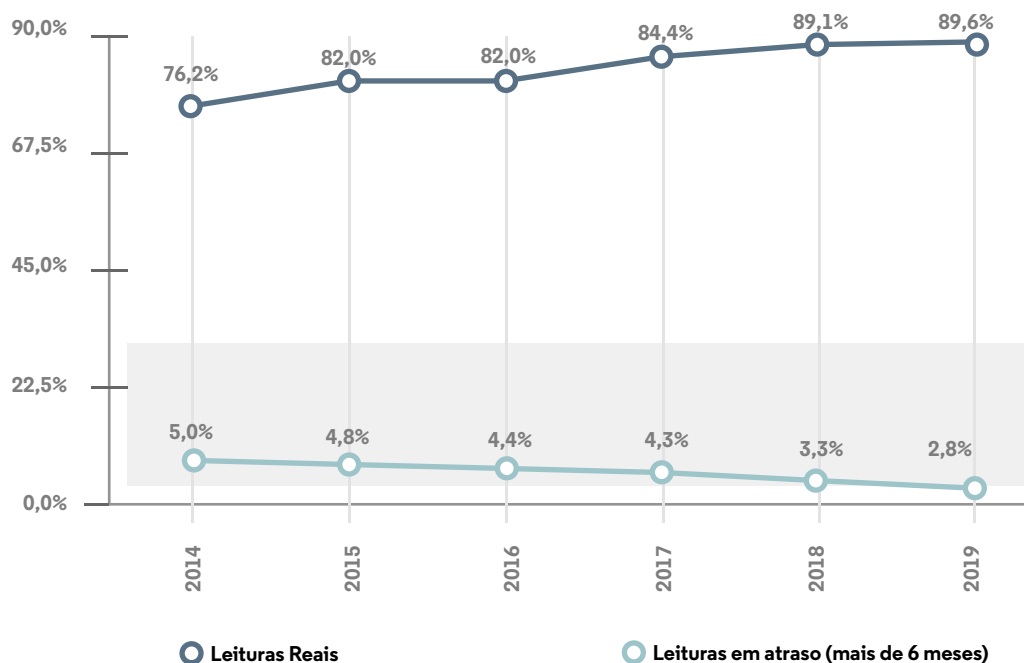


Figura 10 | Leituras reais e leituras em atraso (mais de 6 meses) – (2014-2019)

5.1.2. Água Não Faturada

Deste modo, no presente exercício, a **Águas do Porto, EM**, registou um decréscimo do índice de ANF, cujo valor anual se cifrou em 17%, correspondendo a uma qualidade de serviço boa, de acordo com os intervalos de referência da ERSAR. Este resultado corresponde a um volume anual de 3 697 156 m³ de água, o que

equivale a uma média diária de 10 129 m³. A Figura 11 ilustra a evolução do índice de ANF da empresa entre 2014 e 2019, em termos diários, comparando com a água adquirida e vendida. A estratégia subjacente a este desempenho foca-se na deteção de roturas e avarias na rede de distribuição de água através do

trabalho diário das equipas de CAP e da rápida intervenção na reparação das anomalias detetadas, assim como na remodelação da rede (condutas problemáticas e com materiais obsoletos) e na renovação do parque de contadores, nomeadamente os equipamentos avariados e em submedição.

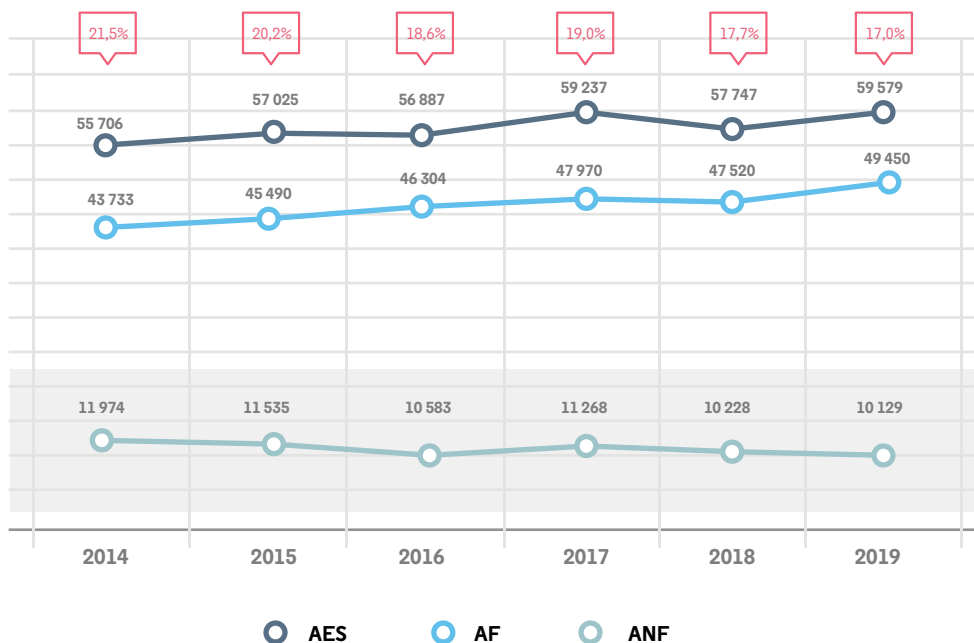


Figura 11 | Água entrada no sistema, água faturada e água não faturada (m³/dia) – (2014-2019)

5.1.2.1. Redução de Perdas Reais

No decurso do ano 2019, foram registadas 1 815 ocorrências no sistema de abastecimento de água do Porto, designadamente 766 roturas e avarias em condutas, 530 roturas e avarias em ramais domiciliários e 519

avarias em acessórios (Figura 12). Comparativamente com o exercício anterior, constata-se um acréscimo de 24,7% nas anomalias detetadas, tendo metade destas sido reportadas pelos técnicos especializados em CAP.

A pesquisa ativa de fugas e avarias abrangeu 1 868 km de condutas, correspondendo a 228,4% em relação à extensão total de rede.

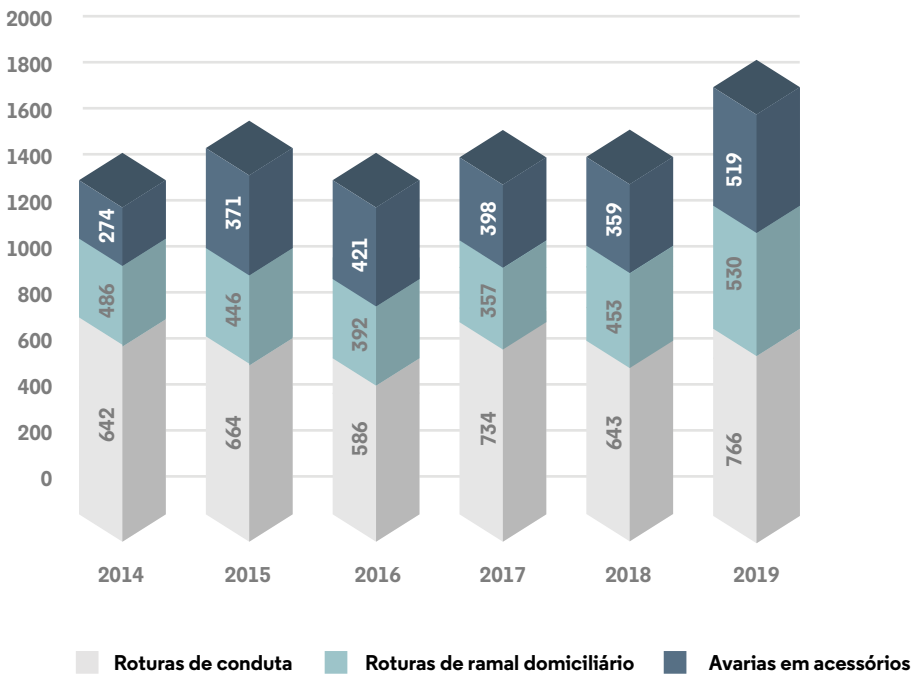


Figura 12 | N.º de roturas e avarias na rede de abastecimento de água (2014-2019)

O CAP tem por base o trabalho diário de um corpo de técnicos experientes no terreno (sondadores), apoiados por um sistema de monitorização e controlo em tempo real da rede que os orienta no dia a dia para a deteção e localização das avarias. A telemetria é uma ferramenta essencial para a correta coordenação dos recursos disponíveis, otimizando a atuação das equipas no terreno e promovendo a diligência das intervenções necessárias. Os aumentos injustificados de caudal/consumo e os decréscimos improváveis do nível de pressão são detetados imediatamente pelo sistema de telemetria, que direciona as equipas de CAP para as

áreas problemáticas. No indicador relativo às avarias em condutas (não CAP), a empresa registou 43 ocorrências por cada 100 km de rede, valor que em 2018 se fixou em 33 situações, evidenciando uma subida de 30,3%. Deste modo, e segundo os intervalos de referência da ERSAR, a **Águas do Porto, EM**, apresenta uma qualidade de serviço mediana. Em 2019, o tempo médio de reparação de roturas e avarias cifrou-se em 2 horas e 5 minutos, o que representa um ligeiro decréscimo de eficiência (3 minutos) relativamente a 2018. Ainda no que concerne à diligência na

reparação das ocorrências registadas, no período em análise, as equipas de intervenção rápida da **Águas do Porto, EM**, conseguiram reparar 80% das roturas num período inferior a 24 horas desde o momento da sua deteção, valor que representa um desempenho idêntico ao ano transato. Este resultado é especialmente relevante uma vez que o mesmo número de colaboradores foi capaz de manter os tempos de reparação num contexto de aumento de 20% na ocorrência de roturas e avarias em condutas. No exercício em análise no presente relatório, a empresa prosseguiu com a implementação do Plano

de Remodelação da Rede de Distribuição de Água, o que se traduziu na substituição de 16,8 km de

condutas, 1 111 ramais domiciliários e 176 hidrantes. Assim, a reabilitação de condutas em 2019 fixou-se em

2,2%, sendo a evolução deste índice retratada na Figura 13.

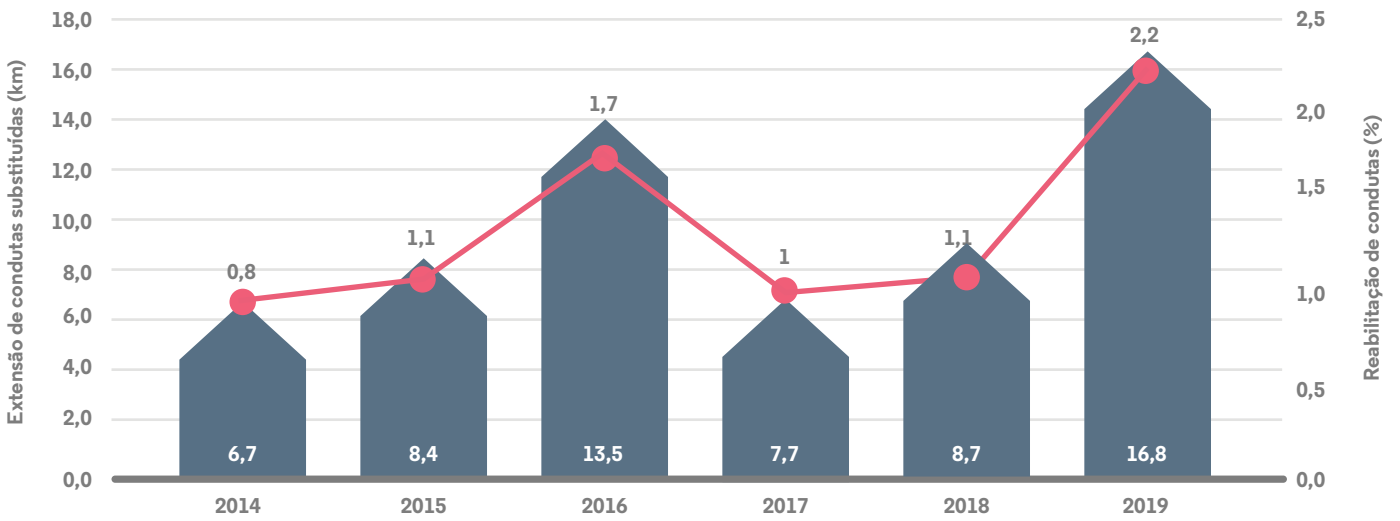


Figura 13 | Reabilitação de condutas (2014-2019)

5.1.2.2. Redução de Perdas Aparentes

Quanto ao combate às perdas aparentes, a empresa continuou também com as campanhas de renovação do parque de contadores, através da substituição criteriosa e seletiva de 24 284 aparelhos. A taxa de substituição de contadores situou-se

em 15,5% em 2019, o que representa um aumento de 55,2% relativamente a 2018.

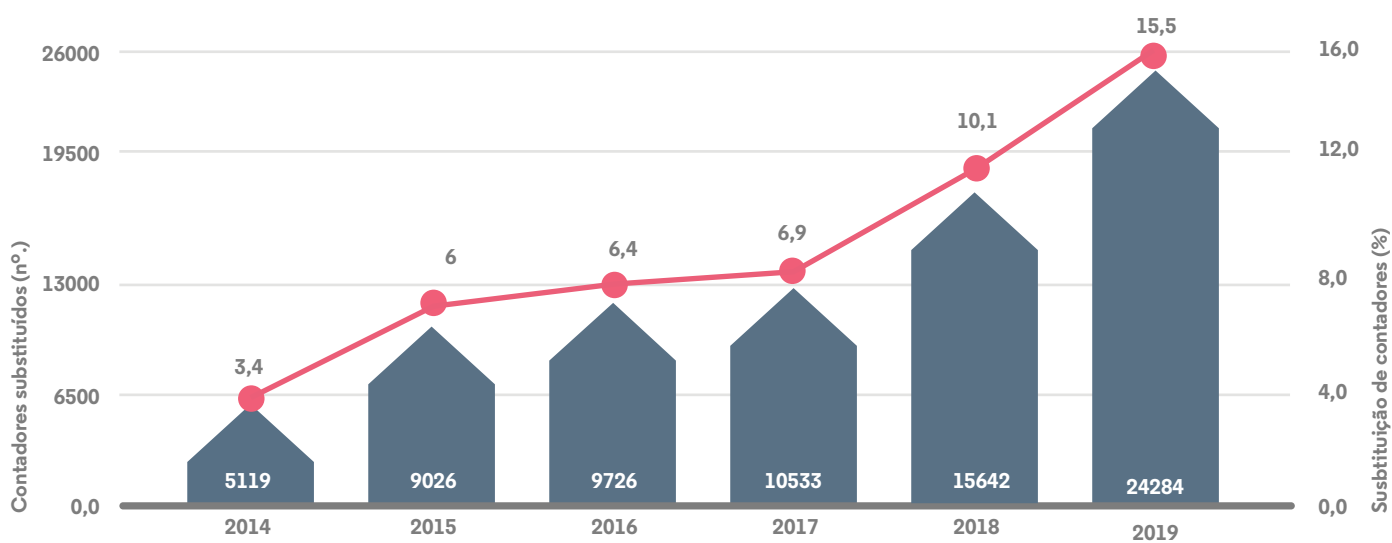


Figura 14 | Substituição de contadores (2014-2019)

No âmbito do Plano de Gestão do Parque de Contadores, a **Águas do Porto, EM**, definiu como orientação estratégica o reforço da instalação de módulos de telemetria nos equipamentos de medição e faturação do sistema. Este projeto arrancou no primeiro semestre de 2019 com a adjudicação de um concurso público internacional para a aquisição de 32 000 contadores munidos com telemetria, bem como 15 concentradores para recolha e transmissão remota dos dados dos consumos recolhidos em toda a cidade do Porto. Está em causa um investimento global de € 1 979 596. Durante o ano 2019, foram instalados

19 720 contadores munidos de módulos de telemetria, o que, comparativamente com o ano precedente em que tinham sido instalados 7 153 contadores com este sistema, corresponde a um aumento expressivo de 175,7%. Consequentemente, existem já 50 082 contadores desta tipologia instalados, dos quais 49 986 se encontram em clientes ativos, perfazendo 31,8% do global do sistema, ou seja, praticamente um terço dos consumidores. Outro eixo da estratégia da empresa para combate às perdas aparentes prende-se com a deteção e controlo de

consumos não autorizados na cidade do Porto, particularmente ligações ilícitas (doméstico e comércio), contadores manipulados, *by-passes*, aberturas abusivas, violação do selo de corte, entre outros, em correlação com a diminuição da dívida e o aumento da receita. Contabilizam-se 1 282 participações em 2019, menos 15,9% em comparação com 2018, na sequência do trabalho das equipas na pesquisa ativa de ilicitudes, tendo dado origem, em grande parte dos casos, ao respetivo processo contraordenacional.

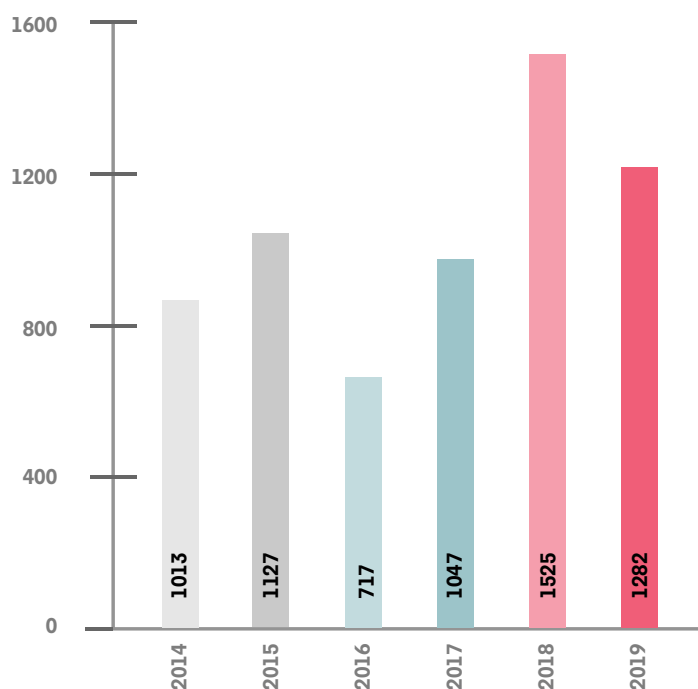


Figura 15 | Ilícitos detetados (2014-2019)

5.1.3. Falhas no Abastecimento

Relativamente às suspensões do serviço durante um período igual ou superior a seis horas consecutivas e com afetação de clientes em que não houve aviso prévio (ocorrências não programadas), a **Águas do Porto, EM**, registou 0,197 falhas por cada 1000 ramais domiciliários, o que equivale

a 14 falhas durante o ano de 2019. De acordo com os intervalos de referência da ERSAR, a empresa revela um desempenho correspondente a uma boa qualidade de serviço. O resultado deste indicador demonstra uma melhoria notória (-26,2%) em relação ao ano transato, quando

ocorreram 0,267 falhas por 1000 ramais, confirmando a tendência decrescente observada nos últimos anos, bem como o facto de se ter atingido o valor mais reduzido de sempre desta tipologia de avaria, tal como evidenciado na figura infra.

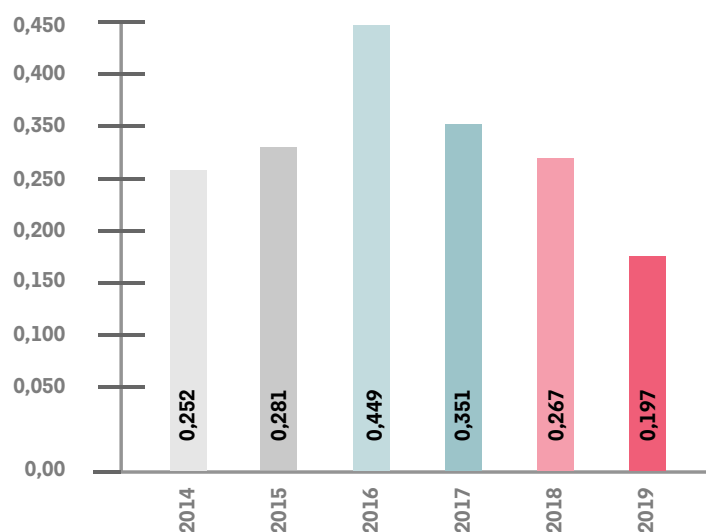


Figura 16 | Falhas não programadas no abastecimento de água (≥ a 6 horas) – (2014-2019)

5.1.4. Qualidade da Água

O Plano de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) constitui um programa de controlo analítico cujo objetivo é verificar o cumprimento dos valores paramétricos estabelecidos no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, e das alterações introduzidas no Decreto Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro, relativos à qualidade da água para consumo humano. Obedecendo a este plano aprovado pela ERSAR, o Laboratório da empresa,

acreditado segundo a Norma NP EN ISO/IEC 17025:2005, desde junho de 2000, realizou 6 320 análises em 2019 correspondentes a 1 200 amostras colhidas nas torneiras dos consumidores. Estas análises têm uma periodicidade diária. Quanto ao cumprimento dos valores paramétricos, os dados apontam para 99,63% de análises realizadas em conformidade com esses valores de referência fixados na legislação.

Deste modo, a **Águas do Porto, EM**, continuou a registar um desempenho excelente no que respeita ao indicador “Água Segura”, definido como a percentagem de água controlada e de boa qualidade na rede predial. No exercício anterior, a empresa obteve um valor ligeiramente inferior ao de 2019 (99,5%). A evolução deste indicador, no período compreendido entre 2014 e 2019, fica patente na Figura 17.

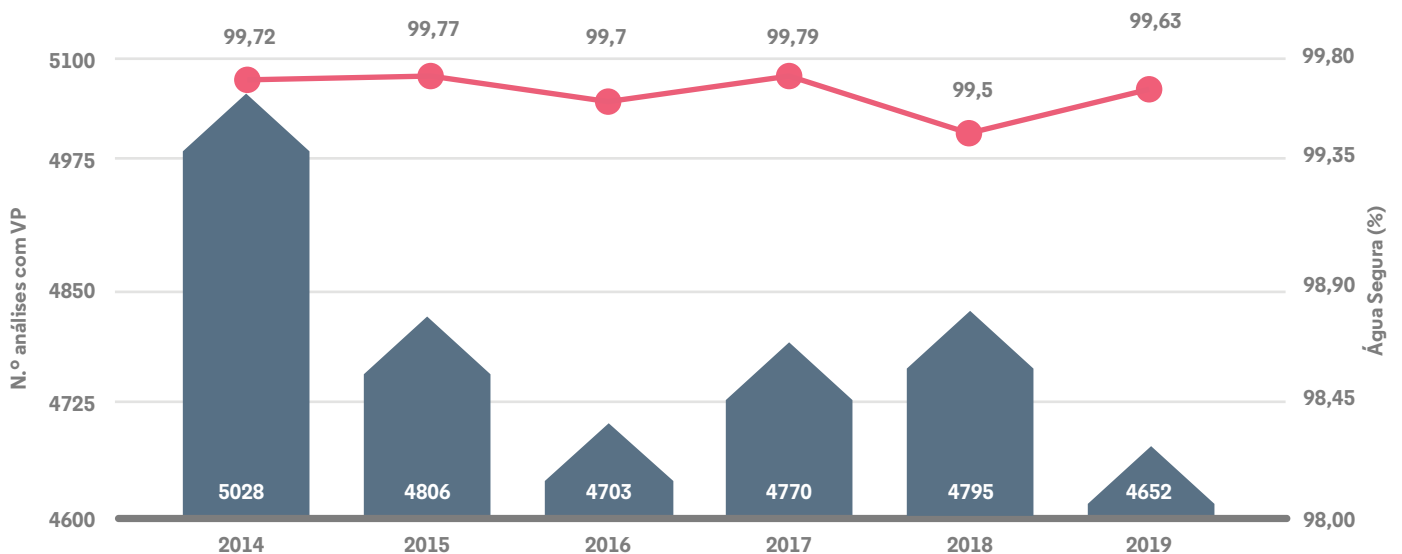


Figura 17 | Indicador “Água Segura” (2014-2019)

Salienta-se que empresa executou também o Plano de Controlo Operacional (PCO), que reforça o controlo da qualidade da água que é introduzida na rede de distribuição pública. Em 2019, o Laboratório colheu 1 657 amostras nas condutas adutoras, fontes, fontanários, fins de rede e condutas de ligação dos reservatórios à rede, tendo efetuado um total de 18 743 análises contra 33 536 no exercício anterior. Esta redução significativa do número de análises efetuadas na rede pública decorre do período de suspensão temporária dos ensaios acreditados motivado pela mudança de instalações para o reservatório de Santo Isidro na sequência do início das obras no edifício do Laboratório

situado na sede. Estas análises têm uma periodicidade diária. No que respeita ao cumprimento dos valores paramétricos, verificou-se que 99,6% das análises efetuadas na rede pública respeitavam os valores legais de referência. Salienta-se que 94,1% dos casos de incumprimento devem-se a situações pontuais, não se confirmando após a realização de análises de verificação. As características hidrogeológicas da origem de água, da responsabilidade do fornecedor em alta, causaram 5,9% das não conformidades com os valores de referência legislados. Em todas as situações de incumprimento, a **Águas do Porto, EM**, toma as medidas necessárias para garantir a proteção

da saúde pública, atuando em estreita articulação com a entidade reguladora e a Administração Regional de Saúde do Norte.

A excelente qualidade da água distribuída é, precisamente, um dos pilares do Programa de Alteração Comportamental para Incentivo ao Consumo de Água da Torneira, sob o mote “Beba Água do Porto: É boa todos os dias!”. A mensagem é simples: a água da torneira é segura, faz bem à saúde e é barata. Em 2019, a empresa esteve presente em 30 eventos de massas que tiveram como palco a cidade do Porto, com o intuito de informar os consumidores e reforçar a sua confiança na qualidade da água da rede pública.

5.1.5. Risco Operacional Relacionado com a Qualidade da Água

Um dos principais focos de atuação da **Águas do Porto, EM**, é garantir permanentemente a segurança da água que distribui, quer em termos de qualidade, quer em termos de continuidade, bem como obter dos cidadãos o reconhecimento dos elevados padrões de qualidade da água que lhes é fornecida. Para tal, a empresa segue um rigoroso processo de controlo da qualidade da água para consumo humano, assegurando uma elevada segurança do produto com um excelente serviço associado.

Num mapa urbano com mais de 800 km de condutas (adutoras e distribuidoras), mais de 70 000 ramais domiciliários e seis reservatórios municipais com gamas etárias muito variáveis, o sistema de abastecimento de água do Porto está estruturado e organizado de forma a que a água seja distribuída com a máxima qualidade. Desde o controlo analítico e organolético da água que é fornecida pelo sistema em alta, controlada inicialmente nos pontos de entrega do sistema, ao controlo nos órgãos da rede pública (condutas, ramais e acessórios), ao controlo

individual da água que se encontra em reserva em cada célula dos reservatórios da rede, até, por fim, ao controlo nos pontos de água públicos (fontes, fontanários e bebedouros) e na torneira do consumidor. Isto cumprindo meticulosamente dois planos já mencionados: o PCO, que abrange a rede pública e infraestruturas associadas, e o PCQA, que incide diretamente na torneira do consumidor e é reportado obrigatoriamente à ERSAR.

Paralelamente, e de modo a garantir a excelência da qualidade da água

distribuída, a **Águas do Porto, EM**, possui um amplo conjunto de procedimento internos ativos, nomeadamente: a limpeza e desinfeção das novas infraestruturas instaladas e a entrar em serviço no sistema; a higienização e desinfeção interior anual (e extraordinária, quando se revelar necessário) de todas as células dos reservatórios municipais; o controlo da retoma em serviço das infraestruturas que sofrem anomalias (roturas e avarias), através da sua limpeza e descarga inicial de água; a higienização dos acessórios públicos com água potável disponível, tais como fontes, fontanários e bebedouros; a existência de descargas de água programadas em determinados pontos da rede para controlo da qualidade em locais com menos solicitação; a instalação de filtros de partículas nos caudalímetros da rede pública e nos contadores dos consumidores; a instalação de válvulas de retenção para prevenção; a manutenção das condições de escoamento na rede de distribuição para impedimento de precipitação de partículas e de destacamento de biofilme, bem como o desgaste das infraestruturas; e a identificação e o planeamento de intervenções e empreitadas para renovação e substituição de infraestruturas problemáticas e com materiais obsoletos.

Por último, importa referir que a **Águas do Porto, EM**, possui um

Plano de Segurança da Água (PSA) implementado e em operação diária, que constitui uma mudança de paradigma no controlo e segurança do sistema de abastecimento de água. Elaborado e implementado desde 2015 e tendo sido um dos primeiros em Portugal numa entidade gestora em baixa, este Plano estabelece um controlo de maior eficácia do sistema, com um carácter preventivo ao invés do controlo tradicional pós-fornecimento, englobando uma panóplia de eventos perigosos e respetivos perigos consequentes que, combinados de acordo com a probabilidade e respetiva severidade das ocorrências, identificam um conjunto de pontos críticos do sistema para uma maior incidência da aplicação das medidas de controlo preventivas e corretivas. O trabalho de revisão do PSA iniciou-se em 2019 e terá o seu término em meados de 2020. Todos os pontos críticos do sistema de abastecimento são alvo de um estudo aprofundado para mitigar e reduzir o risco associado ao nível da segurança do serviço e do produto água, adotando-se medidas de controlo extra com eficácia redobrada e novos planos de melhoria. São exemplos destas medidas, entre outras: a identificação e priorização de intervenções na rede relacionadas com a reabilitação de condutas para garantia de alternativas e redundâncias do sistema; o reforço do controlo da qualidade da água

em pontos críticos; a segurança nos reservatórios e estações elevatórias; a implementação de sistemas de monitorização e controlo em tempo real cada vez mais difundidos; e a avaliação das reservas de água estratégicas do sistema.

A **Águas do Porto, EM**, terminou, em 2019, duas empreitadas de grande relevância para a segurança da água, designadamente a beneficiação dos reservatórios e circuitos hidráulicos do Bonfim e dos Congregados e a substituição da conduta adutora Nova Sintra-Pasteleira, cuja prioridade de execução foi elencada nos planos de melhoria do PSA em vigor, sendo fundamentais para a redução do risco operacional do sistema. Em 2020, a empresa prevê o arranque da empreitada de instalação de videovigilância, intrusão e controlo de acessos em todos os reservatórios, com o intuito de assegurar a total segurança destas importantes infraestruturas.

5.2. DRENAGEM E TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

5.2.1. Drenagem de Águas Residuais

No que concerne à drenagem de águas residuais, a acessibilidade física ao serviço fixou-se em 99,53% no final de 2019. No corrente exercício, as empreitadas de saneamento incluíram

4,7 km de coletores (0,7 km novos e 4,0 km substituídos). A taxa de reabilitação de coletores fixou-se em 0,8%, sendo a sua evolução evidenciada na Figura 18. Foram,

ainda, executados 586 ramais (233 novos e 353 substituídos) e 367 CRL (31 novas e 336 substituídas).

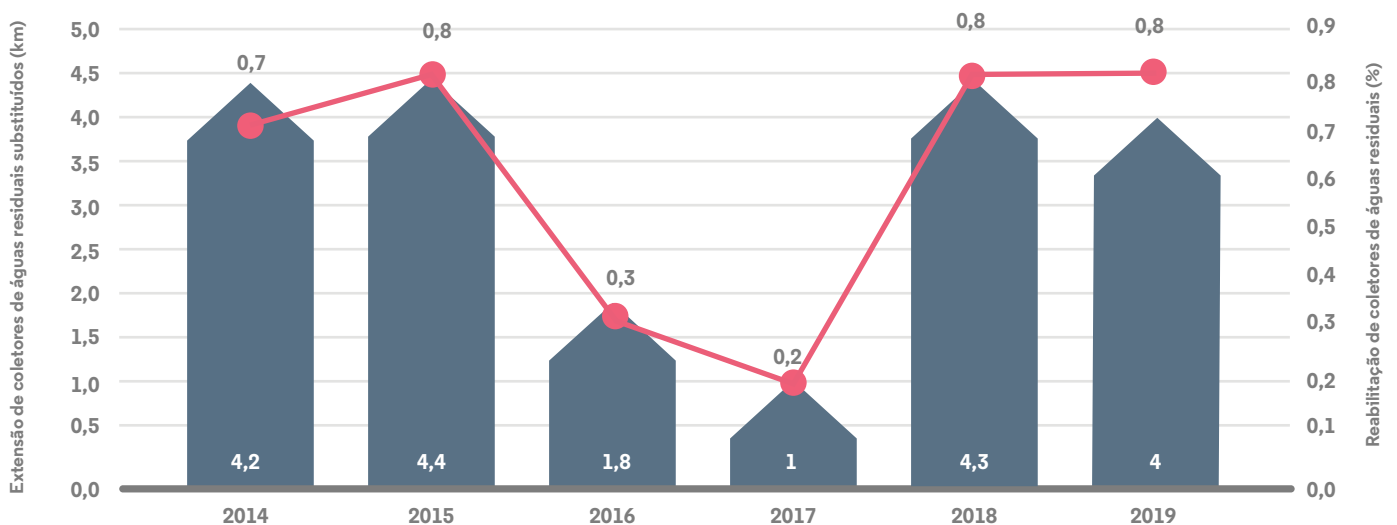


Figura 18 | Reabilitação de coletores de águas residuais (2014-2019)

Atingiu-se, igualmente, uma taxa de adesão da população ao serviço de saneamento de 99,56%. Os prédios ainda não ligados à rede pública são casos de maior complexidade, nomeadamente pela dificuldade de contactar os proprietários ou pela dificuldade económica dos mesmos

em executar as necessárias obras de adaptação de redes prediais para efetivar a respetiva ligação ao sistema. Nas situações mais graves, estes casos são potenciais focos de insalubridades. Por conseguinte, a **Águas do Porto, EM**, sentiu necessidade de delinear e implementar um plano de ação que

promova a adesão integral à rede pública de saneamento, surgindo, assim, o projeto “Porto Saneamento 100% – Adesão à Rede”. Tendo como objetivos a despoluição das linhas de água e o controlo de afluições indevidas às redes públicas, os técnicos da empresa prosseguiram,

durante o ano de 2019, com a realização de visitas às instalações de redes prediais de clientes sem ligação à rede pública de saneamento ou com ligações desadequadas (interligações de redes de águas residuais e de águas pluviais) e com necessidade de adaptação das redes prediais. Só na bacia do rio de Vila realizaram-se 1 281 visitas, com vista à deteção de ligações indevidas e

posterior correção, possibilitando a despoluição dessa linha de água, considerada prioritária e estratégica na sequência da musealização de um troço da galeria subterrânea existente. Um indicador relevante para a avaliação da sustentabilidade infraestrutural do sistema de drenagem de águas residuais relaciona-se com a ocorrência de colapsos estruturais em coletores. A empresa obteve um resultado de 2,2

colapsos/100 km no ano em análise, ou seja, um total de 12 ocorrências desta tipologia. A evolução deste indicador está explanada na figura seguinte.

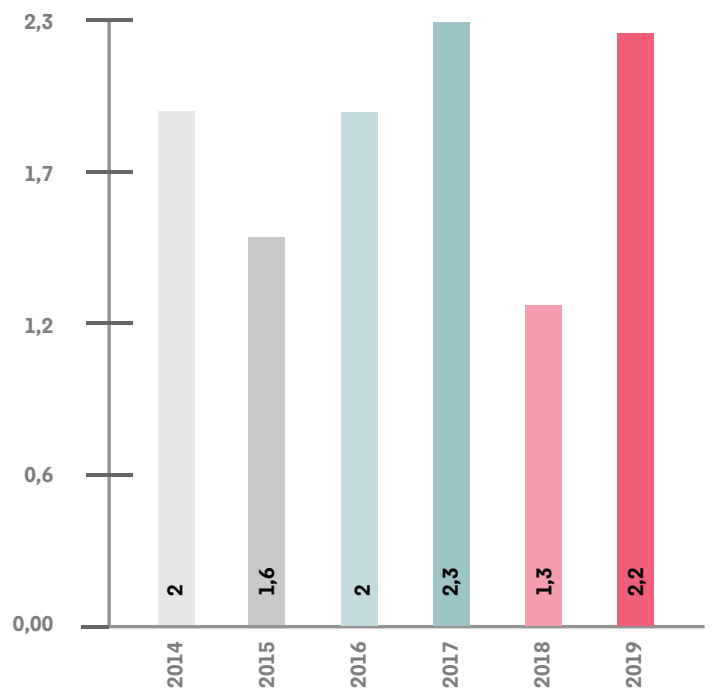


Figura 19 | Ocorrência de colapsos estruturais em coletores de águas residuais (2014-2019)

A limpeza preventiva de coletores configura uma medida essencial para reduzir a ocorrência de avarias. Por esta razão, a **Águas do Porto, EM**, avançou para o varejamento de 14,6% de coletores de águas residuais no ano de 2019, o que equivale a uma extensão total de 81,4 km.

Outro aspeto essencial para avaliar a qualidade do serviço prestado aos utilizadores prende-se com o número de inundações na via pública e em propriedades com origem na rede pública de coletores. Tal como mostra a Figura 20, verifica-se que o indicador “Ocorrência de Inundações”

no sistema de drenagem de águas residuais atingiu 0,92/1000 ramais, elevando para 55 as anomalias deste tipo.

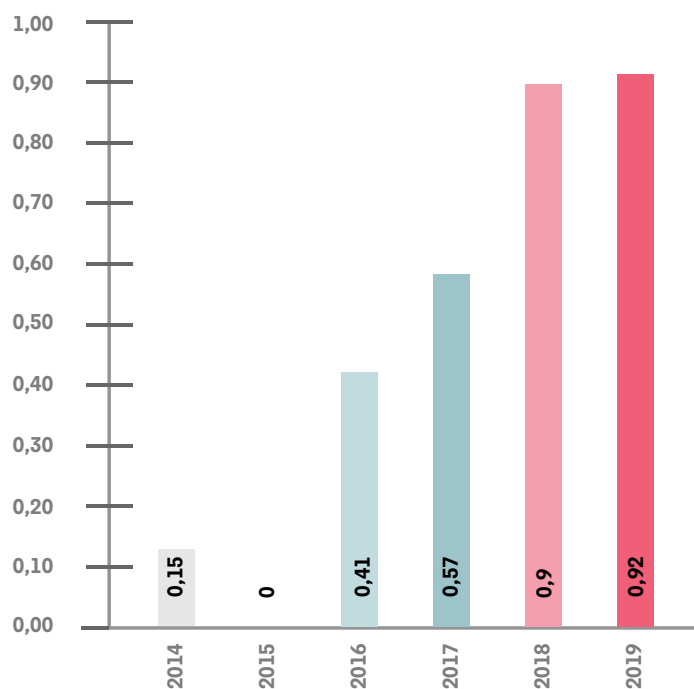


Figura 20 | Ocorrência de inundações na rede de águas residuais (N.º/1000 ramais/ano) – (2014-2019)

5.2.2. Tratamento de Águas Residuais

No que respeita ao tratamento de águas residuais, a **Águas do Porto, EM**, assumiu, a partir de 1 de março de 2019, a gestão direta da operação e manutenção das duas ETAR em funcionamento na cidade do Porto

(Sobreiras e Freixo), pondo termo ao contrato de prestação de serviços com o consórcio empresarial Ambiporto 2 – Tratamento de Efluentes, ACE. No período em análise, e conforme detalhado na Tabela 2, o volume de

efluentes tratados nas ETAR totalizou 21 080 076 m³, o que equivale a um aumento de 2% em comparação com o ano precedente.

Tabela 2 Águas residuais tratadas nas ETAR (m³) – (2018-2019)

	2019	2018	Δ%
ETAR do Freixo	9 107 455	8 563 552	6,4
ETAR de Sobreiras	11 972 621	12 100 700	-1,1
Total	21 080 076	20 664 252	2,0

A ETAR de Sobreiras, a mais importante e de maior dimensão, tratou 11 972 621 m³ de águas residuais em 2019, menos 1,1% relativamente a 2018, o que corresponde a 56,8% dos efluentes recolhidos na cidade do Porto. Por sua vez, o volume de águas residuais tratado na ETAR do Freixo fixou-se em 9 107 455 m³, assinalando uma variação positiva de 6,4% quando comparada com o ano anterior. Esta variação

deveu-se ao aumento de pluviosidade, mais sentida na ETAR do Freixo, nos meses de novembro e dezembro. Quanto à qualidade do efluente final, constata-se que o cumprimento dos parâmetros de descarga foi de 100%, tendo-se verificado uma melhoria relativamente a 2018 (97,8%). Este indicador da ERSAR corresponde à percentagem do equivalente de população que é servido com

estações de tratamento que asseguram o cumprimento das licenças de descarga.

O funcionamento das estações de tratamento implica um consumo intensivo de energia elétrica. As tabelas seguintes indicam os valores referentes ao consumo energético total (kWh) e ao consumo específico de energia (kWh/m³).

Tabela 3 Consumo de energia nas ETAR (kWh) – (2018-2019)

	2019	2018	Δ%
ETAR do Freixo	4 490 115	4 922 726	-8,8
ETAR de Sobreiras	12 328 584	12 582 371	-2,0
Total	16 818 699	17 505 097	-3,9

Tabela 4 Consumo específico de energia nas ETAR (kWh/m³) – (2018-2019)

	2019	2018	Δ%
ETAR do Freixo	0,493	0,575	-14,3
ETAR de Sobreiras	1,030	1,040	-1,0
Total	0,798	0,847	-5,8

A ETAR do Freixo registou em 2019 um consumo específico de energia de 0,493 kWh por m³ de água tratada, menos 14,3% do que no ano precedente. A tendência de descida, embora mais ténue, observou-se também na ETAR de Sobreiras, onde a eletricidade consumida passou de

1,040 kWh/m³ em 2018 para 1,030 kWh/m³ em 2019. No conjunto das duas estações de tratamento, este indicador caiu 5,8%.
No que concerne às emissões de dióxido de carbono (CO₂) associadas ao funcionamento das ETAR, e tendo em consideração que as mesmas

decorrem da energia consumida, também se constata um declínio dos valores, mais visível na estação do Freixo do que na instalação de Sobreiras (Tabela 5).

Tabela 5 Emissões de CO₂ nas ETAR (kg/ano) – (2018-2019)

	2019	2018	Δ%
ETAR do Freixo	2 110 354	2 313 681	-8,8
ETAR de Sobreiras	5 794 434	5 913 714	-2,0
Total	7 904 789	8 227 396	-3,9

Nos processos de tratamento de águas residuais são produzidos gradados, areias, gorduras e lamas. Em 2019, foram produzidas 26 428 toneladas de lamas, o que

corresponde a um acréscimo de 0,4% em comparação com 2018. Estes resíduos de processo foram enviados para destino final adequado através de operadores licenciados,

nomeadamente para valorização agrícola, no cumprimento rigoroso da legislação vigente nesta matéria.

Tabela 6 Produção de lamas nas ETAR (toneladas) – (2018-2019)

	2019	2018	Δ%
ETAR do Freixo	5 820	5500	5,8
ETAR de Sobreiras	20 608	20 832	-1,1
Total	26 428	26 332	0,4

Na ETAR de Sobreiras assistiu-se a uma diminuição da quantidade de lamas produzidas da ordem de 1,1%, ao passo

que na ETAR do Freixo o volume de lamas resultante do tratamento das águas residuais cresceu 5,8%, tal como

pode ser constatado na tabela anterior.

5.2.3. Risco Operacional Relacionado com Questões Ambientais

O correto funcionamento do sistema de drenagem e tratamento de águas residuais tem um impacto notório no meio envolvente. Qualquer falha/anomalia na rede terá consequências negativas em termos ambientais, como por exemplo a contaminação das linhas de água e das águas balneares.

Por isso, e de modo a evitar ou minorar a ocorrência de descargas nos meios recetores, a **Águas do Porto, EM**, coloca no terreno diversas equipas com funções distintas, das quais se destacam as seguintes:

- Detecção e desativação das ligações prediais indevidas responsáveis pelo excesso de caudal e conseqüente descarga e poluição das linhas de água;

- Manutenção preventiva da rede de coletores de águas residuais através do cumprimento do plano de varejamento, reduzindo a ocorrência de obstruções;

- Constante manutenção dos ejetores Shöne, de modo a reduzir a probabilidade de paragem destes equipamentos;

- Instalação de sistemas de alarmes via GSM nas infraestruturas, permitindo monitorizar qualquer anomalia e dar uma eficiente resposta;

- Monitorização do estabelecido no Título de Utilização de Recursos Hídrico, para cada ETAR, através da

realização, por entidade acreditada, do número, tipo e frequência das análises aí exigidas;

- Operação das ETAR, através de tarefas de controlo analítico das várias fases do processo de tratamento, com realização de amostragens diárias de 24 horas e respetiva análise crítica dos resultados, e manutenção dos equipamentos existentes garantindo a qualidade da água devolvida ao meio hídrico;

- Controlo dos serviços prestados por entidades externas, obrigando ao envio de comprovativo das guias de encaminhamento de resíduos produzidos.

5.3. DRENAGEM DE ÁGUAS PLUVIAIS

Ao longo da sua história, a cidade do Porto tem vindo a ser sucessivamente ampliada e consequentemente impermeabilizada.

Estas alterações fizeram com que, para além das grandes cheias do rio Douro, se comesçassem também a sentir outras situações de inundações, mais localizadas. Estas últimas inundações, causadas pelas alterações antrópicas a que a superfície da cidade foi sujeita, são agravadas quando o sistema de águas pluviais não está corretamente dimensionado para fenómenos de precipitação anómala e intensa (*flash floods*).

Para manter a eficiência do sistema público de drenagem de águas pluviais, a **Águas do Porto, EM**, promove a manutenção preventiva e regular das várias infraestruturas, de forma a identificar e tratar potenciais problemas antes que estes ocorram, efetuando ações de limpeza das diversas infraestruturas para que estas se mantenham desimpedidas de sedimentos e detritos que possam inibir o fluxo de escoamento dos caudais.

Dado que a drenagem de águas pluviais não é uma atividade regulada pela ERSAR, é ainda pouco comum

recorrer a indicadores de desempenho para avaliar a qualidade dos serviços prestados. Ainda assim, a empresa tem vindo a monitorizar vários indicadores, como é o caso da ocorrência de colapsos estruturais em coletores com o objetivo de analisar a sustentabilidade infraestrutural deste sistema público. Em 2019, esta métrica cifrou-se em 5,6 colapsos/100 km (Figura 21).

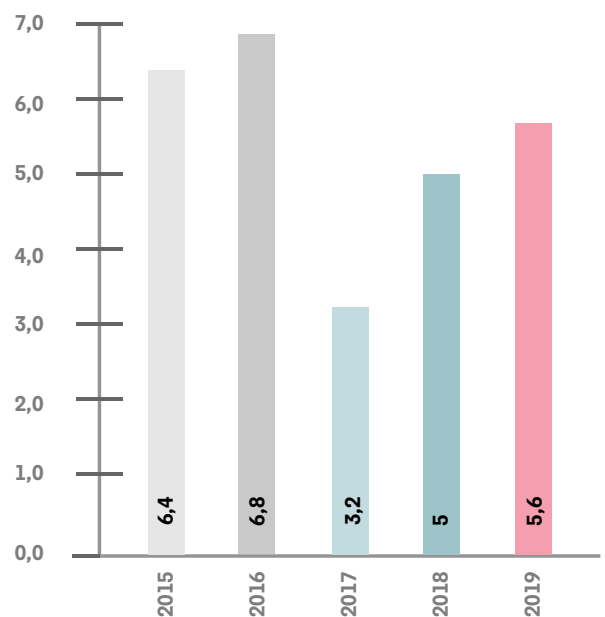


Figura 21 | Ocorrência de colapsos estruturais em coletores de águas pluviais (2015-2019)

Do ponto de vista operacional, outro objetivo importante nesta área de atividade prende-se com a renovação dos pontos de recolha de águas pluviais (sarjetas, sumidouros, canais e valetas), com o intuito de contrariar a formação de lençóis de água e a ocorrência de inundações em períodos de intensa

pluviosidade, assim como com a reformulação de ramais de descarga de uso exclusivo dos prédios a fim de impedir descargas para os passeios dos arruamentos.

No âmbito da sua política de gestão de ativos, a **Águas do Porto, EM**, tem vindo a investir na substituição

de coletores de águas pluviais. Em 2019, a taxa de reabilitação destas infraestruturas fixou-se em 1%, a mais alta nos últimos anos, tendo por base uma extensão de 6,3 km substituídos, tal como é possível verificar na Figura 22.

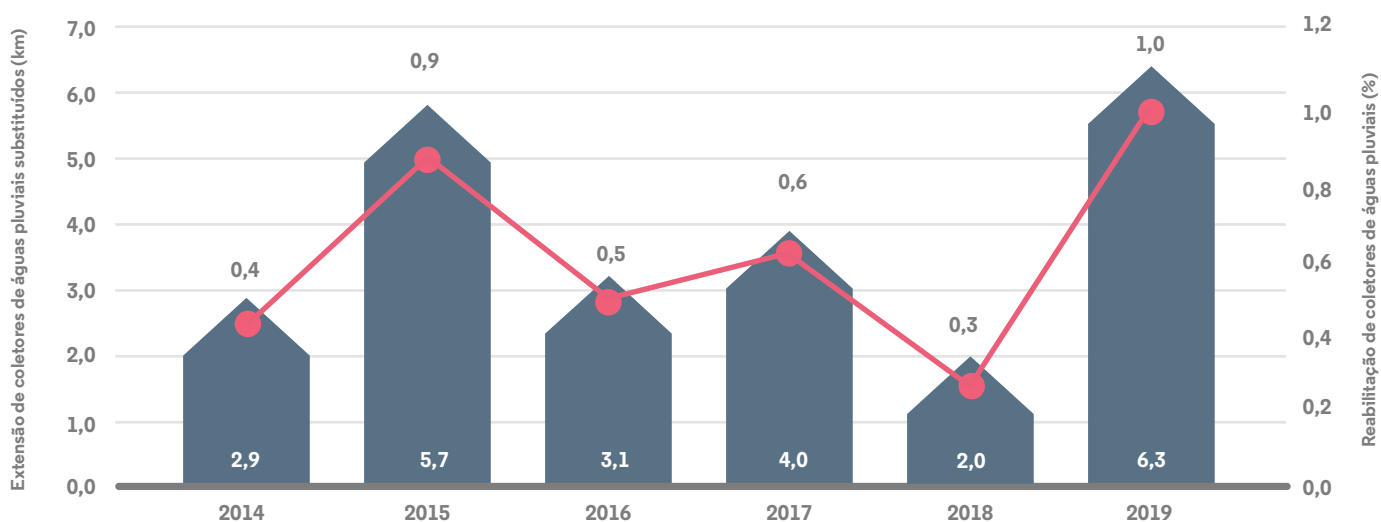


Figura 22 | Reabilitação de coletores de águas pluviais (2014-2019)

De modo a aumentar o grau de conhecimento infraestrutural, a empresa promoveu um concurso público internacional para

levantamento e atualização cadastral da rede de águas pluviais em SIG (Sistema de Informação Geográfica), contemplando, igualmente, o

levantamento cadastral das linhas de água da cidade do Porto. O investimento total desta prestação de serviços ascende a € 344 789.

5.4. GESTÃO DE RIBEIRAS

As ribeiras do Porto são um exemplo da gradual artificialidade dos ecossistemas fluviais que atravessam uma área urbana de génese secular. Dos cerca de 66 km de linhas de água que cruzam a cidade, 75% encontram-se entubados.

Reconhecendo a importância dos recursos hídricos como fator de desenvolvimento sustentável da cidade, contribuindo para a qualidade de vida urbana e valorização do património natural e paisagístico, a **Águas do Porto, EM**, promove a sua gestão sustentável e integrada assente em três eixos estratégicos: despoluir, desentubar e reabilitar. A empresa tem vindo a desenvolver projetos de requalificação das ribeiras da cidade, em especial nos troços a céu aberto e naqueles que, encontrando-se entubados, podem ser reconvertidos em áreas verdes.

A implementação de projetos de

requalificação das linhas de água, o desenvolvimento de ações de manutenção do leito e margens e a eliminação das fontes de poluição são fundamentais para a melhoria da qualidade dos recursos hídricos da cidade. As ações desenvolvidas são, igualmente, importantes para a valorização dos ecossistemas ribeirinhos e fundamentalmente para a mitigação de inundações, em alturas de maior precipitação, contribuindo, deste modo para a proteção da segurança de pessoas e bens. Ao longo do ano de 2019, a **Águas do Porto, EM**, deu continuidade ao trabalho de monitorização e cadastro das linhas de água, bem como de inspeção de infraestruturas entubadas e a céu aberto. A empresa decidiu dar prioridade às ribeiras da Granja e da Asprela e ao rio de Vila, a par das ribeiras que desaguam na frente marítima.

O desentubamento e a reabilitação das ribeiras constituem mais valias claras e trazem benefícios muito significativos para as massas de água, no entanto, também as tornam mais frágeis e expostas a problemas diversos. Por isso, apostar na despoluição das linhas de água é cada vez mais urgente, uma vez que só com uma qualidade de água adequada é possível promover a fixação de ecossistemas equilibrados e sustentáveis, com vantagens para a gestão operacional em termos de redução dos custos decorrentes de inundações.

As ações para a despoluição das massas de água promovidas pela empresa passam por identificar e eliminar anomalias na rede de saneamento, interligações entre redes prediais de drenagem e descargas indevidas na rede de águas pluviais ou linhas de água.

5.4.1. Inspeção Visual

A monitorização dos rios e ribeiras da cidade do Porto continua a ser um pilar fundamental na gestão das massas de água, baseando-se na inspeção visual a vários troços e no controlo de caudais. A inspeção visual, quer em troços a céu aberto, quer em troços entubados, tem-se revelado uma ferramenta muito

importante na identificação célere de descargas indevidas nas linhas de água, assim como na deteção de outras anomalias como, por exemplo, o estado de conservação das infraestruturas ou situações que podem provocar obstruções ao livre escoamento das águas. No ano de

2019, foram realizadas mais de 1 300 inspeções, o que equivale a uma média de 108 inspeções por mês.

5.4.2. Manutenção de Leitos e Margens

Os leitos e margens das linhas de água necessitam de um conjunto de cuidados específicos, com a finalidade de garantir boas condições hidrológicas e ecológicas, evitando a erosão das margens e a obstrução

das infraestruturas entubados. Neste sentido, a **Águas do Porto, EM**, recorre a uma prestação de serviços especializada para a realização de trabalhos de limpeza e manutenção de vegetação e árvores, assim como de

manutenção e desassoreamento dos leitos.

Estas ações destinam-se a diminuir os custos associados à ocorrência de cheias e inundações.

5.5. GESTÃO DA FRENTE MARÍTIMA

Na época balnear 2019, a frente marítima do Porto manteve a Bandeira Azul nas três zonas balneares já anteriormente galardoadas, numa faixa litoral contínua que se estende desde a foz do rio Douro até à zona balnear do Homem do Leme. Esta distinção é atribuída pela Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE) e atesta a qualidade das águas balneares e dos areais, assim como dos equipamentos e serviços de apoio de oito praias: Luz, Ingleses, Ourigo, Carneiro e Pastoras (Zona Balnear da Foz); Gondarém e Molhe (Zona Balnear de Gondarém); e Homem do Leme (Zona Balnear do Homem do Leme).

Os resultados alcançados são fruto da adoção de várias medidas de melhoria contínua dos padrões de qualidade necessários ao desenvolvimento da prática balnear, assegurando o cumprimento dos critérios necessários para a atribuição da Bandeira Azul, a saber: informação e educação

ambiental, qualidade da água, gestão ambiental e segurança e serviços. As zonas balneares da Foz, Gondarém e Homem do Leme foram, ainda, premiadas com o galardão “Praia com Qualidade de Ouro”, atribuído pela associação ambientalista Quercus. Para receber esta classificação, as oito praias do Porto demonstraram ter respeitado os seguintes critérios:

- Qualidade da água excelente nas cinco últimas épocas balneares (2014 a 2018);
- Todas as análises realizadas, sem exceção, na última época balnear (de 2018) deverão ter apresentado resultados melhores que os valores definidos para o percentil 95 do anexo I da Diretiva relativa às águas balneares. Esta avaliação efetuada pela Quercus é mais limitada em comparação com a atribuição da Bandeira Azul na medida em que se baseia apenas na qualidade

da água das praias, apesar de ser mais exigente neste aspeto específico, para além de incluir todas as águas balneares, não envolvendo qualquer processo de candidatura.

Os resultados obtidos na melhoria da qualidade da água e das zonas balneares são uma consequência direta dos trabalhos desenvolvidos a montante na operação e manutenção das redes de saneamento e de águas pluviais e na despoluição das linhas de água que desaguam na orla costeira. De salientar, ainda, que as praias do Homem do Leme e do Carneiro mantiveram, uma vez mais, o galardão de “Praia Acessível – Praia para Todos”, cumprindo com os requisitos relativos à acessibilidade para pessoas com mobilidade condicionada, nomeadamente no que respeita às instalações sanitárias, às rampas de acesso e às condições de mobilidade na água, através da existência de duas cadeiras anfíbias.

5.5.1. Informação e Educação Ambiental

A disponibilização de informação e o desenvolvimento de atividades de educação ambiental constitui um dos critérios obrigatórios do Programa Bandeira Azul. Nesse sentido, a **Águas do Porto, EM**, desenvolve anualmente

uma campanha de comunicação para as praias que visa prestar informação ao público relativamente ao programa, à qualidade das águas balneares, aos serviços e equipamentos da zona balnear, entre outros. Em 2019, a

campanha de comunicação obedeceu ao tema anual do Programa Bandeira Azul: “Do Rio ao Mar sem Lixo”.



Figura 23 | Campanha de comunicação “Ondas de Água Pura” durante a época balnear

5.5.2. Qualidade das Águas Balneares

A Bandeira Azul é um galardão internacional (ecolabel) que exige um padrão mínimo de qualidade da água. Por consequência, para além da monitorização efetuada mensalmente pela APA, o laboratório

da **Águas do Porto, EM**, controla também diariamente a qualidade das águas balneares com o propósito de assegurar as condições adequadas para a prática balnear. Na Figura 24 é apresentada a evolução da classificação

da qualidade da água das zonas balneares do Porto.

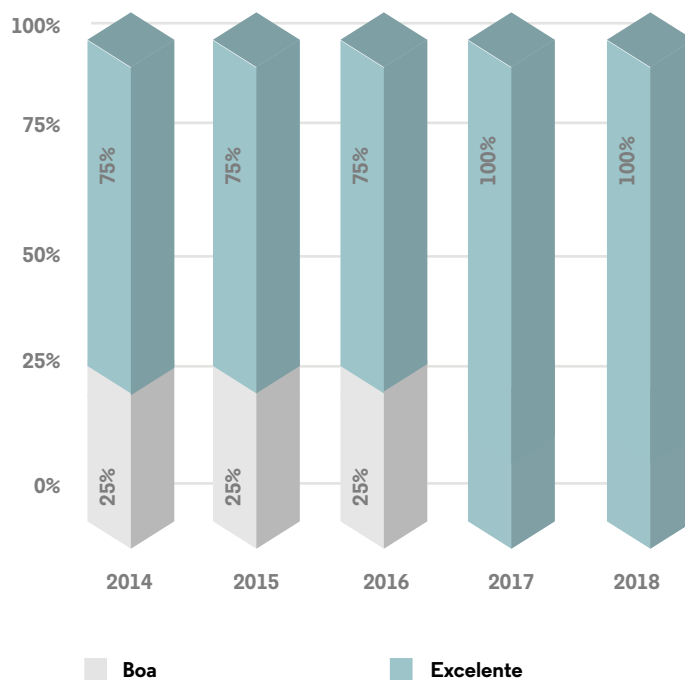


Figura 24 | Qualidade das águas balneares (2014-2018)

Analisando a figura anterior, é possível verificar que, desde 2017, todas as águas balneares do Município do

Porto apresentam uma classificação da qualidade da água “Excelente”, tornando a zona balnear do Castelo

do Queijo passível de candidatura ao Programa Bandeira Azul.

5.5.3. Gestão Ambiental e Equipamentos

A gestão ambiental das zonas balneares do Porto é desenvolvida através da cooperação estabelecida entre as diferentes entidades competentes: Câmara Municipal do Porto, APA, Administração dos Portos do Douro e Leixões (APDL), Unidade de Saúde Pública – ACES Porto Ocidental, Capitania do Porto do Douro, Capitania do Porto de Leixões,

Batalhão de Sapadores Bombeiros do Porto e concessionários. Desta forma, através da colaboração estreita e da participação ativa de todos os intervenientes na gestão da frente marítima, garante-se o cumprimento integral dos critérios do Programa Bandeira Azul.

No presente exercício, a **Águas do Porto, EM**, executou os

habituais trabalhos de instalação de equipamentos (chuveiros, lava-pés, bebedouros, estacionamento de bicicletas, ecopontos, porta-cinzeiros, entre outros), o que exigiu o apoio de cinco equipas multidisciplinares com um total de 20 colaboradores que trabalharam diariamente, durante um mês e meio, para preparar a época balnear. Realça-se o facto de terem sido

utilizados, pela primeira vez, estrados em plástico reciclado que conferem maior durabilidade, resistência e higiene e cuja instalação e manutenção é mais fácil do que os tradicionais estrados em madeira.

Outra novidade que trouxe o ano de 2019 prendeu-se com a instalação de bebedouros adaptados a pessoas com mobilidade condicionada nas praias acessíveis do Município do Porto (Carneiro e Homem do Leme), de

modo a promover a utilização destes equipamentos por todas as pessoas independentemente da sua condição física.

5.5.4. Segurança e Serviços

Além da melhoria da qualidade da água e dos areais, a estratégia delineada centra-se também no reordenamento e requalificação dos espaços limítrofes às áreas de atividade balnear. Com efeito, têm sido várias as intervenções realizadas nas zonas balneares para melhorar as condições de acessibilidade, beneficiar os equipamentos e serviços disponibilizados e valorizar os espaços envolventes.

Na época balnear de 2019, e à semelhança dos anos anteriores, a **Águas do Porto, EM**, e a APDL, SA, asseguraram as condições

para disponibilização de serviço de assistência a banhistas nas praias das Pastoras, do Carneiro e Internacional. Apesar de esta última não ser considerada uma água balnear designada, entendeu-se ser necessário garantir a assistência a banhistas nesta praia dada a elevada afluência de veraneantes e a perigosidade daquele local.

Foi, igualmente, dada continuidade à aplicação do código ColorADD nas bandeiras de praia e equipamentos de recolha seletiva de resíduos permitindo assim a integração e segurança do público daltónico.

Neste contexto, importa salientar que a empresa manteve a colaboração com o Batalhão de Sapadores Bombeiros do Porto, permitindo, assim, que as pessoas com mobilidade condicionada pudessem usufruir de um serviço de apoio ao banho com cadeira anfíbia gratuita. Esta medida de carácter social, acompanhada pelo reforço da comunicação dos serviços de acessibilidade, tem aumentado a procura das praias do Porto por pessoas com diferentes tipos de limitação física.

5.6. PROMOÇÃO DA SUSTENTABILIDADE E DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Após a sua reabertura no dia 22 de março e até ao final de 2019, o Pavilhão da Água recebeu um total 32 765 visitantes. Os grupos escolares do pré-escolar, 1.º, 2.º e 3.º ciclos mantiveram-se como o público mais significativo, embora se tenha

verificado um aumento das visitas dos alunos do ensino secundário como resultado da introdução de experiências mais interativas e digitais. Assistiu-se, também, a um reforço da presença das famílias e do público em geral.

Em simultâneo, a equipa de educação ambiental continuou a dinamizar um programa de atividades direcionado para o projeto “Fora de Portas – H2Out”, onde se incluem a realização de laboratórios hands on e as deslocações às escolas do

concelho de Gondomar, através da iniciativa “Pavilhão sobre Rodas” (três laboratórios por turma) e da implementação do programa de sensibilização ambiental. Este projeto reuniu 4 938 participantes ao longo de 2019.

Pelo quarto ano consecutivo, foi assinado um protocolo entre a **Águas do Porto, EM**, e a Câmara Municipal de Gondomar para dar continuidade ao projeto “Pavilhão sobre Rodas”, iniciado no ano letivo de 2016/2017. As oficinas desenvolvidas correspondem a sessões experimentais sobre a temática dos recursos hídricos semelhantes às realizadas num laboratório de investigação científica. A equipa do Pavilhão da Água deslocou-se a 11 agrupamentos escolares do concelho vizinho, abrangendo 42 escolas e 3 351 alunos e professores.

Outro foco da atividade da empresa na área da educação ambiental está orientado para as ações de sensibilização e informação ambiental realizadas no âmbito do Programa Bandeira Azul, um critério obrigatório para a obtenção desta distinção. No mês de julho, as praias do Porto receberam 19 atividades, que contaram com a participação de 483 indivíduos, desde crianças até aos mais velhos, sem esquecer a população com necessidades educativas especiais. A

estes juntam-se 111 participantes na atividade “Tudo o que nós colocamos nos rios vai parar ao mar”, que teve lugar no Pavilhão da Água, oficialmente designado pela ABAE como Centro Azul, nos meses de maio e junho. Tendo em vista a concretização deste intenso programa de educação ambiental durante a época balnear, a **Águas do Porto, EM**, estabeleceu parcerias com oito entidades: Divisão Municipal de Gestão Ambiental e Divisão Municipal de Promoção da Saúde, ambas da CMP; Proteção Civil; Sea Life; CIIMAR – Centro Interdisciplinar de Investigação Marinha e Ambiental; Ordem dos Biólogos; Lipor; e associação ColorADD. Sob o lema “Do Rio ao Mar, sem Lixo”, enquanto mote do tema anual do Programa Bandeira Azul, estas ações debruçaram-se sobre a preservação dos mares e dos rios com o propósito principal de enumerar os resíduos mais frequente nas praias, bem como identificar as suas origens e impactos e a forma de os reduzir. “Ondas de Água Pura” foi o título da campanha de comunicação e sensibilização ambiental dinamizada na cidade do Porto. Pretendeu-se, em termos práticos, consciencializar a população para o facto de o lixo marinho ter origem nas atividades terrestres e alertar para as consequências dos

comportamentos humanos e para o papel dos rios enquanto ponte de ligação entre a terra e o mar.

No Dia Mundial dos Oceanos (8 de junho), a **Águas do Porto, EM**, impulsionou, em conjunto com o Sea Life, a maior operação de limpeza de praias da história da cidade do Porto. Tendo como ponto de partida a praia do Molhe, cerca de 1 800 voluntários (grupos de escolas, associações, empresas e escuteiros) conseguiram, em três horas, recolher um total de 740 kg de resíduos ao longo dos 2,7 km de extensão dos areais.

No âmbito do Programa Bandeira Azul, salienta-se, ainda, a realização, em setembro, da iniciativa “Pinta a tua Sarjeta!”, onde três dezenas de crianças utilizaram a sua imaginação e criatividade sob a orientação do grafiter portuense Godmess. Os desenhos foram feitos na sede da **Águas do Porto, EM**, e junto ao edifício do Sea Life com o objetivo de alertar para uma boa utilização das redes de drenagem de águas pluviais, uma vez que todos os resíduos deitados ao chão são arrastados para os sumidouros, seja através da ação do vento, da chuva ou das lavagens, indo parar às linhas de água e, posteriormente, ao mar.



Figura 25 | Atividade de educação ambiental “Pinta a tua Sargeta!”

O enfoque na educação ambiental foi fortalecido com a realização da sexta edição do Aquaporto, o maior festival de água e ciência do País. Ao longo de três dias (11, 12 e 13 de outubro) passaram pelo Parque da Cidade, na envolvente do Pavilhão da Água, mais de 10 mil participantes. Sob o lema “Planeta Água”, e com o apoio de diversas instituições de ensino, ciência e investigação, este evento lançou um alerta global em relação à proteção dos recursos hídricos, através de um programa com dezenas de experiências científicas, pedagógicas e lúdicas de acesso gratuito. A par de todas as atividades

anteriormente referenciadas, o Pavilhão da Água dinamizou oficinas temáticas, férias ativas, festas de aniversário e dias temáticos, sendo de destacar a realização de dois novos projetos – “Planeta Água” e “Jardim da Água” – na esfera da recém-criada Direção de Sustentabilidade e Ambiente. O “Planeta Água” surgiu na sequência da aprovação de uma candidatura ao programa Re-Educa, promovido pelo Fundo Ambiental, e consiste num programa ativo focado nas alterações climáticas e nos flagelos ambientais. Este projeto está dividido em duas vertentes: uma tenda insuflável forrada a mensagens apelativas sobre as

alterações climáticas e os plásticos, a projeção de um filme impactante e uma sessão sobre a alteração de comportamentos; e uma exposição com telas gigantes que abordam cinco temas distintos com fortes impactos ambientais (incêndios, derrames de petróleo nos oceanos, extinção de espécies, produção massiva de metano e desflorestação). Além da presença no Aquaporto, esta iniciativa reuniu 500 alunos, de diferentes agrupamentos escolares, na sede da empresa.



Figura 26 | “Planeta Água” animou Aquaporto e Parque das Águas

No final de 2019, a cidade do Porto ganhou mais um evento de animação com caráter regular. O “Jardim da Água” estreou, no segundo sábado de dezembro, imbuído de espírito natalício, no Parque das Águas, na sede

da **Águas do Porto, EM**. Leva muitas atividades lúdicas e culturais à rua do Barão de Nova Sintra todos os meses. Além de iniciativas lúdicas e culturais, este evento contou com um mercado tradicional, alinhado na rua das

Fontes, onde não faltaram sugestões de prendas artesanais e produtos biológicos com o selo de qualidade da pequena produção, tendo atraído mais de 500 pessoas.



Figura 27 | Arranque oficial do “Jardim da Água”

5.7. LICENCIAMENTO DE REDES PREDIAIS

O crescimento da construção e reabilitação do edificado da cidade do Porto, conjugado com uma maior preocupação com as questões ambientais e com a qualidade e conforto exigido pelos clientes, tiveram um efeito direto na estratégia e organização das diferentes instituições envolvidas no processo de reabilitação,

nomeadamente a **Águas do Porto, EM**, que tem a responsabilidade do licenciamento das redes hidráulicas prediais.

Na Figura 28 é possível analisar a evolução dos projetos de licenciamento que deram entrada na empresa e que foram apreciados, no período compreendido entre 2014 e

2019. O pico de projetos foi atingido neste exercício, embora esta tendência de crescimento já se manifestasse desde 2015. O grande salto ocorreu, no entanto, entre 2016 e 2017 quando os processos de licenciamento entrados e apreciados subiram 42,4% e 38,9%, respetivamente.

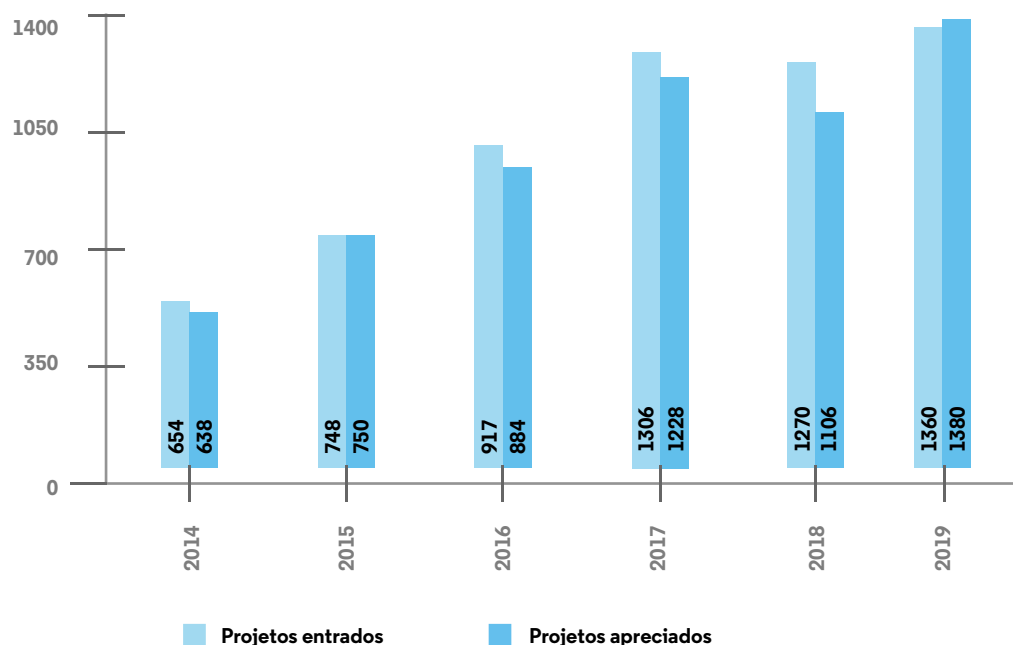


Figura 28 | Processos de licenciamento, entrados e apreciados, de redes prediais (2014-2019)

Perante a dinâmica crescente do mercado de construção e reabilitação do edificado, o licenciamento de redes prediais foi totalmente redesenhado e reorganizado, com o apoio do Instituto Kaizen, para melhorar a resposta da **Águas do Porto, EM**, nomeadamente na redução de prazos, na melhoria da comunicação e informação ao requerente e na agilização do registo de dados e do tratamento e fiabilidade da informação.

O levantamento do fluxo processual inerente ao licenciamento de redes prediais compreendeu a identificação de todos os focos gerados de ineficiência e, por consequência, de oportunidades de melhoria, nomeadamente:

1. Implementação de medidas de reorientação do foco para o cliente;
2. Redesenho de processos e workflows numa perspetiva de otimização, eficiência e simplificação;
3. Normalização;
4. Comunicação e melhoria contínua das equipas;
5. Estabelecimento de métricas;
6. Melhoria do espaço e das condições físicas de trabalho;
7. Implementação de um sistema de informação, com suporte numa

plataforma eletrónica integradora de todas as fases do processo de licenciamento.

Esta plataforma, lançada em junho de 2019, permite a submissão digital dos processos de licenciamento, a automatização e monitorização de cada etapa do processo e toda a sua tramitação interna, integra um sistema de alertas e vários sistemas informáticos e bases de dados, gera, em tempo real, *dashboards* com indicadores de qualidade e performance e enriquece o sistema de informação da empresa, melhorando a exploração e gestão das redes públicas.

Permite, ainda, melhorar a informação disponibilizada ao requerente, com uma solução assente numa ferramenta

simples e intuitiva, que se constitui como o meio de interação preferencial no âmbito do licenciamento das redes prediais e abrange todas as etapas, permitindo-lhe acompanhar remotamente a evolução do seu processo.

Os resultados obtidos no final de 2019 refletem já as melhorias introduzidas nos sete níveis de atuação anteriormente elencados. O tempo médio para apreciação de projetos de licenciamento fixou-se em 74 dias, sendo o tempo médio para a

realização de vistorias de 73 dias. A **Águas do Porto, EM**, prevê que estes indicadores registem valores mais baixos em 2020: 55 e 45 dias, respetivamente.

6. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

6.1. PROJETOS TECNOLÓGICOS

Além dos prémios internacionais atribuídos à plataforma tecnológica H2PORTO, a atividade da área de sistemas de informação e inovação da **Águas do Porto, EM**, concluiu mais de 50 projetos orientados para as necessidades das diferentes áreas de negócio. Em janeiro, foi, desde logo, lançado o novo balcão digital e a nova App dirigida aos clientes, com mais funcionalidades, interfaces de comunicação e “*look and feel*” coerentes, que proporcionam o acesso à informação de uma forma mais simples e intuitiva.

A própria plataforma tecnológica foi objeto de novos desenvolvimentos centrados no reforço das funcionalidades operacionais e no lançamento de novas interfaces para smartphones na vertente operacional, nomeadamente a App de leituras em Android e a App H2O em Android e

iOS. Na área de gestão de operações, mais especificamente nas ETAR, houve uma reformulação das infraestruturas tecnológicas e das comunicações, de forma a dar resposta às necessidades das equipas.

Ainda assim, o projeto tecnológico que mais marcou o ano de 2019 está ligado à conceção e desenvolvimento de raiz da Plataforma Eletrónica de Licenciamento (PEL), tendo a empresa optado por uma solução única adaptada à sua realidade. Foi, portanto, possível desmaterializar toda a componente da interface com os clientes e reformular a componente digital dependente da equipa responsável pela gestão desses processos.

A componente tecnológica da PEL incluiu um conjunto de trabalhos diversificados: alteração da infraestrutura física de comunicações

e adaptação de equipamentos; desenvolvimento de novos processos automáticos de tramitação administrativa com a criação de RPA (*robot process automation*), desenvolvimento de raiz de um novo *middleware* de integração e do *backend* e criação de novos *front-ends* no balcão digital e no site corporativo; e, ainda, a criação de *dashboards* de *business intelligence* para apoio à gestão e tomada de decisão.

Outra intervenção relevante consistiu na implementação de soluções de base tecnológica no Pavilhão da Água, que agora oferece várias experiências com interfaces digitais, assim como uma nova App totalmente dedicada aos visitantes. No ano de 2019, foi, também, disponibilizado WiFi gratuito nas praias do Carneiro, Homem do Leme, Molhe e Castelo do Queijo, em parceria com a Associação Porto

Digital, com o objetivo de facilitar a disponibilização de informações importantes para a empresa aos utilizadores das zonas balneares através do envio de notícias, quando é iniciada a sessão, e da consulta do sítio da Internet e da App.

Na ótica da otimização da gestão de recursos humanos, a equipa dos sistemas de informação criou a aplicação corporativa VER+, nome de batismo do Portal dos Colaboradores, para consulta e atualização de dados, bem como para a submissão

de documentos para tratamento administrativo. Esta aplicação congrega, numa só interface, diversas soluções tecnológicas de gestão dos trabalhadores, permitindo disponibilizar e gerir toda a informação pertinente.

6.2. SOLUÇÕES INOVADORAS

Assumindo-se a **Águas do Porto, EM**, como uma entidade que funciona como força motriz na promoção de uma cultura de inovação no setor da água, foi adjudicada, no final do presente exercício, uma prestação de serviços para desenvolvimento de uma solução tecnológica que realize análises multiparamétricas e multivariáveis, em simultâneo, e que utilize algoritmos de *Machine Learning (ML)*, que se integrem e se autocorrijam, em tempo real, com os dados recolhidos nos pontos estratégicos do sistema de abastecimento de água, de modo a efetuar a previsão da ocorrência de roturas e avarias.

O desenvolvimento deste *software* permitirá apoiar as equipas de CAP no terreno na definição de planos de ações, diminuindo os tempos de localização e, conseqüentemente, de

reparação das anomalias detetadas na rede que se traduzem em perdas reais de água. Pretende-se, ainda, integrar esta solução tecnológica com a plataforma H2PORTO, em que atualmente já são integralmente disponibilizados os dados provenientes das diversas fontes que são utilizadas na empresa, e que servirão de base para alimentar os modelos de ML e IA (inteligência artificial) com os diversos dados históricos das fugas e roturas. Enquadrado no plano de reforço da instalação de contadores com telecontagem nos locais de consumo, a **Águas do Porto, EM**, arrancou com o projeto de cobertura integral da cidade do Porto com 15 concentradores criteriosamente localizados, tendo como função a recolha e envio remoto em contínuo das leituras destes equipamentos de medição.

Quanto a projetos de cariz mais inovador, foram instalados "beacons" (dispositivos de proximidade que utilizam bluetooth) para controlo do uso e localização de ativos móveis e integração com as plataformas operacionais. A empresa iniciou, igualmente, a introdução da impressão 3D através da digitalização tridimensional de alguns componentes de rede com vista à criação de novas soluções para serem impressas localmente, com produtos de origem vegetal e ambientalmente amigáveis e com custos mais reduzidos. Foram já produzidos tetos móveis, que estão em fase de testes aplicados em algumas válvulas e que pretendem substituir as peças em aço atualmente utilizadas nos passeios.

6.3. PROJETO DROP

De assinalar, por último, a primeira edição do programa DROP (DisRuptive OPportunities Center), que se materializou na construção colaborativa de um roadmap de inovação para o futuro da **Águas do Porto, EM**, em que participaram mais de 100 colaboradores e stakeholders externos. A primeira fase desta iniciativa, denominada "*Discovery*", correspondeu à realização de entrevistas aos trabalhadores e outras partes interessadas consideradas como chave para o crescimento da empresa, cujo foco foi a recolha de informação relevante para a análise do negócio nos três principais horizontes de inovação (incremental, disruptiva e exploratória).

Seguiu-se a etapa do *Bootcamp* de Inovação com mais colaboradores e stakeholders a serem incentivados a reconhecer o que a empresa faz bem e a imaginar o que pode ser melhorado, com os pés na terra e a cabeça no futuro. Daí resultaram 5 000 *post-its* associados a 1 007 ideias convertidas em mais de 100 projetos e 37 propostas de valor, tendo estas sido posicionadas em cinco espaços de crescimento (experiência do cliente, campeão da água, inteligência de dados, organização visionária e negócios futuros) em função do trilha de inovação mais adequado (jornada física, jornada digital, empoderamento do cliente e responsabilidade social).

Na terceira fase, conhecida como "*Stellar Experience*", um grupo mais restrito de trabalhadores assumiu a responsabilidade de selecionar as melhores propostas de valor nos diferentes espaços de crescimento, nascendo, assim, o roadmap de inovação para os próximos anos. O DROP entrou, então, na reta final com a apresentação dessas propostas ao acionista (CMP) e à Administração (*Galactic Experience*) e a eleição de sete projetos de inovação prioritários, que abrangem a experiência do cliente, as equipas operacionais e as equipas de gestão.

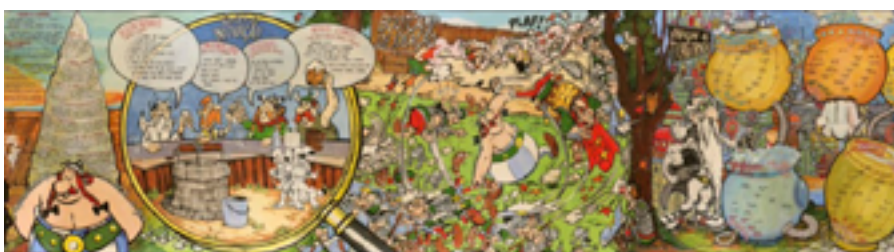


Figura 29 | Bootcamp de inovação e "Canvas" com metáfora da história de Astérix e Obélix

No contexto do programa DROP, foi definido o propósito de transformação da **Águas do Porto, EM** "*from water utility to intelligent city accelerator*", reconhecendo-a como entidade do ecossistema municipal que quer participar ativamente nas atividades inovadoras ao serviço dos cidadãos

e das comunidades. O resultado materializou-se num "Canvas" (esquema visual), um modelo de estruturação de negócio eficiente e prático, ilustrado por um painel de banda desenhada que utilizou como metáfora a história de Astérix e Obélix, na pequena aldeia situada no norte da

Gália. Os aldeões gauleses contam com a ajuda de uma poção mágica que lhes dá uma força sobre-humana, preparada pelo druida Panoramix, para resistir ao domínio do Império romano.

7. GESTÃO DE CLIENTES

7.1. TIPOLOGIA DE CLIENTES

A Tabela 7 explana a estrutura dos clientes da **Águas do Porto, EM**, evidenciando que o seu peso

relativo não tem registado alterações significativas ao longo dos anos, exceto nos clientes do setor empresarial onde

se regista um aumento continuado.

Tabela 7 | N.º de clientes por tipologia de consumo (2018-2019)

Tipo de Cliente	2019		2018		Δ %
	N.º	Peso	N.º	Peso	
Doméstico	127 211	80,54	127 103	81,00	0,1
Social	420	0,27	440	0,28	-4,5
Empresarial	28 849	18,26	27 908	17,78	3,4
Público	342	0,22	341	0,22	0,3
Autárquico	1 066	0,67	1 081	0,69	-1,4
Próprios	61	0,04	47	0,03	29,8
Total	157 949	100,00	156 920	100,00	0,7

No final de 2019, o número total de clientes ascendia a 157 949, ou seja, mais 1 029 clientes relativamente ao ano precedente (0,7%). Os consumidores domésticos representavam 80,5% do universo

total de clientes, seguindo-se os consumidores do setor empresarial com um peso de 18,3%. Assistiu-se a um reforço dos clientes empresariais, que, em termos absolutos, se traduziu em mais 941. As restantes tipologias

apresentam um peso residual na estrutura de clientes da empresa (1,2%).

7.2. CONTRATAÇÃO

O número de novos contratos de fornecimento de água caiu 1,5% neste exercício. Por outro lado, registou-

se um acréscimo das rescisões de contratos existentes, cuja variação percentual foi de 0,7% relativamente

a 2018, tal como fica patente na tabela infra.

Tabela 8 | N.º de contratos celebrados e rescindidos (2018-2019)

Contratos	2019	2018	Δ %
Novos	15 800	16 035	-1,5
Rescindidos	14 860	14 764	0,7
Saldo	940	1 271	

No total, a empresa tratou de 32 679 processos na área da contratação em 2019, menos 0,4% do que no ano precedente. Foram celebrados 15 800 novos contratos contra 14 860 contratos denunciados, o que perfaz um saldo positivo de 940 relações contratuais,

inferior ao valor de 2018 (-331). Durante o ano 2019, o tempo médio de disponibilização do serviço de abastecimento de água aos clientes, medido desde a celebração do contrato até à colocação e/ou ligação dos contadores, cifrou-se em 4,1 dias.

Este período temporal comporta todas as fases inerentes ao processo de efetivação da contratualização que dependem quer da agenda da **Águas do Porto, EM**, quer da disponibilidade dos clientes.

7.3. FATURAÇÃO E COBRANÇA

Os valores de água faturada basearam-se em 1 045 977 leituras reais dos contadores, mais 6,4% em comparação com 2018 (983 271 leituras). Em contraciclo, nas leituras comunicadas pelos clientes assistiu-se a uma contração de 13,6%, tendo descido de 87 979 em 2018 para 75 997 em 2019. Analisando o potencial de leituras previstas realizar pelos leitores

no âmbito dos roteiros definidos, apurou-se uma taxa de sucesso de 89,6%, devendo-se os remanescentes 10,4% a locais não lidos e sem acesso. A **Águas do Porto, EM**, tem à disposição dos clientes uma panóplia de meios de pagamento, embora o acento tónico seja colocado no débito direto e no multibanco (Tabela 9). Estes métodos ocupam os dois lugares

cimeiros das opções dos clientes para a regularização das faturas emitidas. O multibanco tem um peso relativo de 39,5%, seguido de perto pelo débito direto (35,2%). Longe destes valores, mas ainda com significado, encontram-se o sistema Payshop (10,8%) e os balcões de atendimento (4,9%). As campanhas comunicacionais de

promoção de adesão ao débito direto têm vindo a surtir efeito. Em dezembro

de 2019, existiam 59 483 clientes com esta modalidade de pagamento, o que

equivale a um crescimento de 4,4% em relação a 2018.

Tabela 9 | N.º de faturas regularizadas em função dos métodos de pagamento (2019)

Métodos de Pagamento	2019	Peso %
Multibanco	1 552 675	39,5
Débito direto	1 383 960	35,2
Payshop	424 950	10,8
Pagaqui	10 027	0,3
CTT	26 910	0,7
Balcões de atendimento	191 885	4,9
Outros	338 996	8,6
Total	3 929 403	100

A taxa de cobrança anual situou-se em 98,9, um valor ligeiramente superior ao registado no anterior exercício (98%). Para isso, salienta-se o envio de mais avisos de corte de fornecimento de água aos clientes incumpridores (9%), passando de 131 132 em 2018 para 142 925 em 2019. Por seu lado, houve uma descida de 5,1% no número de cortes efetuados (4 249 contra 4 475), tendo, no entanto, sido dada maior atenção aos clientes com valores em dívida mais elevados.

As equipas afetas aos cortes são também responsáveis pelas reLigações, que evoluíram de 3 144 para 3 184 entre 2018 e 2019 (aumento de 1,3%). As revisões de corte seguiram o mesmo caminho com um crescimento

considerável de 114,2% (2 670 contra 5 718).

Outro eixo de atuação na estratégia de recuperação da dívida está associado à celebração de planos de pagamento em prestações. No final do corrente exercício, estavam em vigor um total de 1 788 planos em sede de Execução Fiscal, sendo a taxa de incumprimento da ordem de 9% (146 planos). Em causa está um valor global em dívida de € 1 073 353.

A **Águas do Porto, EM**, adota, ainda, os procedimentos necessários com vista à instauração de processos de execução fiscal e à cobrança coerciva de dívidas, tal como previsto nos seus Estatutos. A empresa instaurou 69 535 processos de execução fiscal em

2019, menos 2,7% do que no período homólogo (71 444 processos). A mesma tendência fez-se sentir também nos processos de cobrança coerciva extintos por pagamento, cujo número total decresceu de 31 960 processos em 2018 para 31 567 em 2019 (-1,2%).

7.4. ATENDIMENTO DE CLIENTES

7.4.1. Meios de Atendimento

No exercício em análise, houve 364 951 clientes que entraram em contacto com a **Águas do Porto, EM**, quer para apoio comercial, quer para apoio técnico. Em termos médios, cada cliente contactou a empresa 2,3 vezes durante o ano. Estão incluídos pedidos de informação,

solicitação de serviços, reclamações e também elogios.

A maioria dos contactos dos clientes é feita por telefone (62,9%), o que relega o atendimento presencial para segundo plano (23,4%). Os meios digitais de contacto (correio eletrónico, Balcão

Digital e plataforma de contratação) ainda se posicionam no fundo da tabela (13,7%). Esta repartição encontra-se ilustrada na figura seguinte.

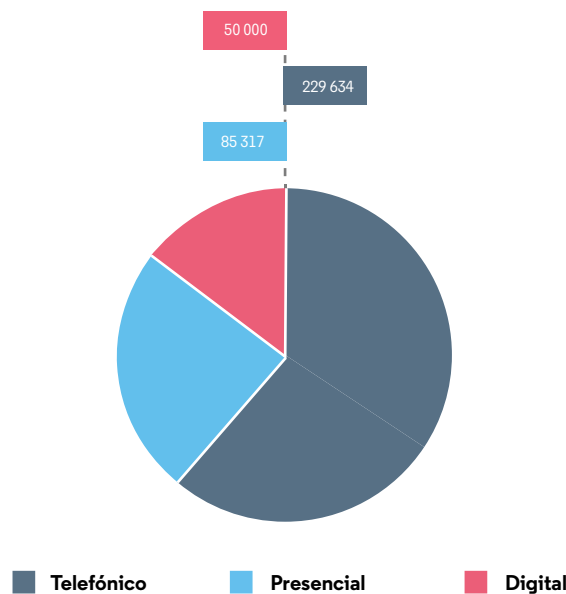


Figura 30 | Meios de contacto utilizados pelos clientes em 2019

7.4.2. Atendimento Comercial

Tal como demonstra a Tabela 10, foram atendidos 192 087 clientes em 2019, por via telefónica (Call Center) e presencial (Sede e Gabinete do

Município). Este valor vai ao encontro da tendência de decréscimo no atendimento comercial verificada nos últimos anos, embora represente

apenas uma descida ténue cifrada em 0,3 relativamente ao ano transato.

Tabela 10 | N.º de atendimentos aos clientes (telefónico e presencial) – (2018-2019)

Tipo de Atendimento	2019	2018	Δ %
Atendimento Telefónico			
Call Center	106 770	102 353	4,3
Subtotal	106 770	102 354	4,3
Atendimento Presencial			
Sede	55 801	57 059	-2,2
Gabinete do Município	29 516	33 241	-11,2
Subtotal	85 317	90 300	-5,5
Total	192 087	193 091	-0,3

Um dos objetivos da empresa passa, precisamente, pela transferência de clientes do atendimento presencial para o atendimento telefónico. Com efeito, constata-se que as chamadas telefónicas no Call Center passaram de 102 354 em 2018 para 106 770 em

2019, o que equivale a um incremento de 4,3%. Esta situação refletiu-se negativamente nos indicadores relativos ao tempo médio de espera (TME) e ao tempo médio de atendimento (TMA) dos clientes. De acordo com o exposto na Tabela

11, no período entre 2018 e 2019, o TME cresceu 71,6% e o TMA aumentou 20,6%. Logo, a taxa de abandono seguiu a mesma tendência, subindo de 5% para 10,3%.

Tabela 11 | TME e TMA no Call Center (2018-2019)

Atendimento Telefónico	2019	2018	Δ %
Tempo médio de espera (TME)	00:01:09	00:00:40	71,6
Tempo médio de atendimento (TMA)	00:03:10	00:03:59	20,6

Quanto ao atendimento presencial, a afluência de clientes diminuiu 5,5% em 2019, sendo esta tendência mais notória no Gabinete do Município. O número de clientes que se dirigiram à Sede da empresa caiu 2,2% relativamente a 2018, enquanto a procura dos balcões no Gabinete do Município desceu 11,2%.

A Tabela 12 apresenta os tempos médios de espera e de atendimento nos balcões de atendimento, tanto em termos totais como na Sede e no Gabinete do Município nos dois anos em análise. A queda do número total de atendimentos presenciais não teve igual reflexo no TME e no TMA. Pelo contrário, observa-se que o

TME global subiu 8,8% relativamente ao ano anterior, assim como o TMA cresceu 8,2% em comparação com o período homólogo de 2018. Apenas no Gabinete do Município foi observado um comportamento apostado com uma redução de 8,6% no tempo de espera.

Tabela 12 | TME e TMA nos balcões de atendimento (2018-2019)

Atendimento Presencial	2019	2018	Δ %
Tempo médio de espera (TME)			
Sede	00:15:21	00:12:08	26,5
Gabinete	00:18:56	00:20:44	-8,6
Total	00:16:34	00:15:14	8,8
Tempo médio de atendimento (TMA)			
Sede	00:09:01	00:08:25	7,0
Gabinete	00:06:55	00:06:21	9,0
Total	00:08:35	00:07:40	8,2

7.4.3. Interação Digital com os Clientes

O principal propósito da **Águas do Porto, EM**, na relação com os clientes é privilegiar a interação através de meios digitais. Nesta senda, a empresa tem um Balcão Digital renovado, mais prático, ágil e intuitivo, assim como tecnologicamente mais avançado. Inclui várias funcionalidades: consultar as faturas, ver o saldo da conta corrente, comunicar as leituras e aderir à fatura eletrónica. O objetivo é que este se torne o meio preferencial de contacto com os clientes, possibilitando inclusivamente a gestão de contratos. Entre 2018 e 2019, observou-se um recuo significativo na adesão ao balcão digital (-24,1%), de 10 416 clientes registados para 7 901, o que resultou essencialmente dos problemas de

funcionamento que pautaram a primeira versão deste sistema. Todavia, ao longo do exercício em análise, intensificou-se o número de interações digitais com a nova ferramenta, indiciando uma maior satisfação dos utilizadores com a solução atual. Encontra-se em pleno funcionamento a interface eletrónica de contratação, deixando de ser necessária a deslocação aos balcões de atendimento. É, ainda, disponibilizada ao cliente a opção de remeter o pedido de celebração de contrato e a informação necessária através de correio eletrónico, evitando, assim, o contacto presencial. Através destas vias, no decorrer de 2019, foram formalizados 4 898 contratos, o que

corresponde a 31% da totalidade dos novos contratos, quando em 2018 tinham sido 21,8%.

No presente exercício, a **Águas do Porto, EM**, deu continuidade à campanha de adesão ao débito direto e à fatura eletrónica, alicerçada nas principais vantagens para o cliente: a poupança de tempo em filas de espera, a eliminação de atrasos no pagamento, a redução do tempo de espera pela fatura e, ainda, a diminuição dos impactes ambientais. Por esse motivo, a adesão à fatura eletrónica sofreu um incremento de 29,2% com o número de clientes aderentes a passar de 28 195 para 36 421, o que perfaz 23,1% do universo de clientes.

7.4.4. Sala de Gestão de Operações: Atendimento Geral e Técnico

Criada com a missão de coordenar de forma eficaz os recursos, de modo a obter uma maior operacionalidade e rapidez de resposta em casos de emergência e nas solicitações dos clientes, a Sala de Gestão de Operações divide a sua atividade entre o atendimento geral (telefónico e eletrónico), o atendimento técnico (recepção das chamadas telefónicas dos clientes, incluindo as questões de carácter técnico e solicitações de intervenções por via eletrónica) e a telegestão (monitorização das redes em tempo real).

O objetivo é resolver os problemas técnicos num prazo máximo de 24 horas, nomeadamente roturas, falta

de água, falta de pressão, avarias nos contadores ou obstrução de coletores. Para isso, a Sala de Comando funciona 24 horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano.

No ano de 2019 foram atendidas 88 605 chamadas no atendimento geral, o que representa um decréscimo de 6% relativamente ao ano anterior.

Em média, os clientes esperaram 43 segundos para serem atendidos. Já o atendimento técnico recebeu 34 259 contactos telefónicos referentes a pedidos de serviço, um aumento de 1,9% em comparação com 2018, tendo o TME ascendido a 16 segundos. Em termos de correio eletrónico deram entrada 1 600 solicitações.

A atividade da nova Sala de Gestão de Operações foi dominada pela consolidação do software de gestão operacional, integrado na plataforma H2Porto, e de aperfeiçoamento de *dashboards* de controlo de operações. Destaque para o dashboard de requisições pendentes, que cruza as intervenções em execução com as solicitações pendentes no sistema, através de um mapa com pontos georreferenciados, bem como para o dashboard dos tempos de resposta, onde são emitidos alertas quando as requisições ultrapassaram os tempos de resposta predefinidos para cada sintoma.

7.5. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Na **Águas do Porto, EM**, as reclamações apresentadas pelos clientes são encaradas como uma oportunidade de melhoria dos serviços prestados, de modo a prevenir as situações que lhes deram origem, e que traduzam as suas expectativas, preocupações e interesses. Nesta perspetiva, a análise de reclamações e a interligação com o cliente para a sua resolução e/ou elucidação é uma constante preocupação dos diferentes

intervenientes internos.

Em 2019, e tendo em conta as suas diversas áreas de atividade, a empresa recebeu um total de 2,42 reclamações escritas por cada 1000 clientes, ao passo que em 2018 este indicador se fixou em 2,75. Em termos absolutos, a empresa recebeu 358 reclamações escritas, menos 30 do que no ano anterior. Esta diminuição de 7,7% contrasta com o aumento que se verificou em 2018 e permite retomar a

tendência de decréscimo que se vinha sentindo desde 2014.

Verifica-se que 54,2% destas reclamações foram apresentadas no Livro de Reclamações em papel disponibilizado nos postos de atendimento e no Livro de Reclamações online. Esta tipologia de reclamações é obrigatoriamente enviada para ERSAR, que, no exercício das competências que lhe estão atribuídas, apresentou 19 pedidos

de esclarecimento adicionais. As manifestações de insatisfação dos clientes no Livro de Reclamações

caíram 3%, tendo as reclamações feitas recorrendo a outros meios (email, correio, entre outros) descido 12,8%.

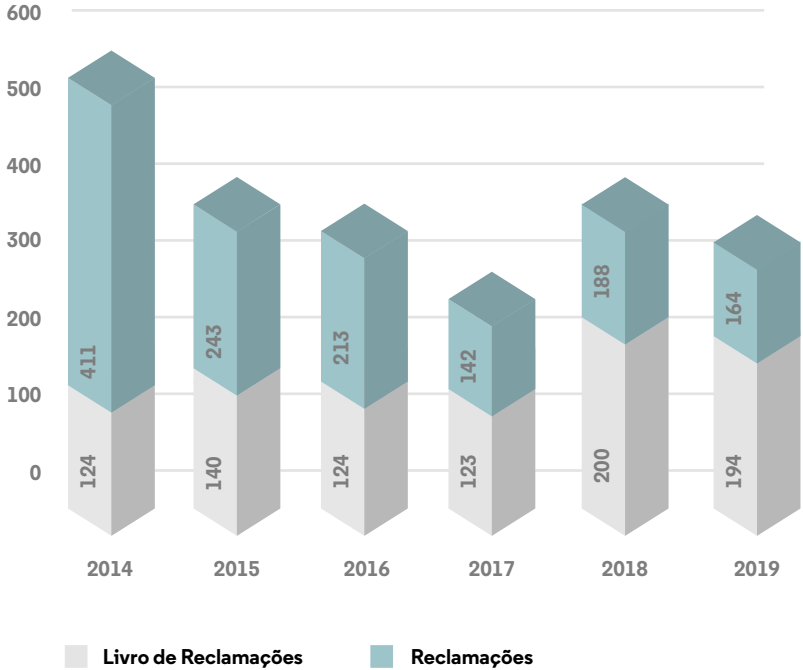


Figura 31 | Reclamações escritas (2014-2019)

Com base na classificação adotada pela ERSAR para a tipificação das reclamações escritas apresentadas, observa-se que metade respeitam a leitura, faturação e cobrança, seguindo-se a qualidade de serviço e

a contratação com um peso relativo de 17% e 13%, respetivamente. Menos significativas são as manifestações de descontentamento referentes à ligação e disponibilidade (9%) e ao atendimento (6%). Na categoria

“Outros” encaixam-se os assuntos ligados ao tarifário e à qualidade da água (5%).

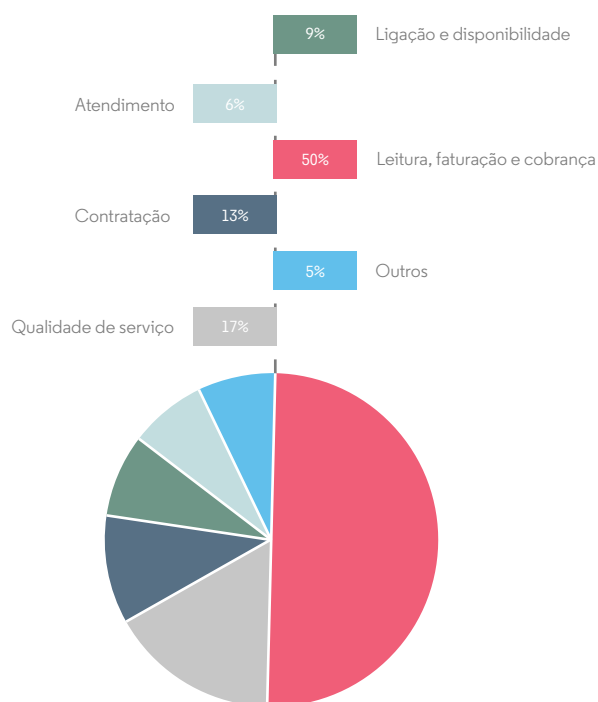


Figura 32 | Classificação das reclamações escritas de acordo com o assunto (2019)

Foram, ainda, registados 27 elogios que incidiram sobre qualidade de serviço, qualidade da água e atendimento e uma sugestão relacionada com a poluição dos oceanos pelo plástico.

No que respeita ao meio de envio, é de realçar que a maioria das reclamações são efetuadas recorrendo a meios digitais, quer ao e-mail (32%), quer ao Livro de Reclamações Eletrónico (30%),

como se pode confirmar na figura abaixo.

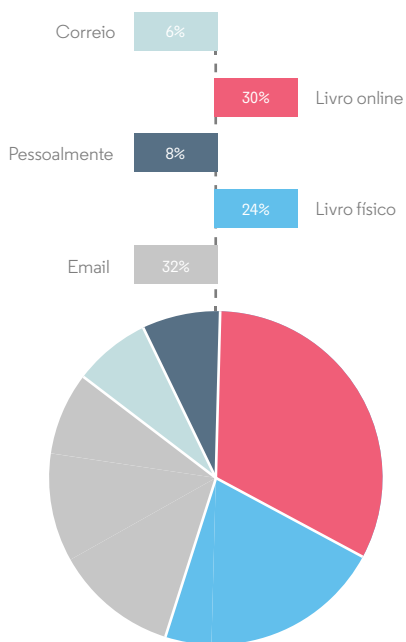


Figura 33 | Meios de apresentação das reclamações escritas (2019)

A **Águas do Porto, EM**, encontra-se sujeita ao cumprimento do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que alterou o regime jurídico do Livro de Reclamações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, e criou o Livro de Reclamações Eletrónico, designadamente a responder ao reclamante no prazo de 15 dias úteis, a contar da data da reclamação, sempre que a mesma é efetuada no Livro de Reclamações

(físico ou eletrónico). Na circunstância de a reclamação ser apresentada por escrito noutros meios, o prazo máximo de resposta sobe para 22 dias úteis. Todas as reclamações escritas apresentadas foram respondidas, o que equivale a uma boa qualidade de serviço segundo o indicador da ERSAR referente a este canal. O tempo médio de resposta em 2019 foi de 4,6 dias úteis contra 6,6 dias úteis em 2018. Analisando o seu conteúdo, a empresa

decidiu dar deferimento a 28% (100) por entender que os clientes tiveram motivos para expor a sua não satisfação. Em 2019, foi elaborado e, posteriormente, aprovado pelo Conselho de Administração, o “Manual de Procedimentos da Gestão de Reclamações, Sugestões e Elogios”, que tem como objetivo uniformizar e consolidar este processo, conferindo-lhe maior fiabilidade.

7.6. SATISFAÇÃO DE CLIENTES

De acordo com o estudo de opinião “Avaliação da Qualidade Percecionada e da Satisfação do Cliente”, desenvolvido pela Qmetrics

no segundo semestre de 2019, o Índice Global de Satisfação de Clientes da **Águas do Porto, EM**, é de 7,8 pontos e o de Lealdade apresenta uma

valorização média de 8,5 pontos, tal como apresentado na Figura 34.

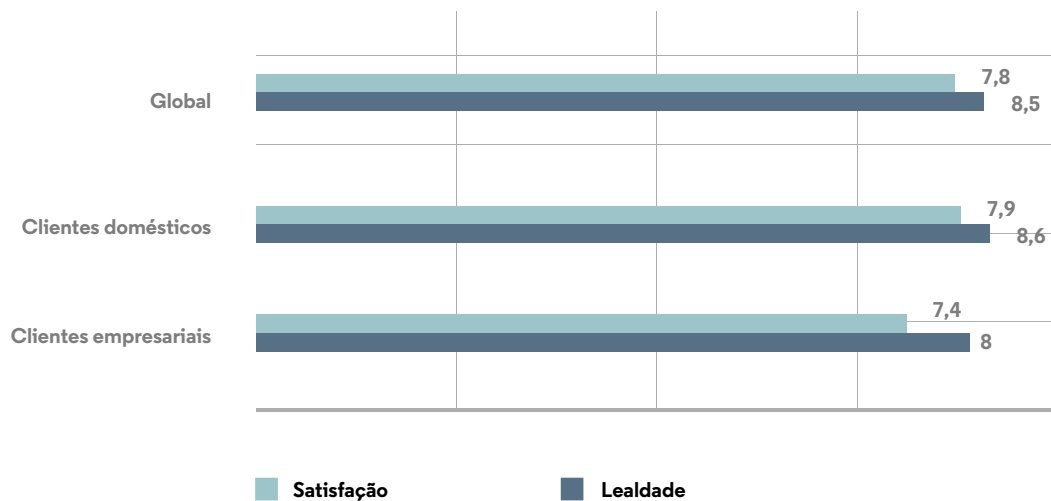


Figura 34 | Índices de satisfação e de lealdade dos clientes (2019)

Em geral, as percepções dos clientes particulares são mais elevadas comparativamente com as das empresas. Esta diferença acentua-se nas dimensões com valorizações globalmente mais baixas como o “Valor Apercebido”, o “Licenciamento de Redes Prediais” e as “Reclamações”. A maioria das percepções dos clientes relativamente aos parâmetros considerados no Índice Global de Satisfação é positiva ou muito positiva,

variando entre 8,1 e 8,8 pontos. No top cinco surgem “Disponibilização do Serviço”, “Qualidade Apercebida – Abastecimento de Água”, “Faturação”, “Balção de Atendimento” e “Água da Torneira”. Em contraponto, os parâmetros “Licenciamento de Redes Prediais” e “Reclamações” exibem os resultados mais baixos. Em termos de benchmarking, são comparados os níveis de “Satisfação” e de “Lealdade” dos clientes da

Águas do Porto, EM, com os dados disponibilizados pelo Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI Portugal) em 2018. Neste exercício, existem diferentes setores de atividade: águas, banca, combustíveis, comunicações, eletricidade, gás em garrafa, gás natural, dual (gás e eletricidade), internet fixa, internet móvel, seguros, serviço de telefone fixo (STF), serviço de telefone móvel (STM), transportes AML, transportes AMP e

subscrição de TV.

O Índice Global de Satisfação de Clientes da **Águas do Porto, EM**, regista a avaliação mais elevada quando comparada com os outros setores, com 0,2 pontos acima do segundo melhor classificado e 0,6 pontos acima da média do setor a que pertence (águas). Comparando os valores atribuídos à “Lealdade” e ao “Valor Apercebido” entre os mesmos setores, a empresa posiciona-se também em primeiro lugar. É, ainda, apresentada uma comparação

com as entidades gestoras do setor das águas estudadas no ECSI Portugal 2018, nomeadamente: Águas de Coimbra, Águas de Gaia, EPAL, SIMAS de Oeiras e Amadora, SMAS de Almada, SMAS do Montijo e SMAS de Sintra. O Índice Global de Satisfação de Clientes da **Águas do Porto, EM**, ocupa o terceiro lugar, distando 0,5 pontos da entidade posicionada em primeiro lugar e 0,3 pontos da entidade em segundo lugar. Comparando as dimensões “Lealdade” e “Valor Apercebido”, verifica-se que a empresa

sobe para a segunda posição.

A população alvo deste estudo de opinião é constituída por clientes domésticos e não domésticos distribuídos equitativamente pelas sete freguesias da cidade do Porto. A amostra abrangeu 927 clientes (751 domésticos e 176 não domésticos), aos quais foram realizadas entrevistas telefónicas no mês de junho, sendo a margem de erro global de 3,26% para um intervalo de confiança de 95%.

8. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

8.1. CARACTERIZAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

No dia 31 de dezembro de 2019, o quadro de pessoal da **Águas do Porto, EM**, era constituído por 514 colaboradores, dos quais 371 eram do sexo masculino e 143 do sexo feminino. Deste modo, verifica-se uma preponderância de homens, que representavam 85,9% do total. Em comparação com o ano anterior, observa-se um aumento de 9,4% no número total de efetivos decorrente sobretudo da absorção

dos trabalhadores afetos às ETAR na sequência da internalização da sua gestão.

A maioria dos colaboradores da empresa possui habilitações literárias com os níveis de qualificação I e II (39%), ao passo que os efetivos com os níveis de qualificação VI a VII correspondem a 19%. De salientar que 136 colaboradores têm o ensino secundário, o que equivale a um peso relativo de 26,4%.

Importa evidenciar a promoção de processos sistematizados de recrutamento e seleção internos, criando-se, assim, oportunidades de mobilidade de trabalhadores em termos de funções e o desenvolvimento de novas competências. Em 2019 foram promovidos sete processos desta tipologia, tendo os respetivos resultados sido divulgados internamente junto dos colaboradores.

8.2. TAXA DE ABSENTISMO

O número total de faltas dadas pelos trabalhadores da **Águas do Porto, EM**, em 31 de dezembro de 2019, fixou-se em 11 378 dias. Comparativamente com o ano anterior, as ausências ao trabalho foram inferiores em 1 031 dias (total de 12 409 dias), correspondendo

a uma descida de 8,3%. As faltas por doença são aquelas que mais contribuem para esta situação. Examinando estes dados, constata-se que a taxa de absentismo atingiu 6,2%, representando uma redução em relação a 2018 cujo índice ascendeu

a 7,3%, como fica comprovado na Figura 35. A taxa de absentismo por doença também registou um declínio, passando de 5,4% em 2018 para 5,1% em 2019.

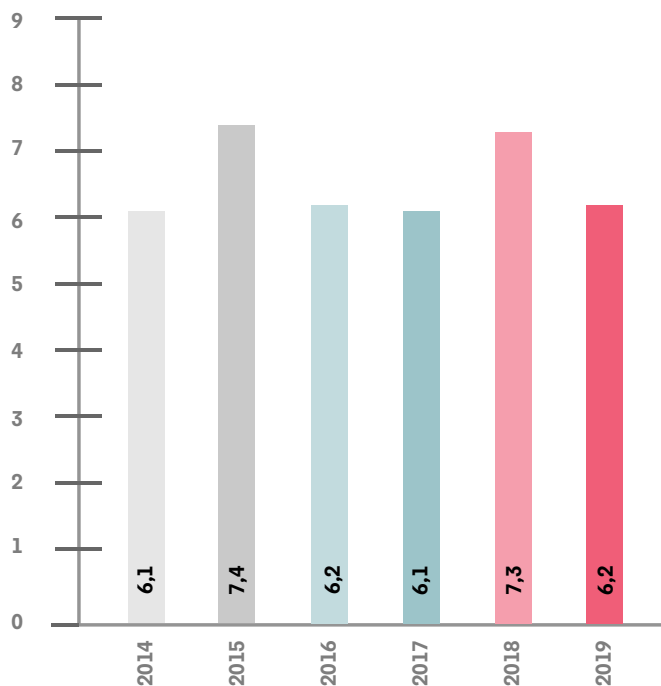


Figura 35 | Evolução da taxa de absentismo (2014-2019)

8.3. SAÚDE, HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

8.3.1. Acidentes de Trabalho

Em 2019, o número total de acidentes de trabalho, em valor absoluto, cifrou-se em 42 em comparação com 37 em 2018, o que significa um incremento de 13,5%. Trata-se do maior número de ocorrências desde 2013. As faltas por Incapacidade Temporária Absoluta

(ITA) relativas aos acidentes ocorridos totalizam 1 227 dias, menos 139 dias do que em 2018 (total de 1 366 dias). De acordo com a tabela infra, o índice de frequência de acidentes de trabalho manteve-se praticamente igual nos dois anos em análise, na ordem de 52,0

por 1.000.000 horas trabalhadas, sendo este o valor mais elevado desde 2014. Pelo contrário, no caso do índice de gravidade, assistiu-se a um decréscimo de 20,6%, de 1 913,7 para 1 519,1.

Tabela 13 | Índices de frequência e de gravidade de acidentes de trabalho (2014-2019)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Índice de frequência (N.º acidentes x 1.000.000 / horas trabalhadas)	47,1	48,9	45,2	42,6	51,9	52,0
Índice de gravidade (N.º dias perdidos x 1.000.000 / horas trabalhadas)	1 266,9	1 502,8	1 275,7	1 339,7	1 913,7	1 519,1

8.3.2. Medicina do Trabalho

A medicina do trabalho constitui uma área de intervenção prioritária na política de recursos humanos da **Águas do Porto, EM**, que valoriza o local de trabalho como espaço de eleição para a prevenção primária dos riscos profissionais, a proteção da saúde e o acesso aos serviços de saúde, por parte dos trabalhadores. Com efeito,

o índice de vigilância da saúde dos colaboradores situou-se em 100% em 2019, o que significa que foram realizados todos os exames obrigatórios de acordo com a legislação vigente. No total, a empresa realizou 440 exames de admissão e periódicos em 2019, o que representa um aumento de 16,1% em relação ao ano precedente. Esta

situação reside no facto de a empresa ter incorporado no seu quadro de efetivos todos os colaboradores afetos à exploração das ETAR na sequência da resolução do contrato de prestação de serviços com a Ambiporto 2 – Tratamento de Efluentes, ACE.

8.3.3. Medicina Curativa

Atenta à saúde, bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores, a **Águas do Porto, EM**, disponibiliza, igualmente, serviços de medicina curativa para prestação de cuidados de saúde abrangentes e continuados com vista à manutenção das suas aptidões profissionais e do seu equilíbrio pessoal. As consultas de clínica geral, realizadas no Gabinete Médico da Sede da empresa, destinam-se

a resolver problemas súbitos e a acompanhar situações de doença crónica já diagnosticadas através da prescrição de terapêutica e de exames complementares de diagnóstico e de aconselhamento médico sobre práticas de saúde. Abrangem, também, o rastreio de doenças profissionais e o estabelecimento de medidas gerais de prevenção de doenças e lesões, em concertação com a medicina do

trabalho. Realizaram-se 1 169 consultas de medicina curativa de acordo com duas tipologias: urgência e acompanhamento clínico de situações específicas. Promoveram-se, igualmente, rastreios de saúde não obrigatórios, nos quais participaram 6,5% dos colaboradores.

8.3.4. Serviços de Psicologia

A **Águas do Porto, EM**, disponibiliza apoio socioprofissional que abrange informação e orientação sobre a melhor forma de utilização dos recursos existentes, o desenvolvimento de relações interpessoais e grupais, o apoio na construção de soluções para

problemas de índole psicossocial e o acompanhamento e a orientação na resolução de problemas. Este serviço visa, para além da resolução de problemas já existentes, atuar na prevenção de problemas psicossociais. Ao nível corretivo ou

de acompanhamento e orientação de situações problemáticas, foram efetuadas 147 consultas em 2019, representando mais sete consultas do que no ano anterior.

8.3.5. Projeto Saúde +

O projeto Saúde + nasceu no segundo semestre de 2019 e encontra-se, atualmente, em velocidade de cruzeiro. Visa a promoção da saúde dos colaboradores, potenciando o desenvolvimento de uma cultura organizacional de bem-estar físico, emocional e social. No âmbito deste projeto, desenvolveram-se várias ações de formação, sensibilização e workshops

promotores da saúde e do bem-estar. Foram, também, dinamizados diversos rastreios de saúde, abrangendo situações tão diferentes como o álcool, a glicemia, a função cardíaca (ECG) e a nutrição. Neste último parâmetro, continuam, até ao momento, a ser dadas consultas de nutrição duas vezes por semana nas instalações do Posto Médico da **Águas do Porto, EM**. Foi, ainda, aprovado

o Regulamento Interno de Consumo de Álcool e Estupefacientes, que atualmente vigora na empresa, sendo regularmente feitos rastreios nestes domínios. Em 2020, e nos anos vindouros, a empresa continuará a apostar na saúde dos seus trabalhadores, dinamizando e trabalhando diariamente para garantir boas condições de trabalho.

8.4. FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Tendo em vista a aquisição e desenvolvimento de melhores níveis de motivação, competências funcionais e liderança, a **Águas do Porto, EM**, implementou um Plano de

Formação Profissional para 2019 que se encontra subdividido em oito áreas temáticas, a saber: Desenvolvimento Pessoal, Ciências Sociais, Marketing, Enquadramento na Empresa, Direito,

Ciências Informáticas, Engenharias e Técnicas Afins e Segurança e Saúde no Trabalho. Em 2019 deu-se também continuidade à implementação da filosofia Lean Management em várias

unidades da empresa.

Houve uma aposta na qualidade e em formatos consonantes com as melhores práticas de mercado, o que culminou em ações de formação com uma grande componente e aplicabilidade prática, tendo sempre a preocupação

de proporcionar aos formandos uma procura ativa pelo conhecimento.

O número de formandos (481) representou 93,6% do total de efetivos da **Águas do Porto, EM**, o que revela um índice de participação elevado. No total, foram ministradas 14 371 horas

de formação. A execução de todas as ações de formação obedeceu a quatro modalidades: formação incluída no Plano de Formação, externa avulso, interna avulso e e-learning.

8.5. SISTEMA DE GESTÃO DE DESEMPENHO

O Sistema de Gestão de Desempenho (SGD) é um instrumento estratégico ao serviço de todos na **Águas do Porto, EM**, de forma a favorecer uma cultura de aprendizagem e de excelência organizacional. Assim, o processo de avaliação de desempenho, numa lógica de melhoria contínua, tem como objetivo fundamental o desenvolvimento organizacional, sendo operacionalizado em cinco grandes objetivos:

- Avaliar o nível de performance

individual de cada colaborador;

- Comparar e distinguir o nível de colaboração de cada um;
- Potenciar o desenvolvimento individual e de equipa, em consonância com objetivos organizacionais;
- Comprometer e responsabilizar os colaboradores com objetivos estratégicos operacionais;

- Promover uma cultura meritocrática e de orientação para resultados.

A implementação do SGD na **Águas do Porto, EM**, permite, ainda, a valorização dos colaboradores através da gestão de potencial, do diagnóstico de necessidades de formação, de eventuais transferências de posto de trabalho e, essencialmente, da integração e do consenso de interesses e objetivos.

8.6. MODELO DE GESTÃO DE CARREIRAS E ACORDO DE EMPRESA

Com estes dois instrumentos estratégicos, a **Águas do Porto, EM**, gerou uma maior equidade nas remunerações dos colaboradores,

incrementando melhorias em mais de 130 efetivos em 2019. De referir, igualmente, a entrada em vigor, em 27 de novembro de 2019, da revisão do

Acordo de Empresa.

8.7. PROGRAMA MAIS

No sentido de dar cumprimento ao objetivo estratégico “Adquirir e desenvolver melhores níveis de motivação, competências funcionais e liderança”, a **Águas do Porto, EM**, prosseguiu com a implementação do Programa MAIS (Motivar, Alinhar, Inovar e Superar), tendo compreendido um conjunto de 15 iniciativas ao longo de 2019.

As ações desenvolvidas destinam-se

a aumentar os níveis de motivação dos colaboradores, promover o seu comprometimento e alinhamento com os objetivos estratégicos e operacionais da empresa, melhorar os níveis de desempenho individual e coletivo, proporcionar o desenvolvimento profissional e pessoal e, por último, fomentar a cultura da meritocracia.

A taxa de execução deste programa

foi de 73,3%, salientando-se que, numa perspetiva de prevenção e reparação de situações de carência socioeconómica dos seus efetivos, a empresa continuou a atribuir kits escolares aos filhos dos colaboradores a frequentar o ensino básico e secundário.

8.8. PORTAL VER +

Desenvolvido internamente durante o ano de 2019, o Portal do Colaborador é mais uma ferramenta de gestão de recursos humanos, que permite facilitar e agilizar várias atividades do dia a dia. O Ver + pretende assumir-se como um canal de comunicação claro, objetivo e acessível a todos os trabalhadores. Através deste canal todos os trabalhadores podem facilmente

comunicar com os seus superiores hierárquicos e com a equipa de recursos humanos, assim como consultar, a qualquer momento, os seus dados pessoais e profissionais. Assim, os colaboradores têm acesso, à distância de um click, ao processo individual e ao recibo de vencimento, para além de conseguirem fazer o registo de assiduidade e pontualidade,

cumprindo-se sempre a política de proteção de dados de acordo com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD). O Portal Ver + deu os seus primeiros passos em 2019, mas terá ainda muito para crescer e evoluir nos próximos anos.

9. INVESTIMENTOS

9.1. EXECUÇÃO DO PLANO DE INVESTIMENTOS

Tal como detalhado na Tabela 14, o investimento global da **Águas do Porto, EM**, em 2019 foi superior a 20 milhões de euros, representando 97,4%

do valor total orçamentado no Plano de Investimentos para o presente ano, de acordo com aquilo que se encontra previsto nos IGP 2019-2021.

Tabela 14 | Investimentos executados em 2019

Áreas de Atividade	Valor Orçamentado	Valor Executado
Abastecimento de Água	3 567 190,00	6 339 260,08
Drenagem e Tratamento de Águas Residuais	5 815 986,00	6 314 380,06
Drenagem de Águas Pluviais	4 602 940,00	3 617 203,58
Edifícios e Outras Construções	3 192 635,00	2 787 705,51
Sistemas de Informação	1 297 849,00	514 910,56
Outros Investimentos	2 092 682,00	456 956,73
Total	20 569 282,00	20 030 416,52

Constata-se que a maior fatia do investimento total executado divide-se, praticamente ex aequo, entre o abastecimento de água (31,6%) e a drenagem e tratamento de águas residuais (31,5%), perfazendo montantes de € 6 339 260,08 e € 6 314 380,06, respetivamente.

Mais distantes destes montantes, encontram-se as intervenções na área de drenagem de águas pluviais (18,1%) que totalizam um investimento de € 3 617 203,58. A quarta posição é ocupada pela rubrica “Edifícios e Outras Construções (13,9%) devido à aposta da empresa na melhoria das

condições dos locais de trabalho e na reabilitação dos seus bens patrimoniais, absorvendo € 2 787 705,51. Os restantes € 971 867,29 dividem entre as rubricas “Sistemas de Informação” (2,6%) e “Outros Investimentos” (2,3%).

9.2. PROJETOS DE INVESTIMENTO COM FINANCIAMENTO NACIONAL E COMUNITÁRIO

No final de 2019, a **Águas do Porto, EM**, contava com sete candidaturas com financiamento comunitário, proveniente do Fundo de Coesão e do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER), e com financiamento nacional. Cinco destas candidaturas transitaram do ano anterior e duas foram aprovadas no ano em análise, uma pelo POSEUR e outra pelo Fundo Ambiental.

A despesa elegível total inscrita nas referidas Operações perfaz 5,9 milhões de euros, o que representa um valor de comparticipação aprovada de 4,4 milhões de euros. A comparticipação total recebida pela empresa no final de 2019 ascende a 2,2 milhões de euros. Relativamente às referidas candidaturas consideradas, a evolução registada no período em apreço foi a seguinte: Operações ativas a 31 de dezembro de 2019

1) Construção do Intercetor do Rio Tinto - POSEUR-03-2012-FC000041

Esta candidatura foi apresentada em agosto de 2015, em parceria com o Município de Gondomar, tendo o termo de aceitação sido assinado no dia 16 de janeiro de 2016. O valor global do investimento ascende a € 9 257 584,39, sendo que a parte

elegível correspondente à **Águas do Porto, EM**, é de € 2 926 962,71. A taxa de cofinanciamento aprovada é de 85%.

O início da obra ocorreu no passado dia 11/05/2017. No final de 2019, o projeto estava em fase de conclusão física. Quanto à execução financeira da candidatura, até ao final deste exercício, foi recebido 78% do apoio comunitário aprovado.

Este é um dos maiores projetos a nível ambiental na região Norte, representando a solução do maior problema ambiental regional. Prioritária para a qualidade ambiental da Área Metropolitana do Porto, a intervenção vai permitir despoluir o rio Tinto e dar uma nova vida às suas margens. No âmbito deste processo de regeneração, o rio Tinto deverá atingir o bom estado ecológico até ao final de 2021.

Conforme o projeto, os lugares atravessados por este afluente do rio Douro foram reabilitados urbanisticamente, permitindo o surgimento de uma nova área verde do centro de Gondomar até ao Freixo (Porto). Desta obra resultou a ligação entre o Parque Urbano de Rio Tinto, com 36 500 metros quadrados, e o Parque Oriental da Cidade do Porto, que aumentou a sua área para o dobro

(20 hectares).

2) Fecho do sistema de ARD da Cidade do Porto – Freixo – POSEUR-03-2012-FC-000420

A rede de águas residuais domésticas (ARD) da cidade do Porto divide-se em dois subsistemas: Oriental e Ocidental, onde pontificam as ETAR do Freixo e o de Sobreiras, respetivamente.

Esta Operação representa a conclusão da rede em baixa de ARD do Subsistema do Freixo. Idêntica concretização, relativa à rede de ARD do Subsistema de Sobreiras, permitirá que a acessibilidade física se aproxime dos 100%.

A candidatura foi apresentada em julho de 2016, tendo o termo de aceitação sido assinado no dia 28 de novembro. A despesa elegível aprovada ascende a € 328 231,58. Durante o ano de 2019 foram submetidos vários pedidos de pagamento e recebida a respetiva comparticipação. Nesta data, a Operação já recebeu 55% do financiamento aprovado e prevê-se estar concluída em abril de 2020. Esta Operação tem sido objeto de prorrogações de prazo e de redução dos trabalhos inicialmente previstos, quer por dificuldades de execução que só se revelaram na fase de obra, quer

pela situação económico-financeira do adjudicatário de uma das empreitadas que integram a candidatura, nomeadamente a sua entrada em PER (Plano Especial de Revitalização).

3) Fecho do sistema de ARD da Cidade do Porto – Sobreiras – POSEUR-03-2012-FC-000421

Esta Operação representa a conclusão da rede em baixa de ARD do Subsistema de Sobreiras. A candidatura foi apresentada em julho de 2016, tendo o termo de aceitação sido assinado no dia 25 de novembro. O valor global do investimento elegível aprovado ascende a €262 693,34. Nesta data, a Operação apenas recebeu 9% do financiamento aprovado, por a **Águas do Porto, EM**, ter avançado com um processo de resolução do contrato de uma das empreitadas adjudicada que integrava a candidatura, na sequência da entrada em PER do empreiteiro. A inclusão de uma nova empreitada, para a execução dos trabalhos, só foi aprovada pelo POSEUR no final do ano 2019, prevendo-se a conclusão financeira da candidatura em abril de 2020.

4) AQUALITRANS – Sistemas de Gestión y Control para la mejora de la eficiencia en la deputacion y la calidad ambiental de aguas a nivel transfronteirizo

Esta candidatura foi apresentada no âmbito da 1.ª convocatória

do Programa de Cooperação Transfronteiriça Interreg Espanha-Portugal (POCTEP) e é composta por cinco beneficiários:

- Chefe de fila: Entidade Pública Empresarial Augas de Galicia;

- Parceiros:

- o Instituto Enerxético de Galicia (INEGA);

- o Fundación Instituto Tecnológico de Galicia (ITG);

- o CMPEA – Empresa de Águas do Município do Porto, E.M.;

- o Instituto de Ciência e Inovação em Engenharia Mecânica e Engenharia Industrial (INEGI).

A **Águas do Porto, EM**, integrou esta parceria com o objetivo de reduzir os consumos de energia e as emissões de dióxido de carbono associadas às ETAR através da utilização de fontes de energia renováveis e da adoção de medidas de eficiência energética. O acordo entre beneficiários foi assinado no dia 24 de maio de 2017 com base no cofinanciamento FEDER no valor de 75% da despesa elegível aprovada, no valor total de 888 817,43€.

A execução física do projeto está concluída e o custo total suportado pela **Águas do Porto, EM**, fixou-se em € 102 050. Relativamente aos recebimentos, aguarda-se a

validação, por parte da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte, de duas tranches de despesas comprovadas e submetidas para avaliação, no valor de € 54 102,69. O projeto Aqualitrans assentou na criação de um modelo energético eficiente e sustentável para as ETAR, contribuindo para alcançar os objetivos gerais de desenvolvimento sustentável e de proteção ambiental definidos na Estratégia Europeia 2020. Foi elaborado um estudo inicial sobre o consumo energético em diferentes estações de tratamento situadas na Galiza e no Norte de Portugal, culminando no desenvolvimento posterior de um projeto piloto nas ETAR selecionadas para implementação de medidas de otimização energética. O desenvolvimento desta iniciativa permitiu obter um conjunto de resultados chave para a melhoria energética das ETAR e para o uso eficiente dos recursos utilizados no processo de tratamento de águas residuais.

5) Fundo Ambiental – Aviso 8732/2018 – Controlo de Cheias na Bacia da Ribeira da Asprela e Criação do Parque Verde Central da Asprela

No contexto do Aviso n.º 8732/2018, de 27 de junho de 2018, do Fundo Ambiental, referente à “Adaptação às Alterações Climáticas – Recursos Hídricos”, foi aprovada a candidatura intitulada “Controlo de Cheias na

Bacia da Ribeira da Asprela e Criação do Parque Verde Central da Asprela”, tendo o contrato de financiamento sido assinado no dia 7 de setembro de 2018. O início da empreitada de execução deste investimento aguarda o visto do Tribunal de Contas, bem como a publicação da portaria de extensão de encargos, pendente da aprovação da Direção Geral do Orçamento. O projeto une o Município do Porto, através da **Águas do Porto, EM**, à Universidade do Porto, proprietária do terreno situado entre a UPTEC e a Faculdade de Desporto, e ao Instituto Politécnico do Porto. O valor total da adjudicação é de 1,6 milhões de euros, sendo que o apoio ao financiamento é de 75%, até ao limite de € 1 000 000. A repartição dos custos acordada em contrato de constituição do consórcio entre as três partes é a seguinte:

- Universidade do Porto: 41,05%;
- Águas do Porto: 31,59%;
- Instituto Politécnico do Porto: 27,36%.

A intervenção prevista para o Parque Central da Asprela contempla o controlo de cheias na ribeira da Asprela e a criação de um espaço paisagístico único com vários espelhos de água e soluções de atravessamento pedonal e ciclável. A comunidade académica, constituída por alunos, docentes, investigadores e outros colaboradores, será a principal beneficiária deste novo pulmão verde, abrangendo um total de 30 000 indivíduos. Acrescem os utentes do Centro Hospitalar São João e do

IPO e os passageiros da Linha Amarela do Metro do Porto.

6) Controlo e Redução de Perdas Reais da Rede de Abastecimento de Água do Município do Porto – POSEUR -03-2012-FC-001263

Esta candidatura foi aprovada em 31/05/2019, no âmbito do programa POSEUR, com um prazo de execução de dois anos. O valor global do investimento elegível aprovado é de €1 865 710,68 e o valor cofinanciado pelo Fundo de Coesão é de €988 826,66.

A Operação tem como objetivo, para o ano horizonte de 2022, o controlo e a redução em 8,16% das perdas reais no sistema de abastecimento de água do Município do Porto. Consiste na realização de um conjunto de ações/medidas, que podem ser configuradas em três áreas principais:

- Reforço da monitorização e controlo do, através da otimização da setorização, com a criação de novas ZMC, e da melhoria da gestão e controlo de pressões e caudais, com a instalação de VRP e dataloggers em pontos estratégicos da rede;
- Implementação de modelos preditivos, através do desenvolvimento de um software para previsão de fugas na rede de abastecimento de água;
- Remodelação de condutas com elevado n.º de roturas, através da

substituição de 12,82 km de condutas distribuidoras;

7) Pavilhão da Água – Planeta Água – Re-Educa: Educar para uma Economia Circular

Esta candidatura foi aprovada em 18/06/2019, no âmbito de um aviso do Fundo Ambiental, com um prazo de execução a terminar em 30/11/2019. O valor global do investimento elegível aprovado cifrou-se em € 71 425. O montante cofinanciado pelo Fundo Ambiental (€ 49 997,50) foi recebido, na totalidade, no mês de dezembro de 2019.

O projeto, designado por “Planeta Água”, apresenta-se como uma exposição itinerante do Pavilhão da Água, multifacetada e polivalente, com cariz de sensibilização e educação ambiental, sobre os microplásticos e as alterações climáticas. É passível de colocação em diferentes ambientes e pode abranger várias áreas geográficas, chegando a diferentes faixas etárias e pessoas de diversas nacionalidades.

Em termos de execução financeira, o quadro seguinte reproduz a comparticipação comunitária e nacional recebida pela **Águas do Porto, EM**, até 31 de dezembro de 2019.

Tabela 15 | Projetos de investimento com financiamento comunitário e nacional

Designação da Operação	Despesa Elegível Aprovada	Taxa de Cofinanciamento	Comparticipação		Taxa de Execução
			Aprovada	Recebida até 31/12/2019	
FUNDOS COMUNITÁRIOS					
PORTUGAL 2020					
POSEUR-03-2012-FC-000041 – “Construção do Intercetor do Rio Tinto”	2 926 962,71€	85,00%	2 487 918,30 €	1 946 890,57 €	78,25%
POSEUR-03-2012-FC-000420 – “Fecho do Sistema de ARD da cidade do Porto - Freixo”	328 231,58€	85,00%	278 996,84	153 217,73€	54,92%
POSEUR-03-2012-FC-000421 – “Fecho do sistema de ARD da cidade do Porto - Sobreiras”	231 150,92€	85,00%	196 478,28	17 463,51€	8,89%
POSEUR-03-2012-FC-001263 – “Controlo e Redução de Perdas Reais na Rede de Abastecimento de Água do Município do Porto”	1 865 710,68€	53,00%	988 826,66	0,00€	0,00%
POCTEP					
0092_AQUALITRANS_1_E-Sistemas de Gestión y Control para la Mejora de la Eficiencia en la Depuración y la Calidad Ambiental de Aguas a nivel Transfronterizo	102 050,00€	75,00%	76 537,50€	0,00€	0,00%
FUNDOS NACIONAIS					
FUNDO AMBIENTAL					
FA-Aviso 8732/2018 – “Controlo de Cheias na Bacia da Asprela e Criação do Parque Verde Central da Asprela”	421 200,00€	75,00%	315 900,00€	0,00€	0,00%
FA-Aviso 4656-B/2019 – RE-Educa-Educar para uma Economia Circular – “Planeta Água”	71 425€	70,00%	49 997,50€	49 997,50€	0,00%
TOTAL	5 946 730,89€		4 394 655,08€	2 167 569,31€	49,32%

9.3. OBRAS E PROJETOS

9.3.1. Gestão Patrimonial de Infraestruturas

Ao longo do ano de 2019, a Unidade de Gestão de Ativos da **Águas do Porto, EM**, deu continuidade à implementação do Plano de Gestão Patrimonial de Infraestruturas, incidindo sobretudo no apoio e acompanhamento ao desenvolvimento de projetos para os 23,5 km sinalizados como necessidades prementes de intervenção nas redes de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de drenagem de águas pluviais. Por outro lado, acompanhando o forte investimento no espaço público da

cidade do Porto, não só através de promotores privados, mas também de entidades municipais, esta unidade responsabiliza-se pela articulação entre as necessidades de intervenção da empresa e as intervenções externas, garantindo uma análise integrada dos ativos coincidentes em cada obra, avaliando a sua vida útil, ponderando o risco e tomando uma decisão fiável de substituição, reparação ou compatibilização. Por último, é importante mencionar que a equipa de inspeção vídeo passou a integrar a Unidade de Gestão

de Ativos no presente exercício, assegurando a centralização da informação fundamental proveniente das inspeções às redes de drenagem de águas residuais e pluviais, com o objetivo de antecipar ocorrências e aumentar o trabalho preventivo em detrimento do reativo. Em 2019, a **Águas do Porto, EM**, procedeu à inspeção vídeo de 20 km de coletores de águas residuais e de 13 km de coletores de águas pluviais.

9.3.2. Obras Executadas

A Tabela 16 resume as obras realizadas pela **Águas do Porto, EM**, durante o ano de 2019 nas três redes sob a sua gestão. No setor de abastecimento de água, a empresa substituiu 16,8 km de condutas, 1 111 ramais domiciliários e 176 hidrantes. No que toca à

remodelação da rede de drenagem de águas residuais, verificou-se a substituição de 4,0 km de coletores, 353 ramais e 336 CRL. Embora os números sejam menos expressivos, foram também instaladas novas infraestruturas: 0,7 km de coletores,

233 ramais e 31 CRL. Acresce a remodelação de 6,3 km de coletores de águas pluviais e a execução de 0,4 km de coletores e 264 ramais novos.

Tabela 16 | Obras de água, saneamento e águas pluviais executadas em 2019

	Novo	Substituído	Total
Abastecimento de Água			
Conduatas (km)	0,438	16,820	17,258
Ramais (un.)	419	1 111	1 530
Hidrantes (un.)	3	176	179
Saneamento de Águas Residuais			
Coletores (km)	0,696	3,978	4,674
Ramais (un.)	233	353	586
CRL (un.)	31	336	367
Drenagem de Águas Pluviais			
Coletores (km)	0,381	6,266	6,647
Ramais (un.)	264	0	264

9.3.2.1. Plano de Remodelação da Rede de Abastecimento de Água

A **Águas do Porto, EM**, definiu um Plano de Remodelação da Rede de Distribuição de Água, cujo ponto de partida consistiu na realização de uma análise multicritério para hierarquizar as necessidades prioritárias de substituição de condutas, tendo em

consideração a informação disponível no software de gestão operacional quanto à ocorrência de roturas e avarias na rede entre 2011 e 2014, a idade das condutas e os materiais constituintes. As cinco empreitadas explicitadas na tabela seguinte compreendem a

substituição de 42,6 km de condutas, 4 461 ramais e 344 hidrantes, ascendendo o investimento a 7,7 milhões de euros.

Tabela 17 | Empreitadas incluídas no Plano de Remodelação da Rede de Distribuição de Água

Empreitadas	Execução			Investimento (€)	Estado
	Condutas (m)	Ramais (un.)	Hidrantes (un.)		
AA - Grupo 1	10 368,20	1 540	103	1 111 594,20	Concluída
AA - Grupo 2	13 794,47	1 191	119	3 203 116,62	Em curso
AA - Grupo 3	13 558,03	722	71	694 322,26	Concluída
AA - Grupo 4	4 870,26	1 008	51	956 866,77	Concluída
AA - Grupo 5	Em definição			1 755 890	A lançar
TOTAL	42 590,96	4 461	344	7 721 789,85	

Três das cinco empreitadas do Plano de Remodelação da Rede de Abastecimento de Água (Grupo 1, 3 e 4) encontram-se concluídas. Atualmente estão em curso as obras do Grupo 2, com um investimento de 3,9 milhões de euros, cujo término está previsto para o primeiro trimestre de

2021. Ainda se encontra em definição a quinta empreitada.

Para além destas empreitadas, a **Águas do Porto, EM**, lançou, no presente exercício, mais dois concursos públicos para outras intervenções de remodelação das várias redes, incluindo a rede de abastecimento de

água, cujo valor ascende a 1,6 milhões de euros. Deste modo, o valor total do investimento perfaz 9,3 milhões de euros, compreendendo a substituição de 50,7 km de condutas, 4 900 ramais e 417 hidrantes.

9.3.2.2. Reformulação da Conduta Adutora Nova Sintra-Pasteleira

Tendo em vista melhorar a exploração da rede de água e aumentar a fiabilidade do sistema, a empresa identificou a necessidade de reformulação da conduta adutora de Nova Sintra-Pasteleira, no troço entre Nova Sintra e Cais das Pedras, e de proteção desta conduta na Escarpa

das Fontainhas. Absorvendo um investimento de quase 1,3 milhões de euros, a empreitada foi finalizada em 2019.

Foram também reabilitadas as galerias de Nova Sintra e da Alfândega, esta última apenas na zona de substituição da conduta, até ao Cais das Pedras.

Esta obra incluiu, ainda, a telegestão e automação das válvulas existentes e a colocação de medidores de caudal nas derivações para a rede de distribuição da linha Nova Sintra-Pasteleira.

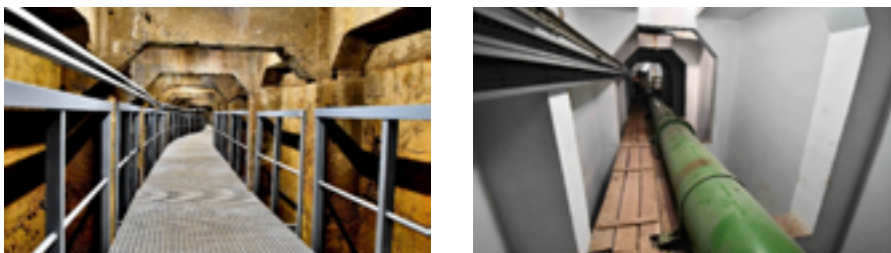


Figura 36 | Substituição da conduta adutora Nova Sintra-Pasteleira

9.3.2.3. Projeto Setorização Mais

A **Águas do Porto, EM**, desenhou o projeto “Setorização Mais: Otimização do Modelo de Setorização da Rede de Abastecimento de Água” que se

encontra em implementação e que visa a criação de 40 novas ZMC até ao final do primeiro trimestre de 2021, tendo em vista contribuir decisivamente para

a redução continuada da ANF (Figura 37).

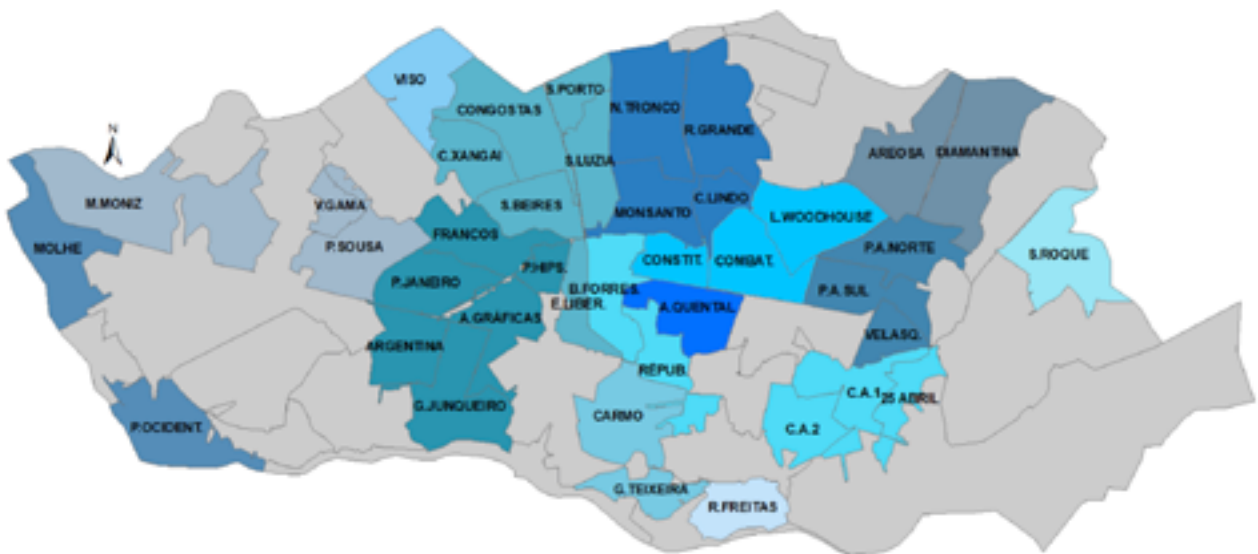


Figura 37 | Representação das ZMC interiores a implementar no âmbito do “Projeto Setorização Mais”

Para tal, serão construídas 34 novas câmaras de manobras para instalação de equipamentos de monitorização e controlo em tempo real do escoamento. Paralelamente, serão igualmente criados 90 novos pontos de monitorização e controlo da pressão do escoamento no interior das novas zonas. O contrato associado à execução desta empreitada e ao fornecimento e instalação destes

equipamentos foi assinado em janeiro de 2020, implicando um investimento total superior a 2,6 milhões de euros. À semelhança do que já acontece com as zonas existentes, a medição do caudal à entrada das novas ZMC será feita por caudalímetros eletromagnéticos flangeados a instalar em câmaras de manobras apropriadas. Para além do caudal, também será permanentemente monitorizada

a pressão junto da entrada das ZMC, através da instalação de dataloggers com ligação ao sistema de monitorização em tempo real. Este projeto vem colmatar a necessidade de monitorização integral do sistema, fechando a setorização global da rede. Após a sua conclusão, o sistema irá dispor de 87 ZMC, tal como representado na figura infra.

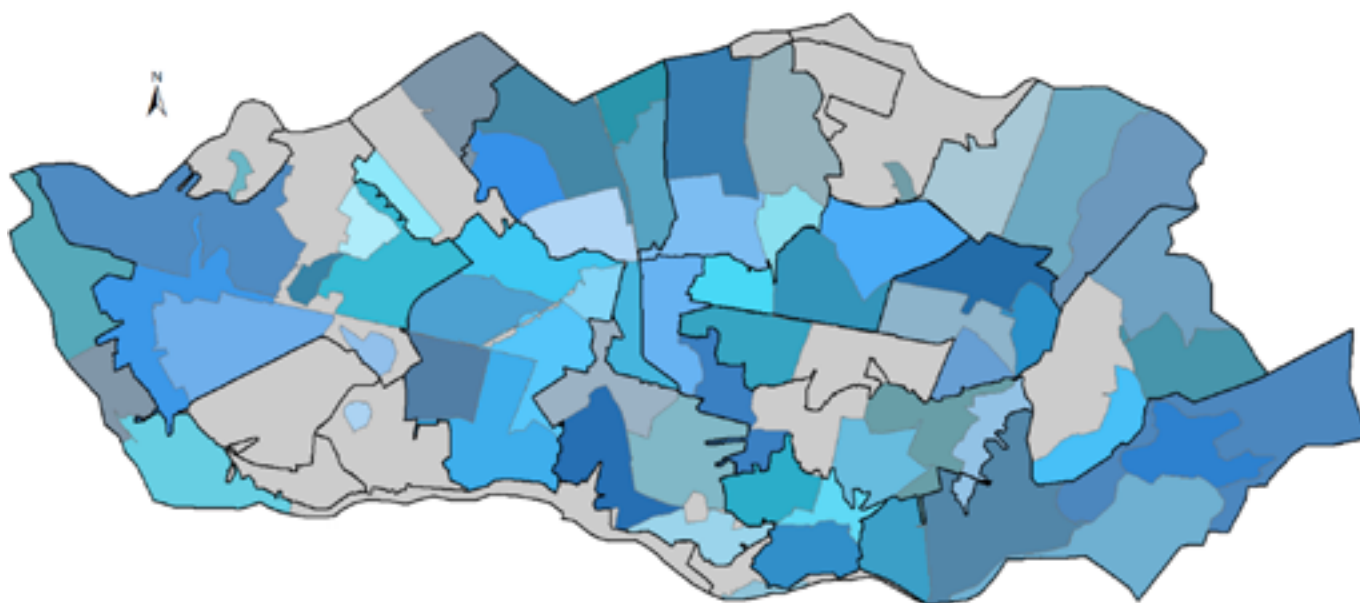


Figura 38 | Representação das ZMC interiores a implementar no âmbito do “Projeto Setorização Mais”

No final de 2019, uma das novas ZMC foi já implementada – Pasteleira Ocidental. Estão também estabelecidas no terreno as fronteiras de 32 das 40 novas zonas a criar, concretizadas pelo fecho das válvulas de limite necessárias, o que significa que, para estas, as características do escoamento já se encontram totalmente definidas e estabilizadas,

tendo sido dada especial atenção à variação das pressões na rede de distribuição por forma minimizar os impactos sentidos nas torneiras dos consumidores. O projeto Setorização Mais está incluído na candidatura a fundos comunitários denominada “Controlo e Redução de Perdas Reais da Rede de Abastecimento de Água do

Município do Porto”. Esta candidatura foi aprovada em maio de 2019, no âmbito do programa POSEUR, com um prazo de execução de dois anos. O valor global do investimento elegível aprovado é de €1 865 710,68 e o valor cofinanciado pelo Fundo de Coesão é de €988 826,66.

9.3.2.4. Requalificação dos Reservatórios dos Congregados e do Bonfim

De modo a reforçar a segurança e fiabilidade do sistema de abastecimento de água, a **Águas do Porto, EM**, concluiu a empreitada de requalificação dos reservatórios dos Congregados e do Bonfim, que inclui também uma pequena intervenção na estação elevatória de Nova Sintra. Estas duas importantes infraestruturas

de armazenamento de água da rede de distribuição do Porto estão em operação desde 1950 e 1960, respetivamente. Com uma capacidade máxima total de 13 500 m³, o reservatório dos Congregados é constituído por quatro células circulares e abastece atualmente duas ZMC (Congregados-

Alta e Congregados-Superior), funcionando de forma distinta: a primeira totalmente gravítica e a segunda por bombagem, através da estação elevatória dos Congregados, sendo esta a única estação elevatória ativa do atual sistema.



Figura 39 | Reabilitação dos reservatórios dos Congregados e do Bonfim

Por sua vez, o reservatório do Bonfim é composto por quatro células, duas circulares e duas retangulares, com uma capacidade máxima total de 30 000 m³. Este reservatório abastece a ZMC Média Central, em conjunto com o reservatório de Santo Isidro, que foi alvo de reabilitação em 2013. As obras de reabilitação destes reservatórios abrangeram a recuperação estrutural dos edifícios e a

reformulação dos circuitos hidráulicos associados, melhorando a sua operacionalidade através da instalação de válvulas motorizadas e de novos caudalímetros de entrada e saída, com vista ao aumento da fiabilidade das medições relacionadas com as ZMC associadas.

Trata-se de um investimento total de €1 469 675,57, cuja divisão por infraestrutura é a seguinte:

- Reservatório do Bonfim: € 882 752,91;

- Reservatório dos Congregados: €551 484,49;

- Central Elevatória de Nova Sintra: €35 438,17.

9.3.2.5. Construção do Intercetor de Rio Tinto

No âmbito da parceria entre as autarquias do Porto e de Gondomar, a empreitada de construção do intercetor de rio Tinto arrancou em maio de 2017, tendo ficado concluída neste exercício, mais precisamente em julho de 2019. Com um investimento global superior a 9,2 milhões de euros, esta intervenção foi cofinanciada pelo POSEUR com 7,86 milhões de euros do Fundo de Coesão.

Com esta obra foi possível reabilitar o emissário existente numa extensão de 1 950 metros e construir um exutor com 4 100 metros que liga as ETAR do Meiral, em Gondomar, e do Freixo,

no Porto, que, no total, servem mais de 140 mil habitantes. Está em causa a despoluição e melhoria do estado ecológico do rio Tinto, que funcionava como meio recetor das descargas das ETAR de rio Tinto (Gondomar) e do Freixo (Porto), assim como a proteção, estabilização e valorização ambiental do seu leito e margens.

Embora ambas as ETAR respeitassem os parâmetros legais de descarga no rio Tinto, o caudal insuficiente deste curso de água não permitia a diluição necessária das águas residuais rejeitadas, inviabilizando que esta massa de água superficial consiga

atingir um Bom Estado global. Esta é, precisamente, uma das principais causas para o facto de o rio Tinto, classificado como uma massa de água fortemente modificada, obter a classificação “Mau” no que concerne ao Estado/Potencial Ecológico e “Insuficiente” no que diz respeito ao Estado Químico, com base na informação apresentada no projeto do Plano de Gestão de Região Hidrográfica (PGRH) do Douro 2016-2021.

9.3.2.6. Substituição do Coletor Geral da Zona Norte

O Coletor Geral da Zona Norte é uma das mais relevantes infraestruturas de águas residuais domésticas da cidade do Porto, que recolhe e conduz até à ETAR de Sobreiras os efluentes produzidos em grande parte das freguesias de Paranhos, Ramalde e Lordelo do Ouro. É constituído por troços com diversas idades e diferentes materiais (betão, FF, PP e grés), com diâmetros compreendidos entre 700 e 800 mm.

Trata-se de um coletor, por princípio, separativo, mas onde provavelmente são também drenados caudais de infiltração ou mesmo pluviais, provenientes de ligações indevidas. Esta questão aliada ao mau estado de conservação, à diversidade de materiais e à necessidade de localizar esta infraestrutura em arruamentos e locais públicos, que facilitem o acesso para exploração e manutenção, justificam esta intervenção.

Por isso, a **Águas do Porto, EM**, definiu como prioridade a substituição e reabilitação do Coletor Geral da Zona Norte, no troço compreendido entre o Nó da VCI com a Avenida da Boavista e a ETAR de Sobreiras, correspondendo a um investimento de 1,7 milhões de euros.



Figura 40 | Novo Coletor Geral da Zona Norte

9.3.2.7. Criação do Parque Central da Asprela

A ribeira da Asprela nasce no Porto, onde possui uma extensão de 4,2 km (dos quais apenas 0,93 km estão a céu aberto), apresentando uma bacia hidrográfica de 3,23 km². A área que se pretende intervir e que dará origem ao futuro Parque Central da Asprela localiza-se a sul e a poente da Faculdade de Desporto da Universidade do Porto (FADEUP);

confina a nascente com a rua Roberto Frias, a sul com a rua Júlio Amaral de Carvalho, a sudoeste com o Metro e rua Alfredo Allen, a poente pela rua Dr. António Bernardino Almeida e a norte pela rua Dr. Plácido da Costa e FADEUP.

Para o desenvolvimento deste projeto foi constituída uma equipa multidisciplinar entre vários parceiros,

nomeadamente a **Águas do Porto, EM**, a Câmara Municipal do Porto, a Universidade do Porto e o Instituto Politécnico do Porto, almejando a concretização de soluções inovadoras e sustentáveis num espaço verde de uso público de referência. Este desígnio visa enriquecer e dinamizar a área urbana em questão, especialmente ocupada por equipamentos de ensino

e investigação, elevando a qualidade e a diversidade dos sistemas naturais na proximidade dos cidadãos, a vivência e a perceção do espaço exterior vivo, os níveis de saúde e bem-estar e a qualidade ambiental.

O Parque Central da Asprela contempla soluções inovadoras e sustentáveis de estabilização de margens com recurso a técnicas de bioengenharia em meio marcadamente urbano, tendo em vista a minimização e compensação de impactes em áreas de elevada densidade construtiva, muito vulnerável face a episódios de cheias e inundações, por via da valorização e funcionalidade dos sistemas naturais e da viabilidade da sua conectividade. Em resumo, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- Favorecer a qualificação territorial e ambiental, através de ações de minimização de riscos de cheias e inundações, promovendo a segurança de pessoas e bens;
- Promover o enquadramento dos recursos hídricos num meio marcadamente urbano;
- Fomentar o acesso da população a espaços de contacto com a natureza em áreas de elevada densidade populacional;
- Contribuir para o cumprimento dos objetivos da Diretiva Quadro da Água, transposta para a legislação nacional através da Lei da Água (Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro), designadamente a melhoria das condições hidrogeomorfológicas da ribeira.

Este projeto foi objeto de uma candidatura a financiamento nacional no âmbito do Aviso n.º 8732/2018 – Adaptação às Alterações Climáticas – Recursos Hídricos, do Fundo Ambiental. A candidatura foi aprovada com um financiamento global de € 1 000 000 para um investimento total de 1,6 milhões de euros. No caso da **Águas do Porto, EM**, o montante a investir corresponde a 519 mil euros, dos quais 315 mil serão financiados pelo Fundo Ambiental. O contrato para a execução da presente empreitada foi assinado em outubro de 2019, mas a mesma ainda não teve início pelo facto se encontrar a aguardar o visto do Tribunal de Contas.

9.3.2.8. Musealização do Rio de Vila

O rio de Vila, por se tratar de uma das linhas de água com maior importância histórica, foi o primeiro a ser escolhido para se dar início à sua musealização, tendo a conceção e o desenvolvimento deste projeto arrancado no primeiro semestre de 2016. Este projeto inclui a estruturação de um discurso interpretativo e de conteúdos para apoio à visita no troço entre a Estação de São Bento e o Largo de São Domingos, passando a integrar

o Circuito Urbano da Água na cidade do Porto.

O seu percurso corresponde a uma galeria constituída por hasteais e abóboda em pedra granítica, constituindo um valioso e interessante património histórico e cultural. Escavações arqueológicas recentes revelaram a presença nesta zona da cidade, nomeadamente no eixo das ruas Mouzinho da Silveira-Flores, de um conjunto apreciável de vestígios

arqueológicos datados do período romano até à época contemporânea. A entrada neste novo espaço, cujo investimento estimado ascende a 860 mil euros, realizar-se-á através da estação de metro de São Bento para uma sala onde será instalado o serviço de bilheteira, local para exposições e apresentações e a porta de acesso ao percurso visitável. A empreitada, atualmente em curso, teve início em outubro de 2018, prevendo-se a sua

conclusão durante o primeiro trimestre de 2021, de modo a funcionar como um dos polos do novo Museu da

Cidade.



Figura 41| Musealização do rio de Vila

9.3.2.9. Reformulação do Pavilhão da Água

De forma a continuar a desempenhar o seu importante papel na sensibilização da população para a temática dos recursos hídricos e a estimular a competitividade com outros museus atuais, o Pavilhão da Água foi objeto de obras de ampliação e reabilitação, da autoria do arquiteto Alexandre zv Burmester, e de reformulação e atualização e aumento das experiências da área expositiva. Recorde-se que este museu interativo foi inaugurado em 1998, no âmbito da Expo'98, tendo sido transferido para o Parque das Cidade do Porto em 2011.

Este projeto consubstanciou-se em várias vertentes: otimização da funcionalidade interna das infraestruturas, reenquadramento de espaços (bilheteira no interior do Pavilhão), criação de uma área para loja, reformulação e criação de experiências interativas e multigeracionais e melhoria de acessos a espaços comuns. Pretende-se aumentar quer o número de visitantes, quer o valor das receitas associadas à exploração deste equipamento. A obra, no valor de 745 mil euros, ficou concluído no final de 2018. Seguiu-se

a fase de instalação das experiências correspondente a um investimento de 260 mil euros. A reabertura do Pavilhão da Água ao público aconteceu no dia 23 de março de 2019. Com um forte enfoque no papel da **Águas do Porto, EM**, a nova área expositiva incide na globalidade do ciclo urbano da água. Toda a componente pedagógica foi reforçada com recursos inovadores, onde a interatividade e o entretenimento tornam a aprendizagem mais fascinante.

9.3.2.10. Reconstrução do Laboratório

O antigo edifício do Laboratório de Análises **Águas do Porto, EM**, apresentava diversas patologias

estruturais, bem como, dada a sua antiguidade, uma organização do espaço que não se coadunava com

as atuais necessidades e valências do mesmo. Assim, a empresa arrancou, em 2019, com a empreitada de

reconstrução total do edifício. Este investimento de 1,2 milhões de euros irá traduzi-se num edifício de três pisos, com uma área total de construção de 682 m². O projeto divide-se nas diversas valências deste serviço, reorganizando a localização e modernizando as áreas adstritas às mesmas, permitindo um aumento

da eficiência dos processos e possibilitando a integração de novas valências, como por exemplo visitas de estudo.

O projeto construtivo abarca soluções para a eficiência energética, permitindo, assim, reduzir os consumos de energia e, por consequente, a pegada carbónica do edifício. Prevê-

se a aplicação de materiais com melhor comportamento térmico, a adoção de iluminação mais eficiente (privilegiando, sempre que possível, a iluminação natural), a instalação de unidades de ventilação e climatização mais eficientes, entre outras medidas.

9.3.2.11. Instalação do Parque de Estacionamento Elétrico e Reformulação dos Armazéns

Dando seguimento à empreitada de requalificação do edifício administrativo da Logística, terminada em abril de 2017, a **Águas do Porto, EM**, elaborou o projeto de requalificação dos edifícios adjacentes, onde se encontram os armazéns. Esta obra foi concluída em 2019 e conseguiu reorganizar e otimizar os espaços, adequando-os aos fluxos de trabalho e às necessidades de armazenamento e gestão de stocks, bem como reabilitar todo o núcleo central exterior. Neste espaço, a empresa ergueu, também, um aparcamento automóvel

parcialmente coberto por painéis fotovoltaicos. Dotado, no imediato, de 68 postos de carregamento elétrico dos veículos, tem uma capacidade máxima para 120 viaturas. Este parque equivale, em conjunto com os armazéns, a um investimento de 1,5 milhões euros, sendo esta uma infraestrutura essencial para a renovação da frota automóvel para veículos elétricos e híbridos. Grande parte da energia elétrica que suporta o carregamento das viaturas é obtida através de energia renovável produzida na central fotovoltaica instalada na Sede da empresa, junto à Central de Nova Sintra. A capacidade

desta central aumentou cerca de 38%, passando para uma potência instalada de 454 kWp, através da instalação de painéis fotovoltaicos na cobertura do parque de estacionamento. Recorde-se que, no âmbito do concurso público adjudicado em março de 2018 pelo Grupo Câmara Municipal do Porto, a **Águas do Porto, EM**, recebeu, em regime de renting, 84 viaturas, das quais 58 são totalmente elétricas, 8 híbridas e as restantes a combustão.

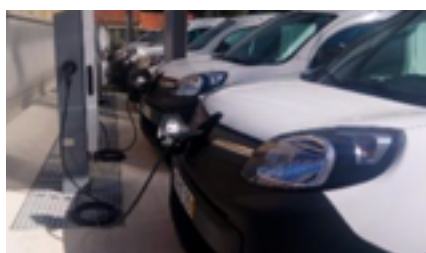


Figura 42| Parque automóvel com postos de carregamento dos veículos elétricos

9.3.2.12. Outras Intervenções em Infraestruturas

Entre as empreitadas mais importante, a **Águas do Porto, EM**, teve, ainda, em curso, ao longo de 2019, as seguintes intervenções:

- Requalificação do Bairro S. João de Deus - Remodelação das infraestruturas de água, águas residuais e águas pluviais (€ 1 584 676);
- Requalificação da rua Barão de Forrester - Remodelação das infraestruturas de água, águas residuais e águas pluviais (€ 1 129 980);

- Remodelação das redes água, águas residuais e águas pluviais na rua de Monsanto e na Praça 9 de Abril (€ 892 097);

- Requalificação das ruas do Sol e de S. Luís - Remodelação das infraestruturas de água, águas residuais e águas pluviais (€ 847 000);

- Remodelação do Edifício Comercial – Fase 2 (€ 592 743).

No que concerne a obras em fase de concurso público, e para além daquelas

que já foram descritas nos pontos anteriores, sobressaem as seguintes:

- Reabilitação do edifício principal e construção do edifício de apoio da Quinta de Baixo (€ 2 800 668)
- Reabilitação do Bairro do Regado - Remodelação das redes de água, águas residuais e águas pluviais (€ 1 297 462);
- Requalificação do Parque de Resíduos (€ 1 339 695).

9.3.3. Projetos Estratégicos

9.3.3.1. Plano Estratégico da Empresa

O Plano Estratégico de Gestão Integrada do Ciclo Urbano da Água no Município do Porto está a ser elaborado com consultoria do Departamento de Hidráulica e Ambiente do Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), dividindo-se em quatro fases:

- Fase 1: Situação de Referência: Caracterização e diagnóstico do ciclo urbano da água no município do Porto, tendo por base os resultados de um conjunto de indicadores de desempenho;

- Fase 2: Quadro Estratégico: Alinhamento das linhas estratégicas do Plano com a visão e os objetivos estratégicos e operacionais da empresa;

- Fase 3: Plano de Ação: Programação indicativa, em termos físicos, temporais e financeiros do plano de implementação e identificação dos respetivos agentes de desenvolvimento;

- Fase 4: Plano de Gestão: Gestão, monitorização, atualização e avaliação

de desempenho do Plano Estratégico.

Está, neste momento, a decorrer a elaboração de um diagnóstico aprofundado da atual gestão do ciclo urbano da água no Município do Porto, assim como a definição de orientações estratégicas e programáticas para o período 2020-2030. Para além das áreas de atividade da empresa (abastecimento de água e drenagem urbana, abarcando esta última a gestão de águas residuais, águas pluviais, ribeiras e praias), esta análise abrange temas transversais como

a situação económico-financeira, a sustentabilidade social e ambiental, a

tecnologia e inovação e a gestão de recursos humanos.

9.3.3.2. Programa de Gestão e Redução da Água Não Faturada

Dado o seu carácter primordial, o Programa de Gestão e Redução da ANF inclui um conjunto de estratégias internas com metas previstas para o período entre 2019 e 2021, cujo objetivo é a obtenção de um valor global de 15% para este índice no final de 2021. Durante 2019, importa referir a concretização das seguintes ações constituintes do Programa:

- Aumento do enfoque no CAP através de várias ações como:
 - o Aumento da carga horária e semanal das equipas diariamente no terreno pesquisando fugas e avarias nas infraestruturas;
 - o Criação de uma equipa dedicada à pesquisa de fugas e avarias com recurso a loggers acústicos diariamente colocados na rede;
 - o Aproveitamento de ferramentas como geofone para munição das equipas no terreno para localização das avarias identificadas nas infraestruturas;
 - o Contratação de uma equipa externa dedicada à pesquisa de fugas e avarias com recurso ao geofone durante o período noturno.
- Reforço da reparação de avarias através de alocação de duas equipas

permanentes ao fim de semana, reduzindo o tempo médio destas intervenções;

- Aumento das campanhas de substituição programada de contadores com necessidade, designadamente por motivos de controlo metrológico, reduzindo, conseqüentemente, a idade média do parque;
- Implementação da estratégia de dotação da totalidade do parque de contadores com módulos de telemetria;
- Instalação de três contadores ultrassónicos nos três maiores consumidores para reforço da fiabilidade de medição e faturação;
- Conclusão da empreitada de construção de duas novas câmaras de manobras e instalação de caudalímetros para novas zonas a criar no âmbito da setorização das ZMC Média Central Bonfim e Média Central Santo Isidro;

- Criação de quatro novas sub-ZMC: D. João IV, Pinto Bessa, Pasteleira

Ocidental e VRP Bessa Leite.

- Elaboração e início da implementação do projeto “Setorização Mais” que visa a setorização massiva das zonas de abastecimento principais da rede com a finalidade de aumentar o nível de monitorização do sistema para deteção mais célere e eficaz das fugas e avarias;
- Continuação da execução das empreitadas de renovação da rede de distribuição de água através da substituição das condutas mais problemáticas;
- Conclusão da empreitada de reabilitação dos reservatórios do Bonfim e dos Congregados, juntamente com a reestruturação dos respetivos circuitos hidráulicos;
- Implementação de sistemas de telegestão nos reservatórios do Bonfim, Congregados (alargamento) e Nova Sintra, aumentando, desta forma, o nível de controlo remoto destas infraestruturas.

9.3.3.3. Porto Saneamento 100% – Adesão à Rede

No final de 2019, a taxa de adesão ao serviço de águas residuais fixou-se em 99,56%. Os prédios ainda não ligados à rede pública são casos de maior complexidade, nomeadamente pela dificuldade de contactar os proprietários ou pela dificuldade económica dos mesmos, sendo, nos casos mais graves, geradores de insalubridades pontuais.

Neste contexto, a **Águas do Porto, EM**, identificou a necessidade de delinear e implementar um plano de ação que promova a adesão integral à rede pública de saneamento. Este projeto arrancou no final do primeiro semestre de 2019 com o propósito de reunir as condições para assegurar a ligação à rede pública de 200 prédios, num horizonte temporal até 2022. Foram

efetivadas 24 ligações, mais quatro do que a meta traçada para este ano. Em paralelo, e tendo em consideração que está em curso a infraestruturização em falta para completar 100% de acessibilidade física, pretende-se promover as respetivas ligações dos prédios que, entretanto, venham a reunir condições para tal.

9.3.3.4. Plataforma Eletrónica de Licenciamento

A construção e reabilitação do edificado na cidade do Porto tem tido um crescimento substancial, traduzindo-se no aumento da submissão de projetos de licenciamento e de pedidos de vistoria recebidos pela **Águas do Porto, EM**. Esta situação desencadeou a necessidade de a empresa reformular vários procedimentos na área do licenciamento, de forma a tornar mais simples, rápido e sustentável o tratamento dos processos que, diariamente, entram na empresa. Para esse efeito, foi criada a Plataforma Eletrónica de Licenciamento (PEL), que permite, numa só aplicação, gerir toda

a informação, diligências e tratamento dos processos de licenciamento. Esta nova ferramenta começou a funcionar no dia 28 de junho e está disponível no Balcão Digital da empresa e no site institucional.

A PEL compreende a submissão digital dos processos de licenciamento, a automatização e monitorização de cada etapa do processo e toda a sua tramitação interna, integrando um sistema de alertas e vários sistemas informáticos e bases de dados. Deste modo, ao permitir o acompanhamento de todo o processo, esta ferramenta constitui uma melhoria no acesso à informação prestada aos requerentes,

bem como na otimização do processo interno de licenciamento.

Esta plataforma foi complementada com um “Manual de Boas Práticas de Licenciamento de Redes Prediais”, que clarifique os procedimentos e documentos administrativos e técnicos, no âmbito da implementação de um sistema de gestão da qualidade e consequente certificação (ISO 9001). Foram, ainda, concretizadas outras medidas, designadamente um plano de formação para os colaboradores da empresa e ações de informação/ sensibilização dirigidas aos promotores, proprietários e técnicos.

9.3.3.5. Atualização Dinâmica da Base de Dados de Clientes

O principal objetivo deste projeto é a criação, desenvolvimento e manutenção de uma plataforma de dados de clientes cuja atualização se processe de forma dinâmica, integrando as diversas aplicações e bases de informação existentes na **Águas do Porto, EM**.

Neste sentido, serão definidos e implementados procedimentos

e automatismos que, uma vez assimilados, visam melhorar e completar a informação armazenada, através da manutenção da integridade dos dados constantes nas aplicações informáticas associadas à gestão de clientes.

Através deste projeto será, assim, possível melhorar a robustez e a qualidade da base de dados dos

clientes, através do aumento do número de contactos telefónicos e digitais e, dessa forma, diversificar os meios de comunicação e o tipo de interações com os clientes e promover um contato mais simples, desmaterializado, eficiente e próximo.

9.3.3.6. Plano de Sucessão e Desenvolvimento dos Colaboradores

A **Águas do Porto, EM**, identificou como um fator crítico para a sustentabilidade e sucesso da empresa a identificação, promoção e retenção do talento interno. O conhecimento crítico e basilar para o negócio está, em grande medida, concentrado num conjunto específico de colaboradores, que, muitas vezes, apresentam uma experiência profissional longa e uma antiguidade elevada.

Neste sentido, é crucial para a empresa manter e promover a transmissão coerente e saudável do conhecimento organizacional. Para o efeito, e em parceria com uma consultora de renome no mercado, foi desenvolvido um plano de sucessão e alocação de trabalhadores, garantindo o alinhamento estratégico com a visão e

missão.

Este plano assume-se como uma ferramenta determinante e crucial para a gestão de pessoas, estando inteiramente relacionado com outros macroprocessos de recursos humanos, tais como o modelo de gestão de carreiras e o sistema de gestão de desempenho. A construção do documento assentou em três fases importantes:

1. Identificar as funções críticas, competências-chave e trabalhadores de elevado potencial;
2. Perceber a evolução da população de ativos, compreendendo as necessidades de sucessão e as áreas críticas;
3. Garantir a execução de um plano de desenvolvimento específico

com vista à transmissão de informação, garantindo a retenção do conhecimento e a promoção do talento.

Foi, assim, identificado um conjunto de 52 funções críticas no universo de funções da **Águas do Porto, EM**, sendo que para 29 destas foi, desde logo, apresentado um plano de sucessão. Com especial relevância é de destacar que 59% das funções críticas têm sucessão identificada e destas 62% possuem um sucessor pronto “agora” e 52% têm mais do que um sucessor. No âmbito deste Plano, foram, igualmente, reconhecidas necessidades formativas com o objetivo de colmatar eventuais gaps e que venham a dotar os colaboradores dos conhecimentos e competências

necessárias para se assumirem como sucessores de sucesso.

A curto prazo, a **Águas do Porto, EM**, dará os primeiros passos na implementação deste plano, que passará a ser uma constante nos

próximos anos e ficará completo previsivelmente em 2023. Nessa altura, a empresa terá dados passos sólidos e consistente na gestão sustentável, equilibrada e promotora do talento dos seus trabalhadores.

9.3.3.7. H2PORTO: Plataforma Tecnológica de Gestão do Ciclo Urbano da Água no Município do Porto – Fases 2 e 3

Após a conclusão da primeira fase da H2PORTO – Plataforma Tecnológica de Gestão Integrada do Ciclo Urbano da Água, durante o ano de 2018, referente à definição e implementação da arquitetura da plataforma, a **Águas do Porto, EM**, tem em curso a Fase 2, que se prende com a instrumentação das redes, a agregação de dados, a criação e disponibilização de informação e o controlo remoto dos ativos.

Posteriormente, avançar-se-á para a Fase 3 correspondente à autonomia, apoio à tomada de decisão e melhoria da fiabilidade dos indicadores de gestão. Os objetivos a atingir com

esta ferramenta estruturante da gestão tática e operacional são os seguintes:

- Integrar toda a informação dispersa das redes de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais e de águas pluviais, ribeiras e praias;
- Obter um conhecimento integral das redes públicas de drenagem urbana;
- Melhorar a qualidade das massas de água (ribeiras e águas balneares);
- Facilitar a comunicação interna/externa;

- Apoiar a gestão das operações (prevenção e correção) e o processo de decisão;
- Prever episódios de poluição/inundações e emitir alertas;
- Reduzir o tempo de resposta;
- Promover a comunicação com a população.

10. PERSPETIVAS FUTURAS

Não é novidade que o mundo está em mudança. A novidade reside na velocidade com que as mudanças ocorrem, e o setor da água não foge a esse paradigma. De um modo geral, as entidades gestoras de água terão de estar preparadas para uma regulação cada vez mais escrupulosa, para fenómenos de escassez de água mais frequentes, para uma transição das fontes de energia, para o envelhecimento das infraestruturas, e para lidar com consumidores cada vez mais exigentes.

Na **Águas do Porto, EM**, alguns dos principais desafios que se avizinham são hoje conhecidos. A continuidade do processo de redução da água não faturada, a proximidade com os clientes, a digitalização dos processos, a gestão da informação, a certificação da empresa, a nova abordagem à energia e a transformação das ETAR em agentes da economia circular estarão inevitavelmente nos futuros passos da empresa. Ao mesmo tempo, a capacidade de renovação dos seus quadros sem perda de conhecimento

constituirá um dos maiores desafios de gestão.

Numa altura em que tanto se fala de economia circular nas cidades, a internalização da operação das ETAR do Freixo e Sobreiras representa uma enorme oportunidade. Isto porque, questões como a valorização de lamas, a produção de biogás, a recuperação de nutrientes e a reutilização de água tratada, só poderão ser efetivamente abordadas com a empresa ao leme dessa estratégia.

Na cidade, a capacidade de mitigação dos efeitos das alterações climáticas, e o aumento da resiliência das infraestruturas à ocorrência mais frequente de fenómenos extremos, serão igualmente um dos maiores desafios do modelo holístico do ciclo urbano da água.

A última fase do Plano de Redução de Água Não Faturada, materializada no projeto Setorização Mais, irá colocar a empresa na linha da frente das entidades gestoras com menores

perdas de água, colocando-a perto do nível ótimo de perdas de uma cidade com o perfil do Porto, e elevando a importância de um controlo diário ativo de perdas, coadjuvado por uma gestão de ativos cada vez mais robusta e preditiva.

Ao mesmo tempo, na gestão do saneamento, a empresa mantém o objetivo de garantir a adesão integral à rede pública até 2021, e metas que forçosamente serão cada vez mais ambiciosas no que concerne às afluências indevidas entre sistemas.

Transversal à área de exploração, a crescente sensorização e a informação gerada nos vários pontos da cidade, potenciará a transição da **Águas do Porto, EM**, de uma mera empresa municipal de abastecimento de água para um acelerador inteligente de dados do Município.

O investimento na relação com os clientes passará por assegurar plataformas de atendimento cada vez mais eficientes, complementada por

uma estratégia de comunicação fácil e transparente com a comunidade.

Na gestão de Recursos Humanos, concluído o Plano de Sucessão e Desenvolvimento dos colaboradores da empresa, os próximos passos deverão passar pelo investimento na formação e no robustecimento das ferramentas de gestão de RH, bem como no planeamento detalhado da renovação do quadro de colaboradores, a médio e longo prazo.

E no seu percurso de afirmação no setor, a **Águas do Porto, EM**, deverá continuar a dar enfoque à participação em conferências e grupos de trabalho técnicos, como forma de promover um benchmarking ativo, facilitar o conhecimento de boas práticas, e promover parcerias com outros players do setor.

Apesar das incertezas económicas, financeiras e sociais resultantes do alastramento da pandemia que

atualmente vivemos, e do impacto negativo na atividade da empresa que esta situação irá inevitavelmente originar a curto prazo, a **Águas do Porto, EM**, deverá continuar a traçar o seu caminho de excelência, em que tanto há ainda a fazer em prol da inovação, da eficiência, da afirmação na cidade, da valorização dos seus colaboradores, e da prestação de um serviço diferenciador.

11. FACTOS RELEVANTES OCORRIDOS APÓS O TERMO DO EXERCÍCIO

11.1 IMPACTO DA PANDEMIA COVID-19

No dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou o novo coronavírus como pandemia devido à sua propagação à escala mundial, pressupondo uma abrangência geográfica muito maior do que uma epidemia e um universo mais amplo de pessoas afetadas. Mais de três meses depois de terem aparecido os primeiros casos em Wuhan, na China, a Covid-19 tinha já provocado mais de 118 mil infetados, em 114 países, e 4 291 mortes. Oficialmente, esta nova doença chegou a Portugal no dia 2 de março, quando dois casos foram confirmados como positivos, de acordo com os dados da Direção-Geral da Saúde (DGS). Perante este cenário, e na sequência do Plano de Contingência em

vigor, a Câmara Municipal do Porto decidiu, no dia 13 de março, decretar serviços mínimos para todo o universo municipal como medida preventiva de combate à disseminação da Covid-19. Consequentemente, foi determinado o encerramento dos serviços municipais, à exceção dos indispensáveis para assegurar a prossecução inadiável das atribuições e competências essenciais ao funcionamento da cidade do Porto. Posteriormente, o Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março, declarou o estado de emergência nacional, com fundamento na verificação de uma situação de calamidade pública. A **Águas do Porto, EM**, considerando o facto de prestar um conjunto de serviços públicos essenciais, adotou as seguintes medidas no sentido de

salvaguardar a saúde e bem-estar dos seus colaboradores e restantes stakeholders:

- Recurso ao teletrabalho, sempre que o mesmo seja possível, mantendo-se os trabalhadores disponíveis durante o período normal de trabalho;
- Garantia da execução de todas as atividades consideradas essenciais e em que não seja possível o recurso ao teletrabalho através da implementação de medidas de rotatividade e/ou desfasamento dos horários dos colaboradores, salvaguardando todas as medidas profiláticas aplicáveis segundo as orientações da DGS;
- Dispensa temporária dos trabalhadores que não prestem funções

em serviços identificados como críticos e que exerçam atividades em que não seja possível o recurso ao teletrabalho, até ao momento em que se considere indispensável o seu trabalho efetivo, devendo os mesmos permanecer em casa, evitando o contacto social e mantendo o distanciamento de segurança. Estes colaboradores encontram-se na bolsa de reserva e em regime de rotatividade.

• O atendimento comercial de clientes passou a ser efetuado apenas por contacto telefónico e de canais online, através do Balcão Digital e de um chat criado especificamente para o efeito. Como consequência da aplicação das referidas medidas referidas, na data de conclusão deste relatório, o perfil da prestação laboral dos recursos humanos da **Águas do Porto, EM**, num total de 529 trabalhadores, caracterizava-se pela seguinte distribuição:

- Colaboradores em regime de teletrabalho – 50,1%;
- Colaboradores a trabalhar nas/ou a partir das instalações da empresa – 32,1%;
- Colaboradores em reserva – 15,3%
- Colaboradores em situação de absentismo ou outras – 2,5%.

Apesar das incertezas económicas, financeiras e sociais resultantes do alastramento da pandemia do novo coronavírus, que parou parte significativa da cadeia produtiva a nível global, os especialistas perspetivam já uma nova recessão da economia mundial com aumento significativo da taxa de desemprego.

Este cenário terá impacto negativo na atividade da **Águas do Porto, EM**, nomeadamente no seu desempenho económico-financeiro, como consequência, quer da redução do consumo por parte dos clientes do setor empresarial, não obstante se perspetivar um aumento do consumo doméstico, quer nas cobranças dos clientes do setor doméstico, em razão das dificuldades financeiras que se perspetivam para as famílias. A partir de 14 de março, e tendo em vista prevenir a propagação da doença, a empresa determinou a suspensão do atendimento presencial ao público, a suspensão da leitura presencial dos instrumentos de medição e também a suspensão dos cortes por falta de pagamento, passando a ser prestados apenas os serviços considerados essenciais/prioritários e/ou urgentes. Posteriormente, no início de abril, foi aprovado um pacote de medidas de apoio excecional aos clientes domésticos e não domésticos da **Águas do Porto, EM**, porquanto é entendimento desta empresa municipal que as

medidas apresentadas se encontram devidamente acauteladas e justificadas por motivos de interesse público, sendo elegíveis os clientes nas seguintes condições:

- Clientes domésticos em situação de dificuldade económica, determinada por perda de rendimentos do trabalho;

- Clientes não domésticos:

- o Instalações, estabelecimentos ou atividades com encerramento total ou parcial motivado por Decreto do Governo/determinação legislativa/administrativa;

- o Atividades com queda abrupta ou acentuada de, pelo menos, 40% da faturação no período de 30 dias anterior à apresentação do pedido, com referência à média mensal dos dois meses anteriores a esse período ou relativamente ao período homólogo do ano anterior;

- o Atividades iniciadas há menos de 12 meses com queda abrupta ou acentuada de, pelo menos, 40% da faturação referente à média desse período.

As medidas aprovadas consistem na disponibilização de condições excecionais de regularização de dívidas, mediante a reestruturação dos acordos de pagamento em prestações

em curso para os clientes não domésticos, assim como o acesso a acordos de pagamento em prestações simplificados para clientes domésticos e não domésticos.

Foi, igualmente, determinada a isenção de pagamento das tarifas de disponibilidade de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais no caso dos clientes não domésticos. A medida vigorará durante o período do estado de emergência ou, se se entender oportuno, enquanto se verificarem restrições legais ou

administrativas totais ou parciais ao exercício de atividades económicas. Os impactos, nas demonstrações financeiras de 2020, desta conjuntura desfavorável não são passíveis de mensuração com fiabilidade, devido à incerteza associada à extensão e duração da pandemia. No entanto, a **Águas do Porto, EM**, tem a firme convicção que estes impactos não colocam em causa a continuidade das operações. Os seus efeitos refletir-se-ão sobretudo a nível das operações, da rentabilidade e da tesouraria, podendo

implicar uma recalendarização do Plano de Investimentos. As medidas adotadas, acima referidas, tiveram em consideração a melhor informação disponível nesta data, havendo um quadro de incerteza associado à evolução futura que dependerá dos efeitos da Covid-19 na economia.

11.2. NOVO TARIFÁRIO PARA 2020

O novo tarifário dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais na cidade do Porto foi aprovado, no final de janeiro de 2020, em reunião do Executivo Municipal. Observa-se um ligeiro aumento dos preços, nomeadamente nos consumos mais elevados, devendo, no entanto, sublinhar-se que os valores fixados não refletem o aumento acumulado do custo de compra da água em mais de 20%, entre 2014 e 2020, e ficam significativamente abaixo da média da inflação que, no mesmo período, foi de 6%.

Indo ao encontro da Recomendação Tarifária da ERSAR, a **Águas do Porto, EM**, iniciou, neste ano, um processo de

adoção e aproximação da sua estrutura tarifária à estrutura tarifária preconizada pela entidade reguladora, corrigindo, ao mesmo tempo, alguns aspetos que não promoviam a completa equidade entre utilizadores, nem o incentivo ao uso eficiente da água. As principais alterações apresentadas são as seguintes:

- Definição de uma estrutura tarifária assente essencialmente em apenas dois tipos de utilizadores: domésticos e não domésticos;
- Estabelecimento de um período de progressiva adaptação tarifária para as várias tarifas bonificadas;

- Uniformização das tarifas de disponibilidade nos utilizadores domésticos com contadores DN15, DN20 e DN25;

- Introdução de um coeficiente de correção (0,9) no cálculo da componente variável da tarifa de saneamento;

- Redefinição dos escalões de consumo nas tarifas variáveis.

Importa referir, de igual modo, que o novo tarifário se enquadra num cenário de acréscimo do valor de aquisição de água à Águas do Douro e Paiva, que entrou em vigor em janeiro de 2020, que se cifra em 3,62%. Em simultâneo, o final do ano de 2019 ficou marcado

por um aumento substancial dos encargos da **Águas do Porto, EM**, fruto do processo de internalização da operação e manutenção das ETAR.

Para além de representar uma aproximação à estrutura tarifária consignada nas recomendações da ERSAR, o tarifário em vigor em 2020 apresenta um conjunto de vantagens, designadamente:

- Estabelece uma correlação entre tarifas e custos de cada uma das atividades reguladas;
- Permite acompanhar o aumento generalizado de custos, sem refletir esse aumento nos utilizadores domésticos;
- Elimina situações tarifárias incoerentes com o valor de custo para a empresa;
- Reforça a lógica de responsabilidade ambiental, penalizando os consumos mais excessivos e favorecendo os consumos mais reduzidos.



Governo da Sociedade

2

1. Governo da Sociedade

A **Águas do Porto, EM**, rege-se pelo regime jurídico da atividade local e das participações locais, aprovado pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, na sua última redação. A sua atividade é enquadrada pelo Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3

de outubro, que estabelece os princípios e regras aplicáveis ao setor público empresarial, quer do setor empresarial do Estado, quer do setor empresarial local, cumprindo os princípios de Bom Governo que lhe são aplicáveis. Assim, a empresa

cumpra a missão que lhe está atribuída, bem como os objetivos que estipula, tendo em conta parâmetros de qualidade exigentes e respeitando os princípios de responsabilidade social, desenvolvimento sustentável e serviço público.

1.1. OBJETO SOCIAL

A **Águas do Porto, EM**, é uma entidade empresarial local de âmbito municipal dotada de autonomia estatutária, administrativa e financeira, constituída

em outubro de 2006, cujo capital social é detido, na sua totalidade, pela Câmara Municipal do Porto. O seu objeto social corresponde à gestão

integrada e sustentável de todo o ciclo urbano da água no Município do Porto (Figura 43), englobando as seguintes atividades:

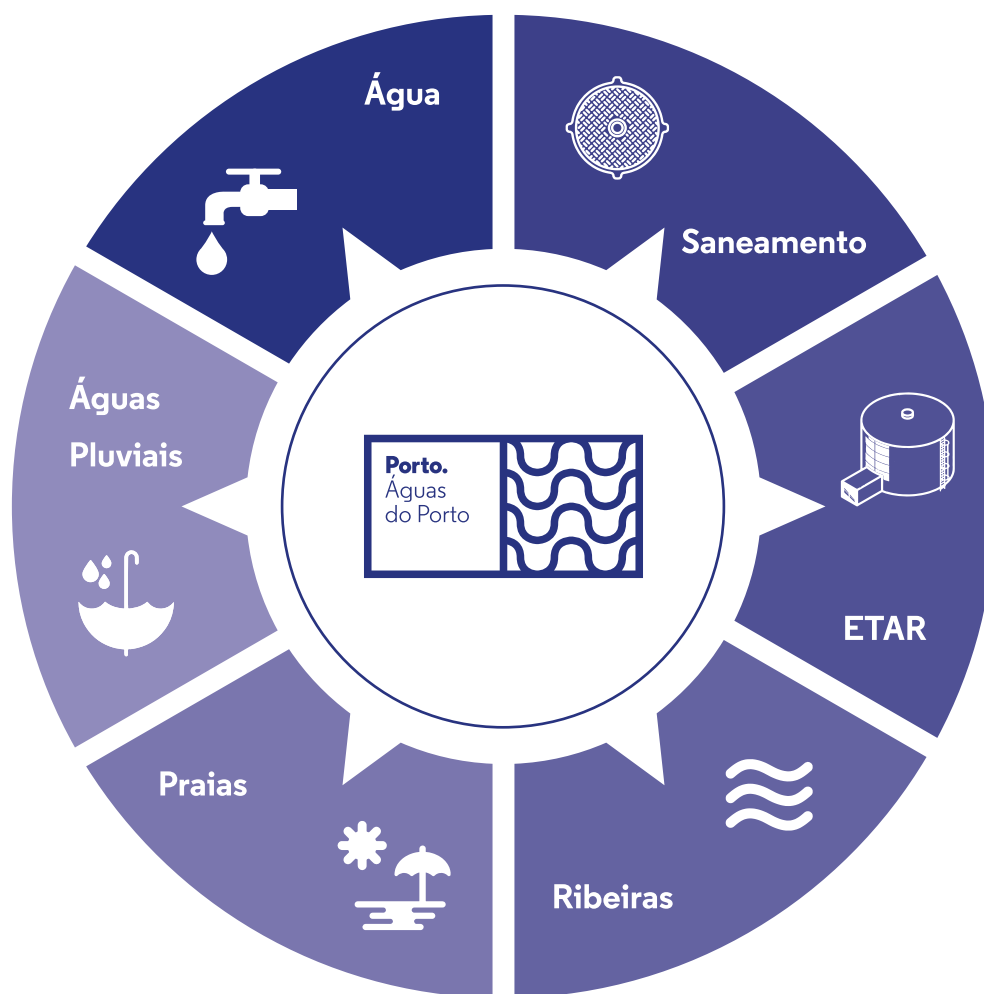


Figura 43 | Gestão integrada do ciclo urbano da água

A **Águas do Porto, EM**, é uma das maiores empresas portuguesas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, servindo 157 949 clientes e um equivalente populacional de 500 000 habitantes. Todos os dias são fornecidos, em média, 49 450 m³ de água aos portuenses.

O controlo analítico da qualidade da água é assegurado pelo Laboratório de Análises da empresa, que se encontra acreditado pelo Instituto Português de Acreditação de acordo com a norma NP EN ISO/IEC 17025. São realizadas 25 063 análises por

ano à água distribuída, das quais 18 747 na rede pública e 6 320 na rede predial, assegurando o cumprimento dos exigentes padrões de qualidade impostos pela legislação europeia e portuguesa. O indicador “Água Segura” situa-se em 99,63%

No que respeita ao saneamento, a **Águas do Porto, EM**, recolhe diariamente 57 754 m³ de águas residuais, que são conduzidas para duas ETAR (Freixo e Sobreiras) com tratamento terciário. A fiscalização realizada aos afluentes e efluentes das estações de tratamento incide em 424

amostras, num total de 1897 ensaios: 1689 parâmetros físico-químicos e 208 parâmetros bacteriológicos. O cumprimento dos valores paramétricos legais é de 100%.

A empresa é também responsável pela drenagem de águas pluviais, pela gestão de 66 km de linhas de água, pela gestão das águas balneares e da frente marítima da cidade e pela promoção da sustentabilidade e da educação ambiental através do Pavilhão da Água.

1.2. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

O processo de planeamento estratégico seguido pela **Águas do Porto, EM**, encontra-se alicerçado na visão, missão e valores descritos na Figura 44.

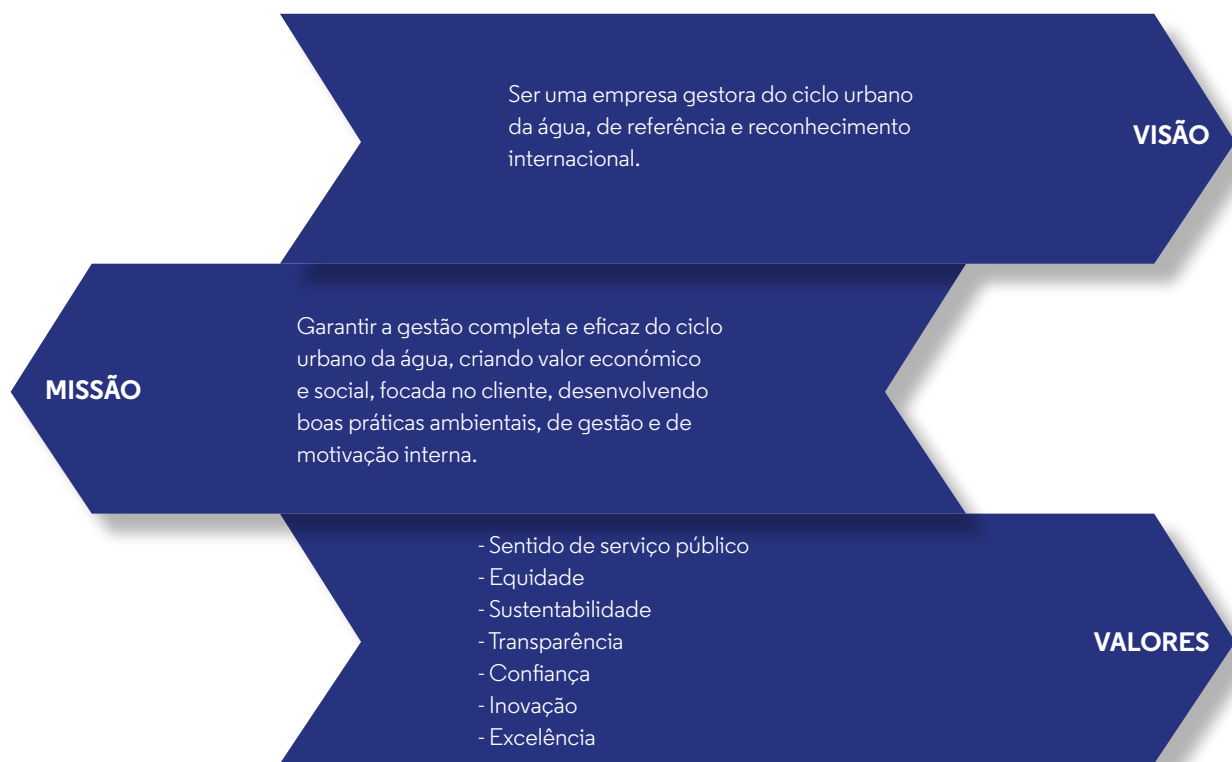


Figura 44 | Missão, visão e valores

Para dar cumprimento à sua missão, visão e objetivos, a **Águas do Porto, EM**, definiu como pilares de atuação os seguintes valores:

• **Sentido de Serviço Público:**

Observância de um conjunto de princípios éticos e de normas de conduta por parte do colaboradores em funções públicas, visando assumir e difundir a cultura ética da empresa

e o sentido de serviço público que prestam.

• **Equidade:** Promover a equidade social, económica, cultural e de género como condições vitais para a afirmação dos direitos humanos das gerações presentes e futuras.

• **Sustentabilidade:** A cultura organizacional da empresa assenta no

equilíbrio entre o desenvolvimento económico, a proteção ambiental e a responsabilidade social, criando valor para os seus clientes e restantes partes interessadas.

• **Transparência:** A empresa privilegia um relacionamento transparente com todas as partes interessadas e adota estratégias e desenvolve ações em sintonia com elevados padrões de

ética. Entende que o comportamento ético é uma responsabilidade de todos, todos os dias e em tudo que o faz.

• **Confiança:** Agir com responsabilidade e ética e construir uma relação de confiança com os clientes e demais partes interessadas são princípios essenciais para estabelecer uma relação produtiva e mutuamente vantajosa.

• **Inovação:** O desenvolvimento e aplicação de soluções diferenciadoras e mais adequadas aos interesses dos clientes é o objetivo da estratégia de atuação.

• **Excelência:** Exigindo o melhor dos seus colaboradores, a empresa trabalha para antecipar e satisfazer as necessidades e expectativas dos seus clientes e stakeholders, procurando melhorar a qualidade dos serviços prestados em cada oportunidade.

Com base na metodologia do Balanced Scorecard, e tendo em vista o alinhamento do planeamento estratégico com as ações operacionais, o Mapa Estratégico em vigor encontra-se estruturado em 13 objetivos estratégicos (Figura 45).

Tendo em conta que o abastecimento de água, o saneamento de águas residuais e a drenagem de águas pluviais são serviços públicos essenciais, a **Águas do Porto, EM**, coloca o seu foco no cliente com o intuito de atingir a excelência na sua satisfação. Neste sentido, o Mapa Estratégico da empresa é encimado pela Perspetiva Clientes, devendo as outras três perspetivas ser interpretadas como potenciadoras da primeira.

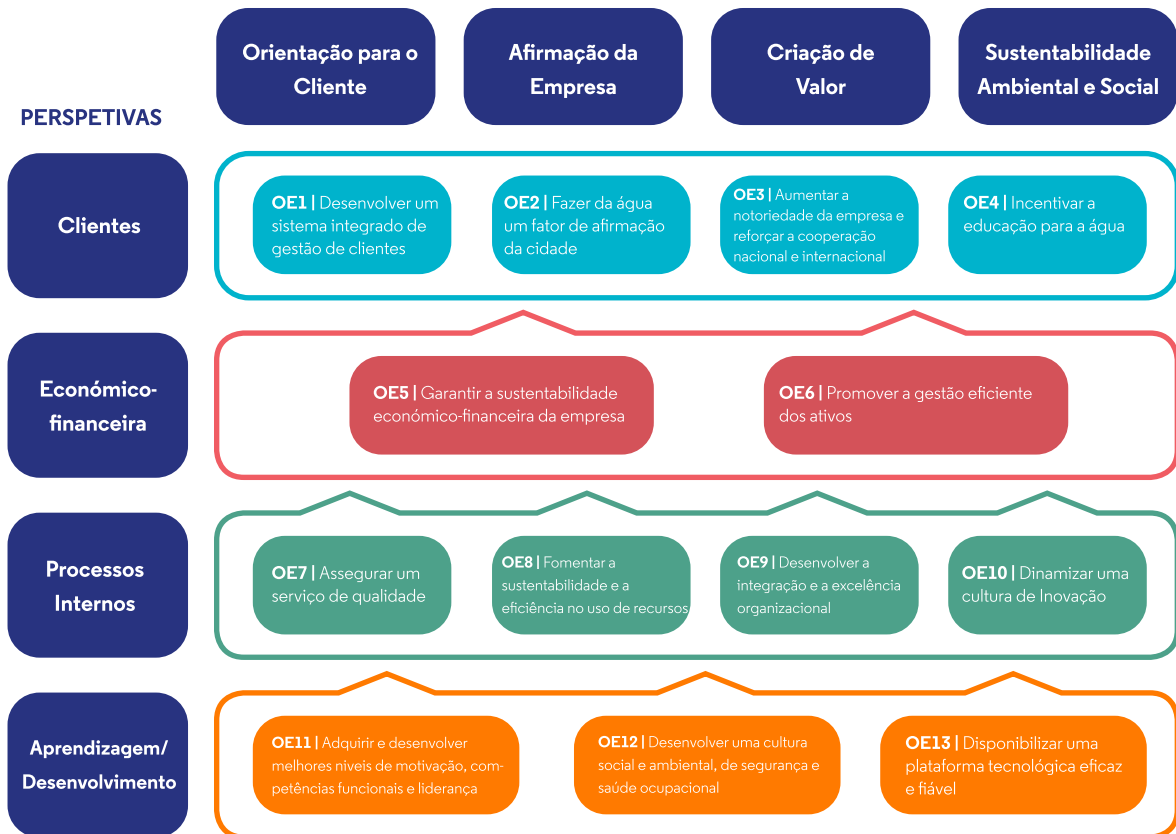


Figura 45 | Mapa Estratégico

A Matriz Estratégica corresponde ao mapeamento dos principais indicadores de gestão e das suas metas, permitindo, a cada mês, que os seus responsáveis prestem contas à empresa sobre o seu nível de cumprimento e apresentem as ações previstas para corrigir os desvios relativamente às metas estabelecidas.

Em 2019 foi definido um conjunto de 75 indicadores estratégicos cuja avaliação de desempenho tem diferentes periodicidades (mensal, trimestral, semestral e anual). O painel de indicadores da empresa é, ainda, composto por 107 métricas referentes às atividades de índole operacional.

Em paralelo, e para além dos indicadores de gestão, a Matriz Estratégica desdobra-se também num conjunto de projetos estruturantes (dez em 2019), sendo a sua execução física e financeira analisada trimestralmente.

1.3. ESTRUTURA DE CAPITAL

A **Águas do Porto, EM**, é uma empresa local de âmbito municipal, de acordo com a Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, que aprova o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais.

A empresa rege-se pelos Estatutos, pelas deliberações dos órgãos que a integram ou que sobre ela exercem poderes de tutela e, subsidiariamente,

pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, e, no que nesta não for especialmente regulado, pela lei comercial e, subsidiariamente, pelo regime do setor empresarial do Estado. O capital social ascende a € 80 000 000 e é detido, na sua totalidade, pela Câmara Municipal do Porto.

Através do contrato de sociedade (Estatutos), o Município do Porto

delegou na **Águas do Porto, EM**, todos os poderes necessários ao cumprimento do seu objeto social, aprova anualmente as tarifas e tem conhecimento dos Instrumentos de Gestão Previsional, os quais definem os vetores estratégicos do negócio a curto e médio prazo.

1.4. ÓRGÃOS SOCIAIS

Os órgãos sociais da **Águas do Porto, EM**, são constituídos pelo Conselho de

Administração, a Assembleia Geral e o Fiscal Único, estando designados os

seguintes titulares (Tabela 18).

Tabela 18 | Órgãos sociais da empresa

Assembleia Geral
Representante do acionista (Município do Porto): Maria Helena de Amaral Arcos Vilasboas Tavares
Presidente da Mesa: Ana Filomena Alves Leal Leite da Silva
Primeiro Secretário da Mesa: António Pedro Pinto de Sousa Teixeira
Secretária da Mesa: Maria Teresa Monteiro de Andrade Santarém
Conselho de Administração
Presidente: Frederico Vieira Martins Fernandes
Vice-Presidente: Ana de Campos Cabral de Noronha e Meneses
Administrador Não Executivo: Miguel de Miranda Cabral Dias Gomes
Fiscal Único
RSM & Associados -SROC, Lda. representada por António Gerardo Pinheiro de Oliveira

O Conselho de Administração é o órgão de gestão da empresa, formado por três elementos, um dos quais o seu presidente, que são nomeados pela Câmara Municipal do Porto, tal como determinado no Artigo 13.º dos Estatutos da empresa.

É da sua esfera de competências definir as orientações estratégicas e elaborar os planos plurianuais e anuais de atividade e de investimento, assim como apresentar os orçamentos anuais de investimento, de exploração e de tesouraria e o balanço previsional, procedendo, periodicamente, à sua revisão e controlo.

Nos termos do disposto nos artigos 44.º e 50.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado em anexo

ao Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, conjugado com os artigos 21.º e 25.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, e os artigos 15.º e 16.º dos Estatutos, o Conselho de Administração deliberou delegar, com a possibilidade de subdelegação, no Presidente do Conselho de Administração um conjunto de competências para a prática de atos em áreas que concretizam a gestão corrente da empresa, permanecendo no órgão colegial o acervo de poderes insuscetíveis de serem delegados, nos termos do disposto no artigo 406.º do Código das Sociedades Comerciais.

Os membros que integram o Conselho de Administração depositaram na Procuradoria-Geral da República,

a declaração de inexistência de incompatibilidades ou impedimentos, nos termos e em conformidade com o disposto no n.º 8, do Artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, na sua última redação, e do n.º 1 do Artigo 11.º da Lei n.º 64/93, de 26 de agosto, também na sua última redação. Ao Tribunal Constitucional indicaram, por escrito, a declaração dos seus rendimentos, bem como do seu património e cargos sociais, nos termos do Regime Jurídico de Controlo Público de Riqueza dos Titulares de Cargos Políticos, conforme imposto pelo Artigo 1.º da Lei n.º 4/83, de 2 de abril, na sua última redação, a Declaração de Rendimentos, Património e Cargos Sociais.

Nos termos do Artigo 9.º dos referidos Estatutos, a Assembleia Geral é composta por um presidente e por dois secretários em representação do único acionista da empresa, a Câmara Municipal do Porto. Cabe-lhe a apreciação e votação dos documentos de prestação anual de contas e dos instrumentos de gestão previsional. A presença e participação dos membros da Assembleia Geral assume o carácter não remunerado, não sendo objeto de qualquer tipo de compensação

financeira ou outra.

Por seu lado, aplicando o Artigo 19.º dos Estatutos, a fiscalização das atividades desenvolvidas pela empresa, nomeadamente o controlo da legalidade, a regularidade e a boa gestão financeira e patrimonial, compete ao Fiscal Único. A Sociedade de Revisores Oficiais de Contas RSM & Associados -SROC, Lda., representada por António Gerardo Pinheiro de Oliveira, ROC n.º 945, foi designada

em 18 de dezembro de 2017 pela Assembleia Municipal do Porto, nos termos do disposto no número 3, do artigo 26.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, conjugado com o disposto no número 3, do artigo 413.º do Código das Sociedades Comerciais.

1.5. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura orgânica da **Águas do Porto, EM**, é a que se apresenta no organograma da Figura 46, dividindo-se em seis áreas operacionais e quatro áreas de suporte, acrescidas da Auditoria Interna.

Constituem áreas operacionais a Direção de Exploração, que agrupa cinco UO (Abastecimento de Água, Drenagem e Tratamento de Águas Residuais, Drenagem de Águas Pluviais, Ribeiras e Praias, Gestão de Operações

e Administração Direta), a Direção de Engenharia formada por duas UO (Licenciamento e Obras e Projetos), a Direção de Sistemas de Informação constituída por uma UO (Informática), a Direção Administrativa e Financeira, que engloba três UO (Recursos Humanos, Logística e Contabilidade), e a Direção de Sustentabilidade e Ambiente composta por uma UO (Educação Ambiental). A estas juntou-se, no presente exercício, a Direção Jurídica e de Contencioso constituída

por duas UO (Serviços Jurídicos e Gestão da Dívida).

Nas áreas de suporte, com reporte direto ao Conselho de Administração, incluem-se a Secretaria Geral, o Planeamento e Controlo, a Gestão de Clientes e o Laboratório.

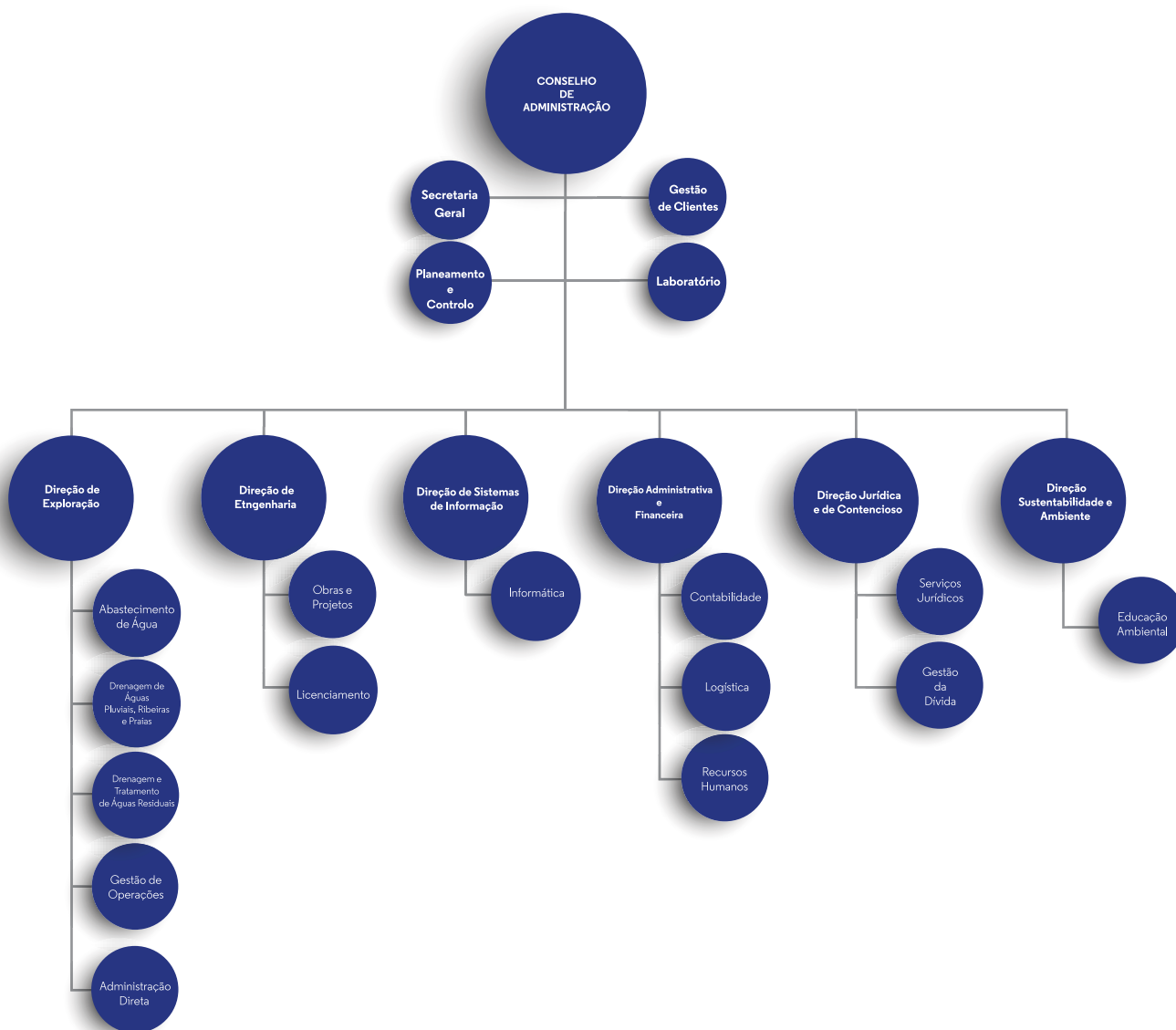


Figura 46 | Organograma

A competência dos membros do Conselho de Administração na coordenação direta das áreas de gestão está distribuída da seguinte forma:

•Presidente | Frederico Vieira Martins Fernandes: Secretaria Geral, Planeamento e Controlo, Direção de Exploração (Abastecimento de Água,

Drenagem e Tratamento de Águas Residuais, Drenagem de Águas Pluviais, Ribeiras e Praias, Gestão de Operações e Administração Direta), Direção de Engenharia (Licenciamento e Obras e Projetos) e Direção de Sistemas de Informação (Informática).

•Vice-Presidente | Ana de Campos Cabral de Noronha e Meneses:

Direção Administrativa e Financeira (Recursos Humanos, Logística e Contabilidade), Direção Jurídica e de Contencioso (Serviços Jurídicos e Gestão da Dívida), Direção de Sustentabilidade e Ambiente (Educação Ambiental), Gestão de Clientes e Laboratório.

1.6. REMUNERAÇÕES E OUTROS ENCARGOS

Com efeitos a 1 de abril de 2012, as remunerações dos gestores públicos foram fixadas nos termos disposto no Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro, e do consagrado na Resolução

do Conselho de Ministros n.º 16/2012, de 14 de fevereiro, e na Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/2012, de 26 de março.

Os valores das remunerações auferidas e dos benefícios e demais regalias concedidas pela empresa

aos membros dos órgãos sociais constam do Anexo às Demonstrações Financeiras – Nota 20.

1.7. INSTRUMENTOS DE GESTÃO

A gestão da **Águas do Porto, EM**, desenvolve-se de acordo com o enquadramento legislativo e normativo aplicável à sua atividade, encontrando-se suportada, entre outros, pelos seguintes documentos:

- Estatutos;
- Código de Conduta;
- Instrumentos de Gestão Previsional (Orçamento e Plano de Atividades);
- Relatório e Contas;
- Balanço Social;
- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- Plano de Igualdade de Género;

• Ordens de serviço;

• Regulamentos, procedimentos e normas internas.

O regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais está consagrado na Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, regendo-se as empresas municipais pelo disposto neste diploma, na lei comercial, nos respetivos estatutos e, subsidiariamente, pelo regime do setor empresarial do Estado, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, sem prejuízo das normas imperativas aí previstas.

Este diploma legal visa regular as empresas relativamente às quais os municípios, as associações de municípios ou as áreas metropolitanas

(entidades públicas participantes) exerçam uma qualquer influência dominante. Define, ainda, as regras para a aquisição e detenção de participações minoritárias em sociedades comerciais por parte dos municípios, associações de municípios e áreas metropolitanas e, no mesmo sentido, regula a participação das autarquias e respetivas associações em associações, fundações e cooperativas.

Tendo em conta a sua área de atividade, a **Águas do Porto, EM**, aplica os preceitos do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

O referido decreto-lei visa assegurar uma correta proteção e informação do utilizador destes serviços, evitando possíveis abusos decorrentes dos direitos de exclusivo, por um lado, no que se refere à garantia e ao controlo da qualidade dos serviços públicos prestados e, por outro, no que respeita

à supervisão e controlo dos preços praticados, que se revela essencial por se estar perante situações de monopólio.

Na vertente operacional, importa salientar o Decreto Regulamentar n.º 23/95 de 23 de agosto, que aprova

o Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e Drenagem de Águas Residuais, de modo a assegurar o seu bom funcionamento global, preservando-se a segurança, a saúde pública e o conforto dos utentes.

1.8. INFORMAÇÃO SOBRE TRANSAÇÕES RELEVANTES

Os procedimentos adotados pela **Águas do Porto, EM**, em matéria de aquisição de bens e serviços obedecem ao Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação conferida pela Lei n.º 59/2008, de 11 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de outubro, pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, e pelas alterações decorrentes do Decretos-Lei n.º 149/2012, de 12 de julho, n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, n.º 33/2018, de 15 de maio, e n.º 170/2019, de 4 de dezembro.

Procede-se ao lançamento de procedimentos públicos de aquisição, nos termos do Artigo 11.º do CCP, para os quais o Conselho

de Administração identifica a sua necessidade, aprova o lançamento, as peças e nomeia o júri respetivo. A aquisição de bens de investimento e de bens e serviços é autorizada com base em fundamentação técnico-jurídica, sendo as respetivas adjudicações imperativamente autorizadas pelos membros deste órgão social.

Em janeiro de 2017 foi dado início ao Sistema de Qualificação, que permite aos empreiteiros interessados em obras relacionadas com condutas apresentarem candidatura e ficarem selecionados para submeterem propostas no âmbito dos concursos que a **Águas do Porto, EM**, vier a lançar.

Este sistema tem por objetivo

estabelecer de relações de cooperação e parceria, enquadradas por padrões ético-profissionais exigentes, dentro do cumprimento rigoroso da legislação em vigor e alinhadas com políticas de sustentabilidade de médio e longo prazo.

A **Águas do Porto, EM**, enquanto entidade adjudicante, lançou 53 concursos públicos (37 com publicação no Diário da República, 11 com publicação no Jornal Oficial da União Europeia, 4 por sistema de qualificação e 1 por acordo quadro), 67 consultas prévias e 76 ajustes diretos, num total de 196 procedimentos de contratação pública.

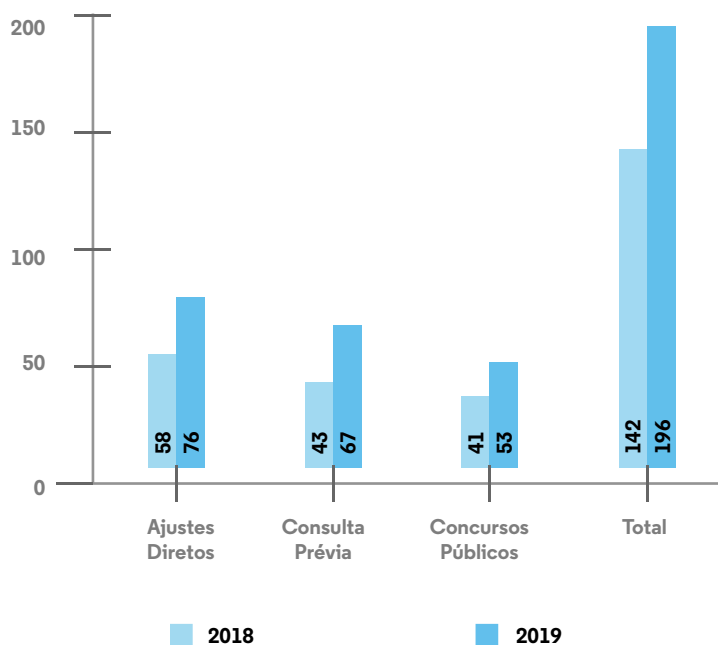


Figura 47 | Procedimentos de contratação pública (n.º)

Como é possível analisar na figura anterior, os procedimentos abertos em 2019 aumentaram 38% comparativamente com o ano de 2018, verificando-se crescimentos de 56% nas consultas prévias, 31% nos ajustes diretos e 29% nos concursos públicos.

No período em análise, tal como evidenciado na Figura 48, os contratos

públicos celebrados totalizaram € 29 208 815,65, representando um aumento de 20% relativamente ao período homólogo. Para este incremento contribuiu a adjudicação de vários procedimentos de contratação iniciados em 2018 e adjudicados em 2019, cujo valor ascendeu a € 4 381 874,83.

Constata-se que os concursos públicos tiveram um peso relativo de 71% em 2019 contra 91% em 2018.

As adjudicações por consulta prévia aumentaram 10% e, na sequência do processo de internalização da gestão das ETAR, as adjudicações por ajuste direto subiram 321%.

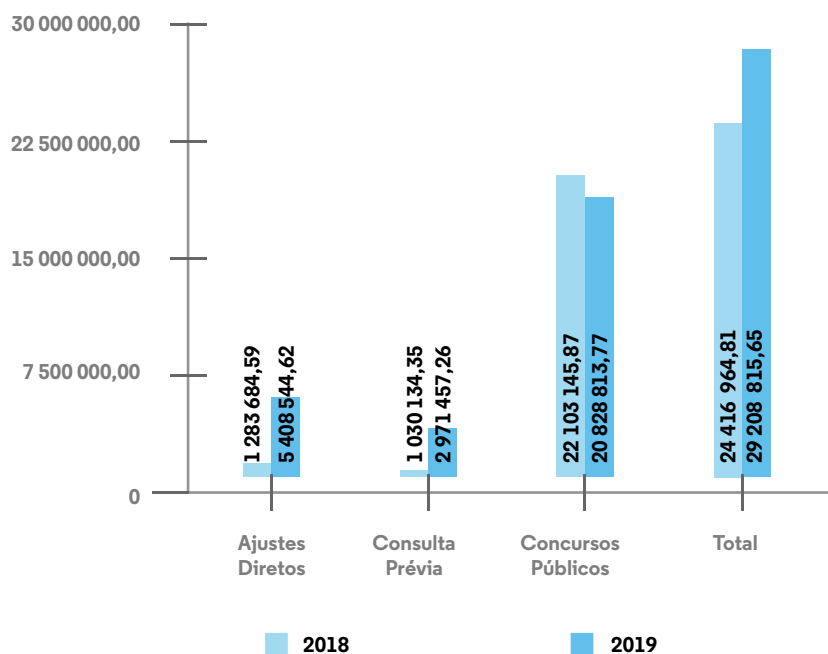


Figura 47 | Valor dos procedimentos de contratação pública (€)

No universo de transações fora das condições de mercado, por razões específicas de ordem técnica, sempre

devidamente fundamentadas, a empresa não tem qualquer informação para reportar.

1.9. CONDUTA E PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO

O Código de Conduta Empresarial da **Águas do Porto, EM**, tendo por base a Carta Ética da Administração Pública, foi reformulado e aprovado pelo Conselho de Administração na reunião de 9 de maio de 2018. A sua divulgação abrange todos os trabalhadores da empresa, encontrando-se disponível para consulta na intranet. O documento estipula o conjunto de

regras de natureza ética e deontológica a observar pelos membros dos órgãos sociais da empresa e por todos os colaboradores, no desempenho das funções profissionais que lhes estejam confiadas, abrangendo também os consultores externos permanentes. No exercício das suas atividades, funções e competências, os colaboradores da empresa devem defender o interesse

da empresa e cumprir os princípios da responsabilidade, transparência, lealdade, independência, profissionalismo e confidencialidade, no conhecimento da missão e das políticas de qualidade, do ambiente e da segurança em vigor.

O Conselho de Administração da **Águas do Porto, EM**, aprovou o Plano

de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC), disponível na sua página da internet, que vigorou ao longo do ano de 2019, estando, presentemente, concluído o seu relatório de execução. O Plano dá cumprimento à Recomendação n.º 1/2009, de 1 de julho de 2009, do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC). Os seus objetivos passam, em grande medida, por identificar as áreas que potencialmente poderão estar sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os respetivos

riscos daí decorrentes e os controlos instituídos pela empresa visando a sua mitigação.

Tendo em conta a missão da empresa, e após a análise das várias Unidades Orgânicas, foram identificadas como passíveis de ser sujeitas a atos de corrupção e infrações conexas as seguintes áreas: gestão da dívida, contratação pública, gestão de clientes, recursos humanos, licenciamento, fiscalização, obras e projetos, contabilidade e tesouraria e suspensão do fornecimento de água.

Foram, igualmente, apresentadas 32 ações de controlo tendo em consideração os riscos tipificados, não tendo sido identificadas situações anómalas que consubstanciassem riscos de corrupção ou de infração. Não obstante as principais áreas de risco e as respetivas medidas preventivas e corretivas já se encontrarem plasmadas no PGRCIC em vigor, este é um instrumento dinâmico, monitorizado ao longo do ano pelo Grupo de Trabalho nomeado pela Administração para o efeito.

1.10. GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

Atendendo aos imperativos da Recomendação n.º 5/2012, de 7 de novembro de 2012, do CPC, e com base nas áreas de risco identificadas em matéria de corrupção e de infrações conexas, a **Águas do Porto, EM**, procedeu à identificação dos principais problemas éticos e ao levantamento das situações que possam nestas áreas ser suscetíveis de potenciar eventuais conflitos de interesse.

Principais Problemas Éticos

- Vantagens/benefícios pessoais e favorecimento de terceiros (familiares, políticos, agentes económicos ou

outros grupos de interesses);

- Divulgação de informação privilegiada, confidencial ou sensível;
- Divulgação de dados pessoais;
- Utilização de bens públicos em proveito próprio (equipamentos, transportes, instalações, materiais, entre outros);
- Uso indevido da posição ocupada e de facilidades profissionais;
- Aceitação indevida de ofertas;
- Acumulação de funções não autorizadas ou legalmente não

permitidas;

- Exercício de funções concorrenciais ou desleais;
- Exercício de funções em representação (outsourcing);
- Viciação de procedimentos de contratação pública (empreitadas e aquisição de bens e serviços);
- Concessão indiscriminada de benefícios públicos (patrocínios e donativos);
- Não acautelamento da boa gestão dos dinheiros públicos.

Principais Áreas de Risco

Áreas Transversais	Áreas Específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Acumulação de funções não autorizadas ou não permitidas; • Avaliação de desempenho; • Acesso a informação privilegiada, confidencial ou sensível; • Saída de administradores e de colaboradores para outras funções concorrenciais ou com conexão relevante com as previamente assumidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Área financeira; • Contratação pública; • Concessão de benefícios; • Recrutamento e seleção de recursos humanos; • Gestão de stocks; • Tratamento de correspondência; • Sistemas de informação e tecnologia.

Medidas Preventivas

- Aprovação da acumulação de funções;
- Verificação sistemática de incompatibilidades e conflitos de interesses;
- Assinatura de declaração de inexistência de conflitos de interesses pelos colaboradores;
- Segregação de funções e rotação de colaboradores;
- Formação inicial de acolhimento para quem ingresse nos quadros da empresa.

1.11. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS E PROMOÇÃO DA IGUALDADE

A valorização sustentada do capital humano está presente em todas as práticas de gestão de recursos humanos da **Águas do Porto, EM**, obedecendo ao estatuído no Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, que se refere ao novo regime jurídico do sector público empresarial, incluindo o setor empresarial local. A empresa implementa políticas de recursos humanos orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o

estímulo do aumento da produtividade, tratando com respeito e integridade os seus trabalhadores e contribuindo ativamente para a sua valorização profissional.

De acordo com o n.º 2 do Artigo 50.º do referido diploma, é também necessário adotar planos de igualdade tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações

e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional. Neste sentido, no dia 1 de agosto de 2017, esta determinação ganhou uma legislação própria, com a aprovação da Lei n.º 62/2017, que corresponde ao regime da representação equilibrada entre mulheres e homens nos órgãos de administração e de fiscalização das entidades do setor público empresarial e das empresas cotadas em bolsa.

No seu artigo 7.º, o articulado jurídico

estabelece que as entidades do setor público empresarial devem, anualmente, “elaborar planos para a igualdade tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulheres e homens, promovendo a eliminação da discriminação em função do sexo e fomentando a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional”.

No âmbito do desenvolvimento organizacional e das políticas de gestão de pessoas baseadas na valorização do capital humano, das competências e da qualidade, reconhece-se cada vez maior importância às questões relacionadas com a igualdade de género. A conceção e implementação de planos que promovam a igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, que contribuam para diminuir situações de discriminação e que permitam a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional, torna-se premente na promoção das políticas de responsabilidade social e nos Princípios do Bom Governo das empresas nacionais, sobretudo no sector público.

De forma a cumprir esta exigência, a **Águas do Porto, EM**, pretende, através do Plano de Igualdade de Género, demonstrar o seu posicionamento atual em relação a esta matéria, assim como enunciar as suas políticas e práticas. O documento contém um conjunto de 20 medidas distribuídas por oito dimensões, a saber:

1. Recrutamento e seleção (cinco medidas);
2. Formação e aprendizagem ao longo da vida (duas medidas);
3. Proteção da maternidade e paternidade e assistência à família (quatro medidas);
4. Diálogo social e participação dos trabalhadores (quatro medidas);
5. Respeito pela dignidade de mulheres e homens (uma medida);
6. Remuneração e gestão de carreiras (uma medida);
7. Conciliação com a vida familiar e

benefícios diretos a colaboradores e seus familiares (duas medidas);

8. Informação, comunicação e imagem (uma medida).

Verifica-se que há uma clara preponderância do sexo masculino na estrutura de colaboradores da empresa (73%). A média de idades nos homens (50 anos) é superior à registada nas mulheres (48 anos). No que respeita às funções desempenhadas, constata-se um maior peso dos trabalhadores do sexo masculino nas carreiras de gestão e operacionais, existindo um maior equilíbrio no âmbito da carreira técnica:

- Carreira de Gestão (27% mulheres e 73% homens);
- Carreira Técnica (46% mulheres e 54% homens);
- Carreira Operacional e Administrativa (20% mulheres e 80% homens).

1.12. CUMPRIMENTO DOS PRINCÍPIOS DO BOM GOVERNO

No quadro legislativo e regulamentar em vigor sobre o setor empresarial do Estado, e tal como mencionado anteriormente, assume particular relevância o Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, definiu os Princípios de Bom Governo dirigidos ao Estado (enquanto acionista e stakeholder) e às empresas por ele detidas.

Na prática, a legislação vigente estabelece os princípios e regras aplicáveis ao setor público empresarial, incluindo as bases gerais do estatuto das empresas públicas. Neste domínio, é atribuído um especial enfoque ao princípio da transparência, ao controlo de risco e à prevenção de conflitos de interesse, incentivando a excelência do governo societário.

De acordo com o Artigo 43.º deste diploma, a **Águas do Porto, EM**, cumpre integralmente os Princípios de Bom Governo das empresas do setor empresarial do Estado, tendo em atenção que procede à divulgação dos seguintes elementos:

a) A composição da sua estrutura acionista;

b) A identificação das participações sociais que detém;

c) A aquisição e alienação de participações sociais, bem como a participação em quaisquer entidades de natureza associativa ou fundacional;

d) A prestação de garantias financeiras ou assunção de dívidas ou passivos de outras entidades, mesmo nos casos em que assumam organização de grupo;

e) O grau de execução dos objetivos fixados, a justificação dos desvios verificados e as medidas de correção aplicadas ou a aplicar;

f) Os planos de atividades e orçamento, anuais e plurianuais, incluindo os planos de investimento e as fontes de financiamento;

g) O orçamento anual e plurianual;

h) Os documentos anuais de prestação de contas;

i) Os relatórios trimestrais de execução orçamental, acompanhados dos relatórios do órgão de fiscalização;

j) A identidade e os elementos curriculares de todos os membros dos seus órgãos sociais, designadamente do órgão de administração, bem como as respetivas remunerações e outros benefícios.

Assim, a empresa cumpre a missão e os objetivos que lhe estão atribuídos e elabora os planos de atividades e orçamento adequados aos recursos e fontes de financiamento disponíveis, atendendo a parâmetros exigentes de qualidade e com respeito pelos princípios de responsabilidade social, desenvolvimento sustentável e de serviço público.

Trata com respeito, igualdade e integridade os seus colaboradores, contribuindo ativamente para a sua valorização profissional. Trata com equidade todos os seus clientes e fornecedores e demais titulares de interesses legítimos, dispondo dos procedimentos legais em matéria de aquisição de bens e serviços.



Enquadramento

3

1. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

1.1. ECONOMIA MUNDIAL

Os indicadores económicos divulgados pelas autoridades estatísticas, de diversas latitudes a nível mundial, apontam na mesma direção: as economias começaram a abrandar no final de 2019 e esta tendência negativa deverá permanecer no decorrer de 2020. No relatório trimestral World Economic Outlook, apresentado em janeiro de 2020, o Fundo Monetário Internacional (FMI) refere que o PIB

mundial aumentou 2,9%, um mínimo desde a grande recessão de 2009, tal como apresentado na figura seguinte. O crescimento global aquém das projeções dos organismos internacionais radica na escalada da guerra comercial entre Estados Unidos e a China, as duas maiores potências económicas mundiais, no aumento das políticas protecionistas nas principais economias e nas incertezas criadas

por um Brexit sem acordo. A situação observada também é explicada por fatores nacionais específicos em várias economias emergentes, bem como por forças estruturais, como o fraco aumento da produtividade e o envelhecimento demográfico, nas economias avançadas.

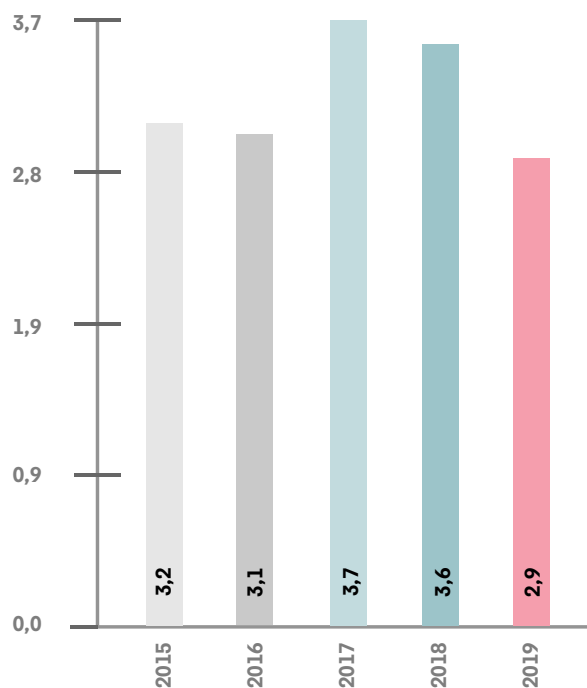


Figura 49 | Evolução do PIB mundial (Fonte: FMI)

A debilidade do crescimento mundial é causada por uma forte deterioração da atividade da indústria transformadora e do comércio mundial, com tarifas mais altas e uma incerteza prolongada quanto à política comercial prejudicando o investimento e a procura de bens de capital. Além disso, a indústria automóvel entrou numa fase de contração devido a uma gama de fatores, como as perturbações decorrentes das novas normas sobre emissões de gases poluentes na Zona Euro e na China, que tiveram efeitos duradouros.

A produção industrial mundial diminuiu pelo segundo ano consecutivo, caindo para uma taxa marginal de 2% em 2019, de acordo com os dados avançados pela Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial. O crescimento do valor acrescentado bruto (VAB) da China, a maior potência industrial do mundo, caiu de 6,2% em 2018 para 5,5% no presente exercício. No caso dos Estados Unidos, o VAB desceu de 3,2% em 2018 para 2% em 2019, tendo apresentado um desempenho semelhante nas economias europeias. Por sua vez, a desaceleração no

fabrico de produtos nas economias industrializadas afetou negativamente o crescimento da produção industrial nas economias emergente e em desenvolvimento, tendo registado uma queda para 2% em 2019 em comparação com 3,2% no ano anterior. Consequentemente, o comércio mundial de bens e serviços cresceu 1,5% em 2019, o que representa o crescimento mais lento dos últimos dez anos e corresponde a perdas superiores a 378 mil milhões de euros para as empresas exportadoras. Os setores mais prejudicados foram os da eletrónica, metais e energia. A China, a

Alemanha e Hong Kong figuram entre as economias mais afetadas. No cômputo global, o PIB das economias avançadas registou uma expansão de 1,7% em 2019, menos 0,5 p.p. do que no ano precedente, devido a exportações e investimentos mais fracos. No resultado consolidado de 2019, o PIB da maior economia mundial (Estados Unidos) abrandou para uma taxa de crescimento de 2,3% perante um avanço de 2,9% em 2018. Foi o menor crescimento anual em três anos, tendo refletido principalmente desacelerações e adiamentos nos investimentos das empresas, que foram parcialmente compensadas por acelerações nos gastos do governo estadual e local e federal. Segundo as estatísticas do Eurostat, o PIB na Zona Euro registou uma subida de 1,2% no ano passado, enquanto a economia no conjunto dos Estados-membros da União Europeia (UE) cresceu 1,4%. Está em causa o valor

mais baixo dos últimos seis anos, recuando aos níveis de 2013. O desempenho da maior economia do bloco, a Alemanha, foi muito ténue: o PIB aumentou 0,5%, em comparação com 1,5% em 2018, como resultado da contração da produção industrial e da queda do consumo das famílias. Um comportamento similar observou-se nas outras economias com um peso considerável no contexto europeu, nomeadamente a França (1,3% em 2019 contra 1,7% em 2018), a Itália (0,2% em 2019 contra 0,8% em 2018) e a Espanha (2% em 2019 contra 2,4% em 2018). O arrefecimento global da economia europeia explica-se também pela perda de força da atividade industrial. No exercício em análise, a produção industrial dos 19 países que compõem a zona do euro caiu 4,1% em relação a 2018. Foi o desempenho mais fraco desde a turbulência causada pela crise da dívida soberana entre 2009 e 2012.

No que respeita às economias em desenvolvimento e aos mercados emergentes, o crescimento do PIB cifrou-se em 3,7% no ano de 2019, o nível mais baixo em quatro anos. Vários países tiveram de enfrentar os impactos do stress financeiro e das incertezas políticas. A economia chinesa cresceu no ano passado ao ritmo mais lento em quase três décadas, recuando de 6,6% em 2018 para 6,1% em 2019, na sequência de uma procura interna débil e do impacto da guerra comercial com os Estados Unidos. Os resultados foram ainda mais expressivos na Índia: o crescimento do PIB retraiu-se 2 p.p., de 6,8% em 2018 para 4,8% em 2019.

1.2. ECONOMIA EUROPEIA

No contexto europeu, o PIB da Zona Euro aumentou 1,2% no ano passado, inferior aos 1,9% registados em 2018, enquanto a economia da UE cresceu 1,4%, divulgou o gabinete de estatísticas comunitário (Figura 50). De acordo com o Eurostat, o crescimento

observado nos países da moeda única e no bloco comunitário atingiu o valor mais baixo dos últimos seis anos, recuando aos níveis de 2013. Os fatores que penalizam a economia da Europa correspondem a um crescimento modesto na procura externa, num

contexto de tensões comerciais e incerteza a nível global, o que limitou a recuperação das exportações e do investimento empresarial.

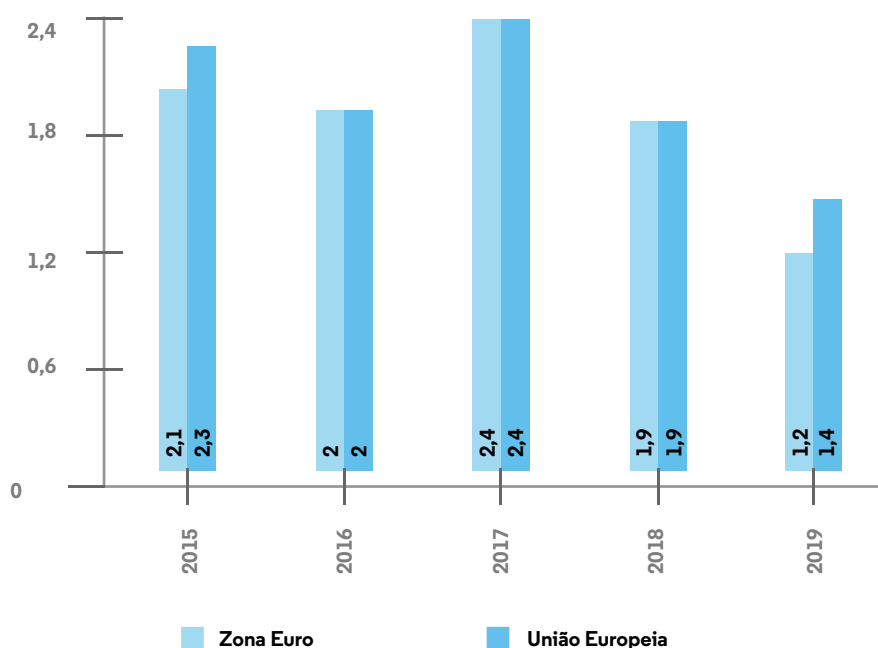


Figura 50 | Evolução do PIB da Zona Euro e da UE 28 (Fonte: Eurostat)

A Alemanha é uma variável determinante nesta equação. O motor da Zona Euro encontra-se em rotação muito baixa: em 2019 o PIB avançou apenas 0,5% relativamente aos 1,5% verificados em 2018. Nos últimos três meses do ano passado, a economia alemã entrou mesmo em estagnação quando comparada com o desempenho do trimestre anterior, confirmou o Destatis, o organismo federal de estatísticas. O crescimento de zero em cadeia entre setembro e dezembro de 2019 revela que esta se tornou na segunda economia da moeda única com crescimento mais fraco, depois de Itália.

A estagnação alemã nos últimos três meses do ano deveu-se a uma quebra de 0,2% nas exportações de bens e na formação bruta de capital fixo, acompanhada por uma paralisação no consumo das famílias e um abrandamento no gasto público (para 0,3%). A produção industrial recuou 3,5% em dezembro face ao mês anterior, a maior contração numa década devido à debilidade da indústria transformadora e do setor da construção. A travagem no crescimento europeu reside também no comportamento da economia italiana uma vez que o PIB subiu 0,3%, o pior resultado desde 2014, quando o país ficou estagnado. A

divida pública manteve-se em 134,8% do PIB, acima do limite de 60% fixado no Pacto de Estabilidade. Para 2020 as projeções são ainda mais pessimistas na sequência do surto de coronavírus no norte de Itália. As regiões mais afetadas (Lombardia e Véneto, com Milão e Veneza como respetivas capitais) representam atualmente 30% do PIB e 40% do volume total de exportações. O cenário negro pintado pelos responsáveis da Comissão Europeia quanto ao impacto da epidemia de Covid-19 antevê um efeito cascata na economia europeia com origem na falta de liquidez das empresas que tenham de parar a produção, o que

poderá ser amplificado e propagado pelos mercados financeiros.

As exportações de bens da Zona Euro aumentaram 4,8% em dezembro de 2019, perfazendo um total de 186,1 mil milhões de euros, quando confrontado com o mesmo período de 2018. Feitas as contas, as primeiras

estimativas do Eurostat, apontam para que as importações tenham sido de 163,0 mil milhões de euros, o que corresponde igualmente a um aumento de apenas 1,1% em termos homólogos. Como resultado, o grupo dos países de moeda única teve um valor de 23,1 mil milhões de euros em

excedente no comércio de bens com o resto do mundo no final de 2019, em comparação com os 16,3 mil milhões registados no ano precedente.

1.3. ECONOMIA PORTUGUESA

A economia portuguesa cresceu 2,2% no ano passado, um valor abaixo dos 2,6% de 2018 embora fique acima da previsão de 1,9% do Governo, de acordo com os resultados das Contas Nacionais Anuais publicados pelo INE. O crescimento da riqueza nacional decorre da conjugação do contributo da procura interna de 2,7 p.p. e de -0,6 p.p. da procura externa líquida. Em termos nominais (ótica que incorpora a variação dos preços), o PIB aumentou 3,9% (4,3% em 2018), tendo atingido os 212,3 mil milhões de euros. A evolução do PIB nacional nos últimos cinco anos encontra-se patente na figura infra.

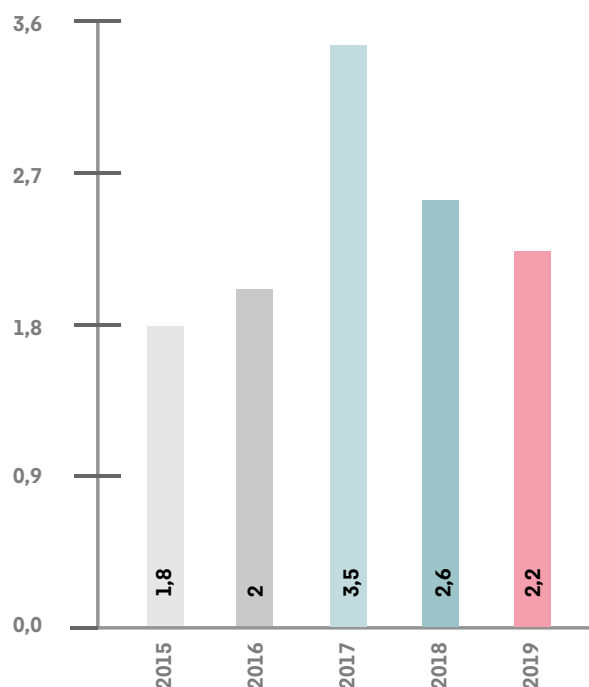


Figura 51 | Evolução do PIB em Portugal (Fonte: INE)

A economia portuguesa desacelerou principalmente por causa do abrandamento do consumo privado, tendo a procura interna dado um menor contributo positivo para o PIB (3,1 p.p. em 2018 perante 2,7 p.p. no ano passado). O consumo privado teve uma retração de 0,6% dado que de um aumento de 2,9% em 2018 passou para 2,3% em 2019, refletindo sobretudo a diminuição das despesas com a aquisição de veículos automóveis, que estão na componente de bens duradouros. No que concerne ao consumo público (despesas das Administrações Públicas), registou-se uma taxa de variação de 0,8%, ligeiramente abaixo dos 0,9% do ano anterior, o que revela a continuação do esforço de consolidação orçamental em curso.

A procura interna inclui, ainda, o investimento, que acelerou para 6,5% em 2019, atingindo o valor nominal mais elevado desde 2011,

com destaque para o investimento em construção (4,6% em 2018 para 9,4% em 2019). O crescimento do investimento fora já de 6,2% em 2018 e de 11,9% em 2017, valores que traduzem a confiança dos agentes económicos. Em sentido inverso, o investimento em máquinas e equipamentos desacelerou de 8,2% para 4,7% e o investimento em equipamento de transporte encolheu 4,6%, após um aumento de 5,6% em 2018.

Ao contrário do que tinha sido inicialmente estimado, a procura externa líquida – a diferença entre exportações e importações – apresentou um contributo mais negativo no presente exercício: passou de -0,4% em 2018 para -0,6%. Tal como em 2018, as exportações de bens cresceram menos do que as importações de bens em 2019. No total, Portugal exportou 59,9 mil milhões e importou 80,3 mil milhões,

em 2019, o que se traduz numa taxa de cobertura de 74,6%, a mais baixa desde 2011 (71,9%). Assim, o défice comercial de bens engordou 16%, somando mais 2,8 mil milhões de euros, tendo atingido um montante global 20 399 milhões de euros.

Na balança comercial externa, as exportações de bens e serviços aumentaram 3,7% em 2019, o que representa uma descida face ao ano anterior quando o crescimento foi de 4,5%. A mesma tendência de desaceleração ocorreu nas importações, embora estas tenham crescido a um ritmo superior (5,2% em 2019 contra 5,7% em 2018). Para 2020, a expectativa dos empresários é que as exportações continuem a desacelerar para um crescimento de 2,1%.

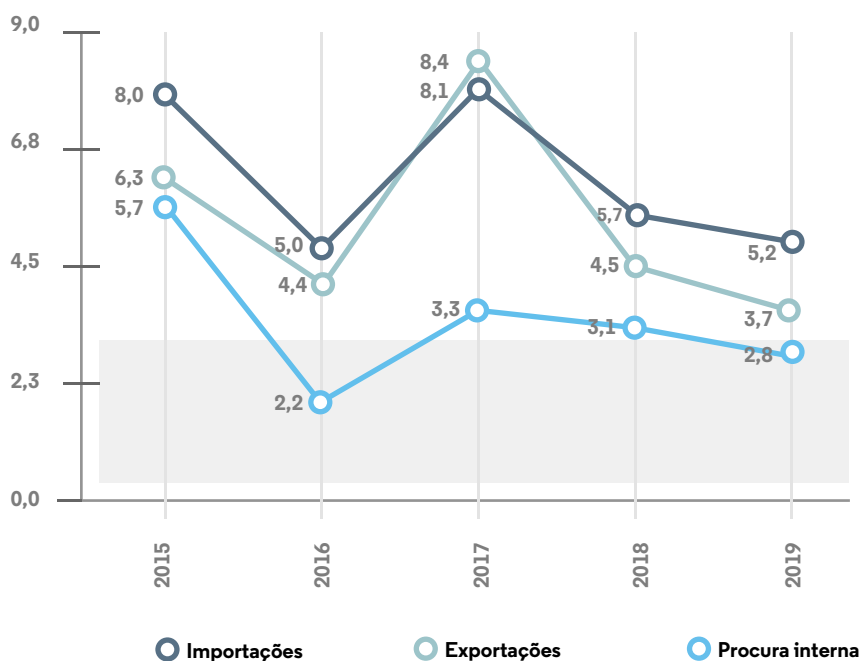


Figura 52 | Evolução da taxa de variação anual da procura interna, exportações e importações (Fonte: INE)

No exercício em análise, o Índice de Preços no Consumidor (IPC) registou uma taxa de variação média anual de 0,3% (1,0% em 2018). O indicador de inflação subjacente, medido pelo índice total excluindo produtos alimentares não transformados e energéticos, situou-se em 0,5% em 2019 (0,7% em 2018). Tal como verificado em anos anteriores, observou-se um crescimento médio anual mais elevado dos preços dos serviços que o observado para os preços dos bens. Com efeito, em 2019, os preços dos serviços aumentaram 1,2% (variações de 1,7% e 2,1%,

respetivamente em 2018 e 2017), enquanto a taxa de variação média dos preços dos bens foi -0,3% (0,5% e 0,9% em 2018 e 2017). Em dezembro de 2019, a taxa de desemprego em Portugal situou-se em 6,5%, menos 0,5 p.p. que no mesmo mês de 2018. A população desempregada, 339,5 mil pessoas, diminuiu 7,2%, indica também o INE. Os dados anuais revelam que há menos 26,4 mil pessoas registadas como desempregadas, ao passo que a população empregada, contabilizada em 4 913,1 mil pessoas, aumentou 1,0% (46,4 mil) em relação ao período

homólogo.

Por último, e em termos de dados macroeconómicos, importa referir que a dívida pública na ótica de Maastricht desceu para 118,2% em 2019, face aos 122,2% registados no final do ano anterior, segundo divulgou o Banco de Portugal. Este resultado encaixa na tendência de redução verificada desde 2016, quando a dívida pública atingiu um pico de 131,5% do PIB. Em termos absolutos, a dívida pública no final do ano passado ficou nos 249 740 milhões de euros.

2. ENQUADRAMENTO DO SETOR

2.1. ENQUADRAMENTO POLÍTICO

A água é indispensável à subsistência dos ecossistemas e das sociedades humanas, incluindo todas as atividades económicas. Mas é, também, um recurso cuja escassez tende a acentuar-se em Portugal, com o previsível aumento da intensidade e frequência de fenómenos climáticos extremos, em particular as secas. É, portanto, um bem absolutamente essencial que importa preservar, evitando a sobre-exploração dos aquíferos, impedindo a contaminação dos rios e albufeiras, garantindo níveis elevados de qualidade ambiental da água disponível e, sobretudo, tornando mais eficiente o seu uso.

As alterações climáticas vão implicar modificações significativas no que diz respeito ao acesso à água e ao seu estado. Por outro lado, uma procura crescente por este recurso poderá conduzir a acentuados desequilíbrios em termos de oferta e de disponibilidade. Uma gestão eficiente dos recursos hídricos deve,

por isso, garantir o respeito de critérios ambientais, designadamente no que respeita às captações e às descargas de poluentes. Como tal, o Programa do XXII Governo Constitucional determina a elaboração, até ao final de 2021, dos Planos de Gestão das Regiões Hidrográficas, com a definição de medidas que permitam que todas as massas de água atinjam o bom estado. Ao longo da nova legislatura, o Executivo compromete-se, igualmente, a concluir a elaboração dos Planos de Gestão de Riscos de Seca e dos Planos de Gestão de Riscos de Inundação, incluindo a revisão das zonas sujeitas a esses riscos, a elaboração da respetiva cartografia e as restrições do uso do solo associadas, assim como a rever os Planos de Ordenamento das Albufeiras de Águas Públicas. Outra prioridade consiste em intervir na rede hidrográfica com métodos de engenharia natural, por forma a melhorar a qualidade das massas de água e a capacidade para resistir a

fenómenos de cheias.

Somam-se a estas medidas de gestão de recursos hídricos, muitas outras: otimização da capacidade de armazenamento existente, bem como as interligações entre os sistemas de abastecimento de água; revisão das licenças de captação e de descarga dos grandes operadores económicos, com base no conhecimento da capacidade do meio recetor e dos efeitos das alterações climáticas, à semelhança da metodologia adotada no rio Tejo; aprofundamento da Convenção de Albufeira, garantindo caudais diários no rio Tejo e a gestão conjunta das massas de água comuns; reforço dos meios de fiscalização e inspeção das captações e descargas ilegais; e promoção de soluções integradas de tratamento dos efluentes agropecuários e agroindustriais e de tratamento dos efluentes industriais. Por seu lado, a gestão integrada do ciclo urbano da água, incluindo as atividades de abastecimento de água,

de saneamento de águas residuais e de drenagem de águas pluviais, contribuiu decisivamente para a qualidade de vida das populações e para a proteção do ambiente. Contudo, a gestão da água para consumo humano enfrenta grandes desafios nas próximas décadas. As pressões incluem o aumento da procura e a necessidade de adaptar o setor às alterações climáticas, enquanto se tenta combater um desperdício que continua a ser elevado. Com estes objetivos em vista, o Governo propõe-se garantir o equilíbrio económico e financeiro dos sistemas municipais, nomeadamente através da agregação dos sistemas de menor dimensão.

Na anterior legislatura, o Ministério do Ambiente e da Transição Energética assumiu a reorganização do setor da água como um dos principais desafios. Para o efeito, apresentou uma visão integrada para a organização do setor, quer relativamente aos sistemas em alta no sentido de valorizar o papel dos municípios na gestão dos sistemas multimunicipais, quer principalmente quanto aos sistemas em baixas, onde concentrou grande parte dos seus esforços.

O Executivo tem vindo a dar particular relevância às medidas que visam assegurar maior sustentabilidade técnica e económico-financeira do setor, procurando novos modelos de gestão em conjunto com as EG, para possibilitar o cumprimento

de metas e objetivos nacionais. Efetivamente, a concretização de soluções supramunicipais constituiu uma das medidas do Programa do XXI Governo Constitucional relativamente à integração do ciclo urbano da água, em linha com o preconizado no PENSAAR 2020, de modo a conduzir a economias de escala, de gama e de processo.

Assim, o Governo e os municípios têm vindo a encetar negociações para a constituição de soluções institucionais mais sustentáveis, agregando EG em novas entidades regionais. Avaliados os ganhos de eficiência resultantes dos estudos técnicos e financeiros realizados, está em curso um processo de criação de novas EG de natureza supramunicipal, envolvendo as autarquias que manifestaram interesse em concretizar uma solução desta natureza.

No contexto das EG em alta, foram aprovados os decretos-lei de constituição, por cisão, de quatro novos sistemas multimunicipais:

- Decreto-Lei n.º 34/2017, 24 de março

o Criação, por cisão, do sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da Grande Lisboa e Oeste e constituição da sociedade Águas do Tejo Atlântico, S.A.

o Criação, por cisão, do sistema multimunicipal de saneamento de

águas residuais da península de Setúbal e constituição da sociedade SIMARSUL - Saneamento da Península de Setúbal, S.A.

o Alteração do âmbito do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo e red denominação da sociedade Águas de Lisboa e Vale do Tejo, S.A., para Águas do Vale do Tejo, S.A.

- Decreto-Lei n.º 16/2017, 1 de fevereiro

o Criação, por cisão, do sistema multimunicipal de abastecimento de água do sul do Grande Porto e constituição da sociedade Águas do Douro e Paiva, S.A.

o Criação, por cisão, do sistema multimunicipal de saneamento do Grande Porto e constituição da sociedade SIMDOURO - Saneamento do Grande Porto, S.A.

o Alteração do âmbito do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal.

- Decreto-Lei n.º 93/2019 de 15 de julho

o Criação do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento das águas residuais do Algarve, que resulta da agregação

dos dois sistemas multimunicipais existentes geridos pela sociedade Águas do Algarve, S.A.

A promoção de EG de escala supramunicipal para a exploração e a gestão do ciclo urbano da água em baixa, em torno de afinidades regionais, constitui uma prioridade do Governo e enquadra-se no PENSAAR 2020 através dos designados projetos âncora. A agregação das EG em baixa é trabalhada a três níveis: institucional, financiamento e de capacitação técnica e de gestão. Esta iniciativa visa assegurar níveis de serviço adequados e regimes tarifários que assegurem a acessibilidade das populações.

Nestes projetos, o modelo de gestão a adotar deve resultar, em cada caso, da vontade dos municípios, dentro das estruturas organizacionais que estão preconizados na legislação nacional, sejam intermunicipais, parcerias públicas entre o Estado, através da Águas de Portugal, e os municípios, ou, ainda, concessões a operadores privados.

Na totalidade, 61 municípios reuniram as condições de tomada de decisão nos órgãos municipais sobre o modelo institucional a adotar e submissão de pareceres e vistos (ERSAR e Tribunal de Contas) para a constituição das novas EG, bem como a concretização de medidas que permitiram às entidades envolvidas candidatar-se aos apoios comunitários existentes. Foram, então, criados cinco sistemas, abrangendo 35

concelhos: Alto Minho, Pinhal Interior, Médio Tejo, Baixo Mondego e Interior Norte/EMAR Vila Real. Está em estado avançado de concretização um sistema no Alto Alentejo, abrangendo dez municípios.

Recorde-se que, em paralelo com a criação dos novos sistemas multimunicipais e a constituição das novas EG agregadas em baixa, foi, igualmente, concretizada a implementação de um mecanismo de compensação externo às entidades, através da aprovação do Decreto-Lei n.º 46/2017, 3 de maio, que altera o Decreto-Lei n.º 97/2008, 11 de junho, que estabelece o regime económico e financeiro dos recursos hídricos, e da previsão de uma contribuição tarifária acrescida (CTA) pelos municípios do litoral.

A iniciativa política inclui, ainda, um conjunto de medidas, onde também se integram e articularão os contributos das ações promovidas no seio da ERSAR, sendo de destacar:

- O reforço e harmonização dos mecanismos de garantia da acessibilidade económica dos serviços de águas, designadamente através da consagração da tarifa social: o Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro, estabelece o regime da tarifa social para a prestação destes serviços, cabendo aos municípios a decisão final sobre a sua aplicação;

- A promoção da adesão e utilização dos sistemas públicos;

- A valorização de soluções individuais, designadamente fossas sépticas;

- A estratégia de regularização de dívidas municipais aos sistemas multimunicipais;

- A promoção do acesso a financiamentos do Banco Europeu de Investimento;

- A revisão do enquadramento jurídico dos sistemas municipais, no sentido da integração da exploração e gestão das redes pluviais e do incentivo às soluções plurimunicipais de gestão de infraestruturas, serviços ou sistemas;

- A reflexão sobre o financiamento para o setor.

Voltando à atual legislatura, verifica-se que o Programa do XXII Governo Constitucional privilegia o aumento da resiliência dos três sistemas públicos: abastecimento público de água, através da melhoria do seu desempenho, em particular no que respeita à redução das perdas de água; saneamento de águas residuais, através da eliminação das ligações indevidas, da adaptação das ETAR aos fenómenos climáticos extremos e da reutilização de águas residuais tratadas; e drenagem de águas pluviais, através da eliminação de infiltrações indevidas,

do amortecimento de caudais em períodos de precipitação intensa e do reaproveitamento dessas águas. Neste último caso, perspetiva-se que sejam definidos indicadores de desempenho para a drenagem de águas pluviais, à semelhança dos existentes para os sistemas de drenagem de águas residuais, incluindo-os nas avaliações anuais de qualidade do serviço prestado pelas EG.

O Ministério do Ambiente e da Ação Climática defende, também, a criação de um programa específico para a expansão de sistemas de recolha e tratamento de efluentes em territórios de elevada densidade populacional e industrial que ainda apresentam baixas taxas de serviço. Até 2020, é assumido o compromisso de concluir a elaboração da Estratégia Nacional para a Reutilização de Águas Residuais e de elaborar os Planos de Ação para as 52 maiores ETAR urbanas do País, de modo a que as águas residuais aí tratadas possam depois ser utilizadas para outros fins (ex.: rega, abastecimento de bombeiros, lavagem da via pública ou lavagem de carros). Foi, pois, nesta lógica que se verificou a aprovação do Decreto-Lei n.º 119/2019, de 21 de agosto, que estabelece o regime jurídico de produção de água para reutilização, obtida a partir do tratamento de águas residuais, bem como da sua utilização, tendo por base princípios de salvaguarda desta atividade em

termos de saúde pública e de defesa do consumidor. Em complemento, o Plano Estratégico define metas de 10% de taxa de reutilização de águas residuais tratadas, em 2025, e de 20%, em 2030.

No âmbito do Programa do XXII Governo Constitucional, e no que concerne à gestão do ciclo urbano da água, sobressaem, ainda, os objetivos seguintes:

- Diminuir a energia consumida nos serviços de águas, através da melhoria da eficiência energética e do aumento do nível de autossuficiência energética das ETAR e restantes instalações;
- Promover o aumento do conhecimento e a capacitação dos recursos humanos das EG em baixa, prosseguindo a sustentabilidade e a eficiência dos serviços prestados;
- Implementar sistemas de modelação, previsão e alerta, assentes no conceito de smart grids, integrando os dados obtidos na monitorização em tempo real;
- Simplificar a informação constante da fatura da água, adotando uma linguagem simples e clara para o consumidor e que releve a perceção do recurso escasso que é a água;
- Expandir, em articulação com as autarquias, a rede pública de fontes

e bebedouros, cuja localização georreferenciada constará de uma aplicação eletrónica, permitindo a qualquer pessoa saber onde pode abastecer o seu cantil.

Esta mudança do paradigma que o Executivo pretende levar a cabo, no contexto da concretização dos propósitos de descarbonização e transição energética, de transformação do paradigma de produção e consumo e de adaptação e valorização do território, impõe uma forte aposta no conhecimento, na informação e na educação ambiental, enquanto fatores decisivos para a alteração de comportamentos, traduzida em modelos de conduta sustentáveis em todas as dimensões da atividade humana.

2.2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

2.2.1. PENSAAR 2020

O PENSAAR 2020 – Uma nova estratégia para o Setor de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais tem por objetivo definir a estratégia com base em objetivos de sustentabilidade em todas as suas vertentes (técnica, ambiental, económica, financeira e social), de

modo a criar um contexto de aceitação global a médio (2014-2020) e a longo prazo. Baseia-se num quadro estratégico organizado em cinco objetivos estratégicos (eixos prioritários) e 19 objetivos operacionais, conforme representado na Figura 53, para os

quais foram definidos indicadores a serem monitorizados anualmente e um Plano de Ação concebido através de um conjunto de 48 medidas suportadas por 135 ações que pretendem concretizar os objetivos operacionais.

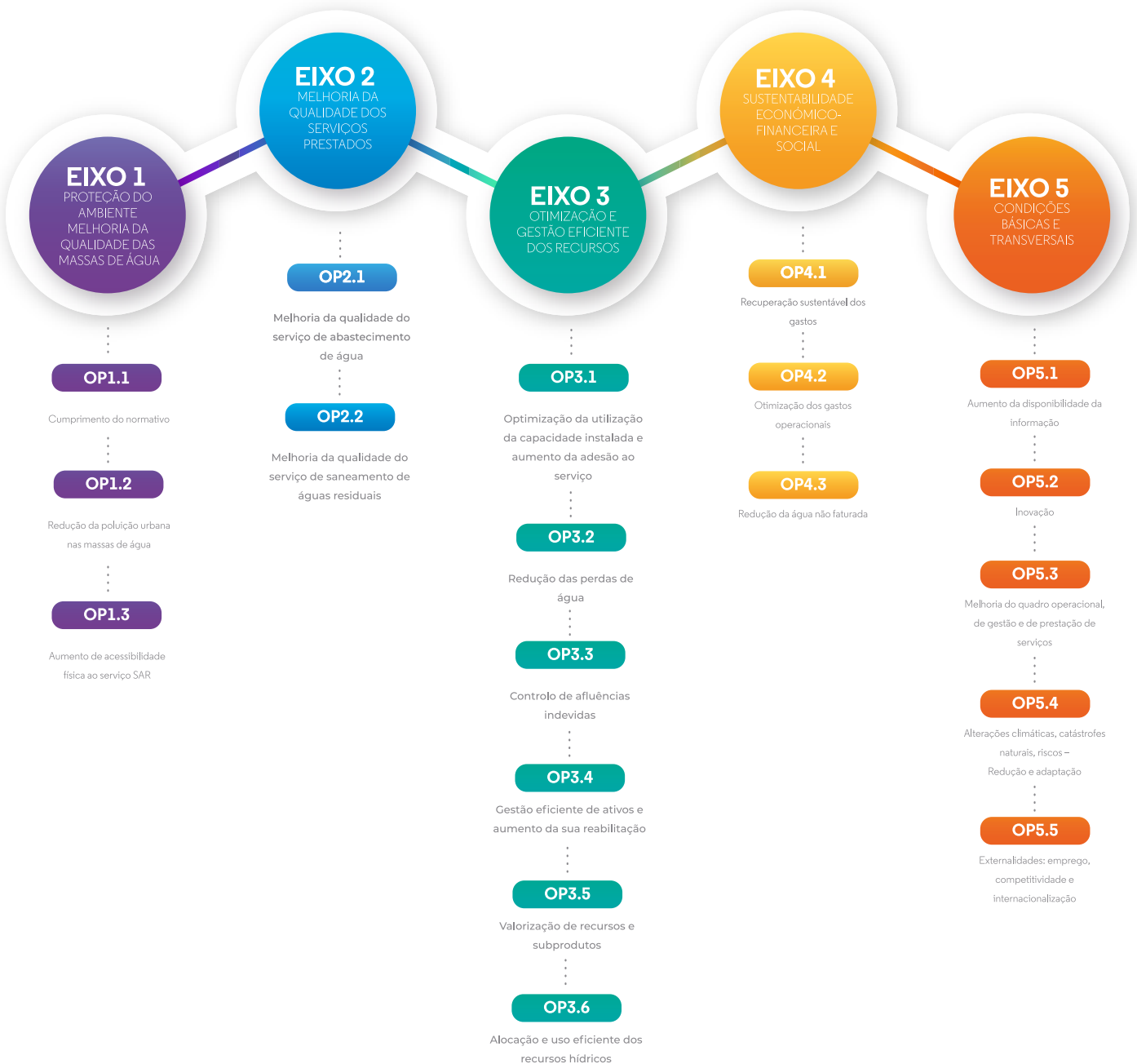


Figura 53 | Objetivos estratégicos (eixos) e operacionais do PENSAAR 2020

O investimento total estimado para a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais traçados no PENSAAR 2020 cifra-se em 3,7 mil milhões de euros, dos quais 2,3 mil milhões estão associados aos sistemas em baixa. A análise financeira apresentada no documento conclui que os fundos comunitários vão financiar apenas 20% do investimento global previsto.

Deste modo, as tarifas são o recurso principal de financiamento dos investimentos necessários, mas só asseguram um fluxo financeiro ao longo do período de vida útil das infraestruturas. É, por isso, necessário recorrer a outros recursos financeiros, designadamente empréstimos bancários, emissão de obrigações, capitais próprios e fundos de pensões. O Despacho n.º 6747/2015, de 8 de junho, criou o Grupo de Apoio à Gestão (GAG) do PENSAAR 2020 e determinou a respetiva constituição e competências. Nos termos do n.º 8 deste diploma, o GAG deve apresentar publicamente, e com periodicidade anual, relatórios de avaliação desta estratégia, através dos quais é efetuada a análise da sua implementação. De um modo geral, nos termos do quarto Relatório de Avaliação Anual do PENSAAR 2020, apresentado em dezembro de 2019, que analisa os resultados referentes ao ano de 2018, a evolução dos indicadores permanece positiva, em linha com o percurso que

o setor tem vindo a trilhar nas últimas duas décadas, merecendo especial destaque os seguintes aspetos:

- O decréscimo do número de aglomerações que colocam Portugal em situação de contencioso com a Comissão Europeia, passando para 11 em 2018 (menos 35 do que em 2017) e 5 em 2019, todos em vias de resolução;
- A percentagem de alojamentos servidos por EG em baixa com avaliação satisfatória no indicador de destino adequado de águas residuais, sendo que se situa em 100% na alta e 96% na baixa;
- A percentagem de lamas valorizadas, relativamente ao volume de lamas produzidas, tem vindo a crescer anualmente desde 2016, tendo atingido o valor de 67% em 2018;
- O indicador de ocorrência de avarias em condutas com uma avaliação satisfatória em 89% dos alojamentos abrangidos, ficando apenas a 1% do objetivo de 2020;
- As EG apresentam uma percentagem de 98,76% de água segura, com um número significativo a atingir o nível de excelência de 99% de água segura (meta 2020);
- A população abrangida por tarifários que garantem satisfatoriamente a acessibilidade económica aos serviços

de água e de saneamento ascende a 100%;

- O número de municípios com tarifários sociais tem vindo a crescer. No caso da água, 213 concelhos têm estes tarifários em vigor, enquanto no saneamento são 199.

Globalmente, os serviços de abastecimento de água (em alta e em baixa) e de saneamento de águas residuais em baixa apresentam um percurso de melhoria contínua. No caso do abastecimento de água em alta, o indicador global de avaliação satisfatória (79%) está apenas a 1% do objetivo traçado para 2020. Embora os indicadores em baixa tenham vindo a melhorar, ainda se encontram distantes das metas globais estabelecidas. Apesar da evolução positiva retratada, o setor da água ainda se depara com algumas situações preocupantes, destacando-se, pela negativa, as seguintes:

- Nos sistemas em baixa, a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador cumprimento dos parâmetros de descarga sofreu uma redução, estando agora nos 41%, muito aquém do valor objetivado para 2020 (80%). Quanto aos sistemas em alta, embora também tenha havido uma pequena redução percentual, o valor de 85% já se encontra acima do

objetivo para 2020;

- O indicador de ocorrência de colapsos estruturais em coletores está agora nos 62%, depois de já ter atingido a meta fixada em 2015 (com 82% de alojamentos abrangidos com avaliação satisfatória);
- O indicador de ocorrência de inundações apresenta uma percentagem satisfatória de apenas 34%, o que é preocupante num momento em que as alterações climáticas provocam cheias cada vez mais severas e frequentes;
- Nas perdas reais de água, as EG em alta apresentam uma percentagem de alojamentos abrangidos com avaliação satisfatória de 45% (igual ao valor de 2012-2013), enquanto nas EG em baixa, apesar de evidenciar alguma melhoria, se fica ainda pelos 66%;

- Os indicadores de reabilitação de condutas e coletores continuam a apresentar valores significativamente baixos: somente 18% com avaliação satisfatória na reabilitação de condutas e 8% na reabilitação de coletores;
- Relativamente à cobertura de gastos de águas residuais, apenas 56% dos alojamentos servidos por EG apresentam avaliação satisfatória, continuando a estar muito distante a meta estabelecida de 100%. No abastecimento de água em baixa, são 56% os alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória dos gastos totais, também muito aquém da meta de 100% para 2020;
- Menos preocupante, mas também a necessitar de acompanhamento, encontram-se dois indicadores: análises de águas residuais (100% satisfatórias em alta e 82% em baixa), onde se verificou um decréscimo de 89% para

82% na baixa; e ocorrência de falhas no abastecimento, que teve avaliação satisfatória de 94% em 2017, mas decresceu para 90% em 2018;

- Finalmente, o indicador global de saneamento de águas residuais em alta sofreu uma redução, sendo a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória de 61% em 2018, muito aquém dos 80% estabelecidos para 2020.

No decurso de 2019, o GAG, em parceria com o Ministério do Ambiente e da Ação Climática, a União Europeia e o Banco Mundial, avançou com as primeiras linhas orientadoras para o próximo PENSAAR. O novo plano começa a ser elaborado em 2020.

2.2.2. POSEUR

No pacote de fundos comunitários do Portugal 2020, o POSEUR procura dar resposta às necessidades de investimento identificadas no âmbito do ciclo urbano da água e da melhoria da qualidade das massas de água, por via da implementação de medidas incluídas na estratégia sectorial (PENSAAR 2020) e também de outras

medidas contidas nos Planos de Gestão das Bacia Hidrográficas (PGBH) não diretamente relacionadas com o setor urbano.

No domínio lato dos recursos hídricos, são objetivos prioritários melhorar a qualidade das massas de água e a utilização eficiente do recurso, de forma a dar cumprimento ao

estipulado na Diretiva Quadro da Água. Pretende-se, igualmente, executar os investimentos previstos nos PGBH e que não estão exclusivamente ligados ao tratamento das águas residuais urbanas, salvaguardando a aplicação do princípio do poluidor-pagador.

Até ao final de dezembro de

2019, a Autoridade de Gestão do POSEUR aprovou 1 806 candidaturas correspondentes a uma despesa elegível total de 2,5 mil milhões de euros, dos quais 1,9 milhões são financiados pelo Fundo Coesão. Os beneficiários destes projetos executaram 720 milhões de euros,

um acréscimo de 270 milhões relativamente ao mesmo período de 2018. Deste modo, o POSEUR fechou o ano com uma taxa de compromisso de 86% e uma taxa de execução de 32%, situando-se a meio da tabela entre os 15 programas operacionais, embora aquém da média do Portugal 2020 com

90% e 45%, respetivamente.

Tabela 19 | Ponto de situação do POSEUR em 2019

Eixos	Candidaturas Aprovadas (N.º)	Despesa Elegível Total (€)	Fundo Total Aprovado (€)
EIXO 1 – Apoiar Transição para uma Economia com Baixas Emissões Carbono em Todos Setores	218	894 128 956	894 128 956
EIXO 2 – Promover Adaptação às Alterações Climáticas e Gestão e Prevenção Riscos	413	894 128 956	485 732 562
EIXO 3 – Proteger o Ambiente e Promover a Eficiência na Utilização dos Recursos	1170	1 103 484 001	898 380 197
Total	1 806	2 535 842 860	1 928 229 826

Fonte: Site Portugal 2020

Na sequência do exercício de reprogramação do Portugal 2020, submetido formalmente em julho de 2018, foi aprovada pela Comissão Europeia, no final de 2019, a reprogramação do POSEUR, na qual a alteração com maior impacto foi a proposta para que deixe de estar prevista a utilização da forma de financiamento “Instrumento Financeiro” para apoiar as tipologias relativas à otimização e gestão eficiente dos recursos, passando, assim, todos os apoios no ciclo urbano da água a

revestir a natureza de subvenções não reembolsáveis.

A reprogramação do POSEUR contém alterações relevantes para o ciclo urbano da água, em que se evidenciam ajustes na descrição das várias tipologias de ação elegíveis, resultando nos seguintes investimentos de abastecimento de água e de saneamento a apoiar:

- Inclusão de investimentos com vista à melhoria da quantidade de água (estavam apenas previstos os relativos

à qualidade) fornecida em zonas com problemas, a interligação entre sistemas de abastecimento e /ou a complementaridade de origens de água, tendo em vista criar as condições para enfrentar situações de seca severa e de falta de água no abastecimento público, para permitir uma melhor adaptação às alterações climáticas;

- Foram também incluídos investimentos em sistemas de apoio à gestão, com a finalidade de melhorar a eficiência e sustentabilidade dos

serviços de água e saneamento;

- Quanto aos sistemas de gestão de lamas, consideraram-se ajustes nas tipologias para a valorização material, nomeadamente projetos que possibilitem a geração de produtos e/ou materiais, contribuindo para a economia circular;
- Nos investimentos em reabilitação dos sistemas de drenagem de águas residuais, clarificaram-se os projetos que podem ser abrangidos por esta tipologia no que respeita ao controlo de infiltrações e afluência indevidas, incluindo águas pluviais e/ou salinas;
- Investimentos necessários à reutilização de águas residuais tratadas.

Durante o ano de 2019, foram lançados dois avisos com vista à apresentação de candidaturas relativas a infraestruturas de saneamento de águas residuais nos sistemas em alta com o objetivo de resolver as situações de incumprimento da Diretiva de Águas Residuais Urbanas e à resolução de problemas de poluição urbana de massas de água, bem como para fecho de sistemas de saneamento de águas residuais. Foi ainda em 2019 que encerraram dois avisos que se encontravam abertos desde 2017: um destinado ao ciclo urbano da água para operações promovidas por EG agregadas e outro para investimentos nos sistemas em baixa tendo em vista o controlo e redução de perdas nos sistemas de distribuição e adução de água.

No primeiro aviso, as novas EG agregadas submeteram 245 candidaturas, associadas a um investimento total de 172 milhões de euros e a um financiamento comunitário de 125 milhões. Encontram-se já decididas 200 candidaturas, das quais 163 foram aprovadas e correspondem a um investimento de mais de 105 milhões de euros e a um financiamento do Fundo de Coesão de cerca de 70 milhões. Quanto ao segundo aviso, das 80 candidaturas submetidas, estão decididas 77, das quais 54 aprovadas respeitando a 28 milhões de euros do Fundo de Coesão e alavancando um investimento superior a 80 milhões.

2.3. ENTIDADE REGULADORA

Com a aprovação da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, que instituiu a Lei-Quadro das Entidades Administrativas Independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo, a ERSAR passou a estar integrada no elenco das entidades administrativas independentes. A Lei n.º 10/2014, de 6 de março, aprovou os novos estatutos da ERSAR, operando a transformação desta

entidade de instituto público para entidade administrativa independente. De acordo com os novos estatutos, a ERSAR mantém-se adstrita ao ministério com atribuições na área do ambiente, dotada de autonomia de gestão, administrativa e financeira e de património próprio, não estando sujeita a superintendência ou tutela governamental no âmbito do exercício das suas funções de regulação e de supervisão.

A ERSAR tem por missão a regulação dos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, bem como as funções de autoridade competente para a coordenação e fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano. O regulador visa assegurar a sustentabilidade global do setor, intervindo a três níveis:

1. Sustentabilidade social dos serviços, garantindo a proteção dos interesses dos utilizadores através do acesso ao serviço, da sua adequada qualidade e da razoabilidade do preço;
2. Sustentabilidade económica, infraestrutural e de recursos humanos das entidades gestoras;
3. Sustentabilidade ambiental na

utilização de recursos ambientais e na prevenção da poluição, a nível dos impactos dos serviços na água, no ar e no solo.

O modelo de regulação agora em pleno funcionamento observou um processo de consolidação a partir de 2003. A sua estratégia é definida por dois grandes planos de intervenção: num primeiro plano,

pela regulação estrutural do setor; num segundo plano, pela regulação dos comportamentos das entidades gestoras (Figura 54).

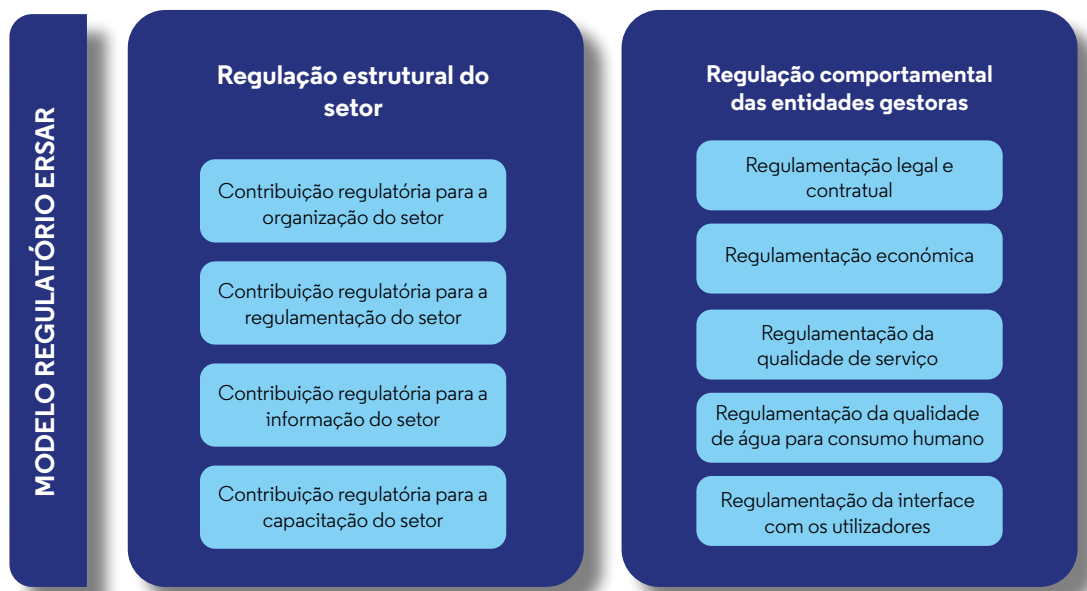


Figura 54 | Modelo de regulação do setor da água

2.4. CARATERIZAÇÃO DO SETOR

A qualidade do serviço no abastecimento público de água e no saneamento de águas residuais urbanas evoluiu muito nas últimas décadas, fruto de um esforço de investimento significativo no quadro de uma política pública consistente, tendo sido determinante o cofinanciamento por fundos comunitários.

Em termos de evolução, verifica-se que, no início da década de 90, a cobertura do serviço de abastecimento de água era de cerca de 80%, tendo esta percentagem, desde

então, vindo a aumentar contínua e significativamente, para atingir 95% em 2011, com 99% nas zonas urbanas e 90% nas rurais. Cumriu-se, portanto, o objetivo definido no PEAASAR II (2007-2013) de servir 95% da população total do País com sistemas públicos de abastecimento de água.

De acordo com o RASARP de 2019, publicado pela ERSAR com dados relativos a 2018, este valor não se alterou até 2014, registando-se em 2015 uma melhoria na cobertura do serviço de abastecimento de água, cujo valor

alcançou os 96% e se manteve em 2018. De notar que, apesar de ter sido ultrapassada a meta relativa à cobertura de serviço, calculada através do indicador “Acessibilidade física do serviço (AA01)”, constata-se que o valor da adesão ao serviço apresenta ainda potencial de melhoria, registando 87,6% em 2018, o que reflete situações decorrentes da existência de alojamentos não habitados ou da utilização de origens alternativas de água.

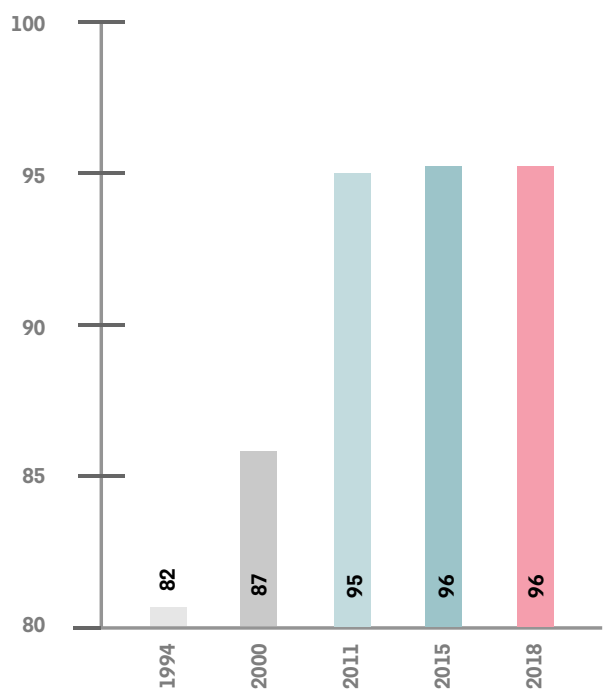


Figura 55 | Evolução da cobertura de abastecimento de água
(Fonte: PENSAAR 2020 e RASARP 2019)

Em relação às atividades de drenagem e tratamento de águas residuais persistem ainda dificuldades diversas no cumprimento das obrigações legais nacionais e comunitárias, apesar de se terem vindo a registar melhorias importantes. Em termos de evolução, a cobertura do serviço de saneamento tem vindo a aumentar na última década, ainda que a um ritmo

mais lento quando comparada com o abastecimento de água. Em 2018, segundo o RASARP 2019, a cobertura do serviço de drenagem de águas residuais e de tratamento de águas residuais era ainda de 85% e 84%, respetivamente, não tendo sido alcançado o objetivo estabelecido no PEAASAR II para 2013, de dotar 90% da população com rede de

drenagem e com tratamento de águas residuais. No que diz respeito ao valor da adesão a este serviço, também há, ainda, potencial de melhoria, à semelhança do que se verifica no caso do abastecimento de água, registando 88,4% em 2018 como situações decorrentes da utilização de soluções de tratamento individuais.

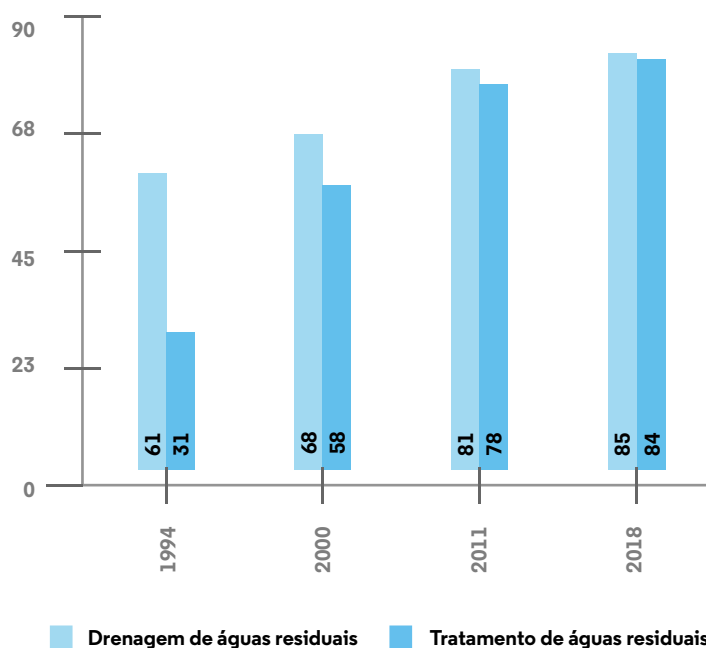


Figura 56 | Evolução da cobertura de saneamento de águas residuais
(Fonte: PENSAAR 2020 e RASARP 2019)

Em termos de qualidade da água, verifica-se que em 2018, tal como nos anos anteriores, foi atingido praticamente o pleno em termos da percentagem de análises realizadas, com 99,97%, o que é uma evolução muito assinalável quando em 2000 este valor era de cerca de 80%.

Relativamente ao cumprimento dos valores paramétricos, o RASARP 2019 informa que a percentagem de água controlada e de boa qualidade é de cerca de 99%, evidenciando que a qualidade da água na torneira dos consumidores apresenta índices elevados.

Com a aprovação do PENSAAR 2020, que sucedeu ao PEAASAR II, existem agora novos desafios para o setor que exigem uma gestão eficiente dos recursos.

2.4.1. Entidades Prestadoras de Serviços de Águas

Em Portugal continental, na maior parte do território, o serviço de abastecimento de água em alta é executado por dez EG, com destaque para as concessões multimunicipais, que abrangem um total de 174 municípios e mais de 5,1 milhões de habitantes. Nos serviços em alta respeitantes ao saneamento de águas residuais, existem 12 EG, com as empresas multimunicipais a representarem cerca de 7 milhões de habitantes e um total de 202 municípios.

Em contraponto, o abastecimento de água em baixa é marcado pelo elevado número de EG (306), na sua maioria de pequena dimensão e com uma área de intervenção igual ou menor do que a municipal. Apesar de não apresentar o mesmo nível de fragmentação, o setor das águas residuais em baixa é também dominado pela existência de um número elevado de EG (257). O modelo de gestão direta é aquele que mais se destaca, compreendendo 66% do total de municípios e aproximadamente 52% da população

(184 municípios e 2,9 milhões de habitantes), no caso do abastecimento de água, e 66% dos municípios e cerca de 52% da população (191 municípios e 3,7 milhões de habitantes), no caso do saneamento. Os modelos de gestão delegada ou de concessão são sobretudo predominantes no litoral ou nos grandes centros urbanos.

2.4.2. Recursos Infraestruturais

No que respeita a origens de água, Portugal regista uma disponibilidade média suficiente para as necessidades dos diferentes usos. Todavia, regista-se uma elevada assimetria regional e temporal da disponibilidade de água, tendo como consequência a necessidade de criar reservas de água que permitam ultrapassar os períodos de escassez.

Embora em número existam muito mais captações de água subterrânea, segundo a informação disponível no domínio do controlo da qualidade da água para consumo humano, em 2018, 68,9% da água colocada na rede para abastecimento provinha de origens superficiais. As EG do serviço de abastecimento de água reportaram um total de 5 896 captações de água subterrânea e de 295 captações de água superficial.

A área do abastecimento de água encontra-se infraestruturada com um total de 3 601 instalações de tratamento, das quais 269 são estações de tratamento de água (ETA) e 3 332 são instalações que efetuam apenas operações de desinfeção e/ou correção de agressividade. Regista-se que este setor dispõe de 112 950 km de condutas, dos quais 9 810 km foram reportados pelas EG em alta e 103 140 km pelas EG em baixa, observando-se, ainda, uma tendência

de aumento contínuo do comprimento total de condutas nos últimos cinco anos. Foram reportadas 2 395 estações elevatórias, das quais 598 são geridas por EG em alta e 1 797 por EG em baixa.

Observa-se que a capacidade de reserva de água tratada para consumo humano em Portugal continental se encontra em cerca de 5,2 milhões de metros cúbicos, existindo um total de 8 829 reservatórios de água, o que corresponde a um significativo esforço de investimento na melhoria da fiabilidade dos serviços de abastecimento público de água. Em termos médios, o País apresenta 1,4 dias de capacidade de reserva de água tratada para consumo humano. Significa isto que, na eventualidade de haver um problema no sistema de abastecimento a jusante de um reservatório, em geral é possível manter o fornecimento de água às populações durante 1,4 dias.

Por seu lado, o setor de saneamento de águas residuais urbanas dispõe de 63 139 km de coletores, dos quais 5 535 km foram reportados pelas EG em alta e 57 604 km pelas EG em baixa. Em 2018 foram reportadas 5 926 estações elevatórias, 1 466 geridas por EG em alta e 4 460 por EG em baixa. Portugal continental conta com 4 370 instalações de tratamento, das quais 2 759 (63%)

correspondem a ETAR e 1 611 (37%) a fossas sépticas coletivas. Apenas 39% destas infraestruturas possuem licença de descarga válida.

Ainda são poucos os sistemas onde é efetuada a reutilização de águas residuais tratadas. Em 2018, apenas 30 entidades gestoras, das quais 20 em baixa e 10 em alta, reutilizaram água, correspondendo a 8,5 milhões de metros cúbicos, ou seja, a cerca de 1,4% da água residual tratada em estações de tratamento. Constata-se que a maior parte da água residual tratada foi utilizada pelas EG para uso próprio e que só 12% foi fornecida a outras entidades para serem reutilizadas.

2.4.3. Análise Económico-Financeira

Em 2018, o investimento acumulado efetuado no setor das águas em Portugal continental atingiu 13,8 mil milhões de euros, 7,4 mil milhões no serviço de abastecimento de água e 6,4 mil milhões de euros no serviço de saneamento de águas residuais. O investimento por alojamento existente efetuado nos dois setores atingiu, em média, 1 531 euros, apresentando valores diferenciados por serviço: 863 euros no serviço de abastecimento de água e 668 euros no serviço de saneamento.

O nível de atividade global (água faturada) do conjunto de EG que prestam o serviço de abastecimento de água atingiu 1 147 milhões de metros cúbicos, cifrando-se o serviço de saneamento em 956 milhões de metros cúbicos de água. Ambos os setores empregam um total de 16,5 milhares de trabalhadores, quer em empregos diretos, quer em empregos indiretos. Nos serviços de águas, a média ponderada das tarifas aplicadas em 2018 nos sistemas em alta foi de 0,4985 €/m³ para a atividade de abastecimento de água e de 0,5296 €/m³ para a atividade de saneamento de águas residuais, representando uma variação, a preços correntes, de 1,3 % e de 4,0%, respetivamente, em relação às médias verificadas no exercício anterior. Na maioria destes sistemas,

ainda se praticam tarifas abaixo das necessárias à cobertura integral dos custos incorridos, gerando desvios de recuperação de gastos que são anualmente avaliados e definidos pela ERSAR para efeitos de incorporação nas contas anuais de cada EG. Nos sistemas em baixa, o preço médio do serviço de abastecimento de água atingiu 1,31 €/m³ em 2018, enquanto o preço médio do serviço de saneamento de águas residuais se fixou em 0,90 €/m³, representando variações, a preços correntes, de 2,3% e de 3,4%, respetivamente, em relação aos preços verificados no exercício anterior. Ambos os serviços de águas registam uma grande amplitude entre preços mínimos e preços máximos, sendo de salientar que, em média, os preços cobrados pelos serviços são superiores nas EG de natureza empresarial. Esta diferença pode dever-se, entre outros aspetos, ao facto de nem todos os custos com a provisão dos serviços serem reconhecidos contabilisticamente em grande parte das EG que operam em gestão direta, e, por outro lado, ao facto de as tarifas praticadas normalmente nestas entidades serem inferiores aos custos médios registados. Acresce, ainda, referir que a variabilidade dos valores face à média é significativa em ambos

os serviços e também nos dois grupos de EG (natureza empresarial e gestão direta) que prestam serviços em baixa. Em 2018, o volume de negócios do setor das águas em Portugal continental, baseado no grupo de EG com reporte de contas validado, ascendeu a 1 859 milhões de euros. O conjunto das EG originou um nível de rendimentos e ganhos totais de 2 200 milhões de euros e registou um nível de gastos totais de 2 093 milhões de euros. Salienta-se que, não obstante em termos globais e por serviço estas duas variáveis evidenciarem apenas um ligeiro equilíbrio, em termos individuais foram identificadas várias situações de desequilíbrio, designadamente pelo facto de algumas EG não cobrarem o serviço prestado ou cobrarem tarifas que não recuperam os custos com a prestação do mesmo. O serviço de abastecimento de água é o que apresenta melhores níveis de cobertura dos gastos nos grupos de EG considerados. A nível global, verifica-se que no serviço de abastecimento de água 132 EG (59%) não recuperam os custos com a prestação do serviço, sendo que no serviço de saneamento de águas residuais aquelas se elevam a 175 EG (79%). É, ainda, de salientar o facto de a maioria das entidades que não recupera os custos operar em regime de gestão direta.

O conjunto de EG de titularidade municipal (empresas) apresenta um nível de cobertura dos gastos superior a 100% nos serviços de abastecimento de água e de saneamento, ou seja, nestes serviços os rendimentos globais são superiores aos gastos globais. Por outro lado, o grupo das EG de sistemas de titularidade municipal (gestão direta) revela um nível de cobertura dos gastos inferior a 100% em todos os serviços, o que significa que o nível de

rendimentos totais é inferior ao nível de gastos totais.

Em 2018, os resultados líquidos agregados gerados nas EG que operam no setor das águas corresponderam a 96 milhões de euros dado que 122 milhões decorrem do serviço de abastecimento de água e 16 milhões negativos resultam do serviço de saneamento de águas residuais. É nas entidades de titularidade municipal que operam em regime de gestão

direta que se encontram os piores resultados, sempre negativos nos dois tipos de serviços.

2.4.4. Avaliação da Qualidade do Serviço

O sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores definido pela ERSAR conta com 14 indicadores para cada área de atividade, agrupados em três subsistemas distintos:

- Indicadores que traduzem a defesa dos interesses dos utilizadores, correspondentes a aspetos que estão diretamente relacionados com a qualidade do serviço que lhes é prestado e por eles sentidos diretamente.
- Indicadores que traduzem a sustentabilidade da entidade gestora, correspondentes a aspetos relacionados com a sua capacidade económica e financeira, infraestrutural, operacional e de recursos humanos,

necessária à garantia de uma prestação de serviço regular e contínua aos utilizadores.

- Indicadores que traduzem a sustentabilidade ambiental, correspondentes a aspetos relacionados com o impacto ambiental da atividade da entidade gestora, nomeadamente em termos de conservação dos recursos naturais.

Estes três subsistemas de avaliação correspondem, aliás, aos principais objetivos da regulação: a proteção dos interesses dos utilizadores, como a otimização dos preços versus qualidade dos serviços, a salvaguarda da viabilidade das entidades gestoras e dos seus legítimos interesses e a salvaguarda dos aspetos ambientais.

No que concerne às EG de sistemas de abastecimento público de água, os resultados de 2018 demonstram uma qualidade do serviço global positiva que se traduz em:

- 76% de avaliações boas e medianas nos sistemas em alta e 22% de avaliações insatisfatórias, existindo ainda 2% sem avaliação.
- 61% de avaliações boas e medianas nos sistemas em baixa e 32% de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 7% sem avaliação.

Conclui-se, assim, que as avaliações boas e medianas representam mais de dois terços na vertente em alta e mais de metade na vertente em baixa,

enquanto as avaliações insatisfatórias representam cerca de um quinto na vertente em alta e cerca de um terço na vertente em baixa.

A ERSAR identifica e recomenda uma especial atenção para os aspetos em que considera haver claras oportunidades de melhoria, de acordo com os resultados obtidos nos indicadores de desempenho aplicados, nomeadamente:

- AA07 – Adesão ao serviço = 94,4% nos sistemas em alta e 87,6% nos sistemas em baixa (qualidade de serviço insatisfatória);

- AA09 – Reabilitação de condutas = 0,3%/ano nos sistemas em alta e 0,5%/ano nos sistemas em baixa (qualidade de serviço insatisfatória).

De forma semelhante, para as EG dos sistemas de saneamento de águas residuais, os resultados de 2018 evidenciam uma qualidade do serviço global positiva dado que:

- 64% de avaliações boas e medianas nos sistemas em alta e 35% de avaliações insatisfatórias, existindo ainda 1% sem avaliação;

- 58% de avaliações boas e medianas nos sistemas em baixa e 34% de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 8% sem avaliação.

Constata-se, deste modo, que as avaliações boas e medianas representam cerca de dois terços na vertente em alta e cerca de metade na vertente em baixa, enquanto as avaliações insatisfatórias representam cerca de um terço nas vertentes em alta e em baixa.

Tendo em consideração os resultados obtidos nos indicadores de desempenho, a ERSAR aponta o dedo aos seis aspetos mais críticos, a saber:

- AR03 – Ocorrência de inundações = 8,4/100 km de coletor/ano nos sistemas em alta e 4,34/1000 ramais/ano nos

sistemas em baixa (qualidade de serviço insatisfatória);

- AR06 – Adesão ao serviço = 88,4% nos sistemas em baixa (qualidade de serviço insatisfatória);

- AR07 – Reabilitação de coletores = 0,3%/ano tanto nos sistemas em alta como nos sistemas em baixa (qualidade de serviço insatisfatória);

- AR08 – Ocorrência de colapsos estruturais de coletores = 1,5/100 km/ano nos sistemas em alta e 2,8/100 km/ano nos sistemas em baixa (qualidade de serviço insatisfatória);

- AR12 – Controlo de descargas de emergência = 68% nos sistemas em alta e 22% nos sistemas em baixa (qualidade de serviço insatisfatória);

- AR13 – Cumprimento de licença de descarga = 83% nos sistemas em baixa (qualidade de serviço insatisfatória).





Desempenho

4

1. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

A análise económica e financeira apresentada neste capítulo procura resumir os resultados e a situação financeira e patrimonial alcançada

pela **Águas do Porto, EM**, no ano de 2019, devendo ser lida em conjugação com as Demonstrações Financeiras do período e as respetivas notas anexas.

Todos os valores estão expressos em Euros.

1.1. RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO

O resultado líquido de 2019 ascendeu a 4,7 milhões de euros, registando uma diminuição de cerca de 1,1 milhão de euros relativamente ao resultado verificado em 2018.

Unidade: €	2019	2018	Δ % 2018/2019
Rendimentos totais	48 370 118,14	45 937 829,15	5,3%
Gastos totais (*)	43 579 747,93	40 058 984,60	8,8%
Resultado líquido	4 790 370,21	5 878 844,55	-18,5%

(*) Inclui a estimativa para IRC

1.2. RENDIMENTOS TOTAIS

Neste período, os rendimentos totais ascenderam a 48,3 milhões de euros, o que corresponde a um aumento de cerca de 2,4 milhões de euros.

Unidade: €	2019	2018	Δ % 2018/2019
Volume de negócios	44 193 376,64	42 246 519,97	4,6%
Subsídios à exploração	49 997,50	0,00	-
Trabalhos para a própria entidade	152 889,54	93 032,03	64,3%
Reversões de imparidades	19 800,07	11 023,87	79,6%
Reversões de depreciações e amortizações	0,00	516,67	-100,0%
Reversões de provisões	304 569,60	103 063,22	195,5%
Outros rendimentos	3 494 087,63	3 322 210,57	5,2%
Juros e rendimentos similares	155 397,16	161 462,82	-3,8%
Rendimentos totais	48 370 118,14	45 937 829,15	5,3%

O aumento verificado nos rendimentos totais teve com principal origem o crescimento do negócio conforme explicitado na Nota 13.1 do anexo.

1.2.1. Volume de Negócios

A **Águas do Porto, EM**, viu o seu volume de negócios aumentar de 42,2 milhões de euros para 44,1 milhões de euros (+ 4,6%).

Unidade: €	2019	2018	Δ % 2018/2019
Vendas de mercadorias	23 802 129,42	22 568 323,95	5,5%
Prestações de serviços	20 391 247,22	19 678 196,02	3,6%
Volume de negócios	44 193 376,64	42 246 519,97	4,6%

1.3. GASTOS TOTAIS

Os gastos totais da empresa ascenderam a 43,5 milhões de euros no período em análise.

Unidade: €	2019	2018	Δ % 2018/2019
Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas	10 555 503,46	9 437 465,25	11,8%
Fornecimentos e serviços externos	9 254 960,94	8 489 049,96	9,0%
Gastos com o pessoal	13 193 085,17	12 018 578,77	9,8%
Imparidades de inventários	17 483,36	0,00	-
Imparidades de dívidas a receber	626 419,22	1 253 738,62	-50,0%
Imparidade de ativos fixos tangíveis	68 196,45	0,00	-
Provisões	549 662,57	2 414,21	22667,8%
Outros gastos	495 337,72	273 298,21	81,2%
Gastos / reversões de depreciação e de amortização	7 066 123,94	6 649 023,21	6,3%
Juros e gastos similares suportados	0,00	0,00	-
Imposto sobre o rendimento do período	1 752 975,10	1 935 416,37	-9,4%
Gastos totais	43 579 747,93	40 058 984,60	8,8%
% do volume de negócios	98,61%	94,82%	

As rubricas mais significativas são os gastos com o pessoal, o custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas e os fornecimentos e serviços externos, que, globalmente, representaram 76% do total de gastos da empresa em 2019.

1.3.1.

Unidade: €	2019	2018	Δ % 2018/2019
Subcontratos	1 677 913,44	3 695 318,19	-54,6%
Energia	1 607 564,42	168 513,40	854,0%
Trabalhos especializados	2 589 575,73	1 868 235,50	38,6%
Comunicação	895 683,37	898 105,96	-0,3%
Encargos de cobrança	346 832,14	361 588,37	-4,1%
Rendas e alugueres	489 636,72	451 521,00	8,4%
Conservação e reparação	684 477,37	138 334,81	394,8%
Honorários	53 233,35	39 391,98	35,1%
Seguros	217 939,39	212 144,48	2,7%
Publicidade	121 345,48	188 356,01	-35,6%
Vigilância e segurança	166 157,77	152 408,21	9,0%
Outros fornecimentos e serviços	404 601,76	315 132,05	28,4%
Total	9 254 960,94	8 489 049,96	9,0%

1.4. MARGEM OPERACIONAL

No período de 2019, o EBITDA da **Águas do Porto, EM**, situou-se nos 13,5 milhões euros.

Unidade: €	2019	2018	Δ % 2018/2019
EBITDA	13 522 268,54	14 301 304,64	-5,4%
EBIT	6 387 948,15	7 652 798,10	-16,5%
Volume de negócios	44 193 376,64	42 246 519,97	4,6%
Margem EBITDA	30,6%	33,9%	-9,6%
Margem EBIT	14,5%	18,1%	-20,2%

(i) Margem EBITDA = EBITDA / Volume de negócios

(ii) Margem EBIT = EBIT / Volume de negócios

1.5. SITUAÇÃO PATRIMONIAL E FINANCEIRA

No final de 2019, o ativo da **Águas do Porto, EM**, atingiu o montante de 174,2 milhões de euros e o capital próprio e o passivo eram de 138,8 e 35,4 milhões de euros, respetivamente.

Unidade: €	2019	2018	Δ % 2018/2019
Ativo não corrente	152 069 039,96	141 168 679,97	7,7%
Ativo corrente	22 194 590,22	28 815 941,00	-23,0%
Total do ativo	174 263 630,18	169 984 620,97	2,5%
Capital próprio	138 806 716,68	134 811 884,17	3,0%
Passivo não corrente	10 292 727,17	11 185 724,73	-8,0%
Passivo corrente	25 164 186,33	23 987 012,07	4,9%
Total do passivo	35 456 913,50	35 172 736,80	0,8%
Total do capital próprio e do passivo	174 263 630,18	169 984 620,97	2,5%

Tal como sucedeu em anos anteriores, a empresa fechou o ano de 2019 com uma sólida situação financeira caracterizada por uma autonomia financeira de 79,65%.

Indicadores	2019	2018	Δ % 2018/2019
Indicadores de eficiência			
Gastos operacionais / EBITDA	3,09	2,67	16,0%
Gastos com o pessoal / EBITDA	0,98	0,84	16,1%
Indicadores de comportabilidade de investimento			
Autonomia financeira (i)	79,65%	79,31%	0,4%
Rácio de solvabilidade (ii)	3,91	3,83	2,1%
Liquidez geral (iii)	1,12	1,53	-27,0%
Prazos médios			
Prazo médio de pagamento	35	44	-21,2%
Prazo médio de recebimento	23	25	-9,8%
Indicadores de rentabilidade e crescimento			
Margem EBITDA	30,6%	33,9%	-9,6%
Margem EBIT	14,5%	18,1%	-20,2%
Indicadores de remuneração do capital investido			
Resultado líquido / Capital subscrito	0,060	0,073	-18,5%

(i) Autonomia financeira = Capital próprio / ativo total líquido

(ii) Rácio de solvabilidade = Capital próprio / Passivo total

(iii) Liquidez geral = (Ativo corrente - Diferimentos ativo) / (Passivo corrente - Diferimentos passivo)

1.6. CASH FLOW

	2019	2018	Δ % 2018/2019
Fluxos de caixa operacionais	11 612 260,86	11 140 266,97	15,5%
Fluxos de caixa de investimento	-19 848 226,12	-11 313 966,16	86,6%
Fluxos de caixa de financiamento	-155 610,08	-142 632,39	9,1%
Varição de caixa e seus equivalentes	-8 391 575,34	-316 331,58	2552,8%
Caixa e seus equivalentes no início do período	13 098 474,59	13 414 806,17	-2,4%
Caixa e seus equivalentes no fim do período	4 706 899,25	13 098 474,59	-64,1%

2. VIABILIDADE ECONÓMICA E FINANCEIRA

O presente capítulo pretende dar cumprimento ao dever de prestação de informação relativamente à viabilidade e racionalidade económica e equilíbrio financeiro da **Águas do Porto, EM**, de acordo com o estipulado na Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, que aprova o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais e revoga as Leis n.º 53 -F/2006, de 29 de dezembro, e n.º 55/2011, de 15 de novembro.

Nos termos do n.º 7.º do Artigo 32.º deste diploma legal, o desempenho das empresas locais deve ser objeto de avaliação anual dos órgãos sociais, incluindo a elaboração de um relatório com a análise comparativa das projeções decorrentes dos estudos técnicos e de viabilidade económica e financeira que sustentaram a constituição das empresas e da atual situação económica e financeira. Esta informação tem de ser obrigatoriamente comunicada à

Inspeção-Geral de Finanças.

No caso da **Águas do Porto, EM**, o objetivo principal deste relatório prende-se com a necessidade de comprovar perante as autoridades competentes que a empresa não se enquadra nas disposições do Artigo 62.º que estabelece os critérios económicos e financeiros que conduzem à dissolução das empresas locais.

O novo regime jurídico da atividade empresarial local determina a extinção de empresas locais, no prazo de seis meses, sempre que se verifique uma das seguintes situações:

- a) As vendas e prestações de serviços realizados durante os últimos três anos não cobrem, pelo menos, 50% dos gastos totais dos respetivos exercícios;
- b) Quando se verifique que, nos últimos três anos, o peso

contributivo dos subsídios à exploração é superior a 50% das suas receitas;

c) Quando se verifique que, nos últimos três anos, o valor do resultado operacional subtraído ao mesmo o valor correspondente às amortizações e às depreciações é negativo;

d) Quando se verifique que, nos últimos três anos, o resultado líquido é negativo.

Em 2019, a **Águas do Porto, EM**, operou segundo um modelo organizativo e económico-financeiro que resultou dos estudos de viabilidade económica e financeira que fundamentaram a sua constituição, em outubro de 2006, ainda, portanto, ao abrigo da, entretanto revogada, Lei n.º 58/98, de 18 de agosto.

O modelo de negócio previsto naquele estudo assenta na gestão e exploração dos sistemas públicos de distribuição

de água e de drenagem e tratamento de águas residuais.

Em março de 2007, procedeu-se à alteração dos Estatutos da empresa tendo o seu âmbito de atuação sido alargado nos seguintes termos: “a gestão e exploração dos sistemas públicos de águas pluviais e respetivas ampliações em arruamentos existentes; a realização de trabalhos de limpeza e desobstrução de linhas de água, rios e ribeiras urbanas, bem como a sua reabilitação e renaturalização; a realização de trabalhos necessários à melhoria das áreas e águas balneares”.

Assegurou-se, por esta via, a gestão integrada de todo o ciclo urbano da água no Município do Porto, englobando as seguintes atividades:

- Distribuição de água;
- Drenagem e tratamento de águas residuais;
- Drenagem de águas pluviais;
- Gestão de ribeiras
- Gestão de praias;
- Promoção da educação ambiental e da participação pública.

Perante a especificidade do modelo de negócio atualmente desenvolvido, não é tecnicamente possível fazer uma análise comparativa entre o desempenho de 2019 e a efetiva situação económica e financeira e as projeções decorrentes dos estudos de viabilidade económico-financeira que presidiram à sua constituição.

No entanto, o desempenho da atividade económica e financeira de

2019 resumido nos quadros seguintes, permite concluir que a **Águas do Porto, EM**, conseguiu dar plena execução às projeções económico-financeiras constantes dos seus Instrumentos de Gestão Previsional (IGP) para 2019.

Relativamente à efetiva situação económica e financeira da empresa, apresenta-se, seguidamente, um mapa com os principais agregados económico-financeiros para o período 2020-2022, conforme os IGP devidamente aprovados pelo Conselho de Administração e Assembleia-Geral da **Águas do Porto, EM**, e os valores efetivos referentes a 31 de dezembro de 2019.

Agregados Económico-Financeiros	2019	2020	2021	2022
Resultados				
Resultado Operacional	6 387 948	6 589 201	5 227 263	5 691 171
Resultado Antes de Imposto	6 543 345	6 732 700	5 372 196	5 837 554
Resultado Líquido do Exercício	4 790 370	5 142 509	4 046 786	4 393 477
Rendimentos e Ganhos				
Venda de Mercadorias e Prestações de Serviços	44 193 377	46 762 112	46 932 477	47 155 907
Gastos e Perdas				
Custo das Mercadorias Vendidas e Mat. Consumidas	10 555 503	10 788 373	10 790 532	10 781 709
Fornecimentos e Serviços Externos	9 254 961	10 774 199	10 914 531	10 199 729
Gastos com o Pessoal	13 193 085	13 587 843	13 555 507	13 561 262
Gastos de Depreciação e Amortização	7 066 124	7 898 770	8 674 052	9 270 882

Balço				
Total do Ativo	174 263 630	178 820 383	182 330 261	186 382 925
Total do Passivo	35 456 914	40 458 486	40 964 240	42 149 138
Total do Capital Próprio	138 806 717	138 361 897	141 366 022	144 233 787
Fluxos de Tesouraria				
Operacionais	11 612 260,86	10 911 637	11 357 431	11 956 123
Investimento	-19 848 226,12	-12 283 880	-10 915 120	-10 792 529
Financiamento	-155 610	-5 400 000	-400 000	-400 000
Indicadores				
Liquidez Geral (AC-DFA)/(PC-DFP)x100	112%	68%	62%	60%
Autonomia Financeira	80%	77%	78%	77%

Artigo 62º da Lei nº 50/2012, de 31 de Agosto

a) Nos últimos três anos, as vendas e prestações de serviços cobrem, pelo menos, 50% dos gastos totais dos respetivos exercícios:

Anos	Vendas e prestação de serviços	Gastos totais incorridos	% Vendas e prestação de serviços nos Gastos Totais incorridos
2017	41 221 731,74	36 933 330,29	111,6%
2018	42 246 519,97	38 123 568,23	110,8%
2019	44 193 376,64	41 826 772,83	105,7%

Não Cumpre o Critério de Dissolução

b) Nos últimos três anos, o peso contributivo do subsídio é inferior a 50% das receitas:

Anos	Vendas, serviços prestados, subsídios à exploração e outros rendimentos	Subsídios	% do Subsídio na totalidade da Prestação de serviços e outros rendimentos
2017	44 568 211,31	0,00	0,0%
2018	45 568 730,54	0,00	0,0%
2019	47 737 461,77	49 997,50	0,1%

Não Cumpre o Critério de Dissolução

c) Nos últimos três anos, o EBITDA é positivo:

Anos	Resultado Operacional	Depreciações e Amortizações	EBITDA
2017	7 910 786,12	6 644 882,03	14 555 668,15
2018	7 652 798,10	6 648 506,54	14 301 304,64
2019	6 387 948,15	7 066 123,94	13 522 268,54

Não Cumpre o Critério de Dissolução

d) Nos últimos três anos, o resultado líquido é positivo:

Anos	Resultados Líquidos
2017	6 025 810,06
2018	5 878 844,55
2019	4 790 370,21

Não Cumpre o Critério de Dissolução

3. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

O Conselho de Administração da **Águas do Porto, EM**, propõe, nos termos do n.º 5 do Artigo 66.º e do n.º 1 do Artigo 295.º, do Código das Sociedades Comerciais, assim

como do Artigo 26.º dos Estatutos da empresa, que o resultado líquido do exercício de 2019, cujo montante ascende a € 4 790 370,21 tenha a seguinte aplicação:

- a) Reserva Legal (10%): € 479 037,02;
- b) Resultados Transitados: €4 311 333,19.

O Conselho de Administração

Frederico Vieira Martins Fernandes

Ana de Campos Cabral Noronha e Meneses

Miguel de Miranda Cabral Dias Gomes





Demonstrações Financeiras

5

1. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Quadro A - Balanço

RUBRICAS	Notas	31/12/2019	31/12/2018
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	9	151 298 124,54	140 434 858,15
Ativos intangíveis	8	666 721,57	638 788,92
Outros investimentos financeiros		46 181,10	28 682,11
Ativos por impostos diferidos	17.2	58 012,75	66 350,79
		152 069 039,96	141 168 679,97
Ativo corrente			
Inventários	12	232 837,98	243 296,57
Clientes	11.1;19.1	2 769 256,98	2 887 642,63
Estado e outros entes públicos	17;19.3	234 748,06	238 685,94
Outros créditos a receber	19.4	12 654 555,02	12 182 081,68
Diferimentos	22.2.1	243 773,20	165 759,59
Ativos não correntes detidos para venda	9	1 352 519,73	0,00
Caixa e depósitos bancários	5	4 706 899,25	13 098 474,59
		22 194 590,22	28 815 941,00
Total do ativo		174 263 630,18	169 984 620,97
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
Capital próprio			
Capital subscrito	7; 19.5	80 000 000,00	80 000 000,00
Reservas legais	Quadro C; 19.5	4 068 325,09	3 480 440,63
Resultados transitados	Quadro C; 19.5	26 411 792,83	21 276 442,82
Ajustamentos/Outras variações no capital próprio	Quadro C; 15	23 536 228,55	24 176 156,17
		134 016 346,47	128 933 039,62
Resultado líquido do período	Quadro B	4 790 370,21	5 878 844,55
Total do capital próprio		138 806 716,68	134 811 884,17
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões	14.1	3 511 015,87	4 166 840,83
Outras dívidas a pagar - Impostos relacionados com subsídios	15.2; 17.2	6 781 711,30	7 018 883,90
		10 292 727,17	11 185 724,73
Passivo corrente			
Fornecedores	19.2	1 906 839,07	2 144 688,71
Estado e outros entes públicos	17; 19.3	398 369,89	596 204,58
Outras dívidas a pagar	19.4	17 349 795,93	15 986 130,54
Diferimentos	22.2.2	5 509 181,44	5 259 988,24
		25 164 186,33	23 987 012,07
Total do passivo		35 456 913,50	35 172 736,80
Total do capital próprio e do passivo		174 263 630,18	169 984 620,97

As notas anexas fazem parte integrante deste balanço.

Quadro B - Demonstração dos Resultados por Naturezas

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	2019	2018
Vendas e serviços prestados	13.1	44 193 376,64	42 246 519,97
Subsídios à exploração		49 997,50	0,00
Trabalhos para a própria entidade		152 889,54	93 032,03
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	12	-10 555 503,46	-9 437 465,25
Fornecimentos e serviços externos	22.3.1	-9 254 960,94	-8 489 049,96
Gastos com o pessoal	20	-13 193 085,17	-12 018 578,77
Imparidade de inventários (perdas/reversões)	11.2	-17 483,36	0,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	11.1	-606 619,15	-1 242 714,75
Provisões (aumentos/ reduções)	14.1	-245 092,97	100 649,01
Outros rendimentos	13.2	3 494 087,63	3 322 210,57
Outros gastos	22.3.2	-495 337,72	-273 298,21
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		13 522 268,54	14 301 304,64
Gastos / reversões de depreciação e de amortização	8;9	-7 066 123,94	-6 648 506,54
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		-68 196,45	
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		6 387 948,15	7 652 798,10
Juros e rendimentos similares obtidos	13.3	155 397,16	161 462,82
Resultado antes de impostos		6 543 345,31	7 814 260,92
Imposto sobre o rendimento do período	17.2;17.4	-1 752 975,10	-1 935 416,37
Resultado líquido do período		4 790 370,21	5 878 844,55
Resultado por acção (Resultado Líquido/Capital subscrito)		0,060	0,073

As notas anexas fazem parte integrante desta demonstração.

Quadro C - Demonstração das Alterações no Capital Próprio nos períodos de 2018 e 2019

DESCRIÇÃO ACTIVO	Capital subscrito	Reservas legais	Resultados transitados	Ajustamentos/ Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total do Capital Próprio
Posição em 01 de Janeiro de 2018	80 000 000,00	2 877 859,63	15 995 846,15	25 066 164,91	6 025 810,06	129 965 680,75
ALTERAÇÕES NO PERÍODO						
Subsídios recebidos para investimento				315 900,00		315 900,00
Reconhecimento no período				-1 464 298,46		-1 464 298,46
Ajustamentos por impostos diferidos				258 389,72		258 389,72
Outras alterações reconhecidas no capital próprio - Aplicação do resultado	0,00	602 581,00	5 280 596,67	0,00	-6 025 810,06	-142 632,39
	0,00	602 581,00	5 280 596,67	-890 008,74	-6 025 810,06	-1 032 641,13
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO					5 878 844,55	5 878 844,55
RESULTADO INTEGRAL					5 878 844,55	5 878 844,55
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO						
Subscrições de capital						0,00
Distribuições						0,00
Entradas para coberturas de perdas						0,00
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Posição no fim de 31 de dezembro de 2018	80 000 000,00	3 480 440,63	21 276 442,82	24 176 156,17	5 878 844,55	134 811 884,17
DESCRIÇÃO	Capital subscrito	Reservas legais	Resultados transitados	Ajustamentos/ Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total do Capital Próprio
Posição em 01 de Janeiro de 2019	80 000 000,00	3 480 440,63	21 276 442,82	24 176 156,17	5 878 844,55	134 811 884,17
ALTERAÇÕES NO PERÍODO						
Subsídios recebidos para investimento				332 026,53		332 026,53
Reconhecimento no período				-1 386 126,75		-1 386 126,75
Ajustamentos por impostos diferidos				237 172,60		237 172,60
Outras alterações reconhecidas no capital próprio				177 000,00		177 000,00
Outras alterações reconhecidas no capital próprio - Aplicação do resultado	0,00	587 884,46	5 135 350,01	0,00	-5 878 844,55	-155 610,08
	0,00	587 884,46	5 135 350,01	-639 927,62	-5 878 844,55	-795 537,70
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO					4 790 370,21	4 790 370,21
RESULTADO INTEGRAL					4 790 370,21	4 790 370,21
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO						
Subscrições de capital						0,00
Subscrições de prémios de emissão						0,00
Distribuições						0,00
Entradas para coberturas de perdas						0,00
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Posição no fim de 31 de dezembro de 2019	80 000 000,00	4 068 325,09	26 411 792,83	23 536 228,55	4 790 370,21	138 806 716,68

As notas anexas fazem parte integrante desta demonstração.

Quadro D - Demonstração dos Fluxos de Caixa

RUBRICAS	Notas	2019	2018
Fluxos de caixa das atividades operacionais			
Recebimentos de clientes		48 685 878,38	45 527 081,92
Pagamentos a fornecedores		-22 699 505,79	-19 707 045,62
Pagamentos ao pessoal		-12 898 355,85	-11 998 316,06
Caixa gerada pelas operações		13 088 016,74	13 821 720,24
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		-1 927 503,01	-1 750 294,20
Outros recebimentos/pagamentos		451 747,13	-931 159,07
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		11 612 260,86	11 140 266,97
Fluxos de caixa das atividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis		-20 918 368,68	-11 748 196,46
Recebimentos provenientes de:			
Ativos fixos tangíveis		11 100,00	0,00
Subsídios ao investimento		1 052 505,89	428 003,86
Juros e rendimentos similares		6 536,67	6 226,44
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		-19 848 226,12	-11 313 966,16
Fluxos de caixa das atividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Pagamentos respeitantes a:			
Distribuição de resultados ao pessoal		-155 610,08	-142 632,39
Dividendos		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)		-155 610,08	-142 632,39
Varição de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		-8 391 575,34	-316 331,58
Caixa e seus equivalentes no início do período	5	13 098 474,59	13 414 806,17
Caixa e seus equivalentes no fim do período	5	4 706 899,25	13 098 474,59

As notas anexas fazem parte integrante desta demonstração.

ANEXO

1. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Designação da Entidade: CMPEA – Empresa de Águas do Município do Porto, EM

Sede: Rua Barão de Nova Sintra, 285, Porto

Objeto social: Gestão e exploração dos sistemas públicos de distribuição de água e de drenagem e tratamento de águas residuais; Gestão e exploração do sistema público de águas pluviais e respetivas ampliações em arruamentos existentes; realização de trabalhos de limpeza e desobstrução de linhas de água, rios e ribeiras urbanas, bem como a sua reabilitação e renaturalização; e realização de trabalhos necessários à melhoria das áreas e águas balneares.

Designação da empresa-mãe: Câmara Municipal do Porto.

Sede da empresa-mãe: Paços de Concelho, na Praça General Humberto Delgado, Porto.

A **Águas do Porto, EM**, foi constituída em 24 de outubro de 2006, tendo adotado a forma de empresa pública, nos termos da alínea

a) do n.º 3 do Artigo 1.º da Lei n.º 58/98, de 18 de agosto, dotada de personalidade jurídica e de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, embora sujeita à superintendência da Câmara Municipal do Porto.

Na sequência de alterações ulteriores, o âmbito de atuação da empresa foi, a partir de 30 de março de 2007, alargado nos seguintes termos: “a gestão e exploração dos sistemas públicos de águas pluviais e respetivas ampliações em arruamentos existentes; a realização de trabalhos de limpeza e desobstrução de linhas de água, rios e ribeiras urbanas, bem como a sua reabilitação e renaturalização; a realização de trabalhos necessários à melhoria das áreas e águas balneares”. Em 30 de março de 2009, procedeu-se a uma nova alteração estatutária, tendo sido delegados na empresa os

poderes de cobrança coerciva, através do processo de execução fiscal, das dívidas referentes a fornecimento de água, drenagem e tratamento de águas residuais, domésticas e industriais, recolha e transporte de resíduos sólidos urbanos e outros serviços que se integrem no objeto social da empresa e que possam ser cobrados através daquele processo, assim como se procedeu à alteração da sigla de “EM” para “EEM”, em cumprimento da Lei n.º 53 F/2006, de 29 de dezembro.

Cumprindo o disposto no n.º 1 do Artigo 70º da Lei n.º 50/2012 de 31 de agosto, os estatutos da **Águas do Porto, EM**, foram novamente alterados, tendo sido aprovados na reunião de Câmara de 29 de janeiro de 2013 e na Assembleia Municipal de 18 de fevereiro de 2013. Assim, a empresa passou a denominar-se CMPEA – Empresa de Águas do Município do Porto, E.M.

2. REFERENCIAL CONTABILÍSTICO DE PREPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras foram preparadas em harmonia com o referencial contabilístico nacional, constituído pelo Sistema de Normalização Contabilística (SNC), publicado no Decreto-Lei n.º 158/2009, de 13 de julho, integrando as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF), as Normas Interpretativas, os Avisos e as Portarias, com as alterações

introduzidas através do Decreto-Lei n.º 98/2015 de 02 de junho.

Na preparação das demonstrações financeiras foram respeitados os diversos princípios contabilísticos, definidos na estrutura conceptual do SNC, dos quais se destacam: a continuidade das operações da empresa, o regime de acréscimo

(periodização económica), a compreensibilidade, a relevância, a materialidade, a fiabilidade e representação fidedigna, a substância sobre a forma, a neutralidade, a prudência, a plenitude e a comparabilidade.

4. PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

4.1. Base de mensuração utilizadas na preparação das demonstrações financeiras:

A preparação e apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as NCRF implicam que o Conselho de Administração formule julgamentos, estimativas e pressupostos com implicações nas políticas contabilísticas da empresa, os quais têm por base a experiência

histórica e as circunstâncias subjacentes às operações objeto de relevação contabilística.

Adicionalmente, os ativos realizáveis e os passivos exigíveis superiores a um ano da data das demonstrações financeiras, são classificados como

ativos e passivos não correntes, respetivamente.

O Euro (€) é a moeda funcional e de apresentação das demonstrações financeiras.

4.2. Outras políticas contabilísticas relevantes:

a) Ativos Intangíveis e Ativos Fixos Tangíveis

Os ativos intangíveis e os ativos fixos tangíveis estão mensurados segundo o modelo de custo deduzido das amortizações e depreciações e das perdas por imparidade acumuladas.

De acordo com a NCRF 7, foi efetuada a desagregação das ETAR do Freixo e Sobreiras por componentes, por se tratar de ativos fixos compostos, cujos componentes depreciáveis têm diferentes vidas úteis. Aquando da transição para o SNC, as depreciações foram ajustadas de acordo com as vidas úteis remanescentes de cada componente, assim como foi ajustado o reconhecimento dos subsídios

obtidos respetivos.

Todas as aquisições e beneficiações de montante significativo são reconhecidas como ativos fixos tangíveis. As despesas habituais com reparação e manutenção dos ativos são consideradas como gasto no período em que ocorrem.

As amortizações e depreciações do ano foram calculadas em duodécimos, segundo o método das quotas constantes, às taxas abaixo indicadas, as quais correspondem às taxas máximas legais, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 25/2009, de 14 de setembro, dado que a vida útil estimada dos ativos detidos não difere significativamente da vida útil implícita nas taxas do diploma:

Ativos intangíveis

Programas de computadores – 16,67% - 33,33%

Ativos fixos tangíveis

Edifícios e outras construções – 2,00% - 12,50%

Equipamento básico – 2,00% - 33,00%

Equipamento de transporte – 10,00% - 25,00 %

Ferramentas e utensílios – 10,00% – 25,00%

Equipamento administrativo – 10,00% – 33,33%

Outros ativos fixos tangíveis –
4,25% – 33,33%

Bens de valor reduzido – 100,00%

A vida útil das redes de água e saneamento está em consonância com o estudo dos ativos da empresa, levado a cabo pela SIGHT - Consultores de Gestão, SA, em 07 de dezembro de 2005, e que serviram de base à valorização de ativos entregues pelo Município do Porto, aquando da constituição da **Águas do Porto, EM.**

b) Inventários

Os inventários são valorizados ao custo de aquisição, em conformidade com a NCRF 18, adotando-se o custo médio como método de custeio das saídas. Adicionalmente, são registados os ajustamentos que se afigurarem necessários para garantir que o custo é inferior ao valor líquido de realização.

c) Instrumentos Financeiros

Os instrumentos financeiros não têm implícitos juros e são registados pelo seu valor nominal que corresponde ao seu justo valor.

Adicionalmente, as contas a receber encontram-se deduzidas de eventuais perdas por imparidade, para que as mesmas reflitam o valor realizável líquido.

d) Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de Caixa e Depósitos Bancários inclui ativos de elevada liquidez, com maturidades até seis meses, mobilizáveis a todo o tempo.

e) Imparidades de Dívidas a Receber

As imparidades de dívidas a receber foram calculadas através do critério definido no n.º 1 e n.º 2 do Artigo 28.º-B do CIRC (Código sobre o Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas), tendo-se considerado que o conceito de reclamação judicial que integra a norma fiscal é compatível com o conceito de execução fiscal nos termos do Código do Procedimento e Processo Tributário.

f) Locações

Os ativos tangíveis adquiridos mediante contratos de locação financeira, bem como as respetivas responsabilidades são contabilizados pelo método financeiro. Deste modo, o custo dos ativos é registado nos ativos fixos tangíveis e a correspondente responsabilidade no passivo.

Os juros incluídos nas rendas e a depreciação do ativo são registados como gastos nas demonstrações dos resultados do exercício a que respeitam.

Relativamente às locações operacionais, os encargos são registados como gastos na demonstração dos resultados do exercício a que correspondem, em conformidade com o disposto na NCRF 9.

g) Impostos Correntes, Diferidos e Implícitos nos subsídios ao investimento

A empresa encontra-se sujeita ao pagamento do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC) à taxa de 21%. Ao valor da coleta do IRC apurado, acresce a derrama sobre o lucro tributável cuja taxa ascende a 1,5%, a derrama estadual de acordo com o artigo 87º - A do CIRC, e a tributação autónoma aplicável.

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (cinco anos para a Segurança Social). Assim, as declarações fiscais da empresa dos anos de 2016 a 2019 ainda poderão estar sujeitas a revisão.

A empresa procede ao registo dos impostos diferidos, correspondentes às diferenças temporárias entre o valor contabilístico das rubricas das demonstrações financeiras e a correspondente base fiscal, conforme

disposto na NCRF 25 – Impostos sobre o rendimento.

Os impostos implícitos nos subsídios ao investimento obtidos, têm por base os subsídios ao investimento obtidos e são reconhecidos no passivo aquando da relevação contabilística dos subsídios no capital próprio. Periodicamente são revertidos para a rubrica correspondente no capital próprio, de acordo com o ritmo de reconhecimento dos subsídios na demonstração dos resultados. (Ver alínea l).

h) Provisões

A **Águas do Porto, EM**, analisa periodicamente a responsabilidade por eventuais obrigações que resultam de eventos passados, mas de montante ou ocorrência incerta. Os critérios de reconhecimento ou de divulgação seguem a NCRF 21.

Relativamente a responsabilidades para com ex-trabalhadores conforme referido na Nota 14.1., o resultado da avaliação actuarial é refletido em gastos ou em reversões do período, na rubrica de Provisões. Os valores pagos, conforme indicado pela CGA e pelos recursos humanos da empresa, são debitados na conta de Provisões no Passivo.

i) Regime do Acréscimo

Na especialização do período, os réditos e os gastos são reconhecidos quando obtidos e/ou incorridos, independentemente do seu recebimento ou pagamento.

Os réditos foram contabilizados de acordo com os critérios de reconhecimento definidos na NCRF 20.

j) Benefícios dos Empregados

Os benefícios dos empregados incluem benefícios de curto prazo, sendo o valor mais relevante os vencimentos.

A legislação portuguesa sobre o trabalho define que as férias relativas a qualquer ano de serviço sejam gozadas pelo trabalhador no ano seguinte. Por tal facto procedeu-se ao cálculo dos gastos daí decorrentes inerentes ao ano de 2019.

Os gastos relevados nas demonstrações financeiras incluem os gastos referentes a funcionários em regime de cedência de interesse público, que sujeita o trabalhador às ordens e instruções do órgão ou serviço ou da entidade onde presta funções, sendo remunerado por estes com respeito pelas disposições normativas aplicáveis ao exercício daquelas funções, de acordo com a Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro,

que entrou em vigor em 1 de janeiro de 2009.

k) Eventos Subsequentes

Os eventos subsequentes, após a data das demonstrações financeiras que dão informação adicional sobre condições que existam nessa data, são refletidos nestas. Caso existam eventos materialmente relevantes após aquela data, que não sejam úteis para aferir das condições que existiam em 31 de dezembro de 2019, são os mesmos objeto de divulgação no anexo.

l) Subsídios

Os subsídios não reembolsáveis relacionados com ativos fixos tangíveis são contabilizados no capital próprio, após consideração dos impostos implícitos.

Periodicamente, os subsídios cujos ativos são depreciáveis, são reconhecidos na demonstração dos resultados em função da vida útil do ativo subjacente, conforme NCRF 22.

Os subsídios à exploração são relevados na rubrica de resultados de acordo com o princípio de especialização do exercício.

m) Ramais de Água, Saneamento e Águas Pluviais

Os rendimentos obtidos relativos a ramais de água, saneamento e águas pluviais são reconhecidos na rubrica de diferimentos do passivo e são reconhecidos periodicamente

na demonstração dos resultados em função da vida útil do ativo subjacente.

n) Ativos e Passivos Contingentes

Os ativos são divulgados, quando for provável um influxo de benefícios económicos.

Os passivos contingentes são divulgados, a menos que seja remota a possibilidade de um exfluxo de recursos que incorporem benefícios económicos.

4.3. Principais Pressupostos, Julgamentos e Estimativas

Os principais pressupostos, julgamentos e estimativas utilizados na aplicação dos princípios contabilísticos e das NCRF foram os seguintes:

a) Vida útil subjacente às amortizações e depreciações de ativos não correntes;

b) Imparidades relativas a inventários, clientes e ativos fixos tangíveis;

c) Provisões para processos judiciais em curso, cujo julgamento foi conjugado pela informação prestada pelo departamento jurídico interno e por consultoria jurídica externa.

d) Provisões para responsabilidades atuariais, não relacionadas com benefícios de empregados de médio e longo prazo, cujo julgamento foi conjugado por estudo actuarial efetuado por entidade externa especializada.

4.4. Principais Pressupostos relativos ao Futuro

Não obstante o aparecimento da pandemia COVID-19, o pressuposto da continuidade das operações da **Águas do Porto, EM**, utilizado na preparação destas demonstrações financeiras,

mantém-se apropriado, conforme referido no Ponto 11.1 deste relatório. Com exceção do referido anteriormente, não foram identificados pelo Conselho de Administração

quaisquer situações que possam colocar em causa a continuidade das operações da empresa.

4.5. Principais Fontes de Incerteza das Estimativas

As principais fontes de incertezas encontram-se descritas no Ponto 4.3.

5. FLUXOS DE CAIXA

Os saldos de caixa e depósitos bancários, reconciliando os montantes evidenciados na Demonstração

dos Fluxos de Caixa (DFC) com as rubricas do Balanço, correspondem a disponibilidades imediatamente

mobilizáveis, conforme a seguir se apresenta:

	31.12.2019	31.12.2018
Caixa	2 970,10	2 606,81
Depósitos Bancários Imediatamente Mobilizáveis	1 703 929,15	3 095 867,78
Outras Disponibilidades – Depósitos de Curto Prazo	3 000 000,00	10 000 000,00
	4 706 899,25	13 098 474,59

Conforme nota 19.4, parte das garantias dadas pelos fornecedores respeita a reforços da garantia inicial, efetuados mediante retenção no momento do pagamento. No exercício

em análise, o total acumulado de retenções de garantias e depósitos de caução líquidos de restituições ascende a € 3.370.017,44. Este montante não está relevado nas

disponibilidades por não se tratar de um depósito bancário disponível para a empresa.

6. POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ALTERAÇÕES NAS ESTIMATIVAS CONTABILÍSTICAS E ERROS

Nada a assinalar.

7. PARTES RELACIONADAS

7.1. Empresa mãe e entidades relacionadas

O capital social ascende a €80.000.000, detido a 100% e totalmente realizado em espécie pela Câmara Municipal do Porto, com o NIF 501306099 através da entrega à **Águas do Porto, EM**, do património líquido dos ex-SMAS do Porto, reportado a 30 de junho de 2006, e de um conjunto de bens imóveis essenciais à atividade da empresa.

7.2. Remunerações do pessoal chave da gestão

As remunerações do pessoal chave da gestão (Conselho de Administração) estão apresentadas na Nota 20. Não existem benefícios pós emprego e/ou de médio e longo prazo.

7.3. Saldos e Transações entre partes relacionadas

Os saldos e transações registados no período com o Grupo CMPorto são os seguintes:

Saldos		
	Saldo Devedor	Saldo Credor
C.M.P.	185 419,77	27 098,38
Domus Social	1 004,80	0,00
Ágora	8 941,92	0,00
GO Porto	101,71	11 865,37
EMAP	1 148,17	4 806,30

Transações			
	Ativos	Gastos	Rendimentos
C.M.P.	49 957	67 236	664 099
Domus Social	0	0	29 943
Ágora	0	8	84 752
Go Porto	96 662	0	2 272
EMAP	0	51 430	468 334

8. ATIVOS INTANGÍVEIS

Conforme explicitado na Nota 4.2 alínea a), os ativos intangíveis são mensurados na data do seu reconhecimento pelo modelo do custo, que se resume essencialmente ao preço de compra. Não foi feita qualquer revalorização subsequente destes ativos.

ATIVO NÃO CORRENTE

RUBRICA	Saldo Inicial	Aumentos	Transferências	Saldo Final
ATIVOS INTANGÍVEIS				
Programas de computadores	778 076,53	73 234,39	576 600,00	1 427 910,92
Propriedade Industrial	217,20	2 765,00	0,00	2 982,20
Direito de Superfície	39 309,97	0,00	0,00	39 309,97
Investimentos em curso	460 645,00	127 440,00	-577 115,00	10 970,00
	1 278 248,70	203 439,39	-515,00	1 481 173,09

AMORTIZAÇÕES

RUBRICA	Saldo Inicial	Reforço	Anulação/ Reversão	Transferências	Saldo Final
ATIVOS INTANGÍVEIS					
Programas de Computadores	637 269,15	173 190,23	0,00	0,00	810 459,38
Propriedade Industrial	94,10	229,11	0,00	0,00	323,21
Direito de Superfície	2 096,53	1 572,40	0,00	0,00	3 668,93
	639 459,78	174 991,74	0,00	0,00	814 451,52
Valor Líquido	638 788,92				666 721,57

9. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Conforme explicitado na Nota 4.2 alínea a) os ativos fixos tangíveis são mensurados na data do seu reconhecimento inicial de acordo com o modelo do custo. Não foi feita qualquer revalorização subsequente destes ativos.

Todas as aquisições e beneficiações de montante significativo que reúnem os pressupostos de capitalização, são reconhecidas como ativos. As despesas normais com a reparação e manutenção são consideradas como gasto no período em que ocorre. O saldo das rubricas “Terrenos e recursos naturais”, “Edifícios e outras construções” e “Equipamento básico” inclui €4.724.284 relativos ao IMT liquidado pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) na sequência de um processo de fiscalização referente à entrega de imóveis para realização do capital em espécie, aquando da sua

constituição em 24 de outubro de 2006, o qual é depreciado de acordo com as taxas dos ativos respetivos.

Em 2013, ao abrigo do regime excecional previsto no Decreto-Lei n.º 151-A/2013, de 31 de outubro, a empresa procedeu ao pagamento do referido imposto, mantendo a impugnação judicial.

Atualmente, a **Águas do Porto, EM**, mantém um diferendo com a AT uma vez que, na sequência de referida ação inspetiva, a empresa interpôs uma ação administrativa especial com vista a apreciar judicialmente a legitimidade da AT, em desconsiderar a isenção concedida à operação pelos órgãos autárquicos competentes, bem como a interposição de impugnações judiciais às liquidações recebidas. Caso a decisão final seja favorável à **Águas do Porto, EM**, a devolução do valor

pago será acrescida de juros mediante o desreconhecimento deste ativo e respetivas depreciações acumuladas, registadas até 2013.

No presente exercício a empresa procedeu à transferência do valor do Reservatório da Pasteleira, a parte correspondente à construção mais antiga, a qual foi requalificada para museu, para Ativos não correntes detidos para venda, no montante de 1 352 519,73€ na sequência da alienação deste equipamento ao Município do Porto em fevereiro de 2020.

Foi ainda contabilizado o terreno de S. Tomé, no valor de 177 000€, transferido aquando da realização do capital na constituição da empresa, mas que só neste exercício foi possível proceder ao seu registo na Conservatória do Registo Predial em nome da empresa.

ATIVO NÃO CORRENTE

RUBRICA	Saldo Inicial	Aumentos	Regularizações	Transferências	Abates	Saldo Final
ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS						
Terrenos e recursos naturais	21 693 755,22	177 000,00	881 962,13	0,00	0,00	22 752 717,35
Edifícios e outras construções	5 712 229,96	0,00	63 118,10	28 152,33	0,00	5 803 500,39
Equipamento básico	185 551 265,89	1 690 638,02	-1 687 589,62	7 623 570,66	-1 596 016,13	191 581 868,82
Equipamento de transporte	1 789 415,79	0,00	0,00	0,00	-132 525,35	1 656 890,44
Equipamento administrativo	2 185 366,63	415 020,08	0,00	17 332,60	-354,02	2 617 365,29
Outros Ativos fixos tangíveis	2 612 328,35	205 317,62	0,00	1 423 138,73	-910,31	4 239 874,39
Investimentos em curso	17 000 352,14	17 339 001,41	-845 140,36	-9 091 679,32	0,00	24 402 533,87
	236 544 713,98	19 826 977,13	-1 587 649,75	515,00	-1 729 805,81	253 054 750,55

DEPRECIAÇÕES

RÚBRICA	Saldo Inicial	Reforço	Anulação/ Reversão	Transferências	Saldo Final
ATIVOS TANGÍVEIS					
Edifícios e outras construções	1 093 769,42	115 708,52	0,00	122 399,61	1 331 877,55
Equipamento básico	90 036 392,94	6 240 796,28	-1 432 226,65	130 753,40	94 975 715,97
Equipamento de transporte	1 271 940,34	111 470,10	132 525,35	0,00	1 250 885,09
Equipamento administrativo	1 729 288,64	206 231,61	-49,17	0,00	1 935 471,08
Outros Ativos fixos tangíveis	1 978 464,49	216 925,69	-910,31	0,00	2 194 479,87
	96 109 855,83	6 891 132,20	-1 565 711,48	253 153,01	101 688 429,56
Imparidade Ativos Fixos Tangíveis					68 196,45
Valor Líquido	140 434 858,15				151 298 124,54

10. LOCAÇÕES

10.1. Locações Operacionais

Na rubrica de "Rendas e Alugueres" estão incluídos os custos com os contratos de locação operacional, como a seguir se apresenta:

Viatura	Data início contrato	Data fim contrato	Aluguer € (sem IVA)
00-UR-27	04/06/18	03/06/22	260,68 €
03-UX-24	09/10/18	08/10/22	102,44 €
03-UX-98	11/10/18	10/10/22	275,32 €
04-UX-91	11/10/18	10/10/22	275,32 €
10-UA-84	21/06/18	20/06/22	207,29 €
10-UA-89	27/07/18	26/07/22	207,29 €
10-VL-86	01/10/18	30/09/22	248,85 €
11-VC-83	26/12/18	25/12/22	277,80 €
23-UU-57	04/06/18	03/06/22	260,68 €
23-UU-58	04/06/18	03/06/22	260,68 €
23-UU-77	04/06/18	03/06/22	247,74 €
24-UL-05	18/07/18	17/07/22	120,48 €
24-UL-12	19/07/18	18/07/22	120,48 €
24-UL-39	19/07/18	18/07/22	120,48 €
24-UL-41	18/07/18	17/07/22	120,48 €
24-UL-42	18/07/18	17/07/22	120,48 €

Viatura	Data início contrato	Data fim contrato	Aluguer € (sem IVA)
24-UL-48	18/07/18	17/07/22	120,48 €
24-UL-66	19/07/18	18/07/22	120,48 €
28-VB-40	07/12/18	06/12/22	180,68 €
29-VB-32	07/12/18	06/12/22	180,68 €
29-VB-61	07/12/18	06/12/22	180,68 €
29-VB-72	07/12/18	06/12/22	180,68 €
30-VB-17	07/12/18	06/12/22	180,68 €
30-VB-20	07/12/18	06/12/22	180,68 €
31-NQ-96	29/04/13	28/04/19	183,07 €
31-NQ-97	29/04/13	28/04/19	184,04 €
31-NQ-98	29/04/13	28/04/19	184,04 €
31-NQ-99	29/04/13	28/04/19	183,62 €
31-VB-13	07/12/18	06/12/22	180,68 €
31-VB-38	07/12/18	06/12/22	180,68 €
31-VB-39	07/12/18	06/12/22	180,68 €

Viatura	Data início contrato	Data fim contrato	Aluguer € (sem IVA)
31-VB-55	07/12/18	06/12/22	180,68 €
32-NQ-00	29/04/13	19/12/19	165,67 €
32-NQ-03	29/04/13	14/12/19	165,67 €
32-NQ-04	29/04/13	14/12/19	165,67 €
32-NQ-05	29/04/13	28/12/19	165,67 €
32-NQ-07	29/04/13	08/01/19	165,67 €
32-NQ-08	29/04/13	28/12/19	165,67 €
32-NQ-09	29/04/13	28/04/19	165,67 €
32-NQ-10	29/04/13	16/01/19	165,67 €
32-NQ-13	29/04/13	20/12/19	165,67 €
32-NQ-14	29/04/13	08/01/19	165,67 €
35-UN-73	07/05/18	06/05/22	91,82 €
36-VE-63	07/12/18	06/12/22	180,33 €
36-VE-84	07/12/18	06/12/22	180,33 €
37-NO-90	20/03/13	19/03/19	182,79 €
37-NO-92	20/03/13	19/03/19	181,27 €
37-NO-95	20/03/13	14/12/19	181,27 €
37-VE-46	07/12/18	06/12/22	180,33 €
37-VE-63	07/12/18	06/12/22	180,33 €
38-NO-00	20/03/13	19/03/19	182,37 €
38-NO-08	20/03/13	19/03/19	182,79 €
38-NO-10	22/03/13	21/03/19	182,79 €
38-NO-15	22/03/13	21/03/19	181,27 €
38-NO-17	22/03/13	21/03/19	182,79 €
38-NO-18	22/03/13	21/03/19	182,79 €
38-NO-19	22/03/13	21/03/19	182,79 €
39-UM-79	10/09/18	09/09/22	180,68 €
40-UM-55	10/09/18	09/09/22	178,54 €
40-UM-58	10/09/18	09/09/22	178,54 €
40-UM-75	10/09/18	09/09/22	178,54 €
41-UM-34	10/09/18	09/09/22	180,68 €
41-UM-80	10/09/18	09/09/22	178,54 €
42-UM-35	10/09/18	09/09/22	178,54 €
42-UM-48	10/09/18	09/09/22	178,54 €
44-VG-60	26/12/18	25/12/22	277,80 €
44-VG-79	14/11/18	13/11/22	284,48 €
44-VG-90	15/11/18	14/11/22	284,48 €
45-VG-26	30/10/18	29/10/22	259,23 €
45-VG-65	31/10/18	30/10/22	259,23 €

Viatura	Data início contrato	Data fim contrato	Aluguer € (sem IVA)
57-JT-39	23/11/16	22/11/19	236,92 €
60-NR-35	23/05/13	22/05/19	179,91 €
60-NR-36	21/05/13	20/05/19	180,39 €
60-NR-37	21/05/13	20/05/19	180,78 €
60-NR-38	21/05/13	20/05/19	179,90 €
60-NR-39	23/05/13	22/05/19	180,78 €
60-NR-40	21/05/13	20/05/19	180,78 €
60-NR-41	23/05/13	22/05/19	180,78 €
60-NR-42	21/05/13	20/05/19	180,78 €
60-NR-44	23/05/13	22/05/19	180,78 €
64-UB-50	19/02/18	08/01/19	243,14 €
71-SZ-80	19/05/17	18/05/22	226,95 €
78-UO-94	19/07/18	18/07/22	182,75 €
79-UO-45	19/07/18	18/07/22	182,75 €
79-UO-51	19/07/18	18/07/22	182,75 €
79-UO-72	19/07/18	18/07/22	182,75 €
84-UP-53	03/05/18	02/05/22	380,39 €
87-NQ-63	08/05/13	16/10/19	259,56 €
92-UA-95	10/05/18	09/05/22	313,74 €
93-UA-13	10/05/18	09/05/22	312,46 €
93-UA-14	10/05/18	09/05/22	313,74 €
93-UA-15	10/05/18	09/05/22	313,74 €
93-UA-72	21/06/18	20/06/22	207,29 €
94-UA-42	21/06/18	20/06/22	207,29 €
94-UA-43	21/06/18	20/06/22	207,29 €
94-UA-44	21/06/18	20/06/22	207,29 €
97-UH-10	27/04/18	26/04/22	180,88 €
97-UH-77	27/04/18	26/04/22	180,88 €
98-UH-09	15/06/18	14/06/22	236,67 €
99-UQ-45	04/06/18	03/06/22	260,68 €
59-SJ-53	30/01/17	29/01/19	231,34 €

No âmbito do concurso público adjudicado em março de 2018 pelo grupo Câmara Municipal do Porto, a **Águas do Porto, EM**, recebeu em regime de renting, 84 viaturas, 52 totalmente elétricas, 8 híbridas e as restantes a combustão.

11. IMPARIDADE DE ATIVOS

11.1. Em Dívidas a Receber

	Saldo Inicial	Reforço	Reversão	Utilização	Saldo Final
Dívidas de Terceiros:					
Clientes de Cobrança Duvidosa	11 593 730,13	626 419,22	19 800,07	3 217,40	12 197 131,88
	11 593 730,13	626 419,22	19 800,07	3 217,40	12 197 131,88

11.2. Em Inventários

Rubricas	Saldo Inicial	Reforço	Reversão	Utilização	Saldo Final
Existências:					
Matérias Primas, Subsidiárias e de Consumo	0,00	17 483,36	0,00	0,00	17 483,36
	0,00	17 483,36	0,00	0,00	17 483,36

12. INVENTÁRIOS

A política contabilística relativa a inventários está apresentada na Nota 4.2 alínea b). O custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas do período foi determinado tal como a

seguir se apresenta. As existências finais de mercadorias incluem o valor respeitante às garrafas adquiridas pela empresa no âmbito do programa de alteração

comportamental do consumo de água divulgado na campanha “Beba Água do Porto”, as quais se encontram à venda em diversos locais da cidade.

	2019		2018	
	Mercadorias	Matérias-primas, Subsidiárias e de Consumo	Mercadorias	Matérias-primas, Subsidiárias e de Consumo
Existências iniciais	61 483,35	181 813,22	41 863,99	163 831,96
Compras	9 263 405,31	1 289 403,05	8 806 601,39	682 824,42
Regularização existências - debito	0,00	3 191,40	0,00	2 695,99
Regularização existências - credito	10 954,89	0,00	17 055,93	0,00
Existências finais	55 745,10	177 092,88	61 483,35	181 813,22
C.M.V.M.C.	9 258 188,67	1 297 314,79	8 769 926,10	667 539,15
	10 555 503,46		9 437 465,25	

13. RÉDITO

Os réditos foram contabilizados de acordo com os critérios de reconhecimento definidos na NCRF 20.

13.1. Vendas e Serviços Prestados

A desagregação das vendas e serviços prestados referentes aos anos de 2019 e de 2018 encontram-se apresentados na tabela seguinte.

	2019	2018
Tarifa Disponibilidade água	6 952 218,86	6 901 551,79
Tarifa Consumo água	23 802 129,42	22 568 323,95
Tarifa Disponibilidade Saneamento	2 661 428,10	2 625 910,33
Tarifa Saneamento	8 042 205,31	7 724 860,73
Outras Vendas	2 967,43	2 871,46
Outras Prestações de Serviços	2 732 427,52	2 423 001,71
TOTAL	44 193 376,64	42 246 519,97

Em 2019, apesar da redução do tarifário no 1.º escalão dos clientes domésticos, registou-se um aumento na faturação das tarifas de água e

saneamento de cerca de €1.600.000, verificando-se igualmente um aumento nas outras prestações de serviço de aproximadamente 13% face ao período

homólogo, refletindo o dinamismo existente na cidade.

13.2. Outros Rendimentos

	2019	2018
Rendimentos suplementares	517 020,94	397 992,27
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	75 272,21	41 080,24
Imputação de subsídios ao investimento	1 386 126,75	1 464 298,46
Reconhecimento de ramais e bocas de incêndio	471 530,09	466 160,33
Taxas de justiça e encargos de penhoras	564 442,33	542 998,90
Descontos p.p. obtidos	31 639,88	27 007,15
Outros	448 055,43	382 673,22
TOTAL	3 494 087,63	3 322 210,57

A rubrica “Rendimentos Suplementares” reflete essencialmente a comissão obtida pela empresa com a faturação da tarifa de resíduos sólidos em nome e por conta da EMAP – Empresa Municipal de Ambiente do Porto, EM, SA no valor de €375.054, o rédito do Pavilhão da Água no montante de €101.577 e o rédito proveniente de multas e contra ordenações, no montante de € 37.371

O valor registado na rubrica “Imputação de subsídios ao investimento” respeita ao reconhecimento dos rendimentos de subsídios para investimento, calculado com base na taxa de depreciação dos bens subjacentes.

Na rubrica " Reconhecimento de ramais e bocas de incêndio" está contabilizado o reconhecimento do valor imputável ao período de acordo com a taxa de

depreciação dos ativos respetivos, cujo valor bruto foi registado inicialmente na rubrica “Rendimentos a Reconhecer” (Nota 22.2.2).

A rubrica “Taxas de justiça e encargos de penhoras” reflete o montante recebido em sede de execução fiscal, tendo esta competência sido transferida da Câmara Municipal do Porto para a empresa em abril de 2009.

13.3. Juros e Outros Rendimentos Similares Obtidos

Nesta rubrica foram reconhecidos os juros obtidos nas contas de depósitos bancários, assim como os juros de mora decorrentes de atrasos nos recebimentos de clientes.

	2019	2018
Juros obtidos:		
De depósitos bancários	7 129,17	8 676,45
Juros de mora em tribunal	117 753,65	118 126,97
Juros de recebimentos em prestações	5 028,69	5 868,87
Outros juros	25 485,65	28 790,53
	155 397,16	161 462,82

14. PROVISÕES, PASSIVOS CONTINGENTES E ATIVOS CONTINGENTES

14.1. Provisões

PROVISÕES	Situação Inicial	Reversão	Reforço	Utilização	Transferências	Saldo Final
Processos Judiciais em curso	944 166,83	304 569,60	233 096,28	496 283,03	0,00	376 410,48
Outras Provisões	250 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	250 000,00
Responsabilidades atuariais -Acidentes de Trabalho e doenças profissionais	946 968,00	0,00	0,00	17 473,40	-414 824,60	514 670,00
Responsabilidades atuariais	2 025 706,00	0,00	316 566,29	387 161,50	414 824,60	2 369 935,39
TOTAIS	4 166 840,83	304 569,60	549 662,57	900 917,93	0,00	3 511 015,87
			245 092,97			

O saldo da rubrica “Provisões para Processos Judiciais em Curso” integra a estimativa realizada para fazer face às responsabilidades que poderão advir dos processos judiciais em curso, cujo risco foi estimado pelo gabinete jurídico.

A rubrica “Outras Provisões” refere-se à estimativa de eventuais responsabilidades a suportar para regularização de processos de expropriação relativos às condutas de captação e distribuição de água em alta ao Grande Porto, já transferidas para a Águas do Douro e Paiva, SA, em 1997

(Nota 19.4).

O saldo da rubrica de “Acidentes trabalho e doenças profissionais” e da rubrica “Responsabilidades actuariais”, correspondem ao resultado da avaliação atuarial com base nos pressupostos seguintes:

	31/12/2019	31/12/2018
Taxa de desconto	0,84%	1,60%
Tábua de mortalidade	TV 88/90	
Taxa de crescimento das pensões	1,00%	

Os pressupostos foram definidos com base num conjunto de orientações específicas constantes do normativo NCRF 28.

Grupo Populacional	31/12/2019	31/12/2018	Δ
Responsabilidades por não entrega de descontos no período de 1973-1988	1 712 883,39	1 904 247,00	-10%
Responsabilidades por acidente/doença profissional *	514 670,00	462 020,00	11%
Responsabilidades decorrentes da extinção da Caixa de Reformas	117 498,00	121 458,00	-3%
Responsabilidades por falecimentos ao serviço *	539 555,00	484 948,00	11%
TOTAL	2 884 605,39	2 972 673,00	-3%

* Inexistência de seguros no mercado à data de ocorrência dos eventos.

Estas obrigações decorrem de situações diferenciadas estruturadas em cada grupo populacional estudado:

- Responsabilidade por não entrega de descontos no período de 1973 e 1988

Decorrente desta decisão a **Águas do Porto, EM**, tem presentemente de suportar as reformas que a Caixa Geral de Aposentações paga aos ex trabalhadores da empresa reformados e cujos descontos não foram entregues

naquele período.

- Responsabilidade por acidentes/ doença profissional e por falecimento ao serviço

Constituem obrigações que a empresa tem, principalmente com ex trabalhadores, cujo evento que originou a responsabilidade não era segurável na medida em que o mercado não oferecia tais coberturas aos ex SMAS. Desde 2010 que a

empresa dispõe de seguros adequados a estes riscos.

- Responsabilidades decorrentes da extinção da Caixa de Reformas

Em Junho de 2014 foi extinta a Caixa de Reformas por acordo celebrado entre a **Águas do Porto, EM**, e a Direcção da Caixa de Reformas e no qual a empresa assumiu a obrigação de pagar a 4 viúvas de ex trabalhadores.

14.2. Passivos Contingentes Conhecidos à Data do Balanço

Conforme referido na nota 19.3, existe um diferendo com a Administração Tributária em sede de IVA, sendo entendimento desta a não dedutibilidade do imposto suportado nas operações relacionadas com trabalhos realizados em ribeiras. A **Águas do Porto, EM**, discorda desse entendimento, tendo recorrido dessa

decisão e apresentado a respetiva impugnação judicial.

Em 31 de dezembro de 2019 existem três ações judiciais em curso relacionadas com a extinção da Caixa de Reformas e 4 relacionadas com direito laboral, cujo desfecho, é atualmente imprevisível.

Decorre ainda um processo judicial relacionado com o fim do contrato de prestação de serviços de operação e manutenção das ETAR do Freixo e de Sobreiras.

Em todas estas ações, o Conselho de Administração tem a firme convicção de um desfecho favorável à **Águas do Porto, EM**.

15. SUBSÍDIOS

Os subsídios não reembolsáveis relacionados com ativos fixos tangíveis são contabilizados no capital próprio, após consideração dos impostos implícitos.

Periodicamente, os subsídios cujos ativos são depreciables, são reconhecidos na demonstração dos resultados em função da vida útil do ativo subjacente, conforme NCRF 22.

15.1. Contratos de Financiamento em Curso

Estes contratos estão apresentados na tabela 15 do Ponto 9.2 do Relatório de Atividades.

15.2. Subsídios Reconhecidos no Período e a Reconhecer em Períodos Subsequentes

2019				
RUBRICA	VALOR SUBSÍDIO	RECONHECIMENTO ANOS ANTERIORES	RECONHECIMENTO ANO	SALDO RUBRICA
FUNDO COESÃO	9 984 354,65	7 336 738,53	361 101,25	2 286 514,87
ETAR FREIXO	17 191 723,93	7 489 263,90	322 414,31	9 380 045,72
ETAR SOBREIRAS	7 040 606,42	3 037 473,08	127 499,36	3 875 633,99
OUTROS SUBS.GOVERNO	506 039,05	506 039,06	0,00	-0,01
IFDR - Reconhecimento	14 292 252,21	3 430 447,61	575 111,84	10 286 692,76
Contratos ainda não sujeitos a reconhecimento	4 312 052,52		0,00	4 312 052,52
	53 327 028,78	21 799 962,17	1 386 126,75	30 140 939,85
Impostos relacionados com subsídios (Nota 16.2)				-6 781 711,30
Ajustamentos/Outras variações no capital próprio (Quadro C)				23 359 228,55

	31/12/2018	Aumento	Reversão	31/12/2019
Impostos relacionados com subsídios	7 018 883,89	74 705,97	311 878,56	6 781 711,30

2018				
RUBRICA	VALOR SUBSÍDIO	RECONHECIMENTO ANOS ANTERIORES	RECONHECIMENTO ANO	SALDO RUBRICA
FUNDO COESÃO	9 984 354,65	6 945 066,60	391 672,72	2 647 615,33
ETAR FREIXO	17 191 723,93	7 166 849,80	322 414,00	9 702 460,13
ETAR SOBREIRAS	7 040 606,42	2 909 972,90	127 499,00	4 003 134,52
OUTROS SUBS.GOVERNO	506 039,05	458 300,80	47 738,00	0,25
IFDR - Reconhecimento	14 292 252,21	2 855 473,65	574 973,71	10 861 804,85
Contratos ainda não sujeitos a reconhecimento	3 980 025,99	0,00	0,00	3 980 025,99
	52 995 002,25	20 335 663,75	1 464 298,43	31 195 040,07
Impostos relacionados com subsídios (Nota 16.2)				-7 018 883,90
Ajustamentos/Outras variações no capital próprio (Quadro C)				24 176 156,17

	31/12/2017	Aumento	Reversão	31/12/2018
Impostos relacionados com subsídios	7 277 273,61	71 077,50	329 467,22	7 018 883,89

16. ACONTECIMENTOS APÓS A DATA DO BALANÇO

16.1. Autorização para Emissão

As presentes demonstrações financeiras foram autorizadas para emissão na presente data pelo Conselho de Administração, embora sujeitas a aprovação pela Assembleia Geral.

16.2. Eventos Subsequentes

De assinalar o novo tarifário em vigor em 2020 e a pandemia Covid 19 que se encontram devidamente explicitados no ponto 11 do Capítulo I do presente relatório.

17. IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO

17.1. Impostos Correntes

a) A empresa encontra-se sujeita ao pagamento do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC) à taxa de 21%. Ao valor da coleta do IRC apurado acresce a derrama municipal sobre o lucro tributável cuja taxa ascende a 1,5%, a derrama estadual de acordo com o artigo 87º - A do CIRCC, assim como a tributação autónoma aplicável.

b) De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos. Deste modo, as declarações fiscais dos anos de 2016 a 2019 poderão ainda ser sujeitas a revisão, sendo que o Conselho de Administração tem a firme convicção que, em resultado das inspeções,

não existirão efeitos materialmente relevantes para as demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2019.

17.2. Resumo dos Impostos Correntes e Diferidos do Período

Descrição	2019	2018
Imposto estimado para o período	1 744 637,06	2 001 767,16
Imposto diferido	8 338,04	-66 350,79
Imposto sobre o rendimento do período	1 752 975,10	1 935 416,37

17.3. Reconciliação Entre a Taxa Nominal e a Taxa Efetiva de Imposto

Descrição	2019	2018
Resultados antes de impostos	6 543 345,31	7 814 260,92
Taxa nominal de imposto	22,50%	22,50%
Imposto esperado	1 472 252,69	1 758 208,71
Benefícios fiscais	-30 203,74	-41 299,84
Tributações autônomas	10 889,64	26 725,05
Derrama estadual	164 264,40	199 553,11
Diferenças temporárias	58 012,74	66 350,79
Diferenças permanentes	69 421,32	-7 770,66
Imposto estimado para o período	1 744 637,06	2 001 767,16
Taxa efetiva de imposto	26,66%	25,62%

17.4. Informações Exigidas por Diplomas Legais

Em 31 de dezembro de 2019, a **Águas do Porto, EM**, não tinha qualquer dívida em mora para com o Estado e outros entes públicos.

18. MATÉRIAS AMBIENTAIS

A empresa tem obrigações ambientais decorrentes do negócio conforme descrito no Relatório de Gestão.

19. INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os instrumentos financeiros não têm implícitos juros e são registados pelo seu valor nominal, que corresponde ao seu justo valor. Adicionalmente, as contas a receber encontram-se deduzidas de eventuais perdas por imparidade, para que as mesmas reflitam o valor realizável líquido.

19.1. Clientes – Conta Corrente

A composição do saldo a 31 de dezembro de 2019 e a 31 de dezembro de 2018 é demonstrada na tabela seguinte:

	31/12/2019	31/12/2018
Clientes Conta Corrente	2 769 256,98	2 887 642,63
Clientes de Cobrança Duvidosa	12 197 131,88	11 593 730,13
Imparidades acumuladas	-12 197 131,88	-11 593 730,13
	2 769 256,98	2 887 642,63

19.2. Fornecedores – Conta Corrente

A composição do saldo a 31 de dezembro de 2019 e a 31 de dezembro de 2018 era a seguinte:

	31/12/2019	31/12/2018
Fornecedores c/c	1 883 160,62	2 124 867,50
Fornecedores em reclamação/contencioso	8 493,48	8 493,48
Fornecedores c/ recepção e conferencia	15 184,97	11 327,73
	1 906 839,07	2 144 688,71

19.3. Estado e Outros Entes Públicos

Em 31 de dezembro de 2019, a composição dos saldos desta conta era a seguinte:

	Saldo Devedor	Saldo Credor
Imposto sobre o Rendimento	0,00	40 095,20
Retenção na fonte	0,00	102 587,00
Imposto s/ o Valor Acrescentado	234 748,06	0,00
Restantes Impostos	0,00	31,12
Contribuições p/ a Segurança Social	0,00	86 189,16
Caixa Geral de Aposentações	0,00	155 243,89
ADSE	0,00	14 223,52
	234 748,06	398 369,89

O saldo devedor da rubrica “Imposto sobre o Valor Acrescentado” inclui o montante de €71.631 que resulta de uma ação inspetiva por parte da Administração Tributária, a qual

entendeu pela não dedutibilidade de IVA nas operações relacionadas com trabalhos realizados em ribeiras. A **Águas do Porto, EM**, discorda desse entendimento, tendo recorrido dessa

decisão e apresentado a respetiva impugnação judicial.

19.4. Outros Créditos a Receber e Outras Dívidas a Pagar

Em 31 de dezembro de 2019 e a 31 de dezembro de 2018, a composição dos saldos desta conta era a seguinte:

OUTROS CRÉDITOS A RECEBER E OUTRAS DÍVIDAS A PAGAR	31/12/2019	31/12/2018
Outros créditos a receber:		
Devedores por acréscimos de rendimentos		
Juros a receber	300,00	1 886,39
Comissão resíduos sólidos	96 105,17	89 587,34
Especialização da faturação	2 165 601,33	2 097 516,04
Tratamento de efluentes	46 645,38	51 706,60
Outros acréscimos de rendimentos	267 791,93	17 342,88
Outros devedores		
Clientes de resíduos	4 022 174,90	3 718 703,73
Águas do Douro e Paiva	293 578,44	293 578,44
Depósitos de cauções e garantias	3 370 017,44	2 912 780,83
Subsídios públicos	2 227 085,95	2 947 565,31
T.R.H.	137 578,65	0,00
Outros	27 675,83	51 414,12
	12 654 555,02	12 182 081,68
Outras dívidas a pagar:		
Fornecedores de investimentos	3 540 842,94	3 747 237,06
Credores por acréscimos de gastos		
Previsão para gastos com férias, subsídio de férias e respectivos encargos	1 623 293,89	1 503 332,08
Previsão quotas CGA	83 753,00	83 753,00
Especialização compra água	834 336,68	794 401,57
Especialização subcontratos	22 884,07	24 947,64
Especialização gastos com saúde	72 816,80	120 485,03
Especialização IMI	237 610,42	314 942,09
Outros acréscimos de gastos	815 713,49	199 216,07
Outros credores		
Sindicatos	1 136,61	1 232,04
Credores por depósitos de garantia	3 552 860,23	3 095 517,59
Clientes de resíduos	4 022 174,90	3 718 703,73
Cobrança de resíduos sólidos CMP	9 663,26	15 561,26
Cobrança de resíduos sólidos EMAP	1 662 073,92	1 386 931,87
Clientes Ubs com créditos	734 980,03	717 201,04
T.R.H.	0,00	109 317,20
Acordo Caixa de Reformas	36 456,13	36 456,13
Outros	99 199,56	116 895,14
	17 349 795,93	15 986 130,54

Outros créditos a receber:

Na rubrica “Devedores por acréscimos de rendimentos” está registada, entre outras, a especialização das vendas e prestações de serviços, bem como a comissão derivada da faturação dos resíduos sólidos à EMAP.

A conta “Clientes de resíduos” integra os resíduos sólidos faturados e não cobrados, tendo como contrapartida uma conta com a mesma designação na rubrica “Outras dívidas a pagar”.

A conta “Águas do Douro e Paiva” refere-se ao montante retido do preço da venda da captação e distribuição em alta até regularização dos processos de expropriação (Nota 14.1).

Adicionalmente, a rubrica “Outros devedores” inclui o montante depositado de verbas respeitantes a cauções prestadas por terceiros ao abrigo de concursos públicos e outros. Estes valores serão restituídos de acordo com o preceituado na lei em vigor, não estando por tal motivo classificados como disponibilidades.

Na rubrica “Subsídios públicos” está inscrito o valor contratualizado e ainda não recebido a título de contratos de subsídios ao investimento não reembolsáveis.

Outras dívidas a pagar:

A rubrica “Credores por acréscimos de gastos” integra a especialização dos gastos do exercício incorridos em 2019, cujo movimento financeiro ocorrerá em períodos futuros, nomeadamente gastos com pessoal relativos a férias, subsídio de férias e férias não gozadas, compra de água, serviços de eletricidade, telecomunicações, honorários e outros.

A rubrica “Credores por depósitos de garantia” reporta-se a garantias prestadas por terceiros, por responsabilidades inerentes às empreitadas em curso, quer por depósitos diretamente efetuados pelos fornecedores, e ainda por retenções efetuadas aquando dos pagamentos. Esta rubrica está desagregada da seguinte forma:

- Credores por depósito de garantia de água (não domésticos) – €311.526;
- Credores por depósito de garantia de execução de obras – €1.879.538;
- Credores por depósito de garantia de saneamento – €1.266.948;
- Credores por depósito de garantia de contratos de fornecimentos – €55.215;
- Outros – €39.633.

A rubrica “Cobrança de resíduos sólidos” respeita à cobrança realizada pela empresa e ainda não entregue em 31 de dezembro de 2019.

O saldo registado na rubrica “Acordo Caixa de Reformas” corresponde ao valor em dívida a 9 pensionistas e 1 ativo, que até à presente data não manifestaram a sua vontade, no âmbito do Regulamento de Extinção e Liquidação da Caixa de Reformas aprovado por deliberação do Executivo Municipal, de 03.06.2014, e da Assembleia Municipal, de 16.06.2014.

19.5. Capital Próprio

O capital social ascende a €80.000.000 realizado integralmente em espécie pela Câmara Municipal do Porto. Adicionalmente, conforme deliberação da Assembleia-Geral realizada no dia

28 de março de 2019, procedeu-se, no período, à aplicação do resultado líquido de 2018.

Relativamente à rubrica “Ajustamentos/

Outras variações no capital próprio”, procedeu-se à relevação contabilística de novos contratos de subsídios ao investimento, assim como ao reconhecimento dos rendimentos

imputáveis ao ano de 2019 e à reversão do imposto implícito respetivo. (Nota 15)

No presente exercício conseguiu-se proceder ao registo na Conservatória

do registo Predial de um terreno sito na Rua S. Tomé, tendo o respectivo registo contabilístico ocorrido na contra Outras variações do capital próprio e em ativos fixos tangíveis. Este terreno estava

incluído na realização em espécie do capital da empresa em 2006.

20. BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

Os encargos referentes ao pessoal registados em 2019 e em 2018 estão repartidos da seguinte forma:

	2019	2018
Remunerações dos órgãos sociais	111 430,16	106 942,02
Remunerações do pessoal	9 570 031,88	8 826 653,65
Pensões de reforma e a aguardar aposentação	17 831,17	3 475,40
Encargos sobre remunerações	2 191 935,42	2 044 010,26
Despesas de saúde	411 076,31	340 032,29
Outros custos com o pessoal	890 780,23	697 465,15
TOTAL	13 193 085,17	12 018 578,77

Na rubrica “Remunerações do pessoal” encontram-se registados os vencimentos dos trabalhadores em acordo de cedência de interesse público, dos colaboradores do quadro e do pessoal em qualquer outra situação, bem como os encargos com o trabalho extraordinário, o subsídio de alimentação, o trabalho em regime de turnos, o abono para falhas, outros

suplementos e ajudas de custo. A rubrica “Encargos sobre remunerações” agrega quer as contribuições para a CGA relativas às remunerações do pessoal em acordo de cedência de interesse público, quer as contribuições para a Segurança Social dos restantes colaboradores da empresa.

O aumento verificado nesta rubrica decorre, essencialmente, da integração de 34 trabalhadores da Ambiporto 2 – Tratamento de Efluentes, ACE, em consequência da transmissão da exploração das ETAR para a **Águas do Porto, EM**, conforme disposto no art.º 285º do Código do Trabalho.

21. DIVULGAÇÕES EXIGIDAS POR DIPLOMAS LEGAIS

A **Águas do Porto, EM**, não tinha qualquer dívida em mora para com o Estado e outros entes públicos, em 31.12.2019.

22. OUTRAS INFORMAÇÕES

22.1. Proposta de aplicação dos resultados

A proposta de aplicação do resultado líquido do exercício de 2019, encontra-se apresentada no Ponto 3 do Capítulo IV deste Relatório.

22.2. Diferimentos

22.2.1. Ativo

Os saldos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018 têm a seguinte posição:

DIFERIMENTOS	2019	2018
GASTOS A RECONHECER		
Seguros	45 774,09	47 210,44
Outros	197 999,11	118 549,15
	243 773,20	165 759,59

22.2.2. Passivo

Os saldos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018 têm a seguinte posição:

DIFERIMENTOS	2019	2018
RENDIMENTOS A RECONHECER		
Ramais e outros executados	5 487 782,49	5 217 959,58
Ramais não executados	17 896,03	38 551,51
Rendas de imóveis	3 502,92	3 477,15
	5 509 181,44	5 259 988,24

A rubrica “Ramais e outros executados” corresponde aos valores pagos pelos clientes relativos a ramais de água, saneamento e águas pluviais executados pela empresa, cujo reconhecimento é efetuado de acordo com a taxa de depreciação do ativo subjacente (Nota 4.2 alínea a) e m)).

RUBRICA	VALOR BRUTO	RECONHECIMENTO ANOS ANTERIORES	RECONHECIMENTO ANO	SALDO RUBRICA
Ramais de água	5 696 365,28	3 336 011,79	207 105,40	2 153 248,09
Ramais de saneamento	5 879 707,80	2 949 199,34	225 951,20	2 704 557,26
Outros	1 143 652,65	475 202,02	38 473,49	629 977,14
	12 719 725,73	6 760 413,15	471 530,09	5 487 782,49

22.3. Gastos

22.3.1. Fornecimentos e Serviços Externos

Os fornecimentos e serviços externos suportados em 2019 e em 2018 foram os seguintes:

Fornecimentos e serviços externos	2019	2018
Subcontratos	1 677 913,44	3 695 318,19
Trabalhos especializados	2 589 575,73	1 868 235,50
Encargos de cobrança	346 832,14	361 588,37
Publicidade	121 345,48	188 356,01
Vigilância e segurança	166 157,77	152 408,21
Honorários	53 233,35	39 391,98
Conservação e reparação	684 477,37	138 334,81
Materiais	69 121,20	21 843,08
Eletricidade	1 607 564,42	168 513,40
Combustíveis e outros fluidos	124 718,01	147 930,42
Deslocações e estadas	37 237,24	23 255,14
Transportes de pessoal	11 971,35	14 485,25
Rendas e alugueres	489 636,72	451 521,00
Comunicação	895 683,37	898 105,96
Seguros	217 939,39	212 144,48
Contencioso e notariado	1 988,50	718,50
Limpeza, higiene e conforto	144 032,26	95 150,12
Outros fornecimentos e serviços externos	15 533,20	11 749,54
TOTAL	9 254 960,94	8 489 049,96

A **Águas do Porto, EM**, é titular das estações de tratamento de águas residuais domésticas do Município do Porto [ETAR do Freixo e Sobreiras], sendo a sua operação e manutenção, em virtude de concurso público internacional, efetuada em prestação de serviços pela AMBIPORTO 2 – Tratamento de Efluentes, ACE, agrupamento complementar de empresa.

O referido ACE veio informar a **Águas do Porto**, de que não lhe seria possível a sua manutenção naquelas ETAR, assim solicitando o fim do contrato.

Os fundamentos invocados prendem-se com questões financeiras do ACE, as quais a **Águas do Porto, EM**, entende não serem passíveis de qualquer reajuste ou equilíbrio económico-financeiro.

Por sua vez, é manifesto o superior interesse público subjacente à atividade em causa, sendo essencial e perentório que a qualidade mínima dos serviços prestados nas ETAR de Sobreiras e Freixo não fique comprometida, pois as mesmas consubstanciam as únicas que existem na cidade do Porto, assim tratando todas as suas águas residuais domésticas.

Assim, em coerência com o aludido interesse público, foi celebrado um Acordo entre as partes, tendo a **Águas do Porto, EM**, assumido em 01 de março de 2019, a gestão direta das ETAR.

As variações verificadas ao nível dos Fornecimentos e Serviços Externos refletem os gastos decorrentes da gestão direta das ETAR.

A rubrica “Subcontratos” integra um mês do contrato de exploração das ETAR do Freixo e de Sobreiras, e o contrato de recolha e transporte de lamas a partir de março.

Esta rubrica integra ainda os gastos relativos à manutenção do sistema informático de faturação e cobrança em regime de outsourcing e os gastos associados à impressão e envelopagem das faturas enviadas aos clientes.

A rubrica “Trabalhos especializados” integra os gastos relacionados com prestações de serviços de assessoria técnica e outras, nomeadamente, as relacionadas com o sistema UBS. Inclui também o montante de €14.160, correspondente à remuneração do Revisor Oficial de Contas, pelos serviços de revisão legal de contas.

A rubrica “Encargos de cobrança” abrange os gastos relativos aos recebimentos de clientes em entidades externas (CTT, SIBS, entre outros).

A rubrica “Vigilância e segurança” engloba os gastos associados ao respetivo contrato de prestação de serviços.

A rubrica “Conservação e reparação” inclui os montantes despendidos na reparação de automóveis e de equipamentos, bem como nos contratos de manutenção dos equipamentos.

A rubrica “Rendas e alugueres” corresponde essencialmente ao valor suportado com o aluguer de máquinas e de equipamentos, bem como ao aluguer de viaturas em regime de locação operacional.

Os gastos da rubrica “Comunicação” incluem todo o volume de correio necessário para prestar informação aos clientes da empresa, as comunicações da rede fixa, e as comunicações da rede móvel.

22.3.2. Outros Gastos

	2019	2018
Impostos	47 396,09	43 202,61
Abate de ativos fixos tangíveis	163 789,48	88 136,93
Correções relativas a períodos anteriores	11 313,28	18 095,59
Donativos	25 000,00	56 231,61
Quotizações	14 558,01	12 908,18
Outros	233 280,86	54 723,29
TOTAL	495 337,72	273 298,21

A rubrica “Impostos” engloba, entre outros, o IUC, as Taxas de Justiça e a Taxa de Controlo de Qualidade da Água.

A rubrica “Abate de ativos fixos tangíveis” regista os abatimentos normais de rede, em resultado da sua substituição. Face ao dispêndio que comportaria a retirada da rede substituída, esta fica incorporada no subsolo.

22.4. Compromissos Financeiros e Outras Contingências Não Incluídas no Balanço

a) No âmbito das intervenções efetuadas na via pública, o Banco Português de Investimento prestou, em nome da **Águas do Porto, EM**, garantias bancárias à empresa Estradas de Portugal, no valor de €289.017,19. Adicionalmente, o Banco Santander Totta prestou à ARH do Norte, em nome da **Águas do Porto, EM**, duas garantias bancárias no montante de €50.000 cada, para garantir o pagamento imediato de quaisquer importâncias devidas por eventuais danos causados por erros ou omissões

de projeto relativamente à drenagem e tratamento de efluentes ou pelo incumprimento das disposições legais e regulamentos aplicáveis, no que concerne às ETAR do Freixo e de Sobreiras.

b) Em março de 2017, a **Águas do Porto, EM**, foi notificada pela Autoridade Tributária do encerramento do processo de recolha de elementos referentes à não liquidação de IVA na faturação das tarifas de resíduos sólidos urbanos, em algumas áreas da cidade.

Este serviço foi prestado pela **Águas do Porto, EM**, ao Município do Porto até agosto de 2017, e à EMAP, EM, SA, a partir de setembro, ao abrigo de um contrato de prestação de serviços. Este processo originou a abertura de ação inspetiva por parte da Inspeção Geral de Finanças, em sede de IVA, para os anos de 2014, 2015 e 2016. Cumpre-nos informar, que relativamente a 2014 e 2015 o processo está concluído, sem qualquer correção.





Execução Orçamental



1. ESTRUTURA DE GASTOS

COMPOSIÇÃO DOS GASTOS	Valor Orçamentado para 2019	Valor Executado	Período Homologo	Desvio Orçado	Taxa de Execução %
CMVMC					
Mercadorias	8 909 392,00	9 258 188,67	8 769 926,10	348 796,67	103,91%
Matérias	765 342,50	1 297 314,79	667 539,15	531 972,29	169,51%
Fornecimento e Serviços Externos	9 877 613,36	9 254 960,94	8 489 049,96	-622 652,42	93,70%
Gastos com Pessoal					
Remunerações	9 006 070,31	9 681 462,04	8 933 595,67	675 391,73	107,50%
Encargos Sociais	3 049 779,18	3 511 623,13	3 084 983,10	461 843,95	115,14%
Perdas por Imparidade:					
Em dívidas a receber	745 854,37	626 419,22	1 253 738,62	-119 435,15	83,99%
Em inventários	0,00	17 483,36	0,00	17 483,36	-
Em ativos fixos tangíveis	0,00	68 196,45	0,00	68 196,45	-
Gastos de depreciação e de amortização	7 305 020,63	7 066 123,94	6 649 023,21	-238 896,69	96,73%
Provisões	9 566,24	549 662,57	2 414,21	540 096,33	5745,86%
Outros gastos e perdas					
Impostos	48 800,00	47 396,09	43 202,61	-1 403,91	97,12%
Outros	337 187,58	447 893,65	230 007,48	110 706,07	132,83%
Gastos e perdas de financiamento	0,00	47,98	88,12	47,98	-
TOTAL	40 054 626,17	41 826 772,83	38 123 568,23	1 772 146,66	104,42%

FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	Valor Orçamentado para 2019	Valor Executado	Período Homologo	Desvio Orçado	Taxa de Execução %
Subcontratos	3 770 540,00	1 677 913,44	3 695 318,19	-2 092 626,56	44,50%
Energia	257 689,60	1 607 564,42	168 513,40	1 349 874,82	623,84%
Trabalhos Especializados	2 955 392,87	2 589 575,73	1 868 235,50	-365 817,14	87,62%
Comunicação	911 774,00	895 683,37	898 105,96	-16 090,63	98,24%
Encargos de Cobrança	348 550,00	346 832,14	361 588,37	-1 717,86	99,51%
Rendas e alugueres	479 250,00	489 636,72	451 521,00	10 386,72	102,17%
Conservação e Reparação	265 501,49	684 477,37	138 334,81	418 975,88	257,81%
Honorários	52 600,00	53 233,35	39 391,98	633,35	101,20%
Seguros	220 610,00	217 939,39	212 144,48	-2 670,61	98,79%
Publicidade	101 000,00	121 345,48	188 356,01	20 345,48	120,14%
Vigilância e segurança	180 075,00	166 157,77	152 408,21	-13 917,23	92,27%
Outros fornecimentos e serviços	334 630,40	404 601,76	315 132,05	69 971,36	120,91%
TOTAL	9 877 613,36	9 254 960,94	8 489 049,96	-622 652,42	93,70%

GASTOS COM O PESSOAL	Valor Orçamentado para 2019	Valor Executado	Período Homologo	Desvio Orçado	Taxa de Execução %
Remunerações do Pessoal	9 006 070,31	9 681 462,04	8 933 595,67	675 391,73	107,50%
Pensões de Reforma e a Aguardar Aposentação	1 400,00	17 831,17	3 475,40	16 431,17	1273,66%
Encargos sobre Remunerações	2 009 104,78	2 191 935,42	2 044 010,26	182 830,64	109,10%
Despesas de saúde	310 607,76	411 076,31	340 032,29	100 468,55	132,35%
Outros Custos com o Pessoal	728 666,64	890 780,23	697 465,15	162 113,60	122,25%
TOTAL	12 055 849,48	13 193 085,17	12 018 578,77	1 137 235,69	109,43%

2. ESTRUTURA DE PROVEITOS

COMPOSIÇÃO DAS VENDAS E PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	Valor Orçamentado para 2018	Valor Executado	Período Homologo	Desvio Orçado	Taxa de Execução %
Tarifa de Disponibilidade água	6 906 026,34	6 952 218,86	6 901 551,79	46 192,52	100,67%
Tarifa Consumo de água	22 021 118,87	23 802 129,42	22 568 323,95	1 781 010,55	108,09%
Tarifa Saneamento	7 728 845,57	8 042 205,31	7 724 860,73	313 359,74	104,05%
Tarifa Disponibilidade Saneamento	2 603 636,49	2 661 428,10	2 625 910,33	57 791,61	102,22%
Outras Vendas e Prestações de Serviço	2 770 687,99	2 735 394,95	2 425 873,17	-35 293,04	98,73%
TOTAL	42 030 315,27	44 193 376,64	42 246 519,97	2 163 061,37	105,15%

COMPOSIÇÃO DOS RESTANTES RENDIMENTOS	Valor Orçamentado para 2018	Valor Executado	Período Homologo	Desvio Orçado	Taxa de Execução %
Trabalhos para a própria empresa	86 782,65	152 889,54	93 032,03	66 106,89	176,18%
Subsídios à exploração	0,00	49 997,50	0,00	49 997,50	-
Reversões de depreciações e amortizações	0,00	0,00	516,67	0,00	-
Reversões de perdas por imparidade	0,00	19 800,07	11 023,87	19 800,07	-
Reversões de provisões	0,00	304 569,60	103 063,22	304 569,60	-
Outros rendimentos e ganhos				0,00	-
Rendimentos Suplementares	551 947,35	517 020,94	397 992,27	-34 926,41	93,67%
Rend. ganhos investim. não financeiros	0,00	75 272,21	41 080,24	75 272,21	-
Outros	2 525 670,97	2 901 794,48	2 883 138,06	376 123,51	114,89%
Juros, dividendos e outros rendimentos similares	167 864,53	155 397,16	161 462,82	-12 467,37	92,57%
TOTAL	3 332 265,50	4 176 741,50	3 691 309,18	844 476,00	125,34%

Porto, 20 de maio de 2020

A Contabilista Certificada

Sílvia Barata Silva

O Conselho de Administração

Frederico Vieira Martins Fernandes

Ana de Campos Cabral Noronha e Meneses

Miguel de Miranda Cabral Dias Gomes



A black and white photograph of an outdoor setting. In the foreground, there is a stone wall made of large, rectangular blocks. Behind the wall, there are several trees and a street lamp. The background shows a building with a window. A large, bold, blue number '7' is overlaid on the right side of the image, extending from the middle to the bottom.

**Relatório e
Parecer do Fiscal
Único &
Certificação legal
de Contas**



RSM & Associados – Sroc, Lda

Av. do Brasil, 15-1º 1749-112 Lisboa (Sede)

T: +351 21 3553 550 F: +351 21 3561 952 E: geral.lisboa@rsmpt.pt

Rua da Saudade, 132-3º 4150-682 Porto

T: +351 22 2074 350 F: +351 22 2081 477 E: geral.porto@rsmpt.pt

www.rsmpt.pt

RELATÓRIO E PARECER DO FISCAL ÚNICO

Senhores Acionistas,

No exercício das competências que nos são cometidas pelo artigo 25º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, acompanhámos a atividade da **CMPEA – Empresa de Águas do Município do Porto, E.M.** (a Entidade), durante o exercício de dois mil e dezanove, tendo procedido às verificações que tivemos por necessárias e obtido da Administração e dos serviços todos os esclarecimentos solicitados.

Em 13 de dezembro de 2018 foi por nós subscrito o competente parecer sobre os instrumentos de gestão previsional para o exercício de 2019, cujo conteúdo se dá aqui por reproduzido.

Não obtivemos o Contrato de Gestão Delegada para o período de 2019 por forma a dar cumprimento ao disposto nos artigos 17.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto. Não obstante, através do Contrato de Sociedade, a Câmara Municipal do Porto delegou na Entidade todos os poderes necessários ao cumprimento do objeto social, aprova anualmente os tarifários e tem conhecimento anualmente dos instrumentos de Gestão Previsional, os quais definem os vetores estratégicos do negócio.

Apreciámos o relatório de gestão e as contas do exercício. Emitimos a certificação legal das contas, documento que aqui também se dá por reproduzido.

Nos termos do n.º 2 do artigo 54.º, em conjugação com o artigo 67.º, ambos do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, damos nota que foi cumprida, pela Empresa, a exigência estabelecida no n.º 1 desse mesmo artigo em relação ao relatório de boas práticas de governo societário.

Tudo considerado, somos de parecer que Assembleia Geral Anual:

- a) Aprove o relatório de gestão e as contas do exercício de 2019, apresentados pela Administração;
- b) Aprove a proposta de aplicação de resultados, contida no relatório de gestão apresentada pela Administração;
- c) Proceda à apreciação geral da gestão e fiscalização da sociedade e dela tire as conclusões referidas no artigo 455º do Código das Sociedades Comerciais.

Porto, 20 de maio de 2020

RSM & ASSOCIADOS – SROC, LDA.

Representada por António Gerardo Pinheiro de Oliveira (ROC n.º 945)
registado na CMVM com o n.º 20160562

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING



RSM & Associados - Sroc, Lda

Av. do Brasil, 15-1º 1749-112 Lisboa(Sede)

T: +351 21 3553 550 F: +351 21 3561 952 E: geral.lisboa@rsmp.pt

Rua da Saudade, 132-3º 4150-682 Porto

T: +351 22 2074 350 F: +351 22 2081 477 E: geral.porto@rsmp.pt

www.rsmp.pt

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião com reservas

Auditámos as demonstrações financeiras anexas de **CMPEA – Empresa de Águas do Município do Porto, E.M.** (a Entidade), que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2019 (que evidencia um total de 174.263.630,18 euros e um total de capital próprio de 138.806.716,68 euros, incluindo um resultado líquido de 4.790.370,21 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração das alterações no capital próprio e a demonstração dos fluxos de caixa relativas ao ano findo naquela data, e o anexo que inclui um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, exceto quanto aos possíveis efeitos da matéria referida na secção "Bases para a opinião com reservas", as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira de **CMPEA – Empresa de Águas do Município do Porto, E.M.**, em 31 de dezembro de 2019 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao ano findo naquela data de acordo com as Normas de Contabilidade e Relato Financeiro adotadas em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística.

Bases para a opinião com reservas

O levantamento cadastral e referencial no SIG – Sistema de Identificação geográfica, dos principais ativos fixos tangíveis subjacentes ao negócio da Entidade está substancialmente concluído, com exceção dos ramais de água e saneamento e dos contadores, dada a dificuldade de referenciação técnica atual, no valor líquido de aproximadamente 7.607.000 e 2.666.000 euros, respetivamente, em 31 de dezembro de 2019, e da rede de águas pluviais entregue pelo Município do Porto em 2011, a qual aguarda a conclusão do levantamento cadastral, e cujo valor líquido contabilístico ascende a aproximadamente 6.259.000 euros naquela mesma data.

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras" abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião com reservas.

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING

Ênfase

Conforme descrito no capítulo 11 do Relatório de gestão, a pandemia provocada pelo COVID – 19 terá impactos negativos sobre as demonstrações financeiras da Entidade em 2020, não sendo neste momento possível determinar os seus efeitos.

A nossa opinião não é modificada em relação a esta matéria.

Responsabilidades do órgão de gestão pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Entidade de acordo com as normas de contabilidade e relato financeiro adotadas em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística;
- elaboração do relatório de gestão nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devido a fraude ou erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;



- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluímos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- avallamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada; e
- comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificado durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de gestão

Dando cumprimento ao artigo 25.º, n.º 6, al. j) da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, somos de parecer que o relatório de gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras auditadas e, tendo em conta o conhecimento e apreciação sobre a Entidade, não identificámos incorreções materiais.

Porto, 20 de maio de 2020

RSM & ASSOCIADOS – SROC, LDA.

Representada por António Gerardo Pinheiro de Oliveira (ROC n.º 945)
registado na CMVM com o n.º 20160562

