



Relatório e Contas 2017

AC, Águas de Coimbra, E.M.

ÍNDICE

Mensagem do Conselho de Administração.....	4
Governo da Sociedade.....	6
Relatório de Gestão	
Direção de Administração Geral	10
Direção Financeira e Comercial	25
Direção de Planeamento e Exploração de Sistemas	35
Direção de Operação e Manutenção de Infraestruturas	55
Serviço de Administração e Gestão de Pessoas.....	63
Gabinetes de Assessoria ao Conselho de Administração	72
Demonstrações Financeiras.....	85
Proposta de aplicação de resultados.....	120
Relato de execução orçamental.....	121
Execução do Plano Plurianual de Investimentos.....	123
Deliberação do Conselho de Administração.....	128
Certificação e Parecer do Fiscal Único.....	129



MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

No exercício de 2017, a AC, Águas de Coimbra, E.M. consolidou os resultados favoráveis que tinha alcançado no ano anterior, atingindo um resultado líquido positivo de 2.013.504,16€.

Vários fatores contribuíram para que a empresa mantivesse a estabilidade económico-financeira, dos quais destacamos a redução dos custos com a água comprada à empresa fornecedora, a Águas do Centro Litoral, já obtida em 2016, altura em que a Águas de Coimbra passou a pagar o volume de água que efetivamente entrou na sua rede de abastecimento, e não pelo critério dos caudais mínimos que consta no contrato de fornecimento subscrito entre o Município de Coimbra e a sociedade Águas do Mondego, S.A., em 30 de dezembro de 2004.

Concorreram, também, para estes resultados financeiros, as ações de combate às perdas de água, que constituem uma prioridade estratégica da Águas de Coimbra. Neste âmbito, em 2017, avançou-se com a setorização da rede, com o objetivo de otimizar o controlo das perdas de água, conseguindo-se definir 111 Zonas de Medição e Controlo (ZMC); e concluiu-se a primeira fase do projeto de **Telemetria**, com a instalação de 6674 contadores inteligentes, no designado sistema da Cumeada, que abrange as zonas residenciais da Baixa, da Alta, de Celas e de parte da Solum. Após uma avaliação técnica positiva da primeira fase de implementação desta tecnologia, a Águas de Coimbra decidiu avançar com o projeto, no sistema de Pinhal de Marrocos, que inclui grande parte da Solum, Bairro Norton de Matos, Pinhal de Marrocos e Quinta da Portela. Esta segunda fase prevê, ainda, a instalação de mais 14 140 contadores equipados com a tecnologia de leitura à distância.

As vantagens da telecontagem são claras e beneficiam não só a relação comercial com o cliente, como também a eficiência dos serviços. A faturação passa a ser feita com base na leitura real, eliminando a estimativa de consumo. Para além disso, esta tecnologia é, como já se referiu, um excelente instrumento na luta contra as perdas de água, já que permite, com maior celeridade, detetar fugas nos sistemas.

Sendo certo que, no concelho de Coimbra, a água que chega às torneiras dos consumidores é de excelente qualidade para consumo humano, e que a taxa de cobertura da rede de abastecimento de água se situa nos 100%, a estratégia da Empresa Municipal Águas de Coimbra, ao nível dos investimentos, tem estado focada em quatro aspetos fundamentais: modernizar a rede pública nas zonas em que se apresenta mais fragilizada; instalar rede de saneamento de águas residuais e pluviais em zonas onde é necessária; modernizar procedimentos da empresa, apostando em novas tecnologias; melhorar, continuamente, a relação comercial com os clientes.

Neste âmbito, o grande esforço, ao nível do investimento financeiro, tem-se concentrado na extensão da rede de drenagem de águas residuais, na instalação de coletores de águas pluviais e na modernização de condutas de água. Nos últimos três anos, foram investidos mais de 12 milhões de euros em infraestruturas, em diversas empreitadas, que cumprem esses objetivos.

Apesar da taxa de cobertura de saneamento de águas residuais se situar nos 97%, o que deixa o concelho de Coimbra, a este nível, muito bem posicionado face à média nacional (que ainda está nos 83%), a Águas de Coimbra tem ambicionado levar a rede pública de drenagem de águas residuais a zonas do concelho que ainda não beneficiam desse serviço essencial. Nesse sentido, estão em execução algumas empreitadas, de elevada complexidade, dada a localização destas franjas de população ainda não servidas, bem como as características do terreno; que, depois de concluídas, deixarão o concelho de Coimbra com **99% de taxa de cobertura do serviço de saneamento**.

De salientar, ainda, que, em 2017, **a empresa municipal Águas de Coimbra venceu, pela sétima vez, o ECSI Portugal** - Índice Nacional de Satisfação do Cliente, no setor da Água. Este estudo, de âmbito nacional, desenvolvido pela Universidade Nova, pelo Instituto Português da Qualidade e pela Associação Portuguesa da Qualidade, concluiu que, na base dos excelentes resultados da Águas de Coimbra, está uma gestão estratégica orientada para o cliente e para a qualidade dos serviços que presta.

A esta distinção, juntou-se a atribuição de mais um **Selo de Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano**, conferido pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), em parceria com o jornal Água&Ambiente.

A capacidade da Empresa Municipal Águas de Coimbra para manter níveis elevados de qualidade dos serviços, atesta bem a robustez do seu modelo de negócio e, de igual modo, a competência, empenho e motivação da sua equipa de colaboradores. Queremos, por isso, deixar-lhes aqui a expressão do nosso agradecimento, encorajando-os a dar continuidade ao excelente trabalho que tem sido desenvolvido em todas as áreas da organização.

O Conselho de Administração da AC, Águas de Coimbra, E.M.,

Presidente,

Victor Manuel Carvalho dos Santos

Administrador,

Miguel Pedro Correia

Administrador Não Executivo,

José Manuel Gonçalves

GOVERNO DA SOCIEDADE

Missão, Visão, Estratégia, Valores e Política da Qualidade

Missão

Na Águas de Coimbra temos por missão assegurar o abastecimento de água e a drenagem de águas residuais, bem como a prestação de serviços associados.

Visão

Ambicionamos ser uma referência nacional na prestação de serviços de excelência aos clientes e na adoção de práticas inovadoras no setor das águas.

Linhas estratégicas

Para cumprir a missão e alcançar a visão da Águas de Coimbra, entendemos adotar as seguintes linhas de atuação estratégica:

- Prestar serviços de excelência aos clientes: disponibilizar água de qualidade com recurso a serviços que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes, orientando-os para a simplificação de procedimentos e relacionamento próximo.
- Desenvolver práticas inovadoras: criar e desenvolver melhores práticas no âmbito da gestão do negócio e da sua operacionalização.
- Garantir a sustentabilidade da empresa: aumentar o volume de negócios pela diversificação de serviços e aumento de escala, incrementar a eficácia e eficiência operacional e gerar valor para as partes interessadas.

Valores

Os colaboradores da Águas de Coimbra regem a sua atuação por elevados padrões de conduta. A cultura organizacional desta Empresa Municipal resulta dos princípios e valores que aqui se apresentam:

- Ética: atuamos com transparência, equidade, honestidade, respeito e lealdade.
- Espírito de equipa: privilegamos o diálogo, a partilha e a cooperação entre nós. Promovemos o estabelecimento de parcerias com organizações envolventes para alcance de benefícios mútuos.
- Excelência: consideramos que com um elevado nível de exigência quanto ao nosso desempenho podemos alcançar a total satisfação dos nossos clientes e a melhoria

continua. A superação, ambição, exigência e criatividade são determinantes para a excelência.

- Liderança: assumimos o papel de agentes de mudança no setor da água, envolvendo todos os elementos da organização numa atitude de ambição e referência, tendo como visão a descoberta de novas oportunidades.
- Serviço público: atuamos com transparência e rigor, comprometidos com a sustentabilidade do recurso que exploramos e com a satisfação das necessidades da comunidade que servimos.

Ao adotarmos este conjunto de valores, pretendemos reforçar os laços de confiança com os nossos clientes, com o acionista, com os fornecedores e outros parceiros da sociedade envolvente.

Política da Qualidade

- Fortalecer a relação com os clientes pela satisfação das suas necessidades e expectativas;
- Disponibilizar serviços de excelência e adotar práticas inovadoras no setor;
- Dar atenção aos trabalhadores; orientar, motivar e desenvolver o seu potencial;
- Estabelecer relações de parceria mutuamente benéficas;
- Contribuir para a sustentabilidade e educação ambiental;
- Cumprir os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, os requisitos da Norma ISO 9001 e melhorar continuamente o desempenho e a eficácia do sistema de gestão.

[A AC, Águas de Coimbra, E.M.](#)

Empresa Municipal constituída em 24 de maio de 2003, cujo capital social é detido pela Câmara Municipal de Coimbra, na sua totalidade. A Empresa dá continuidade à atividade dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Coimbra (SMASC), que, por sua vez, sucederam aos Serviços Municipalizados de Coimbra (SMC).

A AC, E.M. tem por objeto prestação de serviços públicos essenciais, de abastecimento de águas e drenagem de águas residuais e pluviais, à população do concelho de Coimbra.

Órgãos Sociais

São órgãos sociais da AC, E.M.:

ASSEMBLEIA GERAL	
Representante da CMC	Manuel Augusto Soares Machado
Presidente da AG	Martim Ramiro Portugal Vasconcelos Ferreira
Vice-presidente da AG	André Gonçalo Dias Pereira
Secretário da AG	Fernando de Matos Soares de Carvalho
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	
Presidente do CA	Victor Manuel Carvalho dos Santos
Administrador	Miguel Pedro Correia*
Administrador não executivo	José Manuel Monteiro Gonçalves
FISCAL ÚNICO	
Efetivo	Daniel Martins Geraldo Taborda

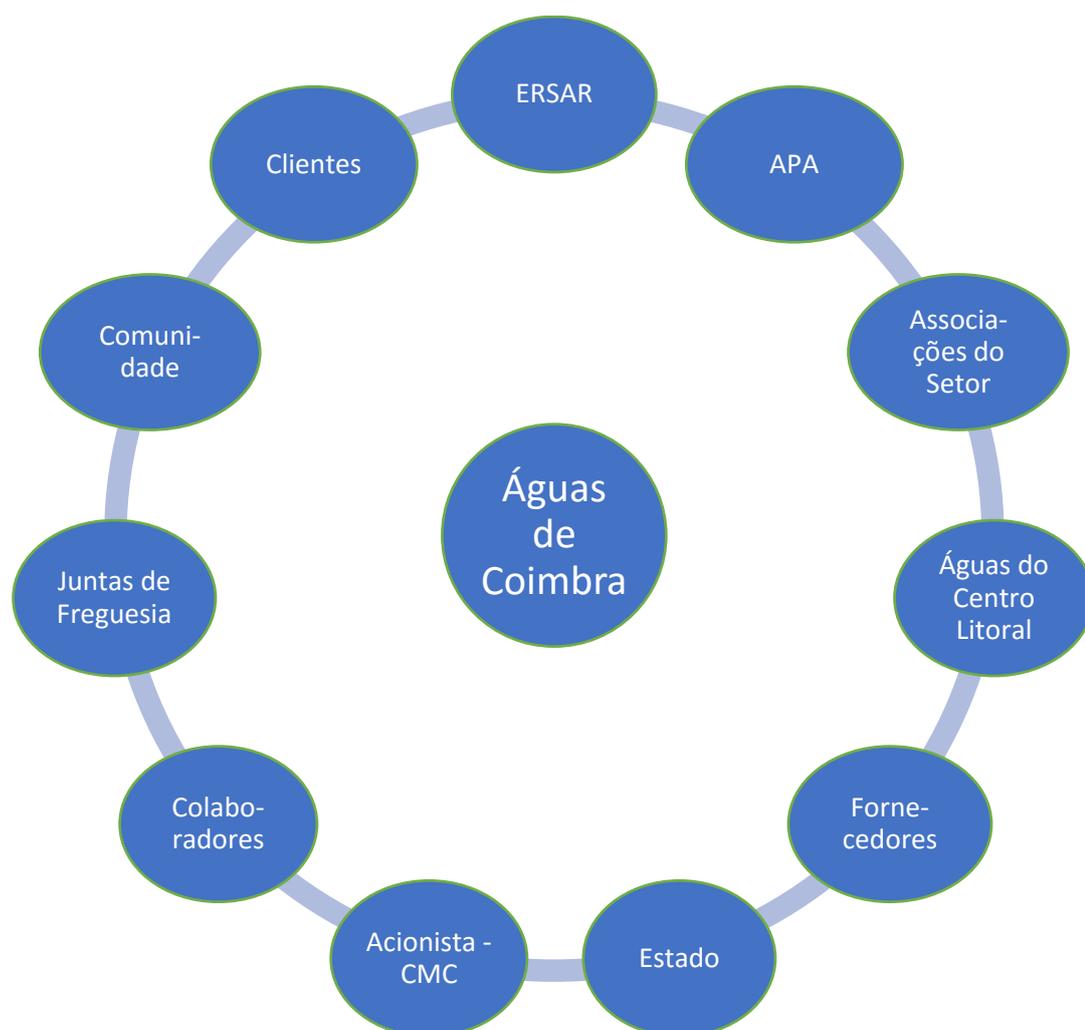
*Designado para integrar o Conselho de Administração, na Assembleia Geral da AC, E.M. de 29 de dezembro de 2017.

Estrutura Orgânica

O Modelo de Governação da AC, E.M. tem como órgão superior de gestão o Conselho de Administração, cuja atividade é apoiada por cinco gabinetes de assessoria: Gabinete de Apoio, Gabinete de Comunicação e Imagem, Gabinete de Sistemas de Informação, Gabinete de Gestão de Ativos e Museu da Água. Existem quatro Direções de Serviços - Administração Geral; Financeira e Comercial; Operação e Manutenção de Infraestruturas e Planeamento e Exploração de Sistemas - que reportam diretamente ao CA e que superintendem nos Serviços, Setores e Equipas das respetivas áreas organizacionais.

Partes Interessadas

Sendo uma empresa que presta serviços públicos essenciais à comunidade, com uma responsabilidade social e ambiental relevante, o envolvimento com as partes interessadas é fundamental para a prossecução do seu objeto social, no cumprimento da sua missão. Os diversos *stakeholders* encontram-se representados na figura seguinte.





DIREÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL (DAG)

A Direção de Administração Geral (DAG) congrega os Serviços de Desenvolvimento Humano e Apoio Social (SDHAS), Desenvolvimento Organizacional (SDO) e o Setor de Secretaria Geral assegurando, ainda, a assessoria e apoio jurídico à empresa.

Neste contexto, as funções que lhe estão cometidas pelo Modelo de Governança em vigor na AC, E.M., nomeadamente, de dinamizar a realização de estudos e propostas de promoção do desenvolvimento organizacional e do clima organizacional; de dialogar com as estruturas representativas dos trabalhadores; de garantir a assessoria jurídica do Conselho de Administração e da empresa; de definir os princípios orientadores da gestão documental; de assegurar o expediente geral e arquivo definitivo da empresa foram desenvolvidas pelos respetivos serviços e equipas afetos à DAG, como adiante se explicitará por área específica.

Sem embargo, há que destacar mais uma vez, no SDHAS, no campo da formação, à semelhança de anos anteriores, o elevado nível de eficácia e de satisfação conseguidos, quer quanto ao número de formações, intra e interempresa, que atingiu 93% de execução relativamente ao objetivo traçado, quer quanto ao rácio de participação (1.8) - quase duas participações em formação por trabalhador. Ainda neste âmbito há a relevar que a percentagem de 10% dos trabalhadores que têm de cumprir 35 horas de formação, legalmente estipulada, se situou em nível bastante superior ao exigido (54%).

No tocante à saúde e acompanhamento social o SDHAS deu continuidade à promoção e ao planeamento das suas atividades, norteada pela vigilância da saúde dos trabalhadores,

designadamente, através da organização das suas obrigações no domínio da medicina do trabalho e da medicina preventiva e curativa, contribuindo, deste modo, para o bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores, sem esquecer, no campo do atendimento social, a profícua ação de acompanhamento desenvolvida pelo Técnico de Serviço Social, procurando apoiar os trabalhadores no seu desenvolvimento pessoal e social, procurando solucionar problemas identificados.

Quanto ao Serviço de Desenvolvimento Organizacional (SDO), há a enaltecer que, mercê dos esforços deste Serviço, a AC, E.M. conseguiu a manutenção do reconhecimento do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em consonância com os requisitos da norma NPENISO9001:2015. Ainda na área da Qualidade e no que concerne ao Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, impõe-se dar ênfase à elaboração do Relatório de Acompanhamento da Execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas relativamente ao ano de 2016.

Em matéria de Segurança, nas vertentes de Coordenação de Segurança e de Higiene e Segurança do Trabalho relativamente aos trabalhadores da AC, foram garantidas, com assinalável êxito e eficácia, a Coordenação de Segurança na Fase de Projeto (CSP) e a Coordenação da Segurança em Obra (CSO), para além de se ter dado primazia, mediante o desenvolvimento de diversas ações e eventos relativos à segurança e à saúde no trabalho.

Na temática da Gestão Ambiental da AC, E.M. o destaque vai para a emissão do certificado energético do edifício principal; para a resposta dada ao inquérito do Instituto Nacional de Estatística (INE) às empresas (IEGPA), relativo ao ano de 2016; para os procedimentos pré-contratuais referentes ao encaminhamento de resíduos e limpeza de separadores de gorduras e de hidrocarbonetos; ao aluguer de contentores e encaminhamento de RCD; ao encaminhamento de resíduos de alcatrão e pneus usados e ao encaminhamento de RCD, no âmbito da limpeza do estaleiro; de destacar também outras iniciativas e efemérides assinaladas.

Por último, no seio do SDO, uma referência ao Laboratório de Contadores para se dizer que foi realizada auditoria pelo Instituto Português da Qualidade para efeitos de manutenção da sua qualificação.

Uma última palavra para a desmaterialização operada na AC, E.M. através da implementação de um sistema de gestão documental (Filedoc), que assenta essencialmente: 1) na digitalização dos documentos em formato papel, produzindo documentos eletrónicos que são classificados e disponibilizados segundo um determinado critério; 2) na normalização de todos os tipos de documentos da AC, métodos de classificação e de entidades, uniformização de processos utilizando sempre os mesmos procedimentos; 3) na indexação, ou seja, na catalogação e classificação dos documentos eletrónicos (sendo esta fase equivalente ao processo de arquivo físico mas potenciando os benefícios dos sistemas de informação, podendo garantir a gestão

integrada do arquivo físico e eletrônico); 4) no *workflow*, que consiste na definição dos vários estados pelos quais um documento passa, incluindo publicação, aprovação, distribuição e circulação ou arquivo, possibilitando o controlo dos fluxos de circulação dos documentos; 5) na pesquisa, motor de busca capaz de realizar pesquisas de documentos pelo seu conteúdo ou atributos, permitindo localizar e disponibilizar imediatamente o mesmo, quando necessário e em qualquer parte; 6) na redução de custo, que advém do aumento de produtividade na procura, encaminhamento e gestão de documentos, redução do custo de cópias e redução das necessidades de espaço de arquivo. Uma palavra de apreço e de reconhecimento ao recém-criado Setor da Secretaria Geral que tem vindo, de forma eficiente e extremamente proveitosa, a centralizar, a monitorizar e a incrementar o desmaterializado sistema de gestão documental.

Serviço de Desenvolvimento Humano e Acompanhamento Social (SDHAS)

O relatório pretende que se analise e avalie as atividades desenvolvidas pelo SDHAS, no ano de 2017, pelo que começaremos por nomear as linhas de orientação que se pretenderam seguir e que foram delineadas no Plano de Atividades para as diferentes áreas: formação e desenvolvimento

Neste âmbito, as ações desenvolvidas procuraram promover a adequação das competências e a satisfação dos colaboradores, bem como procurar a melhoria das qualificações, com vista ao aumento dos níveis de produtividade. Assim, procuraram-se atualizar as valências técnicas dos trabalhadores, de forma a melhorar os resultados operacionais nas várias áreas da empresa. As ações tiveram a preocupação de concretizar a formação identificada como necessária, quer através de formação na modalidade intraempresa, quer interempresa.

Se atendermos ao objetivo “formação identificada como necessária”, que se traduz, em percentagem, como o resultado do número de cursos e ações de formação realizadas sobre o número de cursos e ações de formação identificadas no período, realizaram-se 57 cursos/ações de formação dos 61 cursos/ações identificados este ano, o que resultou numa execução de 93%.

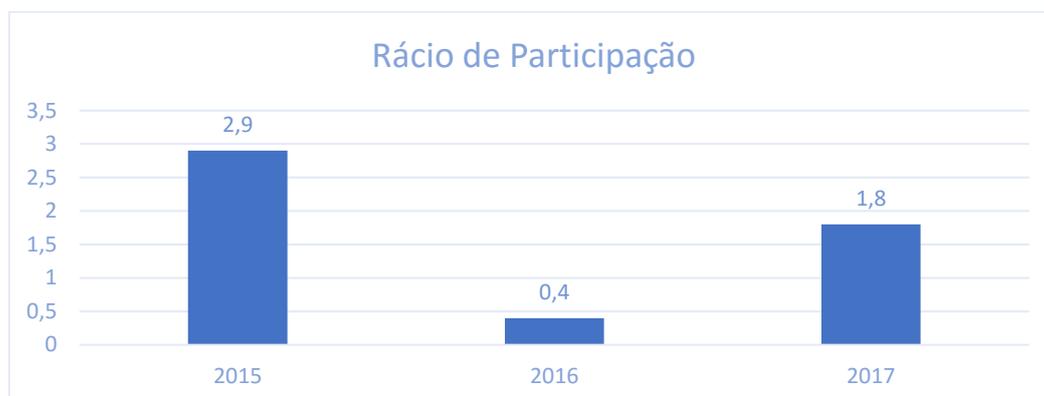
Olhando, ainda, para outros indicadores como a percentagem de trabalhadores que participaram em formação, observamos que, no ano 2017, este indicador apresentou valores muito interessantes, atingindo os 69%. Este valor é o resultado do nº total de trabalhadores que participaram em formação sobre o nº médio de trabalhadores. Também o “Rácio de participação”, calculado a partir do nº de participações de trabalhadores em formação sobre o nº médio de trabalhadores, melhorou em relação ao ano anterior, uma vez que o nº de participações de trabalhadores em formação foi de 500, contra as 99 participações do ano anterior, enquanto o nº médio de trabalhadores apenas desceu 1 em relação ao ano passado (272). Temos, assim, que o “Rácio de participação” situou-se em 1.8, quase duas participações em formação por trabalhador.

No caso dos valores relativos à avaliação da satisfação e a eficácia da formação mantiveram-se iguais aos dos anos transatos. A média das avaliações relativas à satisfação foi, numa escala de 1 a 4, de 4, equivalente a "Muito Bom". Quanto ao outro indicador - "eficácia da formação", as chefias avaliaram o impacto da formação em que os seus colaboradores participaram, como "muito significativa". Isto num quadro valorativo que vai de eficácia "reduzida", "significativa", "muito significativa", até "total", permite-nos concluir que os cursos frequentados cumpriram os seus objetivos e tiveram um impacto claro no desempenho dos trabalhadores.

De forma a completar a informação relativa ao capítulo da *formação e desenvolvimento*, passamos a adiantar alguns indicadores, reportados aos últimos 3 anos, que permitem observar a trajetória deste capítulo.

INDICADORES de FORMAÇÃO	2015	2016	2017
Percentagem de trabalhadores que participaram em formação	93,6%	24,3%	68,8%
Rácio de participação	2,9	0,4	1,8
Média de horas de formação por trabalhador	8h	4h	8h
Média de horas de formação por formando	9h	14h	11h
Rácio de horas formação Intraempresa/Interempresas	0,7	0,4	1,3
Média da avaliação da eficácia da formação	3 - Muito significativo	3 - Muito significativo	3 - Muito significativo
Média da avaliação da satisfação da formação	4 - Muito Bom	4 - Muito Bom	4 - Muito Bom
Taxa de formação em dinheiro	0,40%	0,19%	0,28%
Percentagem de horas de formação obrigatória (> 10%)	43,1%	99,58%	45,8%
Nº de participações em formação	774	99	500
Nº total de trabalhadores em formação	248	66	186
Nº horas de formação obrigatórias (35h de formação obrigatórias para 10% dos trabalhadores)	928	952	949
Nº total de horas de formação	2151	956	2071
Nº de cursos/ações	51	43	57
Nº de horas dos cursos	434	464	402

Observando, ainda, o gráfico “Rácio de Participação”, dos trabalhadores em formação, permite-nos compreender que, em média, nestes três últimos anos, os trabalhadores participaram quase duas vezes (1,7) em cursos ou ações de formação.

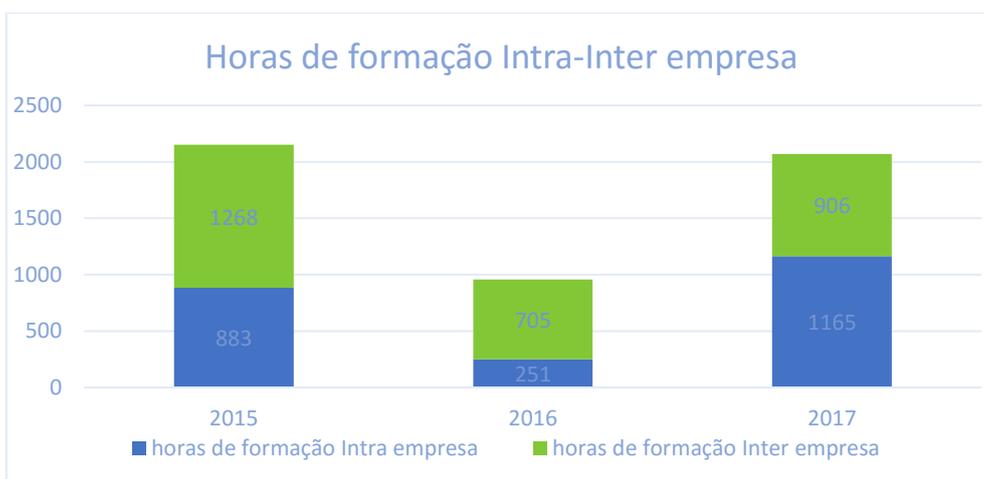


No segundo gráfico, temos a relação entre as horas de formação por colaborador e as horas de formação por formando.

Este ano, embora as horas por formando indiquem um decréscimo em relação ao ano de 2016, a relação entre as horas por trabalhador e as horas por formando resultam numa melhoria, uma vez que o número de trabalhadores abrangidos foi maior que no ano anterior, registando-se um aumento de mais 120 trabalhadores abrangidos por cursos/ações de formação, acompanhado por um aumento para o dobro das horas de formação por trabalhador.

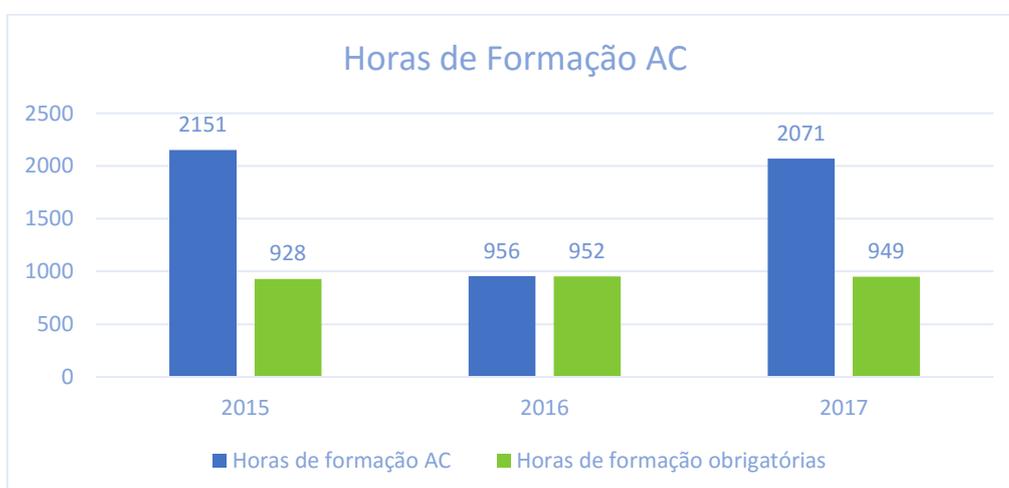


No que concerne ao gráfico abaixo, que se refere à soma das horas das duas formas da organização da formação - intra e interformação, verifica-se que o ano de 2017 volta a aproximar-se do n.º de horas de formação realizadas em 2015, que é o resultado do aumento da realização da formação realizada internamente na AC, E.M..



O último gráfico serve para ilustrar o cumprimento de uma disposição do Código do Trabalho, que institui, grosso modo, que 10% dos trabalhadores têm de cumprir 35 horas de formação anuais.

Mais uma vez (e ao longo de mais uma década) a AC, E.M. tem cumprido essa disposição. Conforme se pode observar no gráfico abaixo, a coluna que indica o número de horas de formação realizadas (2071 horas) é bastante superior à coluna do número de horas exigíveis (949 horas). Assim, se no ano anterior este valor ficou quase anulado, no ano de 2017 voltámos a atingir patamares bem superiores (54%) em relação aos 10% exigíveis legalmente.



Saúde e acompanhamento social

Neste capítulo o SDHAS continua a promover e a planear as suas atividades com vista à vigilância da saúde dos trabalhadores, nomeadamente, através da organização das suas obrigações no âmbito da medicina do trabalho; medicina preventiva e curativa, contribuindo, deste modo, para o bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores. Por outro lado, tem mantido ações de apoio e orientação social a trabalhadores em situação de maior debilidade,

com vista a contribuir para a melhoria das condições psicossociais destes e, conseqüentemente, auxiliá-los para terem um bom desempenho no trabalho.

Assim, relativamente à Medicina do Trabalho foram desenvolvidas as atividades habituais de organização, nomeadamente, atualização do ficheiro clínico dos trabalhadores; preparação dos atos administrativos para a realização dos exames médicos aos trabalhadores selecionados; emissão de Fichas de Aptidão Médica e encaminhamento para a realização dos exames complementares de diagnóstico, de acordo com os riscos associados à função desenvolvida. Neste ano foram realizadas, no conjunto das três modalidades, 210 consultas, distribuídas da seguinte forma:

Consultas de Medicina Trabalho		
Periódicas	Ocasionais	Admissão
174	34	2

No campo da Saúde foram, ainda, realizadas consultas de medicina geral aos trabalhadores que, de forma gratuita, a AC, E.M. assegura a todos os que dela precisam e recorrem. Como se pode verificar pelo número de consultas prestadas (ver quadro abaixo), este é um benefício claro para os trabalhadores, o qual se reverte, também, num benefício para a própria empresa, uma vez que se reduzem, também, os períodos de absentismo dos trabalhadores por este motivo.

Consultas de Medicina Geral		
Curativa	Preventiva	Receitas
399	1	195

Na área do Serviço Social, o trabalho desenvolve-se em duas vertentes: uma no âmbito do Atendimento Social/Atendimento 1ª Linha e a outra dirigida ao Acompanhamento Social - Atendimento de 2ª linha.

No Atendimento Social, o Técnico de Serviço Social visa a avaliação diagnóstica da situação apresentada pelo trabalhador, procurando encontrar uma resposta imediata quando não é necessário um acompanhamento continuado. Já no Acompanhamento Social ou Atendimento de 2ª linha, procura-se apoiar os trabalhadores na adoção de estratégias que permitam mobilizar os seus recursos e as suas potencialidades, contribuindo para a progressiva emancipação e transformação social, com vista ao seu desenvolvimento pessoal e social, procurando solucionar um problema, ou conjunto de problemas, identificados.

Relativamente à intervenção de Atendimento Social, foram realizados, neste ano, 59 atendimentos a 31 colaboradores, não se tendo registado nenhum encaminhamento para Acompanhamento Social/ 2ª linha.

Atendimento Social		
Nº colaboradores	Nº Atendimentos	Nº encaminhamentos para Acompanhamento Social
31	59	0

Atendendo ao “tipo de atendimento”, podemos adiantar que os 59 atendimentos foram distribuídos desta forma:

Tipos de Atendimento Social		
Entrevistas	Visitas domiciliárias (baixas superiores a 15 dias)	Diligências
38	3	18

Quanto às respostas, os 59 pedidos de atendimento escalonados da seguinte ordem:

Atendimento Social - Resposta Imediata					
Pedido de informação	Pedido de apoio na interpretação de documentos oficiais	Pedido de apoio no preenchimento de impressos	Outros pedidos	Averiguação da situação socioeconómica e familiar	Nº encaminhamentos para Acompanhamento Social
16	0	2	41	0	0

No que concerne ao Atendimento de 2ª linha, este ano não se assinalou a necessidade da abertura de nenhum novo processo. Deste modo, apenas se deu continuidade ao trabalho de apoio aos trabalhadores identificados no ano transato (7), registando-se no início do 1.º trimestre o encerramento de um dos casos. Assim, e de acordo com a tipologia definida, a distribuição pode ser identificada do seguinte modo (note-se que, em alguns casos, são atribuídas mais do que uma problemática por indivíduo):

Acompanhamento Social - Problemáticas Sociais						
Alcoolismo	Toxicod dependência	Doença Psiquiátrica	Doença Prolongada	Violência Doméstica	Conflitos Familiares	Endividamento
3	0	2	0	0	0	1

As ações de Acompanhamento Social ou Atendimento de 2ª linha prenderam-se com intervenções deste tipo:

Acompanhamento Social - ações			
Entrevistas	Diligências	Encaminhamentos para técnicos/instituições	Visitas domiciliárias
13	5	0	0

Foi, ainda, desenvolvido o trabalho inerente ao controlo de alcoolemia, o qual, por força dos resultados, não gerou nenhuma intervenção no âmbito do apoio social.

Alcoolemia			
N.º Testes	Testes negativos	Testes positivos	Diagnóstico
140	140	0	0

Acidentes de trabalho

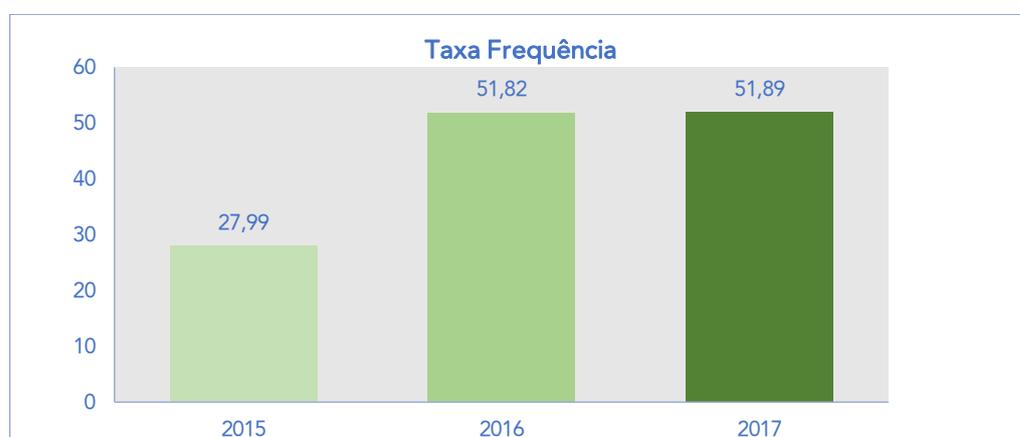
Por último, apresentamos os indicadores relativos aos Acidentes de Trabalho na AC, E.M., referindo-se que estes não contemplam a informação alusiva aos acidentes no percurso.

Começando por enunciar os valores relativos à Taxa de Frequência, que tem como objetivo calcular o n.º acidentes trabalho com baixa sobre o n.º de horas trabalhadas, este ano cifra-se nos quase 52 acidentes por milhão de horas trabalhadas. Em 2017, ocorreram o mesmo n.º de acidentes no trabalho que no ano anterior, pelo que, tomando como referência a escala da Organização Mundial de Saúde, a TF mantém-se em valores considerados como “maus” à luz desta hierarquia.

	2015	2016	2107
N.º de AT com baixa superior a 1 dia	13	25	25
Nº de horas de trabalho	465584	482470	481809
Taxa de Frequência	27,99	51,82	51,89

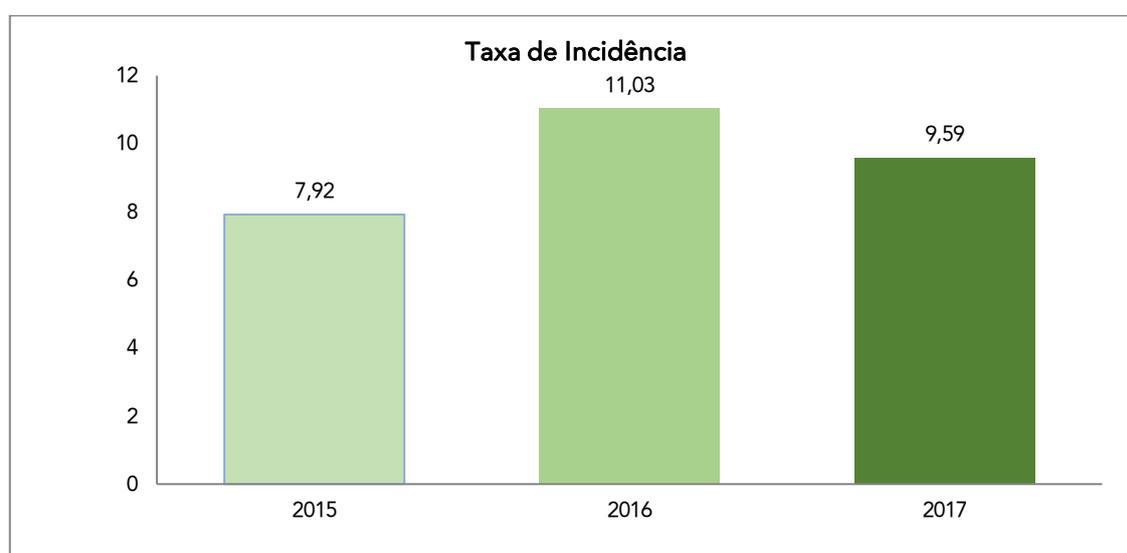
Avaliação da Taxa de Frequência (OMS)

Bom	Médio	Mau	Muito mau
<20	20-40	40-60	> 60



O próximo indicador a expor, designado por Taxa de Incidência, mede o n.º de acidentes que ocorrem em cada 100 trabalhadores. O valor deste ano (9,59) apresenta uma descida em relação ao último ano, voltando a situar-se em valores abaixo dos 10 acidentes por cada 100 trabalhadores.

	2015	2016	2017
Nº de acidentes no trabalho (não inclui acidentes de trajeto)	21	30	26
Nº médio de trabalhadores	265	272	271
Taxa de Incidência	7,92	11,03	9,59

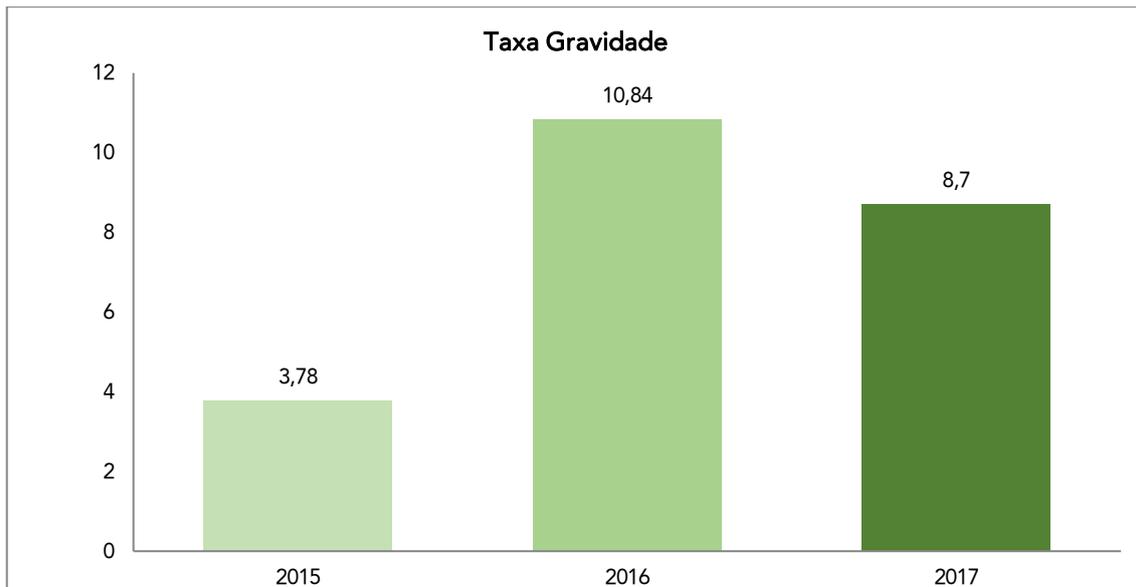


Por último, apresentamos os resultados referentes à Taxa de Gravidade, que é o indicador que associa o número de dias perdidos por acidente, em cada 10 mil horas de trabalho. A Taxa de Gravidade, este ano, baixou para os 8,7 voltando a posicionar-se em valores considerados como "médios", pela OMS.

	2015	2016	2017
Nº de dias de trabalho perdidos	181	628	439
Nº de horas de trabalho	465584	482470	481809
Taxa de Gravidade	3,78	10,84	8,7

Avaliação da Taxa de Gravidade

Bom	Médio	Mau	Muito mau
<5	5-10	10-20	> 20



Em síntese, deve manter-se, senão mesmo reforçar-se, o acompanhamento aos trabalhos e aos trabalhadores da AC, E.M., para que as condições de segurança e saúde no trabalho sejam cada vez mais uma prática da cultura de segurança que se pretende cultivar.

Serviço de Desenvolvimento Organizacional (SDO)

Na área da **Qualidade**, em 2017, o objetivo era a manutenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), já na versão 2015, da norma ISO9001. Para isso, foram efetuadas as atividades de dinamização do SGQ, que nesta nova versão da norma tem uma maior integração com a Gestão da Empresa e o seu contexto (Contexto Organizacional), assim como obriga a ter uma abordagem ao risco e a gerir o Conhecimento Organizacional.

Relativamente à dinamização do SGQ destacam-se a realização do programa de auditorias; o controlo metrológico dos equipamentos de medição; a elaboração de nova documentação e de novas edições de documentos já em vigor; o acompanhamento das não conformidades e das ações decorrentes; o apoio na implementação de várias ações de melhoria.

Relativamente ao programa de auditorias, em 2017 foi realizada uma auditoria interna a todo o SGQ, que também serviu de preparação para a auditoria de acompanhamento realizada, em outubro de 2017, pela entidade certificadora (SGS).

Como resultado deste trabalho a AC viu reconhecido que o seu SGQ continua a cumprir com os requisitos da norma NPENISO9001:2015. Relativamente ao Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas foi elaborado o respetivo relatório de acompanhamento relativamente ao ano de 2016.

Passando para a área da **Segurança**, esta divide-se em duas vertentes: a da Coordenação de Segurança, relacionada com as empreitadas; e a da Higiene e Segurança do Trabalho, relativa aos trabalhadores da AC, E.M..

Na vertente da Coordenação de Segurança, foram garantidas as responsabilidades inerentes à Coordenação de Segurança na Fase de Projeto (CSP) e à Coordenação de Segurança em Obra (CSO).

No âmbito da CSP, foram elaborados, para cada projeto colocado a concurso, os respetivos Planos de Segurança e Saúde, os Planos de Prevenção e Gestão de Resíduos de Construção e Demolição e as Compilações Técnicas, para um total de 23 projetos, a que acresce a elaboração da documentação de segurança relativa às Prestações de Serviço que obrigam à existência da Ficha de Procedimento de Segurança.

Foram, também, avaliadas as propostas dos concorrentes na vertente da Segurança, Ambiente e Responsabilidade Social, no âmbito dos concursos públicos de empreitadas.

No que diz respeito à CSO, esta tem como objetivo acompanhar as empreitadas na vertente da segurança e saúde, promovendo e verificando o cumprimento dos requisitos legais, de modo a garantir a segurança dos trabalhadores em obra e promovendo uma correta organização e gestão da obra.

Nesse sentido, foram asseguradas todas as responsabilidades do Dono de Obra e da Coordenação de Segurança em Obra, nomeadamente, a apreciação e validação de fichas de procedimentos de segurança; a aprovação do desenvolvimento do PSS em obra; a promoção e verificação do cumprimento do plano de segurança e saúde; a coordenação do controlo da correta aplicação dos métodos de trabalho, na medida em que tenham influência na segurança e saúde no trabalho; a análise e validação dos planos de sinalização temporária; o acompanhamento dos trabalhos através de visitas à obra, efetuando o respetivo registo das atividades de coordenação em matéria de segurança e saúde nas fichas de acompanhamento e nas auditorias; a participação nas reuniões de obra e elaboração da respetiva ata; as comunicações à Autoridade para as Condições de Trabalho, bem como a validação da Compilação Técnica da Obra, no final dos trabalhos. Na tabela seguinte encontram-se de forma resumida alguns dos dados relativos a esta atividade.

Coordenação de Segurança Obra			
Nº de Obras e Prestações de Serviço	Nº de Visitas	Nº de Reuniões	Nº de Obras em Período de Garantia acompanhadas
39	532	93	5

Foi efetuado o controlo, ao nível da segurança, das prestações de serviço, comunicadas pelas diversas unidades orgânicas da AC, E.M., que não eram abrangidas por Ficha de Procedimento de Segurança. Este acompanhamento tem como objetivo garantir o cumprimento da legislação aplicável em matéria de segurança. Neste âmbito, foi também efetuada formação de acolhimento aos trabalhadores envolvidos.

As constatações resultantes destes acompanhamentos de são apresentadas na tabela seguinte:

Regularidades	Irregularidades
4291	69

No desenvolvimento das empreitadas foi também garantido o acompanhamento ambiental em obra, de acordo com os requisitos legais.

As atividades desenvolvidas ao nível da Segurança no Trabalho visam assegurar ao trabalhador condições de segurança e de saúde em todos os aspetos do seu trabalho; zelar de forma continuada e permanente, pelo exercício da atividade em condições de segurança e saúde para o trabalhador, tendo em conta os princípios gerais da prevenção. Têm ainda como objetivo, garantir condições de segurança aos trabalhadores da AC, E.M., através da implementação das regras de segurança relativas aos trabalhos realizados e aos equipamentos e máquinas utilizados, de modo a eliminar ou reduzir a exposição aos perigos e aos riscos associados. A este nível é dada prioridade ao acompanhamento ao nível da segurança dos trabalhos realizados pelos trabalhadores da AC, E.M.. Este acompanhamento, efetuado no terreno, permite a sensibilização direta dos trabalhadores mais expostos a riscos, bem como verificar o cumprimento dos procedimentos de segurança definidos. Neste âmbito, foram efetuados os trabalhos apresentados na tabela seguinte:

N.º de Trabalhos Acompanhados por tipo de Risco							
Sem risco Elevado	Risco Elevado	Risco 1	Risco 2	Risco 3	Risco 4	Risco 1 + 4	Total
73	29	13	1	3	10	2	102

Risco 1 – trabalhos em profundidade/movimentação de terras a mais de 1,2m de profundidade; Risco 2 – trabalhos em espaços confinados a mais de 1,8m; Risco 3 – trabalhos em altura a mais de 1,8m; Risco 4 – Trabalho na via pública numa extensão superior a 5m

As constatações resultantes destes acompanhamentos são apresentadas na tabela seguinte:

Regularidades	Irregularidades	Melhorias identificadas
1248	42	6

Foram realizadas ações de sensibilização de segurança no trabalho, tendo em conta os postos de trabalho, a melhoria das condições de SST, e a capacidade de resposta a situações de emergência que abrangeram um total de 66 formandos. Estas ações incidiram na sensibilização inicial de acolhimento, aplicável a novos trabalhadores, trabalhadores que mudaram de função, estagiários, entre outros, num total de nove ações.

Ainda ao nível da segurança, destacam-se ainda as seguintes ações: instalação e verificação dos meios de combate e extinção de incêndios; manutenção das centrais de deteção de incêndio; verificação periódica das caixas de 1.ºs socorros; verificação dos equipamentos anti

queda; elaboração de especificações técnicas para diversas aquisições ao nível da segurança, nomeadamente, EPI e EPC; elaboração do relatório dos Acidentes de Trabalho, com a identificação das respetivas causas, no sentido de proceder à sua eliminação; verificação do cumprimento das recomendações médicas; verificação das condições de higiene e segurança em instalações da AC, E.M. e nos postos de trabalho (verificação da iluminância, ambiente térmico e ruído); colaboração na elaboração do processo de aquisição de fardamento, EPI e EPC.

Foi assinalado o Dia Internacional da Segurança, através da realização de ações de formação em Combate a Incêndios e Suporte Básico de Vida, em colaboração com a Companhia de Bombeiros Sapadores da Câmara Municipal de Coimbra. Esta data marcou o arranque da consulta anual obrigatória a todos os trabalhadores da AC, E.M. sobre questões de Segurança e Saúde no Trabalho. Da análise dos dados recolhidos foi efetuada a divulgação dos resultados através de relatório, contendo informação pertinente sobre essa temática.

No âmbito da iniciativa da Autoridade Nacional da Proteção Civil (ANPC), intitulada a "A terra treme", que ocorreu no dia 13 de outubro, foi efetuada divulgação das medidas a tomar em caso de terramoto.

Na área do **Ambiente**, foram realizadas as atividades relacionadas com a Gestão Ambiental da AC. Foram enviadas comunicações regulares às entidades oficiais, das quais se destacam as relativas à produção de resíduos e dos gases fluorados à Agência Portuguesa do Ambiente e a declaração simplificada para a gestão das embalagens de serviço utilizadas no Museu da Água à Sociedade Ponto Verde. Também, como requisito legal, foi dada resposta ao inquérito do INE às Empresas - Gestão e Proteção do Ambiente IEGPA, relativo ao ano de 2016.

Nesta área foram desencadeados quatro procedimentos concursais, nomeadamente, os relativos aos serviços de encaminhamento de resíduos e limpeza de separadores de gorduras e de hidrocarbonetos, de aluguer de contentores e encaminhamento de RCD, de encaminhamento de resíduos de alcatrão e pneus usados e de encaminhamento de RCD, no âmbito da limpeza do estaleiro.

Ao longo do ano foram assinaladas duas datas com relevo em termos ambientais:

- a) Dia Mundial do Ambiente: com o intuito de consciencializar e chamar a atenção de todos para a importância de preservarmos o Ambiente;
- b) Dia Mundial do Solo: com o objetivo de alertar para a importância do solo na manutenção sustentável da vida no planeta.

Foram ainda realizadas formações e ações de sensibilização sobre resíduos em vários setores da AC.

A AC aderiu à iniciativa da Ecopilhas - "9º Peditório de Pilhas e Baterias Usadas a favor do IPO"-, tendo sido dinamizada internamente esta participação.

Em 2017, foi ainda emitido o certificado energético do edifício principal e procedeu-se à inserção da informação relacionada com a auditoria energética à atividade da AC, E.M. no portal da DGEG, de modo a dar cumprimento ao Decreto-Lei nº 68-A/2015 de 30 de abril e ao Decreto-Lei nº 118/2013 de 20 de agosto.

Foram identificados os aspetos ambientais associados à AC, E.M. e efetuada a avaliação da sua significância.

No que diz respeito ao **Laboratório de Contadores**, qualificado pelo IPQ como reparador instalador de contadores de água potável fria, cuja principal missão é efetuar a reparação e o controlo metrológico dos contadores da AC, E.M., os principais números demonstrativos da atividade encontram-se na tabela seguinte:

Deram entrada	Ensaíados	Aprovados	Abatidos
9629	8466	7813	1866

Foram ainda realizados dez ensaios para avaliação do estado de funcionamento do contador (aferição), a pedido de clientes da AC, E.M.

No ano de 2017, foi dada continuidade à prestação de serviços de reparação e controlo metrológico de contadores a entidades externas, com a realização de trabalhos a quatro entidades gestoras, incluindo a realização de aferições. Na tabela seguinte apresentam-se os números referentes a estas atividades:

Contadores reparados e verificados	Contadores Aferidos
282	3

No mês de dezembro, realizou-se a auditoria ao Laboratório de Contadores pelo Instituto Português da Qualidade, para efeitos de manutenção da sua qualificação.



DIREÇÃO FINANCEIRA E COMERCIAL (DFC)

Área comercial:

Consolidámos o atendimento presencial no balcão de atendimento da Loja do Cidadão onde as questões colocadas pelos clientes, na sua quase totalidade, são resolvidas de forma célere, a maioria das quais relacionadas com a celebração de contratos de fornecimento de água e pagamento de faturas.

A leitura dos contadores de água com recurso ao sistema de telemetria atingiu, no final de 2017, aproximadamente 6.600 locais de consumo. Esta experiência demonstrou resolver um dos problemas apontados para a faturação por estimativa, ou seja, a dificuldade de acesso ao contador. Este sistema, garantindo um correto processamento da faturação por consumo real deteta, também, situações anómalas, muitas vezes resultantes de roturas nas redes prediais que são comunicadas de imediato ao cliente.

No que respeita à comunicação com os clientes, em resultado da campanha “Gota de Solidariedade”, desenvolvida pelo Gabinete de Comunicação e Imagem, em parceria com a Liga Portuguesa Contra o Cancro - Núcleo Regional do Centro (LPCC, NRC), conseguiu-se elevar o número de clientes que aderiram à fatura eletrónica e ao pagamento por débito direto. Assim, em 31 de dezembro de 2017, o número de aderentes ao citado tipo de fatura ascendia a 12.823, correspondendo a 15% do total de clientes, e os clientes que pagam por débito direto eram já 40.752, aproximadamente 49% do total.

Continuámos a avisar todos os clientes que não pagam as suas faturas durante o período de pagamento voluntário (20 dias após a emissão da fatura), de modo a que possam regularizar a sua dívida sem verem interrompido o fornecimento de água.

Ao nível do serviço de abastecimento de água, terminámos o ano de 2017 com 83.817 consumidores de água, dos quais 80.743 são utilizadores do serviço de saneamento de águas residuais. Comparando com o ano anterior, houve um aumento de 733 consumidores de água e de 696 utilizadores do serviço de saneamento.

Resultante do crescimento do número de clientes e também do crescimento do consumo inerente ao prolongado período de seca, ultrapassámos, em 2017, os volumes de água vendida e de efluente faturado em 2016. O volume de água vendida atingiu 10.270.219 m³, correspondendo a um crescimento de 271.700 m³ (+2,7%). O volume de efluente faturado regista 10.043.925 m³, ou seja, mais 554.309 m³ (5,8%).

Área económica e financeira

Rendimentos:

Os rendimentos gerados em 2017, num total de 27.310.010,52 €, crescem 545.800,16 €, ou seja, 2%, relativamente ao ano anterior.

- O volume de negócios (vendas + prestações de serviços) representa 94% do total de rendimentos e o seu valor ascende a 25.595.194,68 €. Em relação a 2016, e resultante das circunstâncias referidas na análise comercial, o volume de negócios aumentou 707.951,30 €, ou seja, mais 2,8%;
- Os outros rendimentos e ganhos, somam 1.714.815,84 €, correspondendo a 6% da globalidade dos rendimentos, onde se destaca a imputação de subsídios para o investimento, transferidos para ganhos, à medida que são contabilizadas as amortizações dos equipamentos financiados por esses subsídios.

Gastos:

Os gastos ocorridos em 2017, num total de 24.670.654,76 €, diminuiram 304.059,64 €, em relação ao ano de 2016.

Contudo, torna-se necessário explicar a origem desta variação negativa, tanto mais que as principais componentes de gastos relacionadas com a atividade de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais crescem em 2017.

Gastos em 2017 que apresentam variações negativas:

- Provisões

Ao nível de provisões a variação é negativa e no montante de 664.016,59 €. Esta situação é explicada pelo facto das provisões contabilizadas em 2016 serem de valor muito superior às provisões registadas em 2017. Em 2016, foram criadas provisões para ações em tribunal que pendem sobre a AC, E.M, num montante de 747.276,58 €. Em 2017 foram criadas provisões, num total de 83.259,99 €, do qual foi revertido, ainda em 2017, o valor de 81.575,36€.

- Amortizações do exercício

A variação é negativa e no valor de 527.510,32 €, o que se prende com a existência de ativos fixos tangíveis que ficaram totalmente amortizados em 2016.

Gastos em 2017 com variações positivas:

- Compra de água e serviço de recolha e tratamento de efluentes

Os gastos da compra de água e do serviço de recolha e tratamento de efluentes em "alta", no valor de 11.966.250,22 €, representam 48,5% dos gastos totais da AC, E.M. e têm um crescimento positivo, relativamente ao ano anterior, de 4,17%, ou seja, de 478.504,08 €.

O gasto com o serviço de saneamento de águas residuais em "alta" - recolha e tratamento de efluentes está contabilizado considerando um caudal de 10.129.290 m3. Este caudal corresponde ao caudal mínimo previsto, para 2017, no contrato celebrado, em 30 de dezembro de 2004, entre o Município de Coimbra e a sociedade Águas do Mondego (AdM) - Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e Saneamento do Baixo Mondego - Bairrada, SA.

Existe um diferendo entre a AC, E.M. e o atual fornecedor em "alta", a Águas do Centro Litoral (AdCL) - empresa que resultou da fusão, em 2015, da AdM, SIMRIA e SIMLIS -, relativamente à metodologia de apuramento dos caudais de efluentes a faturar relacionados com as afliências indevidas, associados aos caudais pluviais.

- Outros fornecimentos e serviços externos

Os restantes gastos em fornecimentos e serviços externos têm, no conjunto, um crescimento de 11,9%, no montante de 262.068,22 €. Este aumento deve-se, sobretudo, à contratação de alguns serviços especializados, nomeadamente o serviço de limpeza de condutas, e atualização de aplicações informáticas, bem como a gastos na conservação e reparação de ativos fixos tangíveis.

- Gastos com pessoal

Os gastos com pessoal não se alteram significativamente. O seu crescimento de 0,3% é inferior ao valor da reversão da redução salarial ocorrida em 2017.

Resultado líquido

O resultado líquido é de 2.013.504,16 €.

Indicadores económicos e de produtividade

Pelo exposto, alguns indicadores económicos apresentam melhorias, nomeadamente:

- ✓ A rentabilidade das vendas e prestações de serviços é de 7,87%;
- ✓ O *cash flow* operacional - EBITDA regista o valor de 6.506.271 €;
- ✓ O indicador volume de negócios/ n.º médio de trabalhadores é de 94.447 €;
- ✓ O rácio vendas e prestações de serviços/ gastos com pessoal é de 4,45.

Indicadores financeiros

Os indicadores financeiros continuam a revelar também uma situação positiva, como se demonstra, com uma liquidez geral de 2,55, uma autonomia financeira de 79,13% e solvabilidade de 3,79.

Quadro indicadores comerciais, de produtividade, económicos e financeiros:

	2017	2016	2015
Comerciais:			
Clientes de água (n.º)	83 817	83 084	82 855
Água vendida (m3)	10 270 219	9 998 519	9 902 005
Utilizadores da rede de saneamento (n.º)	80 743	80 047	79 594
Água residual faturada (m3)	10 043 925	9 489 616	9 328 810
Produtividade:			
Volume de emprego (nº de efetivos médio anual)	271	272	265
Valor acrescentado bruto (VAB) (€)	11 088 996	11 097 892	9 085 941
VAB / Gastos com pessoal	1,93	1,93	1,67
VAB / nº médio anual de efetivos (€)	40 919	40 801	34 287
(Vendas + Prestações de Serviços) / Gastos com pessoal	4,45	4,34	4,47
(Vendas + Prestações de Serviços) / nº médio de efetivos (€)	94 447	91 497	92 099
Económicos:			
Rentabilidade das vendas e prestações de serviços	7,87%	5,56%	0,66%
Rentabilidade dos capitais próprios	3,15%	2,22%	0,26%
Rentabilidade do ativo	2,49%	1,77%	0,19%
EBITDA – Cash flow operacional c/subsídios à exploração (€)	6.506.271	6 183 921	4 937 064
EBITDA – Cash flow operacional excluindo subsídios à exploração (€)	6.505.043	6 176 705	4 417 380
Financeiros:			
Liquidez geral	2,55	2,84	1,79
Solvabilidade	3,79	4,10	2,91
Autonomia financeira	79,13%	79,85%	74,45%
Grau de cobertura do imobilizado por capitais permanentes	1,23	1,21	1,16

Serviço Comercial (SCOM)

No ano de 2017, continuámos a responder às diversas solicitações presenciais e telefónicas dos nossos clientes, sendo de destacar os 114.706 contactos efetuados no balcão de atendimento da Loja do Cidadão, tipificados conforme o quadro que apresentamos seguidamente:

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS	
Celebração de contratos	7 646
Esclarecimentos de faturação	12 682
Pagamento de faturas	67 648
Pedidos de pagamento por débito direto	3 434
Prestação de informações diversas	9 454
Requisição do serviço de vazamento de fossas sépticas	95
Requisições de serviços diversos	9 489
Rescisão de contratos	4 258
Total	114 706

De salientar que, no início de 2017, alargámos o nosso balcão de atendimento na Loja do Cidadão, passando os clientes a usufruir de cinco posições de *front office*, o que nos permitiu diminuir o tempo médio de espera.

No que concerne à movimentação de contadores continuámos a dar resposta, com a maior celeridade possível, às solicitações dos clientes.

Acresce que, durante o ano de 2017, concluímos a 1.ª fase da implementação de um sistema de telemetria (leitura remota de contadores), que abrange cerca de 6600 contadores e que permite maior rigor nas leituras e controlo das perdas de água, prestando um melhor serviço ao cliente. Neste contexto, foram substituídos os contadores para acoplarem a tecnologia exigida.

Apresentamos os seguintes dados relativos ao ano de 2017:

MOVIMENTAÇÃO DE CONTADORES	2016	2017	Varição
Levantamentos	3 153	3 067	-2,73%
Substituições	5 557*	6 562*	18,09%
Colocações	4 451	4 014	-9,82%
Cortes por dívida	5 375	2 476	-53,93%
Religações após pagamento	4 068	2 124	-47,79%
Levantamentos por dívida	1 074	518	-51,77%
Total	23 678	18 761	-20,77%

*Dos quais 2 336 (2016) e 4 075 (2017) foram substituídos no âmbito da implementação do sistema de telemetria.

No que diz respeito ao controlo da cobrança da dívida, temos atuado, em articulação com o Serviço de Execuções Fiscais da Câmara Municipal de Coimbra, para assegurarmos em tempo útil a minimização das situações de incumprimento, em prol da boa saúde financeira da empresa.

Relativamente à evolução do número de clientes da AC, E.M. e ao volume de água faturada, apresentamos os seguintes quadros:

Nº de clientes de água e saneamento:

ANO	2015	2016	2017
Clientes de água (n.º)	82 855	83 084	83 817
Estado*	324	323	318
Autarquias	595	604	625
Instituições **	189	206	206
Comércio, Indústria e Serviços	7 397	7 374	7 463
Domésticos	74 350	74 577	75 205
Utilizadores da rede de saneamento (n.º)	79 594	80 047	80 743

* Escolas Públicas do Ensino Básico e Secundário, Hospitais e Centros de Saúde e Restantes Serviços Públicos;

** Instituições Particulares de Solidariedade Social.

ÁGUA FATURADA POR TIPO DE CLIENTE (m³)	2015	2016	Var. 16/15	2017	Var. 17/16
Estado	970 854	990 960	2,07%	1 088 999	9,89%
Autarquias	315 755	291 169	-7,79%	323 447	11,09%
Instituições	162 306	193 443	19,18%	191 876	-0,81%
Comércio, Indústria e Serviços	1 376 254	1 421 504	3,29%	1 509 084	6,16%
Domésticos	7 076 836	7 101 443	0,35%	7 156 813	0,78%
Total	9 902 005	9 998 519	0,97%	10 270 219	2,72%
Volume de efluente faturado	9 328 810	9 489 616	1,72%	10 043 925	5,84%

O número de clientes servidos pela rede de abastecimento de água, ascendia, no final de 2017, a 83.817, verificando-se um crescimento em relação ao ano anterior (83.084). O número de utilizadores da rede de drenagem de águas residuais cifrava-se em 80.743, ou seja, 96,33% dos clientes de água, valor que traduz o excelente índice de cobertura da rede pública de drenagem de águas residuais.

Em relação ao volume de água faturada em 2017 (10.270.219 m³), constatamos um aumento de 2,72 % em relação ao ano anterior (mais 271.700 m³), crescimento este que encontra explicação no aumento do número de clientes e no período de seca que assolou o território nacional.

O volume de águas residuais faturado, em 2017, ascendeu a 10.043.925 m³ (+5,84 %).

No âmbito da atividade do Serviço Comercial destacamos, ainda, os seguintes dados relativos ao ano de 2017:

- ✓ Ao nível do controlo das cobranças, emitimos 61 298 avisos de corte;
- ✓ Efetuámos 526.603 leituras de contadores instalados, com periodicidade bimestral;
- ✓ Rececionámos e tratámos 528 reclamações escritas, proporcionando, aos clientes, um prazo médio de resposta de 15 dias;
- ✓ Continuámos ainda a dedicar especial atenção aos clientes que se deparam com excesso de consumo de água, face a deficiências nas canalizações interiores. Em 2017, foram registados 500 processos de roturas.

Temos vindo a incentivar a adesão à fatura eletrónica e ao débito direto, meios de faturação e cobrança mais cómodos para o cliente, com vantagem sob o ponto de vista ambiental.

Assim, como já foi referido na introdução deste capítulo, durante o ano de 2017, decorreu uma campanha de adesão à fatura eletrónica e débito direto, que melhorou substancialmente estes indicadores.

Por último, destacamos, novamente, o galardão atribuído à AC, E.M., ao nível da satisfação dos clientes. A empresa continua a ser considerada a mais bem posicionada do setor da água, no Índice Nacional de Satisfação de Clientes - ECSI Portugal, relativo ao ano de 2017, mantendo a posição alcançada em 2016, 2015, 2014, 2013, 2012, 2011 e 2009.

O modelo de avaliação ECSI (*European Customer Satisfaction Index*) foi aplicado a vários setores de serviços: Águas, Banca, Comunicações, Transportes de Passageiros, Gás, Combustíveis e Seguros.

Serviço de Contabilidade, Aprovisionamento e Património (SCAP)

Em 2017, destacamos as seguintes atividades desenvolvidas pelo SCAP.

Ao nível do Aprovisionamento:

Concretização do Plano de Compras 2017, com o enfoque nos acordos de fornecimento de bens e serviços, tendo como objetivos essenciais a redução de custos diretos das aquisições e o aumento da eficiência na execução das atividades administrativas.

Qualificação e avaliação de fornecedores da AC, E.M., relativa ao período compreendido entre 01/07/2016 e 30/06/2017, realizada no âmbito do Sistema de Gestão Integrado, na vertente Qualidade - ISO: 9001: 2015.

Realização de inventários trimestrais, para controlo e aferição das necessidades de reaprovisionamento.

Regularizações de inventário, no Armazém de Eiras, pela limpeza e retirada dos materiais danificados, em estado obsoleto e/ou sem valor de uso, no seguimento da reestruturação daquele estaleiro.

No Património:

Identificação/monitorização dos ativos fixos tangíveis administrativos passíveis de serem etiquetados e a sua associação à aplicação de gestão - Microsoft Navision.

Realizámos:

- a) Identificação de bens;
- b) Atualização de localizações físicas;
- c) Alocação a centros de custo;
- d) Registos fotográficos;
- e) Etiquetas identificativas;
- f) Registos contabilísticos.

Registo de alienações e abates nos seguintes grupos de ativos fixos tangíveis:

- a) Edifícios e outras construções;
- b) Equipamento básico;
- c) Equipamento de transporte;
- d) Equipamento administrativo;
- e) Outros ativos fixos tangíveis.

Ao nível contabilístico e de gestão:

No âmbito do POSEUR, prestação de toda a informação solicitada pela Autoridade de Gestão e elaboração do relatório final da operação "Saneamento Básico da Freguesia de Almalaguês - 4.ª Fase - Rio de Galinhas e Monforte".

Elaboração de candidatura ao Fundo Ambiental, Aviso 557-A/2017 - Apoio à substituição de veículos de serviços urbanos ambientais por veículos elétricos, assim como todo o procedimento de aquisição e pedido de pagamento para execução do contrato celebrado.

Coordenação do projeto "Portugal 2020", no que diz respeito à análise de avisos de abertura, ao nível da Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos, bem como outros, passíveis de apresentação de candidaturas do interesse da AC, E.M..

Elaboração de relatórios de gestão, trimestrais, para informação e aprovação pelo Conselho de Administração, Assembleia Geral, ROC e Município de Coimbra.

Recolha e tratamento de informação de natureza económica e financeira, para a construção de indicadores de desempenho no abastecimento de água e no serviço de águas residuais, nos termos do definido pela ERSAR.

Resposta aos inquéritos do Instituto Nacional de Estatística, de carácter obrigatório.

Cumprimento de todas as obrigações de carácter fiscal do período.



DIREÇÃO DE PLANEAMENTO E EXPLORAÇÃO DE SISTEMAS (DPES)

A DPES superintende diretamente nos serviços de Fiscalização de Manutenção e Obras (SFMO), Redes Prediais Projetos e Cadastro (SRPPC), e nas equipas de Apoio ao Planeamento e Exploração (EAPE), e Afluências Indevidas e Perdas de Águas (EAIPA). Até maio de 2017, superintendeu a equipa de Apoio Técnico e Administrativo (EATA), entretanto extinta.

Baseando a sua atuação nas linhas estratégicas que orientam a gestão da AC, E.M., a DPES, como unidade orgânica responsável principalmente pelos processos de exploração, planeamento, construção e aquisição de infraestruturas, dos sistemas de abastecimento de água e drenagem de águas residuais domésticas, industriais e pluviais, estabeleceu como prioridades, em 2017, a realização de ações para a prestação de serviços de excelência aos clientes, para o desenvolvimento de práticas inovadoras, e para garantir a sustentabilidade da empresa numa perspetiva de curto, médio e longo prazo, seguindo as diretivas nacionais definidas no PENSAAR 2020 (Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais 2020), bem como as definidas pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR).

Para além das atividades desenvolvidas pelos respetivos serviços e equipas que adiante se pormenorizará, cumpre destacar algumas ações mais relevantes levadas a cabo na área da DPES ao longo do ano de 2017. Começando ao nível da realização de infraestruturas, e atendendo à cobertura praticamente total do concelho de Coimbra com distribuição pública de água, e muito elevada ao nível do saneamento (98%), as prioridades continuaram a ser:

- A reabilitação de infraestruturas do sistema de abastecimento de água, para garantia da qualidade da água fornecida e redução das perdas de água;
- A ampliação do serviço público de drenagem de águas residuais de modo a servir a grande maioria da população do concelho de Coimbra. Reabilitação de coletores com graves problemas de funcionamento e a separação da rede de drenagem nas zonas ainda com sistema unitário;
- Realização de intervenções de drenagem de águas pluviais, para melhoria do funcionamento da rede hidrográfica municipal, com principal incidência nas zonas urbanas. Reabilitação de sistemas de drenagem de águas pluviais com graves problemas de desempenho hidráulico.

No âmbito destas prioridades foram realizadas várias empreitadas, bem como diversos projetos e procedimentos de contratação pública, que permitem o avanço de empreitadas e prestações de serviços para o ano de 2018.

Releva-se que são também realizadas pela DPES a gestão e fiscalização de diversos trabalhos de manutenção atribuídos à DOMI, quando realizados por entidades externas em empreitadas e aquisições de serviços, como a repavimentação de betuminosos a quente, a desmatação de reservatórios, linhas de água e bacias de retenção, a lavagem e desinfeção de reservatórios, o levantamento de tampas de caixas de visita, entre outros.

No capítulo da qualidade da água há a referir a manutenção da confiança dos clientes na água da rede pública, traduzida no ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, bem como os resultados do controlo efetuado com um valor muito reduzido de incumprimentos. Para além do trabalho diário que se realiza na AC, EM para assegurar essa qualidade, destaca-se que em 2017 foi realizada pela primeira vez, a limpeza interior de condutas com a utilização de injeção controlada de ar e água de forma descontínua.

Na vertente do planeamento e modelação hidráulica foi garantida a regular revisão dos planos relativos aos sistemas de abastecimento de água e drenagem de águas residuais e pluviais, ferramenta muito importante de suporte a várias atividades técnicas da AC, EM, salientando-se também a elaboração do Plano de Reabilitação de Coletores, suportado na execução dos Planos de Manutenção de Coletores e na inspeção e avaliação de coletores.

Na sequência também de trabalhos de anos anteriores, concretizou-se a setorização do sistema de abastecimento de água em 111 ZMC (Zonas de Medição e Controlo), permitindo uma maior eficácia na redução das perdas de água. Fruto do trabalho desenvolvido no combate às perdas de água, para o qual contribuíram a qualidade do trabalho de deteção no terreno, a setorização e a sua interligação à telegestão, a telemetria residencial em 6 ZMC, o combate aos ilícitos, e a substituição de contadores, entre outros, verificou-se uma redução na percentagem de água não faturada. Destaca-se também o aumento das fugas de água detetadas pelo controlo ativo de fugas.

Na resposta aos pedidos de parecer de projetos de redes prediais e de loteamentos, há a referir que, apesar das alterações realizadas ao nível da ferramenta informática de suporte da

pré-contratação, foram atingidos valores de resposta bastante aceitáveis. No que concerne às infrações nas redes prediais, há a destacar a consolidação desta atividade, congregando todas as infrações atribuídas a cada instalação, tornando mais eficaz e célere a sua resolução, tendo em vista a proteção das infraestruturas públicas geridas pela Empresa Municipal e o cumprimento das atribuições definidas nos seus estatutos, incluindo-se nesta atividade a importante gestão da descarga de águas residuais industriais.

Quanto à gestão da informação cadastral, é de realçar o aumento e a melhoria da informação disponibilizada no Sistema de Informação Geográfica (SIG), que permite disponibilizar informações diversas para todas as áreas funcionais da AC, EM, pretendendo-se que nos próximos anos possa melhorar ainda mais, de forma a rentabilizar todas as potencialidades deste sistema, no aumento da qualidade dos serviços prestados pela Empresa Municipal, e das exigências da ERSAR.

Por último há a referir que alguns dos trabalhos desenvolvidos foram divulgados em congressos técnico-científicos, para divulgação das melhores práticas da empresa a diversos níveis, com apresentação oral nos eventos referidos dos seguintes artigos:

- ENEG 2017 - Encontro Nacional de Entidades Gestoras, em Évora, com o tema "A participação da AC, E.M. no projeto europeu Centaur";
- ENEG 2017 - Encontro Nacional de Entidades Gestoras, em Évora, com o tema "Plano de reabilitação de coletores com base na inspeção e avaliação estrutural";
- Encontro APDA "Compromisso Nacional para a Sustentabilidade dos Serviços de Água e Boas Práticas no Controlo de Perdas", em Torres Vedras, com o tema "Controlo de consumos ilícitos";
- Expo Conferência da Água, em Lisboa, com o tema "Eficiência energética dos serviços de água".

Equipa de Apoio ao Planeamento e Exploração (EAPE)

No decorrer do ano de 2017, a EAPE desenvolveu várias atividades de planeamento e apoio aos projetos de infraestruturas e à exploração dos sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais. As principais atividades consistiram em monitorizar e assegurar a qualidade da água distribuída aos consumidores da AC, E.M. e monitorizar o efluente drenado e entregue para tratamento, a qualidade do mesmo à saída da ETAR de Vale de Rosas, bem como colaborar num conjunto de projetos e iniciativas capazes de adequar a empresa para responder aos desafios de modernização do setor, na busca de uma maior eficácia e eficiência na sua atuação. A implementação da Gestão Patrimonial de Infraestruturas (GPI) é um destes projetos em que a DPES e a EAPE deram o seu apoio, na sequência da sua implementação em 2012, conforme descrito na parte específica deste relatório.

Planeamento e exploração

Ao longo do ano de 2017 foi dada continuidade à atualização dos Planos Gerais de Distribuição e Drenagem de Águas do concelho de Coimbra, tendo sido reformulados quatro Documentos de Análise de Sistemas de Drenagem, nomeadamente os Documentos de Análise da Bacia da Ribeira de Antanho, da Bacia do Rio Cértoma, da Bacia da Ribeira de Eiras e da Bacia de Taveiro e três Documentos de Análise de Sistemas de Abastecimento, nomeadamente os Documentos de Análise dos Sistemas de Abastecimento de Água Santa Clara/Alqueves/Arruela, Sistema Inferior e Vendas de Pousada. Para todos estes Documentos de Análise foram desenvolvidos os modelos de simulação, identificados os principais problemas e analisadas e propostas soluções.

A EAPE apoiou a redução de perdas de água e aflúncias indevidas integrando o grupo de trabalho criado para o efeito na AC, E.M.. O grupo de trabalho tem como objetivo a redução das perdas e das aflúncias indevidas através da definição de estratégias de combate adequadas para os sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais. A EAPE contribuiu através de:

- Colaboração na análise do projeto base e projeto de execução de instalação de comporta no canal Pentagonal a jusante da EEAR Casa do Sal II;
- Elaboração de estudo da viabilidade técnico-financeira de monitorização dos maiores pontos de recolha, com possibilidade de medição fixa e instalação de descarregadores;
- Continuação das medições da Campanha de medição de caudais residuais domésticos nos SAR de Conraria, Torres do Mondego e Ribeira de Frades;
- Colaboração na análise da proposta de quantificação dos volumes de águas residuais para faturação proposta pela AC em função dos valores limite de controlo de qualidade à entrada das ETAR;
- Continuação da colaboração na inspeção de coletores da rede de Torres do Mondego a fim de perceber qual a melhor localização para instalação de novo descarregador.

No ano de 2017, a EAPE colaborou com o SFMO no acompanhamento e fiscalização de obra de instalação de rede drenagem de águas pluviais, na rua do Pinhal, no Bairro da Liberdade. Durante o ano de 2017 a EAPE colaborou com o SeEPC na elaboração de projetos com o intuito de melhorar as condições de drenagem no concelho de Coimbra, nomeadamente na elaboração de:

- Projeto de redes de drenagem no âmbito da ligação da rua Miguel Torga à rua D. Maria, em Coimbra;
- Projeto de rede de drenagem de águas pluviais na rua e travessa da Cancelinha – Feteira.

A EAPE representou a AC, E.M. no grupo de trabalho do Projeto Centaur (*Cost Effective Neural Technique for Alleviation of Urban Flood Risk*). Este projeto, que engloba outras seis entidades europeias, liderado pela Universidade de Sheffield, enquadra-se nos projetos do programa H2020 – *Water Innovation: Boosting its value for Europe.*, e pretende criar uma abordagem

inovadora para controlo em tempo real de redes de drenagem de águas pluviais com o objetivo de reduzir o risco de inundações em áreas urbanas. Coimbra é uma das cidades na qual está implementado um teste-piloto ao sistema em desenvolvimento pelo Projeto CENTAUR. No âmbito deste Projeto a EAPE contribuiu através de:

- Colaboração na monitorização das leituras dos caudalímetros instalados na rede de drenagem da AC, E.M.;
- Participação em reuniões com todas as entidades parceiras do Projeto;
- Preenchimento de *timesheet* com registo dos recursos afetos ao Projeto;
- Colaboração na instalação de novos sistemas eletrónicos de monitorização de caudais e transmissão de dados na rede de drenagem da AC, E.M.;
- Apoio na instalação de comporta na Alameda Júlio Henriques para realização do teste-piloto pretendido no âmbito do Projeto CENTAUR;
- Acompanhamento do funcionamento do sistema instalado em Coimbra em períodos de precipitação.

A equipa apoiou também a monitorização da Telegestão, detetando situações anómalas e propondo correções na gestão das bombagens nas estações elevatórias e dos níveis de água nos reservatórios.

No âmbito dos relatórios trimestrais foram calculados indicadores de exploração que são monitorizados trimestralmente, quer de infraestruturas de abastecimento de água quer de infraestruturas de drenagem de águas residuais, relacionados com volumes elevados e distribuídos, níveis em reservatórios e energia consumida.

Qualidade da Água

O Programa de Controlo de Qualidade da Água (PCQA), aprovado pela ERSAR, previa para o ano de 2017, a realização de 414 amostras em torneiras de consumidores, nas 3 Zonas de Abastecimento (ZA) existentes - Boavista, Olhos de Fervença, Quinta dos Cunhas, num total de 2674 análises. Este programa foi cumprido no que diz respeito à frequência/periodicidade de amostragem e número de parâmetros analisados.

Para além deste programa, obrigatório e legislado pelo Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de agosto, a AC, E.M. preparou e colocou em prática um Plano de Controlo Operacional (PCO) com o objetivo de avaliar e controlar a qualidade da água na rede geral de distribuição de água e implicou a realização de amostras em diversos locais da rede pública de abastecimento de água (bocas de incêndio e reservatórios) e também em torneiras de consumidores.

Sempre que no âmbito do controlo de qualidade suprarreferido foram detetados incumprimentos e/ou valores anómalos foram despoletadas ações de averiguação de causas e implementação de medidas corretivas. Foram também resolvidas 36 ordens de trabalho relativas a solicitações e reclamações de qualidade da água, verificação da eficácia da desinfecção de condutas novas e reservatórios intervencionados antes da sua colocação em serviço, etc.

Assim, para além das amostragens e análises planeadas foram ainda realizadas 88 amostras extraplano, para apoiar os trabalhos referidos no parágrafo anterior.

Tabela 1 – Contabilização de amostras, análises e incumprimentos

	PCQA	PCO		
	Torneiras	Torneiras	Bocas-de-incêndio	Reservatórios
Nº amostras planeadas	414	302	414	223
Nº amostras planeadas e efetuadas	414	302	414	223
Nº amostras extraplanos efetuadas	12	5	44	27
Nº análises exigidas pela legislação	2674	0	0	0
Nº de análises planeadas	2674	302	1582	2230
Nº de análises efetuadas	2674	302	1582	2230
Nº de análises planeadas com Valor Paramétrico	1946	302	1160	1578
Nº de análises efetuadas com Valor Paramétrico	1946	302	1160	1578
Incumprimentos / Valores Anómalos	11	0	17	9
Percentagem de Cumprimento	99,43%	100,00%	98,53%	99,43%

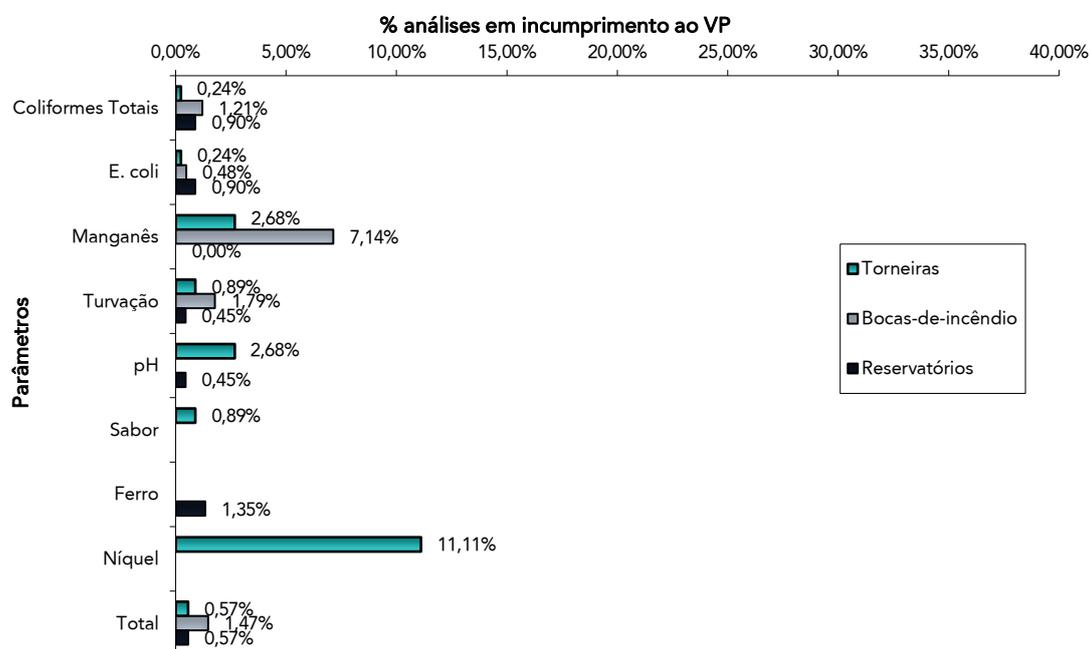
De acordo com o método de cálculo preconizado pela ERSAR, para a obtenção do valor de cumprimento de Valores Paramétricos da norma de qualidade da água para consumo humano, a AC, E.M. obteve, em 2017, 99,43% de análises (efetuadas em torneiras de consumidores) em conformidade com o Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de agosto.

No âmbito do PCQA, há a realçar que cinco das situações de incumprimento detetadas estão relacionadas com a rede predial dos clientes (a AC, E.M. não é responsável por estas ocorrências), e as outras seis estão relacionadas com as características hidrogeológicas da origem de água e foram prontamente resolvidas.

No que diz respeito ao PCO, realça-se os valores anómalos dos parâmetros manganês, ferro e também turvação, relacionados respetivamente com as características naturais (hidrogeológicas) da origem de água, a migração dos materiais de construção da rede de distribuição em particular nos pontos de colheita ou com ambas as causas.

No gráfico que se apresenta de seguida ilustra-se a percentagem de análises em incumprimento a Valor Paramétrico (VP), por parâmetro, nos vários tipos de pontos de amostragem.

Gráfico 1 – Percentagem de análises em incumprimento ao Valor Paramétrico



Nas extremidades de rede e pontos de cota baixa da rede geral de distribuição de água ocorrem, por vezes, acumulações de biofilme e sedimentos. Por este motivo e também devido a consumos reduzidos que levam a baixas velocidades e estagnação da água em algumas zonas da rede de abastecimento, a AC, E.M. realizou o seu Plano de Descargas de Água, num total de 522 Pedidos de Serviço realizados no período em análise, para evitar a degradação dos níveis de qualidade e promover a renovação da água.

A divulgação dos resultados das análises à água de demonstração da conformidade (relativos ao PCQA) é efetuada publicamente da seguinte forma:

- Publicitação trimestral em edital da Câmara Municipal de Coimbra para disponibilização ao público em geral do resumo global das zonas de abastecimento do PCQA, ou seja, um resumo geral da entidade gestora. São englobados neste resumo os parâmetros conservativos analisados pelas entidades gestoras em alta nos pontos de entrega;
- Disponibilização no sítio da internet da AC, E.M. dos resumos trimestrais por zona de abastecimento, incluindo os parâmetros conservativos analisados pelas entidades gestoras em alta nos pontos de entrega;
- Envio dos resumos trimestrais às Unidades de Hemodiálise do Município de Coimbra, bem como à Autoridade Regional de Saúde e à Autoridade de Saúde Municipal;
- Envio em anexo à fatura dos resumos semestrais para todos os clientes da AC, E.M., por zona de abastecimento, incluindo os parâmetros conservativos analisados pelas entidades gestoras em alta nos pontos de entrega.

Em 2017 foi acompanhada e gerida a aquisição de serviços “Análises de água para consumo humano e águas residuais para o ano 2017”, e preparada a aquisição de serviços “Análises de água para consumo humano e águas residuais para os anos de 2018 e 2019”.

Foram também efetuados, pela primeira vez no concelho de Coimbra, trabalhos de limpeza interior de condutas de abastecimento de água para consumo humano, recorrendo a uma tecnologia inovadora que consiste em injeção controlada de ar de forma descontínua, de modo a que o fluxo turbulento da mistura ar/água provoque o despreendimento do biofilme existente nas paredes da conduta e promova o seu arrastamento bem como de sedimentos e areias existentes. Para além de todo o planeamento e preparação de trabalhos, os procedimentos de limpeza decorreram ao longo de 13 noites, nas quais se procedeu à limpeza de 14.266 metros lineares de condutas, com diâmetros entre os 110 e os 400 mm e dos materiais FFD e PVC. Os troços escolhidos para este procedimento eram de condutas principais e de maior diâmetro nas ZMC’s de Quinta da Portela, Ponte de Eiras, Lages, Pinhal de Marrocos, Torres do Mondego e Ingote.”

A AC, E.M. prosseguiu, durante o ano de 2017, o desenvolvimento do seu Plano de Segurança da Água. Esta ferramenta permitirá gerir de forma integrada os riscos associados ao seu sistema de abastecimento de água para consumo humano, tal como recomendado pela ERSAR.

Controlo das descargas no meio hídrico dos sistemas de tratamento de águas residuais

- No período em análise foi implementado o programa de autocontrolo para o único sistema de tratamento de águas residuais da responsabilidade desta entidade gestora, que se localiza na aldeia de Vale de Rosas, de acordo com a licença de utilização de recursos hídricos válida. Os resultados deste programa de autocontrolo demonstraram que os valores limite de emissão no meio hídrico definidos na referida licença foram cumpridos, tendo sido comunicados no Sistema Integrado de Licenciamento do Ambiente (SILiAmb), com periodicidade trimestral;
- Realizou-se também a monitorização da qualidade dos efluentes em todos os sistemas de águas residuais, quer pela análise dos valores à entrada das ETAR, remetidos pela empresa responsável pela rede “em alta”, quer pela realização de análises nos sistemas de Taveiro e Pampilhosa;
- Foram, também, resolvidos dois casos de reclamações de qualidade do efluente, e monitorizados os descarregadores de tempestade existentes na rede e imediatamente a montante de sistemas elevatórios.

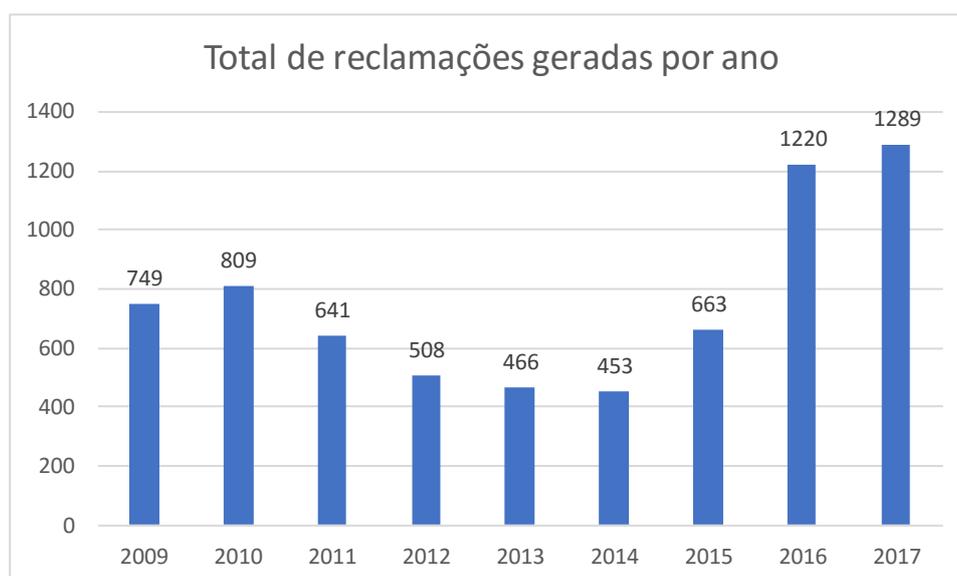
Equipa de Afluências Indevidas e Perdas de Água (EAIPA)

A EAIPA é responsável pela implementação de medidas ativas para redução de água não faturada no sistema de distribuição de água e para a redução das afluências indevidas no sistema de drenagem de águas residuais domésticas e industriais.

Redução de perdas de água

Durante o ano de 2017, para minimização das perdas reais, foram efetuados trabalhos de inspeção diurna e noturna às ZMC monitorizadas e campanhas de deteção de roturas não reportadas executadas pela EAIPA, gerando um total de 1289 reclamações, realizando ensaios de setorização de rede e inspeção de condutas e ramais com recurso ao geofone.

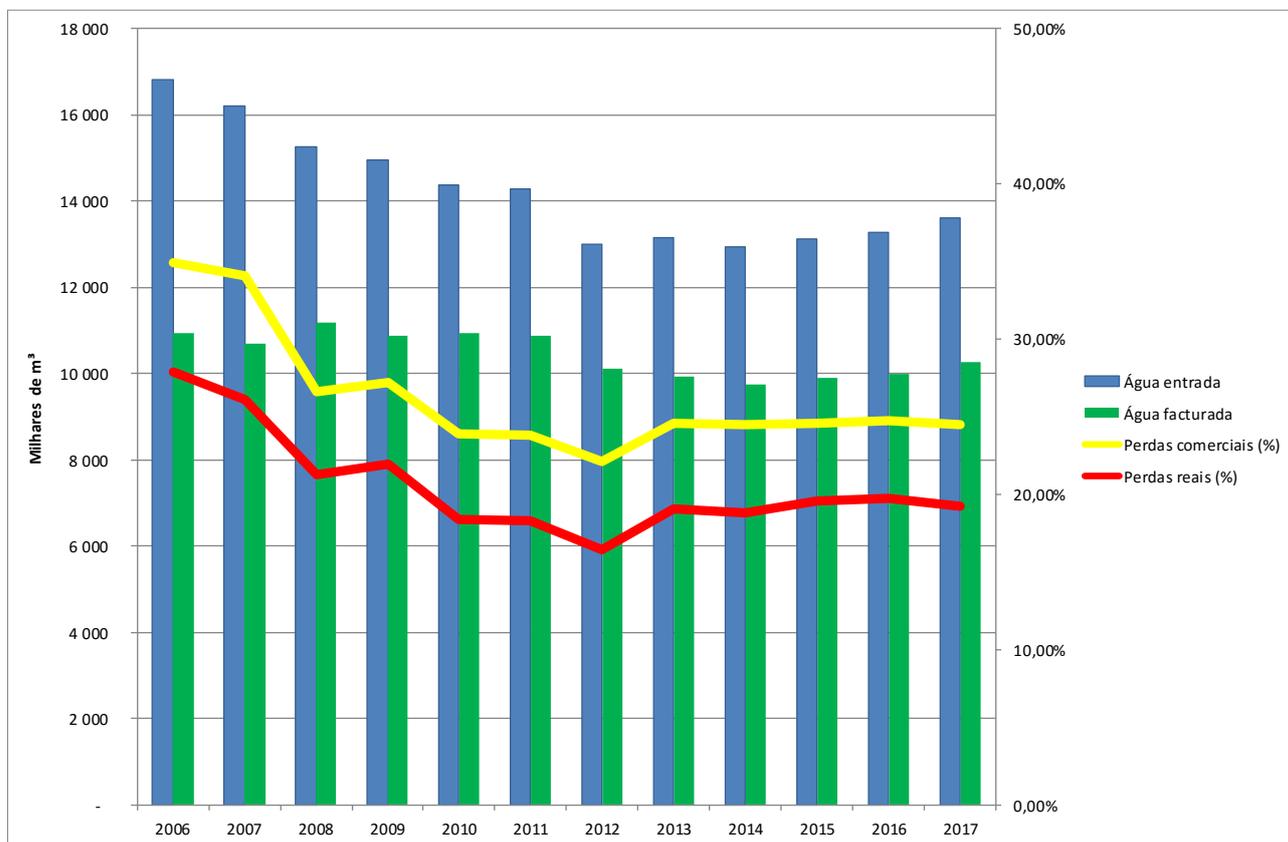
Gráfico 1 – Evolução das reclamações reportadas pela EAIPA entre 2009 e 2017.



Foi ainda prestado apoio à gestão do parque de contadores, que consistiu no estudo e identificação dos contadores a substituir durante o ano de 2017, com o objetivo de minimizar o efeito de subcontagem e cumprir o prazo legal. Dos trabalhos resultantes de pedidos de serviço internos, num total de 269 solicitações, foram detetadas 204 anomalias. Foram ainda efetuados 140 trabalhos de deteção de roturas particulares (a pedido dos clientes), com a deteção de 106 roturas.

No balanço anual de 2017, verificou-se uma redução das perdas acumuladas de 24,77%, em 2016, para 24,48%.

Gráfico 2 – Evolução dos volumes de água e percentagem de perdas entre 2006 e 2017.



O balanço hídrico do exercício de 2017 é o que se apresenta no próximo quadro.

Quadro 1 – Balanço Hídrico de 2017.

BALANÇO HÍDRICO 2017					
Água entrada no sistema 13 599 058 [m ³ /ano]	Consumo autorizado 10 270 219 [m ³ /ano]	Consumo autorizado facturado 10 270 219 [m ³ /ano]	Consumo facturado medido 10 270 219 [m ³ /ano]	Consumo facturado 10 270 219 [m ³ /ano]	
			Consumo facturado não medido 0 [m ³ /ano]		
	Consumo autorizado não facturado 29 751 [m ³ /ano]	Consumo autorizado não facturado 29 751 [m ³ /ano]	Consumo não facturado medido 29 751 [m ³ /ano]	Consumo não facturado não medido 0 [m ³ /ano]	Água não facturada (perdas comerciais) 3 328 839 [m ³ /ano]
	Perdas de água 3 299 088 [m ³ /ano]	Perdas aparentes 677 834 [m ³ /ano]	Consumo não autorizado 164 324 [m ³ /ano]	Perdas de água por erros de medição 513 511 [m ³ /ano]	
		Perdas reais 2 621 253 [m ³ /ano]	Fugas nas condutas de adução e/ou distribuição 644 363 [m ³ /ano]	Fugas e extravasamentos nos reservatórios de adução e/ou distribuição 43 800 [m ³ /ano]	

Foram ainda realizadas auditorias às perdas de água nas Zonas de Medição e Controlo (ZMC) implementadas. Em resultado destas auditorias, apresentam-se de seguida alguns indicadores de desempenho (IWA – *International Water Association*), relativos a perdas de água, nomeadamente: WR1 - Ineficiência de utilização dos recursos hídricos (Perdas reais em % da água entrada no sistema) e Op27 - Perdas reais por ramal (l/ramal/dia com sistema em pressão).

	2 006	2 007	2 008	2 009	2 010	2 011	2 012	2 013	2 014	2 015	2 016	2 017
WR1 (%)	27,93	26,11	21,28	21,93	18,41	18,33	16,47	19,09	18,83	19,54	19,72	19,28
Op27 (l/ramal/dia)	272	243	185	206	174	169	137	161	156	136	141	140

Conclui-se o ano de 2017 com um valor perdas de 24,48%, um valor dentro dos objetivos da AC, E.M. para garantir, como determina o Plano Nacional da Água, os 20% de perdas em 2020.

Redução de aflúncias indevidas

Durante o ano de 2017, e por ausência de precipitação, apenas pontualmente foram efetuados trabalhos de identificação de aflúncias indevidas nos clientes, no entanto, realizaram-se campanhas de medição de caudais no sistema de águas residuais da Conraria.

Foi também prestado apoio operacional no desenvolvimento do projeto CENTAUR.

Serviço de Fiscalização de Manutenção e Obras (SFMO)

Este Serviço tem como principal objetivo a gestão da construção de infraestruturas executada no âmbito de empreitadas de obras públicas, promovidas pela AC, E.M.. Complementarmente, tem também as atribuições de fiscalização de obras de infraestruturas públicas de distribuição e drenagem de águas promovidas por entidades externas e particulares (prolongamentos de rede e loteamentos), bem como a fiscalização de aquisições de serviços de manutenção.

Nesse âmbito, desenvolveram-se intervenções relevantes, nomeadamente:

- Conclusão de obras iniciadas antes de 2017:
 - Trabalhos diversos de manutenção de redes - Fase 3;
 - Reabilitação pontual de condutas em diversos locais de Coimbra e da conduta de abastecimento ao HUC;
 - Reposição de pavimentos betuminosos a quente - Fase 3;
 - Execução de Pequenos Prolongamentos de Rede e Ramais domiciliários - Fase 9;
 - Reparações pontuais no sistema de drenagem de águas residuais do concelho de Coimbra – Fase 2;
 - Reforço da setorização do sistema de abastecimento de água – Construção de 24 novos pontos de medição e modificações na rede de distribuição.
- Conclusão de obras iniciadas em 2017:
 - Rede de drenagem de águas pluviais na rua do Pinhal - Bairro da Liberdade – Eiras;
 - Reposição de pavimentos betuminosos a quente - Fase 4;
 - Alteração da rede de drenagem de águas pluviais na rua Manuel Madeira – Loreto;
 - Drenagem pluvial na rua e travessa das Almoinhas – Souselas;
 - Trabalhos complementares à execução do coletor pluvial na rua do Pinhal - Bairro da Liberdade – Eiras;
 - Execução de 4 descarregadores na rede/ETAR da Ribeira de Frades;

- Melhoria da drenagem pluvial do rio resmungão, junto às ruas do Mergulhão e da Fonte – Souselas;
- Reposição de coletores e terrenos em S. Romão.
- Continuaram a executar-se as seguintes obras, já consignadas anteriormente a 2017 e que ainda se encontram em curso:
 - Drenagem de águas pluviais na rua dos Alcorredores - Fornos 2ª fase;
 - Coletor pluvial na Mesura - Vale do Rosal;
 - Rede de drenagem de águas residuais em Casal do Lobo, Cova do Ouro, Dianteiro, Carapinheira e Serra da Rocha, e remodelação da rede de abastecimento de água em Casal do Lobo.
- Foram consignadas em 2017 as seguintes obras, cuja execução continua em 2018:
 - Execução de pequenos prolongamentos de rede e ramais domiciliários - Fase 10;
 - Redes de drenagem de águas residuais e remodelação da rede de abastecimento de água nas Lagoas (2.ª Fase), Tapada e Eira Velha;
 - Trabalhos complementares do coletor pluvial na Mesura - Vale do Rosal;
 - Pavimentações de vias intervencionadas com instalação de redes de abastecimento e drenagem de águas;
 - Trabalhos diversos de manutenção de redes - Fase 4;
 - Reabilitação dos reservatórios e estações elevatórias de água de Alcarraques, Quinta da Zombaria e Trouxemil;
 - Correção do coletor na rua Principal de Lordemão;
 - Reposição de pavimentos betuminosos a quente - Fase 5;
 - Reparações pontuais no sistema de drenagem de águas residuais do concelho de Coimbra – Fase 3.

No total decorreram, considerando as diversas fases e o desenvolvimento plurianual de alguns projetos, **26 empreitadas**, destacando-se que todas as obras concluídas em 2017 não tiveram quaisquer trabalhos a mais, não ultrapassando os valores das adjudicações iniciais.

Foram lançados concursos e realizada a inerente gestão e tratamento processual para a realização de **14 empreitadas** e **3 aquisições** de serviços:

- Aquisições de terrenos, expropriações e servidões em várias zonas do concelho de Coimbra, para instalação de sistemas de Saneamento Básico - Fase 4;
- Aquisição de serviços de higienização de reservatórios e tanques - 2017;
- Desmatação e limpeza de espaços verdes em infraestruturas de abastecimento e drenagem de águas no concelho de Coimbra - 2017.
- Execução de pequenos prolongamentos de rede e ramais domiciliários - Fase 11;
- Pavimentações de vias intervencionadas com instalação de redes de abastecimento e drenagem de águas;
- Trabalhos complementares do coletor pluvial na Mesura - Vale do Rosal;

- Trabalhos diversos de manutenção de redes - Fase 4;
- Correção do coletor na rua Principal de Lordemão;
- Reposição de pavimentos betuminosos a quente - Fase 5;
- Reparações pontuais no sistema de drenagem de águas residuais do concelho de Coimbra – Fase 3.
- Redes de drenagem de águas residuais domésticas e de abastecimento de água da Gândara;
- Rede de drenagem de águas residuais em Quinta do Melo, Vale Linhares e Barroca do Brejo;
- Rede de drenagem de águas residuais e remodelação da rede de abastecimento de água no Golpe, Rocha Velha e Várzeas;
- Redes de drenagem de águas residuais domésticas e remodelação da rede de água, nas povoações Lagares, Sinceira de Cima e rua das Hortas;
- Prolongamento da rede de água para o Palácio de S. Marcos;
- Melhoria da gestão das pressões e reabilitação pontual de condutas em diversos locais do concelho de Coimbra;
- Instalação de comporta a jusante da estação elevatória de águas residuais Casa do Sal II.

Foram geridas e acompanhadas **3** aquisições de serviços:

- Aquisições de terrenos, expropriações e servidões em várias zonas do concelho de Coimbra, para instalação de sistemas de Saneamento Básico - Fase 3;
- Aquisição de serviços de higienização de reservatórios e tanques - 2017;
- Desmatção e limpeza de espaços verdes em infraestruturas de abastecimento e drenagem de águas no concelho de Coimbra - 2017.

Foram, ainda, acompanhadas **27** empreitadas promovidas por outras entidades, que envolveram execução ou remodelação de infraestruturas geridas pela AC,E.M.:

- Subconcessão do Pinhal Interior - Sublanço Condeixa / Coimbra - Lote 3 – Pinhal ACE;
- Arranjo Urbano e Paisagístico do Terreiro da Erva, incluindo remodelação de infraestruturas;
- Repavimentação e remodelação de Infraestruturas na rua de Sobre-Ribas;
- Rotunda na Avenida da Guarda Inglesa - Entroncamento das ruas Luís António Verney e Coelho da Rocha;
- Encosta da Sofia - Requalificação da rua Pedro Rocha, rua e travessa de Montarroio e Ladeira do Carmo;
- Ciclovia de Coimbra – Coimbra B/Vale das Flores/Portela (PEDU) – Ponte de travessia do Mondego a montante da Ponte Açude – Ciclovia e Caminhos de Fátima e Santiago;
- Requalificação do Largo do Arnado e rua Simões de Castro;
- Requalificação da rua da Casa Branca;

- Infraestruturas de drenagem pluvial dos Caminhos de Fátima e Santiago;
- Requalificação da Praça das Cortes de Coimbra;
- Via Central - (Nova Mobilidade na Baixa - Espaço Público Av.ª Fernão de Magalhães/Rua da Sofia) - 1º Troço;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 528/2014, Murtal-Eiras;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 49/2010, S. Martinho do Bispo;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 320/2014, Mesura-Santa Clara;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 665/2014, Fonte da Cheira;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 241/2016, Quinta da Maia;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 379/2015, Rua José Falcão;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 1424/2016, Marmeleira;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 1245/2004, Carvalhais;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 950-2015, S. João Campo;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 116/1980 (loteamento na Qt. Cedro);
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 658/2013, Santa Clara;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 704/2002, Ladeira da Santiva;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 1400/2009, Quinta dos Malheiros;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 903/2010, Rua Vale Porcas;
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 770/92 (Polo II);
- Execução de infraestruturas no âmbito do processo 1198/02 (Guarda Inglesa-Vale Gemil).

Foram executados também diversos trabalhos relacionados com vistorias e acompanhamento de correções/ reparações, em diversas empreitadas em fase de receção definitiva ou de libertação parcial de garantias.

Foram igualmente efetuados diversos trabalhos relacionados com vistorias e acompanhamento de correções/ reparações, em diversas empreitadas promovidas por entidades externas, no âmbito da receção definitiva das mesmas.

Ainda no âmbito deste serviço, continuou o tratamento dos inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes relativamente à execução das empreitadas, cujos resultados totais das obras avaliadas foram bons, traduzindo-se num valor global de 82.50 %.

Serviço de Redes Prediais, Projetos e Cadastro (SRPPC)

Face à grande variedade das funções definidas para o SRPPC, e ao elevado volume de solicitações externas e internas que o mesmo recebe, bem como de apoio a diversas áreas funcionais da AC,E.M., este serviço coordena dois setores com funções distintas: o de Licenciamento e Vistorias Prediais (SeLVP) e o de Estudos, Projetos e Cadastro (SeEPC).

Setor de Licenciamentos e Vistorias Prediais (SeLVP)

Este setor agrega todas as competências relacionadas com as redes prediais, tais como: gestão das descargas de águas residuais industriais, gestão das infrações nas redes prediais, parecer a loteamentos, gestão de projetos prediais (pareceres e vistorias), e gestão de ramais. O SeLVP tem também as competências da gestão de todo o processo de pré-contratação.

Relativamente aos processos de redes prediais e loteamentos foram realizadas as seguintes atividades:

- 371 pareceres sobre projetos prediais entrados via AC,EM
- 91 pareceres sobre projetos prediais entrados via CMC
- 162 pedidos de projetos simplificados
- 143 comunicações de início de obra
- 147 comunicações de fim de obra
- 287 vistorias de final de obra aprovadas
- 531 novas instalações aprovadas para colocação de contadores
- 13 pareceres sobre projetos de infraestruturas de loteamentos e 6 informações prévias
- 15 obras fiscalizadas de execução de infraestruturas, com o apoio do SFMO
- Acompanhamento de 8 receções definitivas, das quais 6 estavam em condições de receções definitivas, de obras de infraestruturas, com o apoio do SFMO

A percentagem de pareceres para os projetos prediais entregues na AC, E.M., emitidos no prazo máximo de 21 dias úteis foi de 83%. A percentagem de pareceres para os projetos prediais entregues na CMC, emitidos no prazo máximo de 15 dias úteis foi de 63%. A percentagem de pareceres para os projetos de arquitetura, informação prévia e projeto de infraestruturas de loteamento, emitidos no prazo máximo de 18 dias úteis foi de 68 %.

O trabalho de gestão da execução de ramais solicitados pelos particulares resume-se no seguinte quadro:

RAMAIS	ABASTECIMENTO DE ÁGUA	DRENAGEM DOMÉSTICA	DRENAGEM PLUVIAL
Executados empreitada	34	37	8
Executados adm. direta	79	64	16
Anulados/arquivados	10	15	3

As várias outras atividades do SELVP resumem-se no seguinte quadro:

Realizado o acompanhamento e resolução de 114 pedidos dos clientes de interrupção de água, para reparação das redes prediais ou alteração da localização dos contadores
Analisados e informados 442 processos de roturas na rede predial de abastecimento de água
Verificadas 220 anomalias em redes prediais de distribuição na sequência de ordens de trabalho
Fiscalizadas 115 situações de ligações fraudulentas, comunicadas ao SeLVP

Verificados 7704 contratos de abastecimento de água de onde resultaram 104 anulações de tarifa variável do serviço de saneamento
Analisadas 30 reclamações de aplicação de tarifa variável do serviço de saneamento
Efetuadas 141 notificações prediais
Verificadas 31 situações de reclamação
Verificados 200 processos de notificação
Assinados 20 contratos novos de Autorizações de Descarga de Água Residuais Industriais (ADARI), encontrando-se 110 autorizações de descargas de águas residuais industriais válidas

No que respeita ao Plano de Detecção de Infrações em Redes Prediais, foram verificadas edificações na União de Freguesias de Assafarge e Antanhol, tendo sido igualmente preparado o Plano para 2018.

Setor de estudos, Projetos e Cadastro (SeEPC)

As principais competências do SeEPC são a elaboração de estudos e projetos de distribuição de água e drenagem de águas residuais domésticas e pluviais, a elaboração de orçamentos e projetos de prolongamentos de rede associados a processos prediais, o registo, a manutenção e a disponibilização com fiabilidade e rigor da informação cadastral de todas as infraestruturas de água e drenagem geridas pela AC, E.M., o que inclui os códigos de identificação local (CIL) dos contadores no âmbito do sistema de gestão comercial, bem como o respetivo apoio a todos os serviços que necessitem de informação cadastral, elementos cartográficos e topográficos. Tem ainda a responsabilidade de execução dos levantamentos topográficos, bem como da inspeção vídeo a infraestruturas de drenagem.

Foram elaborados ou alterados internamente:

- 23 projetos novos cujo valor total de obras foi estimado em 2 492 806 €:
 - o Rede de drenagem de águas pluviais na Rua do Areeiro e na Rua da Escola - Casal S. João
 - o Rede de drenagem de águas residuais em Quinta do Melo, Vale Linhares e Barroca do Brejo
 - o Drenagem de águas pluviais na rua da Cova - Carvalhais de Baixo
 - o Prolongamento da rede de água para o Palácio de S. Marcos
 - o Remodelação de infraestruturas públicas no Beco S. Cristóvão
 - o Escoamento de águas pluviais em terreno confinante com a propriedade da Sr. Júlia de Almeida Gomes (rua do Progresso, 21)
 - o Reparação de anomalias nas infraestruturas de loteamento n.º 774, na Estrada de Eiras
 - o Melhoria dos sistemas de recolha de águas pluviais para Caminho Pedonal Celas-Baixa

- Reparações pontuais no sistema de drenagem de águas residuais do concelho de Coimbra - Fase 3
 - Projeto de infraestruturas de distribuição de água e drenagem de águas residuais domésticas e pluviais na via de ligação entre a rua Miguel Torga e rua Infanta D.ª Maria
 - Alterações na rede de abastecimento de água na envolvente ao edifício das Químicas e Físicas da FCTUC
 - Remodelação das redes públicas de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas e pluviais na rua de Quebra Costa e Pátio do Castilho
 - Rede de drenagem de águas pluviais na rua e travessa da Cancelinha - Cernache
 - Melhoria da gestão das pressões e reabilitação pontual de condutas em diversos locais do concelho de Coimbra
 - Realização de coletor pluvial na rua Cidade de Halle
 - Redes de drenagem de águas residuais domésticas e de abastecimento de água da Gândara
 - Reabilitação de coletor doméstico na avenida Sá da Bandeira (lado direito ascendente)
 - Remodelação das redes de drenagem na Calçada de Santa Isabel – Santa Clara
 - Alteração de traçado de redes de distribuição de água e de saneamento na via de ligação à Cidreira
 - Prolongamento das redes públicas de abastecimento de água e drenagem de águas residuais para pista de BMX, nos Campos do Bolão
 - Arranjo Urbano e Paisagístico do Terreiro da Erva - 2.ª FASE - Infraestruturas no espaço por trás da antiga Igreja de Santa Justa
 - Infraestruturas públicas de abastecimento de água e drenagem de águas residuais na requalificação do Parque Manuel Braga
 - Remodelação da rede de água na rua Vila Verde em São Frutuoso
- 5 alterações a projetos cujo valor total de obras foi estimado em 1 556 830 €:
- Rede de drenagem de águas residuais e remodelação da rede de água em Lagares, Sinceira de Cima e rua das Hortas
 - Prolongamento da rede de água na rua Mato Poço - Póvoa do Loureiro
 - Rede de drenagem de águas residuais no Golpe, Rocha Velha e Várzeas
 - Encosta da Sofia - 2ª fase - Ligação da Ladeira do Carmo à Rua de Aveiro
 - Remodelação de infraestruturas públicas no Beco da Carqueja e Escadas da Carqueja
- 10 orçamentos e respetivos projetos de prolongamentos de rede associados a processos prediais.

A extensão da rede de água gerida pela AC, E.M., no final de 2017, é de 1 188 km, dividida por 111 Zonas de Medição e Controlo. O número de ramais domiciliários de água é de 44 079, de hidrantes é de 7.187, de ventosas é de 974 e descargas é de 556. O número de instalações localizadas geograficamente é de 92 988. O número de reservatórios geridos pela AC, E.M. é

de 53. As estações elevatórias de água, onde se incluem hidropressores, são 36. O número de câmaras de perda de carga é de 21. O número de válvulas redutoras de pressão é de 104.

A extensão da rede de saneamento gerida pela AC, E.M., no final de 2017, é de 901 km, dividida por 33 sistemas de águas residuais. O número de ramais de saneamento é de 42 127. O número de estações elevatórias de saneamento é de 37. O número de ETAR geridas pela é 1.

A extensão de rede de coletores de drenagem de águas pluviais é de 244 km, dividida por 26 bacias hidrográficas. O número de bacias de retenção é de 18. O número de ramais pluviais é de 2 604.

No âmbito do Sistema de Informação Geográfica (SIG), permanece a realização de várias validações de toda a informação de cadastro. Em 2017, a prioridade em SIG, foi finalizar a validação da rede geométrica da rede de água, para todo o concelho de Coimbra, e que consiste na verificação da conectividade entre todos os elementos e do próprio cadastro existente, estando este passo englobado num processo importante para o desenvolvimento futuro da pesquisa de clientes afetados quando ocorrem roturas na via pública, e na definição das válvulas a manobrar. Importa ainda referir que das 111 ZMC atualmente existentes, já estão concluídas e validadas a totalidade das ZMC referidas.

No final do ano, iniciou-se a validação da rede geométrica da rede de drenagem de águas residuais domésticas, para todo o concelho de Coimbra, e que consiste na verificação da conectividade entre todos os elementos e do próprio cadastro existente, tendo sido concluídas 5 sistemas de águas residuais, numa extensão aproximada de 12 Km, ficando ainda a faltar a validação de 28 sistemas, equivalendo a 889 Km.

Ainda no SIG, foi efetuado o registo e disponibilização de:

- plano de colheitas do controlo da qualidade da água, numa primeira fase de apenas identificação dos locais;
- servidões administrativas de coletores;
- cadastro das Ordens de Trabalho Urgentes, por parte do SeOTV.

Foram ainda inseridas de forma automática no SIG, todas as cotas de câmaras de visita e câmaras de ramal, desde o ano de 2009 até ao ano presente, incluindo as cotas resultantes do trabalho realizado por uma empresa externa (ERI), permitindo que nesta fase tenhamos 51 % da rede de saneamento e 38 % da rede pluvial, com cotas de tampas, isto é, de rede levantada.

Juntamente com o trabalho já descrito, o SeEPC desenvolveu ainda as atividades de:

- Vetorização e organização de projetos de rede de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas e pluviais, considerando também o apoio à preparação de elementos para concursos de empreitadas, e criação de desenhos técnicos e plantas temáticas;

- Levantamentos topográficos, para apoio a projetos, a outros serviços, a entidades externas e também para atualização da informação cadastral. É de salientar o levantamento de 51,7 km de cotas de tampas da rede de drenagem de águas residuais, recorrendo ao equipamento de GPS e da Estação Total;
- Atualização constante do ficheiro de localização de processos particulares e loteamentos;
- Atualização constante dos CIL, a nível geográfico, para apoio a todos os serviços da AC, E.M., tendo sido localizadas cerca de 60 instalações, com contrato ativo na UBS, que estavam por identificar, sendo que 10 só foi possível através da ida ao terreno, com o apoio do SeMC.

Foram criadas 550 instalações referentes a boletins de fiscalização, processos e instalações não migradas, 88 códigos postais, localizaram-se 452 processos (inclui processos novos, existentes e loteamento) e atualizaram-se cerca de 1 057 instalações.

No que respeita ao equipamento de inspeção vídeo, no ano de 2017 executaram-se maioritariamente serviços de inspeção em redes antigas, com 17.343 m de rede nova inspecionada e 18.965 m de rede antiga inspecionada. A inspeção de redes novas teve um decréscimo de cerca de 42%, e a inspeção a redes antigas teve um aumento de cerca de 52%, comparativamente com o ano anterior. No total de redes inspecionadas houve um decréscimo de cerca de 14%, face ao ano transato. Foram ainda realizados 27 serviços externos, resultando num total de 121 horas de inspeção. Foi em resultado do aumento do número de horas de inspeção para pedidos externos que houve um decréscimo do n.º de metros de inspeção de redes de drenagem públicas.

Continua a realizar-se a classificação de coletores quanto ao seu estado de conservação estrutural e funcional, estando nesta fase classificados cerca de 17,20% da rede total de saneamento e 15,60% da rede total pluvial, traduzindo-se num aumento de 3,40% (33 487 m) e 4,90% (12 114 m) de coletores classificados, respetivamente.

Em 2017 foi elaborado o plano de inspeção e avaliação de coletores para 2018.



DIREÇÃO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURAS (DOMI)

Numa perspetiva de continuidade dos objetivos estratégicos definidos pelo CA, a DOMI garantiu a execução dos diversos planos de manutenção que estão implementados. Nomeadamente:

- Manutenção Eletromecânica, que engloba os caudalímetros eletromagnéticos, as Câmaras de Perda de Carga e Válvulas Redutoras de Pressão, as Estações Elevatórias de Água e Estações Elevatórias de Águas Residuais, os Quadros Analíticos do Controlo de Qualidade e os Reservatórios de Ar Comprimido;
- Inspeção e Limpeza das Estações Elevatórias de Água e de Águas Residuais;
- Manutenção de Infraestruturas de Saneamento – Limpeza e Desobstrução;
- Manutenção, Recuperação e Impermeabilização de Reservatórios;
- Manutenção e Limpezas de Sarjetas e Sumidouros.

Compete ainda à DOMI a manutenção das redes de drenagem de águas pluviais e a manutenção de algumas linhas de água urbanas.

A gestão dos sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais e pluviais não se resume, apenas, à implementação dos planos acima referidos, por isso, as ferramentas que usamos diariamente - a Telegestão, o GPS, o GOTAS-Si ou o SIG -, são essenciais para uma gestão eficiente de todos os recursos.

A estrutura organizacional da DOMI está dividida em dois serviços distintos: o Serviço de Operação de Infraestruturas (SOI), com o Setor de Água e Saneamento (SeAS); e o Serviço de Manutenção de Infraestruturas (SMI), com os setores de Manutenção e Obras (SeMO) e Eletromecânica e Telegestão (SeETE). Além dos serviços e setores referidos, a DOMI conta dois setores de apoio: o Setor de Ordens de Trabalho e Vigilância (SeOTV) e o Setor de Viaturas e Equipamentos (SeVE).

Na contínua renovação do parque automóvel e de equipamentos da empresa, em 2017 adquirimos quatro viaturas elétricas, com o apoio do Fundo Ambiental à substituição de veículos de serviços urbanos por veículos elétricos, que estão ao serviço de equipas operacionais da empresa.

Serviço de Operação e Infraestruturas (SOI)

Este serviço dispõe de equipas em laboração contínua de modo a minimizar o impacto das avarias. Assegura, ainda, a manutenção preventiva de limpeza de sarjetas e sumidouros, a limpeza e desobstrução de coletores e a prestação do serviço de limpeza de fossas.

Setor de Água e Saneamento (SeAS)

As atividades de manutenção curativa do sistema de abastecimento de água e saneamento e a manutenção preventiva de limpeza e desobstrução de coletores, de EEAR, de bacias de retenção enterradas e a limpeza de sarjetas, são atividades deste setor. O serviço de vazamento de fossas particulares é, também, prestado neste setor em resposta aos pedidos formulados pelos clientes.

A atividade do setor entre 2013 e 2017, considerando as tarefas imprevisíveis mais representativas, está representada no quadro seguinte:

Grupo Tarefas Imprevisíveis		2013	2014	2015	2016	2017	
		Quant.	Quant.	Quant.	Quant.	Quant.	Variação (%)
Água	Na rede pública *	160	113	112	111	106	-4,5%
	Nos ramais domiciliários **	1619	1526	1238	1450	1510	4,1%
	Total	1779	1639	1350	1561	1616	3,5%
	Nos contadores	955	1290	1255	1158	1171	1,1%
	Nas bocas incêndio/rega	457	349	310	396	435	9,8%
Saneamento	Desobstrução de coletor	204	180	214	201	196	-2,5%
	Desobstrução de ramal	197	168	158	171	193	12,9%
	Desobstrução de rede predial	624	596	615	585	590	0,9%
	Anomalia em sargeta	115	157	125	157	249	58,6%
	Anomalia em tampas	121	149	92	112	102	-8,9%
	Total	1261	1250	1204	1226	1330	8,5%

* Sem avarias detetadas no controlo ativo de fugas

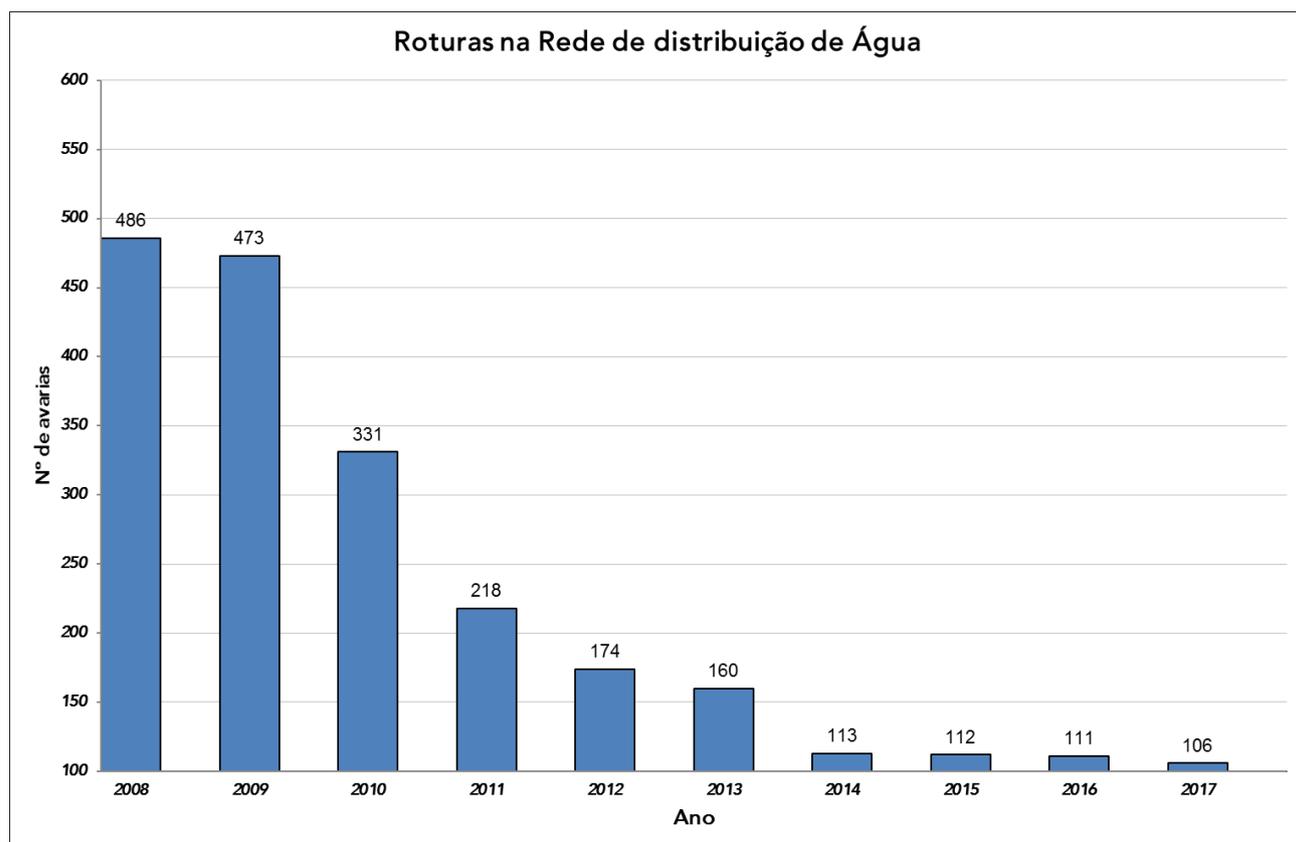
** Com avarias detetadas no controlo ativo de fugas

Verificámos, em 2017, que o número de roturas na rede pública (em condutas distribuidoras de água) está estabilizado e é o corolário do investimento da empresa há mais de uma década nas remodelações das redes de água e no incremento da manutenção preventiva.

O número das avarias que se verificam nos ramais domiciliários registou um ligeiro aumento como resultado do trabalho desenvolvido pela área do controlo ativo de fugas, na procura constante de avarias na rede pública. Assim, promoveu-se a empreitada “Reparação de Avarias em Conduitas e Ramais de Água - Fase 1”, desde julho de 2017, de modo a minimizar os tempos médios de resposta após a deteção ou a comunicação da avaria.

O número de solicitações de intervenção dos piquetes de água e de saneamento aumentou em 2017, com registo de 5 897 reclamações de água (5 565, em 2016) e 2 001 reclamações de saneamento (1 933, em 2016). Mais uma vez, o aumento de 5,97% nas reclamações de água justifica-se pela atividade das equipas do controlo ativo de fugas.

O gráfico seguinte apresenta a evolução do número de roturas em condutas da rede pública de abastecimento de água nos últimos 10 anos:



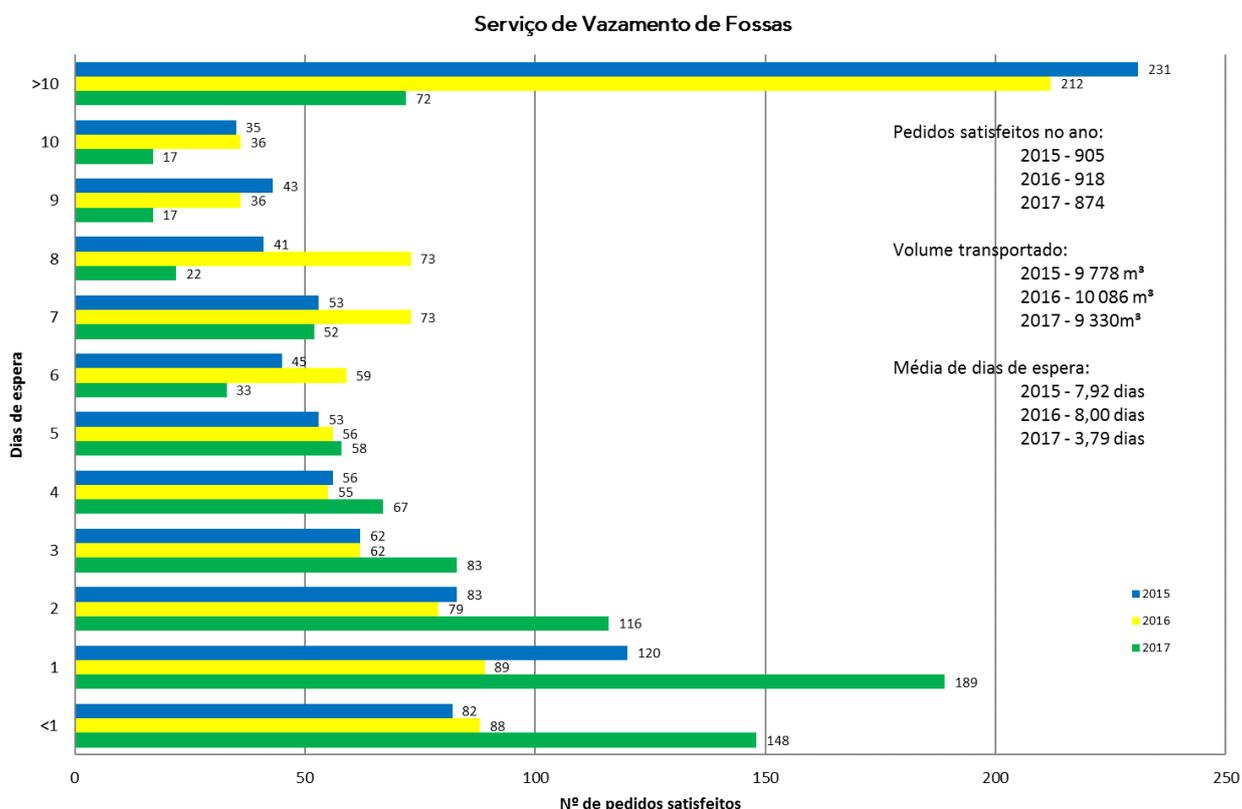
No âmbito do Plano de Manutenção de Infraestruturas de Saneamento – Limpeza e Desobstrução, em 2017, os trabalhos de manutenção de limpeza e desobstrução de coletores abrangeram 82 140m na rede de drenagem de águas residuais e 6 520m na rede de drenagem

de águas pluviais. Salientam-se, ainda, 241 intervenções em estações elevatórias de águas residuais, bacias de retenção enterradas e desarenadores. No Plano de Manutenção e Limpezas de Sarjetas e Sumidouros ocorreram 9 803 intervenções nas 17 zonas do plano, sendo de acrescentar as 5 777 intervenções semanais que se verificaram na zona da Baixa da Cidade.

A prestação do serviço de vazamento de fossas de 2017 registou 874 vazamentos em resposta a 920 pedidos que correspondeu um volume de 9 330 m³ de efluente transportado e vazado (10 086m³ no ano de 2016).

É de salientar que o tempo médio de resposta decresceu mais de 40%, para um prazo médio de 3,79 dias (6,67 dias em 2016) devido à aquisição, em dezembro de 2016, da nova viatura de limpeza e desobstrução. Portanto, os tempos de imobilização da única viatura que existia para o efeito, viatura 148, deixaram de ter efeito negativo na resposta ao serviço de vazamento de fossas.

O gráfico seguinte apresenta a evolução dos tempos de resposta no serviço de vazamento de fossas nos últimos três anos:



Serviço de Manutenção de Infraestruturas (SMI)

Este serviço coordena os setores SeETE e SeMO na realização de todos os trabalhos por administração direta de construção e de manutenção das infraestruturas de água e saneamento.

Setor de Eletromecânica e Telegestão (SeET)

As 2017 intervenções de operação e manutenção de todos os equipamentos elétricos, mecânicos e *hardware* que estão instalados em 285 infraestruturas de água ou saneamento, foram asseguradas por este setor, no âmbito de ações de manutenção corretiva e dos planos de manutenção preventiva já referidos.

Nas 35 Estações Elevatórias de Água (EEA) que compõem o sistema, registou-se um consumo de energia elétrica de 680,6 MWh que representa menos 1,5% do que em 2016 (690,6 MWh). Esta redução resulta da renovação dos equipamentos de bombagem em três hidropressores do sistema, Quinta do Limoeiro, S. João do Campo e Vendas de Ceira e, também, a um decréscimo ligeiro no volume de água elevado.

Nas estações elevatórias de águas residuais (EEAR) foram consumidos 138,7 MWh, que representa um decréscimo assinalável de 30,2% relativamente a 2016 (198,6 MWh). Este decréscimo encontra justificação no menor volume de água elevado em 30 das 38 EEAR, 1 711 326m³ (2 049 673m³, em 2016), como reflexo de um ano fraco em pluviosidade.

Também a renovação do último grupo de bombagem da EEAR - Casa do Sal II correspondeu a menos 27% de energia consumida nesta infraestrutura e teve impacto significativo no total da energia consumida em todas EEAR. Isto porque, a EEAR da Casa do Sal II representa cerca de 27% do total da energia consumida e cerca de 70% dos volumes elevados em todas as EEAR.

Assim, apresentamos nos quadros seguintes os indicadores de desempenho relacionados com bombeamentos na distribuição de água e na drenagem de águas residuais, para o ano de 2017:

Nome da variável	Código	Valor da variável		
		2015	2016	2017
Capacidade máxima de bombeamento das estações elevatórias (kW)	C7	423	419	419
Consumo de energia para bombeamento (kWh) - dAA61b - Código ERSAR anterior: dAA26ab	D1	725 764	690 558	680 578
Consumo máximo diário de energia para bombeamento (kWh)	D2	3 017	3 017	2 951
Factor de uniformização (m ³ x 100m) - dAA62b - Código ERSAR anterior: dAA27ab	D3	1 429 689	1 341 841	1 387 661
Consumo de energia reactiva (kVar)	D4	2 081	1 705	1 566
Potência nominal de bombeamento instalada na rede de drenagem (kW)	WC10	225	224	219
Energia consumida pelas bombas da rede de drenagem (kWh) - dAR61b - Código ERSAR anterior: dAR29ab		200 448	198 670	138 720
Energia consumida pelas bombas da rede de drenagem (potência nominal x horas de bombagem - kWh)	WD15	231 626	209 353	131 928
Duração do período de referência (dias)	WH1	365	365	365

Indicador de desempenho	Valores de referência			Valores calculados		
	Mín.	Méd.	Máx.	2015	2016	2017
Ph4 - Utilização da capacidade de bombagem (%)	---	---	---	29.69	30.00	29.35
AA13b - Consumo de energia normalizada (kWh/m ³ /100m) - Código ERSAR anterior: AA15b	0.27	0.4	0.54	0.51	0.51	0.49
Ph6 - Consumo de energia reactiva (%)	0	15	38	0.29	0.25	0.23
wPh8 - Potência de bombagem utilizada no sistema de drenagem (%)	0	5.2	26.7	11.38	10.68	6.89
AR10b - Eficiência energética de instalações elevatórias (kWh/(m ³ • 100 m) - Código ERSAR anterior: AR11b	0.27	0.45	0.68	1.14	0.99	0.75

O decréscimo do indicador Ph4 é demonstrativo da redução do consumo de energia elétrico na elevação de água nas estações de águas e o decréscimo do wPh8 traduz da redução do consumo de energia nas Estações Elevatória de Águas Residuais.

Nos edifícios da Rua da Alegria e do Estaleiro de Eiras registou-se um consumo total de 278 MWh que resulta um decréscimo de 7,9%, relativamente a 2016 (300 MWh).

Setor de Manutenção e Obras (SeMO)

Neste setor, todos os trabalhos são realizados por administração direta na execução de novas infraestruturas ou em trabalhos de manutenção preventiva de infraestruturas ou na reposição das condições existentes antes das intervenções da operação.

Assim, a construção de novas infraestruturas pelas equipas do SeMO resumem-se a 183 ramais de água, num total de 1165 metros de tubagem; e 85 ramais de saneamento, o que

corresponde a um comprimento total de 442 metros de tubagem. Regista-se um acréscimo no número total ramais de 12,5% relativamente ao ano anterior.

No Plano de Inspeção e Limpeza das Estações Elevatórias de Água e de Águas Residuais foram executadas 4 408 intervenções, que corresponde a 97,4 % do plano.

Relativamente aos trabalhos de reposição das condições existentes registaram-se, em 2017, 1 184 ordens de trabalho da equipa de pavimentos betuminosos a frio que correspondem a 3 348m² de pavimento e representa um decréscimo de 18% relativamente ao registado em 2016 (3 956m²), apesar do aumento das solicitações em cerca de 2%.

Na execução de pavimentos em calçada, registaram-se 792 pedidos, que representa um aumento relativamente a 2016 de 26%, que se detalham em 429m² de pavê, 568m² de calçada portuguesa e 1242m² de vidro. O total da área de pavimento em calçada registou um aumento de 17% relativamente ao anterior.

Setor de Viaturas e Equipamentos (SeVE)

É este o setor com a responsabilidade na gestão e manutenção do parque de viaturas e equipamentos da empresa que é composto por 59 viaturas ligeiras, 7 viaturas pesadas, 2 retroescavadoras, 3 miniescavadoras e 41 equipamentos industriais.

Em 2017, o total de quilómetros percorridos pelas viaturas foi 1 014 041km que representa um decréscimo de 24 238km relativamente ao ano anterior (1 038 279km), e as horas de laboração dos equipamentos foi 7 738 horas que representa um acréscimo de 1 098 horas de serviço relativamente ao ano anterior.

Quanto ao consumo de combustível, em 2017 registaram-se 140 217 litros, o que representa um acréscimo 2 086 litros relativamente a 2016. O aumento justifica-se, principalmente, pelo consumo da nova viatura pesada de limpeza e desobstrução adquirida em dezembro de 2016.

Setor de Ordens de Trabalho e Vigilância (SeOTV)

O serviço de vigilância das instalações da sede empresa, o atendimento telefónico do serviço de avarias, o apoio administrativo em todas as intervenções operacionais da empresa e a todos os setores operacionais, seja na receção, no encaminhamento, no registo e no arquivo de toda a informação são as tarefas deste setor, que pratica um período de trabalho ininterrupto de 24 horas por dia e sete dias da semana.

Assim, em 2017, registaram-se 7 898 comunicações de avaria de água e de saneamento, o que representa um acréscimo em 400 comunicações relativamente ao ano anterior. Registaram-se,

ainda, 9 598 trabalhos operacionais de manutenção programada nas infraestruturas de água e saneamento. Analisando detalhadamente os registos das comunicações das avarias por turnos de laboração verifica-se um acréscimo significativo do número das comunicações nos períodos diurnos, 8/16 horas e 16/24 horas, o que confirma o aumento do número das comunicações e, também, o trabalho realizado pelas equipas do controlo ativo de fugas.

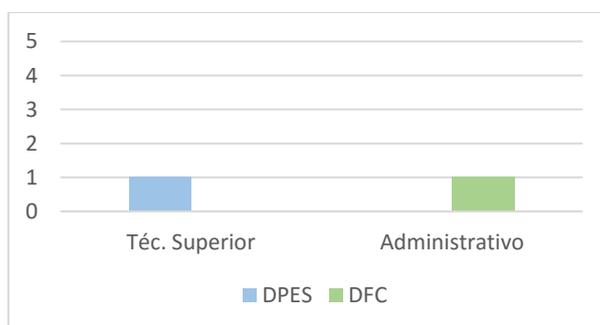


SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS (SAGP)

Ao longo do ano de 2017, o SAGP desenvolveu diversas atividades que contribuíram para o desenvolvimento e bom funcionamento tanto do serviço como da AC, E.M..

De acordo com o **Gráfico 1**, registaram-se duas admissões que tiveram como objetivo colmatar necessidades de Recursos Humanos (RH) identificadas na estrutura orgânica da empresa, mais concretamente na DPES e na DFC, verificando-se assim o preenchimento de um lugar com a categoria de “Técnico Superior”, para exercer a função de “Técnico de Projetos e Infraestruturas”, na DPES, e um outro com a categoria de “Administrativo” para exercer a função de “Administrativo de Atendimento ao Público Presencial e Telefónico» na DFC.

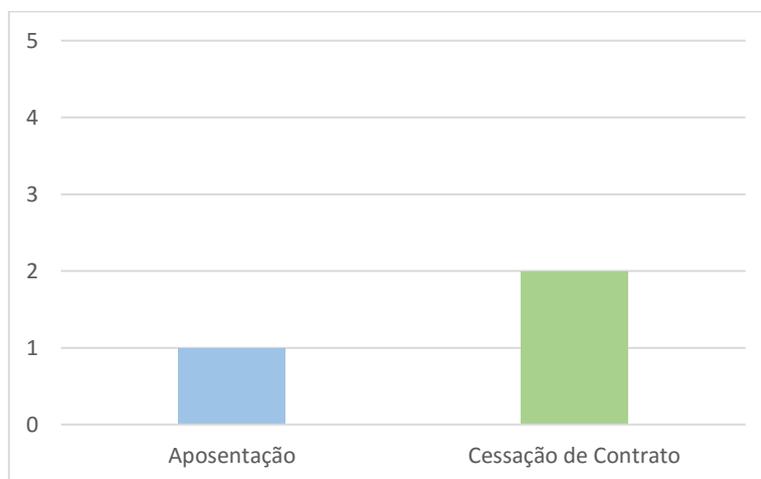
Gráfico 1- Admissões



Estas admissões, necessidades de RH imprescindíveis para o bom desempenho das direções em causa, aconteceram também devido às saídas que ocorreram ao longo do ano.

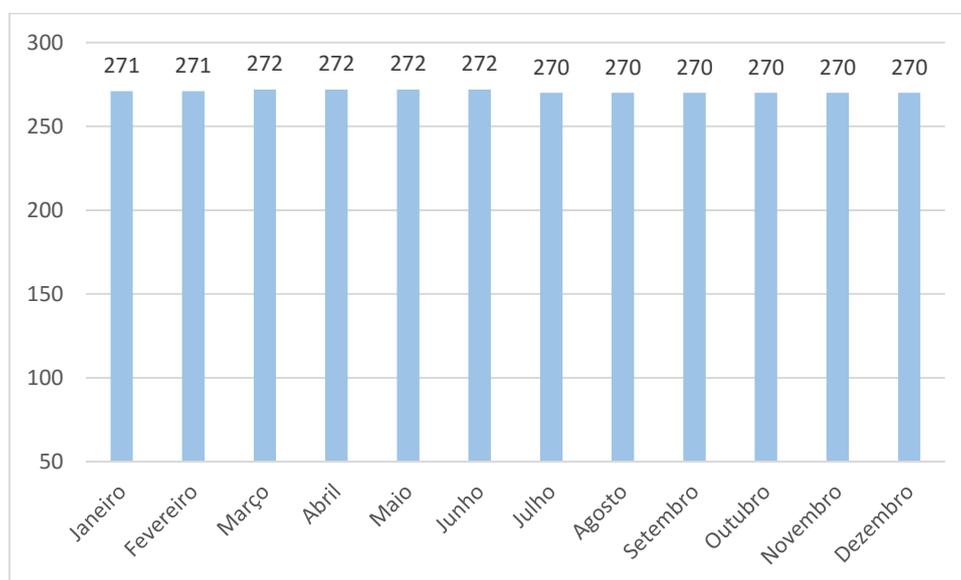
Em 2017, por aposentação e por cessação de contrato, registaram-se então as saídas de três trabalhadores, conforme demonstra o gráfico seguinte (*Gráfico 2*).

Gráfico 2 - Saídas



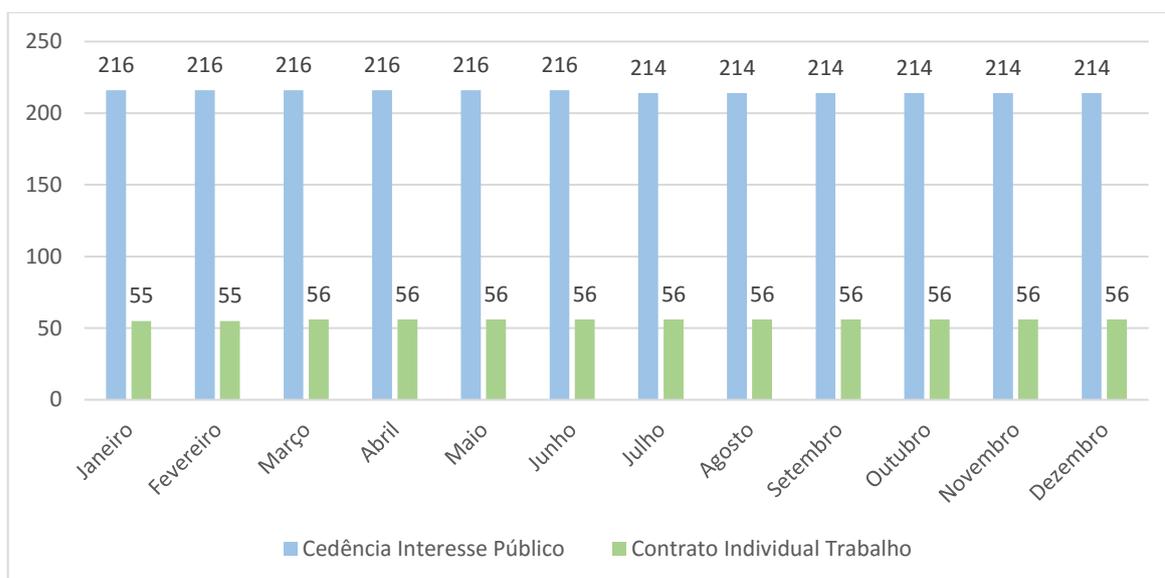
A diferença pouco significativa que se verifica entre o número de admissões e de saídas, levou a que o número mensal de trabalhadores registasse um valor médio de 271.

Gráfico 3- N° Total Trabalhadores



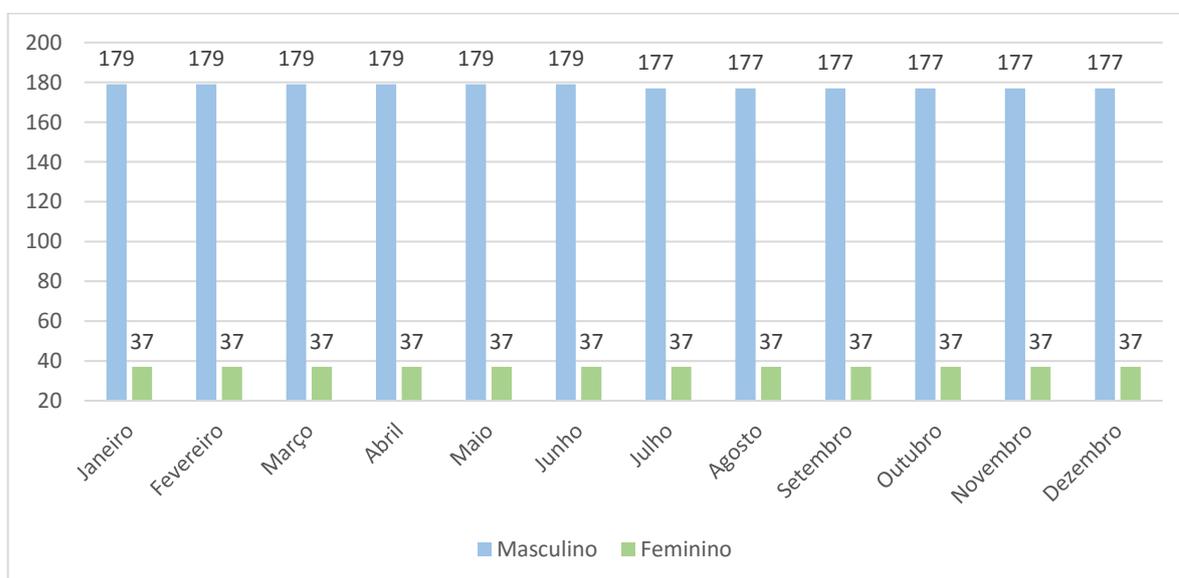
Apesar da tendência ser a de aumentar o número de trabalhadores com contrato individual de trabalho, é ainda bastante notória a diferença entre este número de trabalhadores e os que se encontram regime de cedência de interesse público (*Gráfico 4*).

Gráfico 4 - Nº Total Trabalhadores: Cedência Interesse Público e Contrato Individual Trabalho



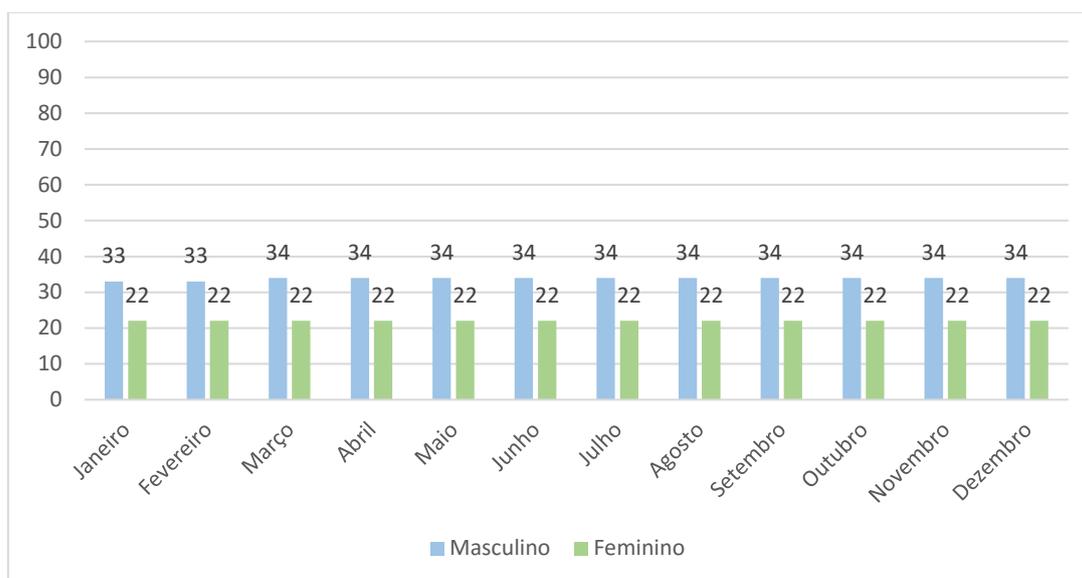
A evidente diferença no número de trabalhadores afetos a cada um dos regimes em vigor na AC, E.M., verifica-se também relativamente ao seu género (**Gráfico 5 e 6**).

Gráfico 5 - Nº Trabalhadores Cedência Interesse Público (Género)



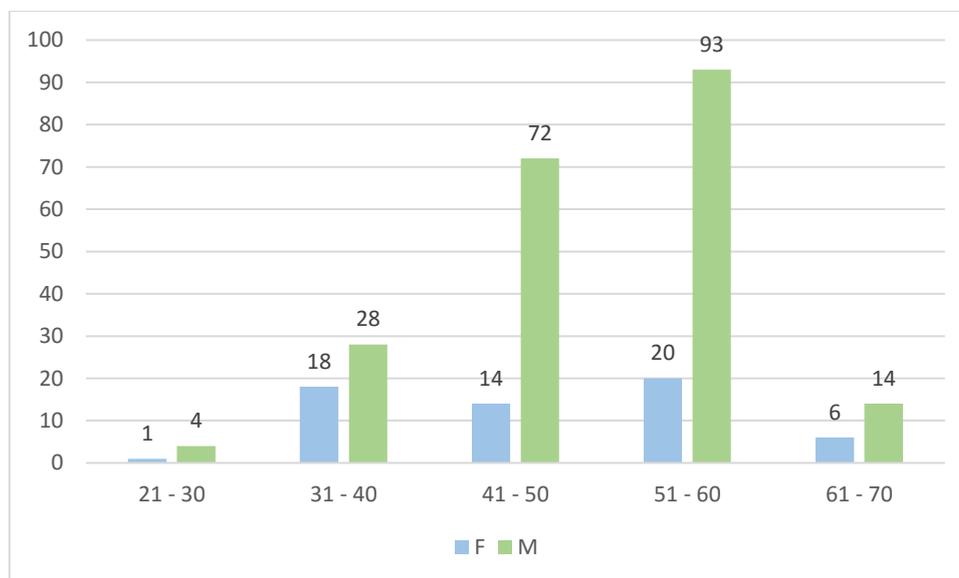
Devido ao maior número de trabalhadores em regime de cedência de interesse público, esta diferença apresenta sempre uma maior expressão nos trabalhadores que se encontram neste regime do que nos trabalhadores do regime privado.

Gráfico 6 - N° Trabalhadores Contrato individual Trabalho (Género)



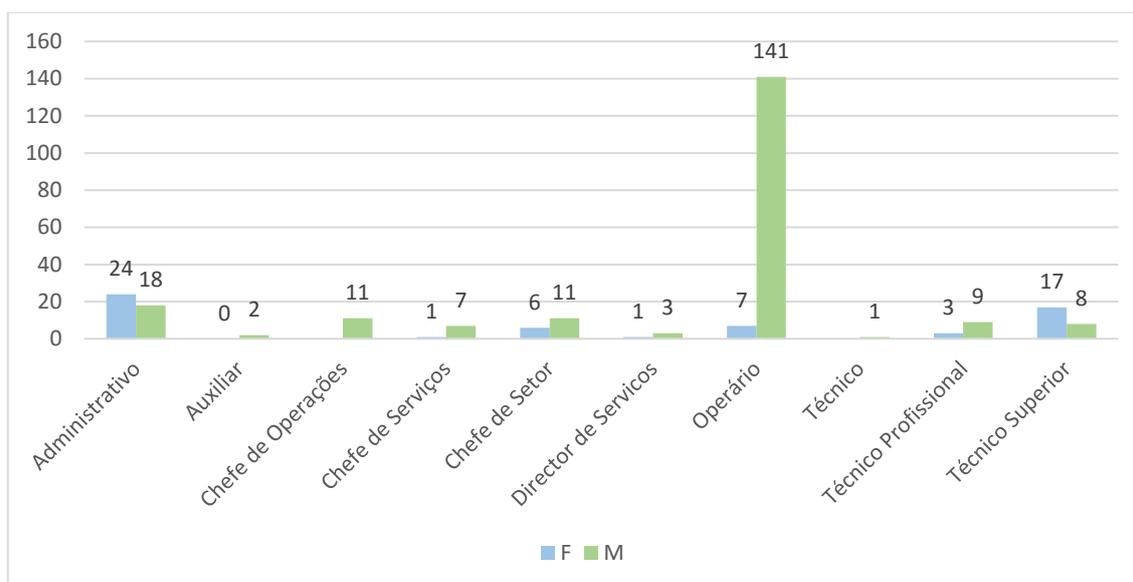
Analisando o **Gráfico 7**, onde está refletida a distribuição dos trabalhadores da AC, E.M. por faixa etária e género, verifica-se que a maioria dos trabalhadores se encontram entre os 51 e os 60 anos de idade. Trata-se de uma faixa etária composta por trabalhadores com grande experiência e conhecimento, que contribuem bastante para o desenvolvimento dos recém-admitidos e também para o sucesso da empresa.

Gráfico 7 - Distribuição dos trabalhadores Faixa Etária e Género



Analisando a distribuição dos trabalhadores de acordo com o seu género e categoria, conforme **gráfico 8**, verifica-se que o género masculino é o que desempenha funções mais operacionais e o género feminino desempenha funções mais administrativas.

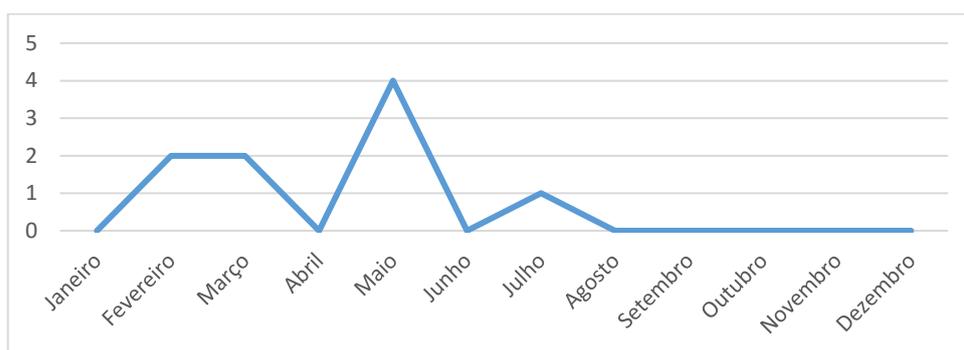
Gráfico 8 - Distribuição Trabalhadores Categoria e Género



A mobilidade interna tem sido uma política implementada na AC, E.M. nos últimos anos e, neste período, não foi exceção. Manteve-se sempre presente objetivo de otimizar os recursos humanos disponíveis, aumentar a polivalência dos mesmos e aumentar os seus níveis de motivação e satisfação. Neste sentido, durante o ano de 2017, registaram-se assim sete processos de mobilidade.

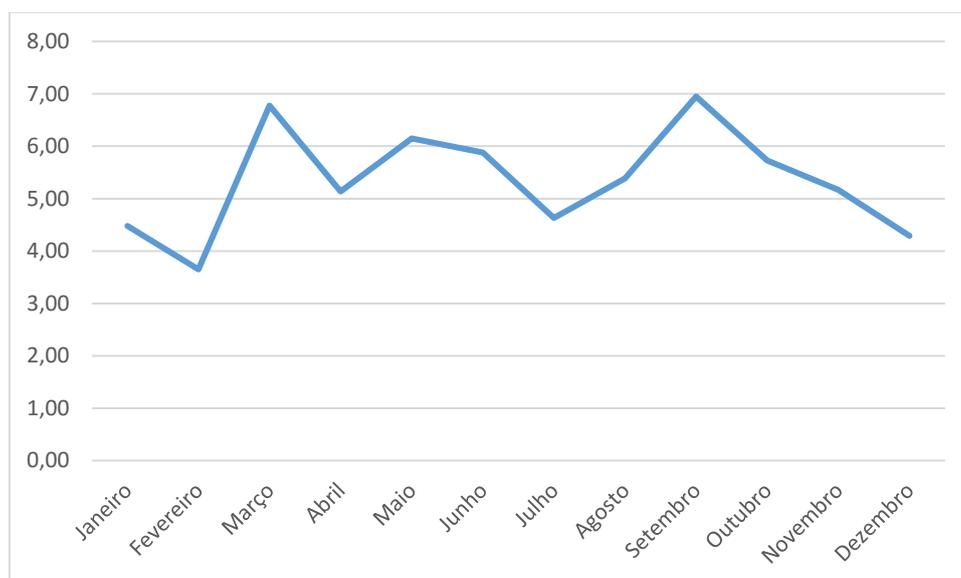
Ao analisar o gráfico (**Gráfico 9**), verifica-se que o primeiro semestre foi o período mais movimentado.

Gráfico 9 - Mobilidade Interna



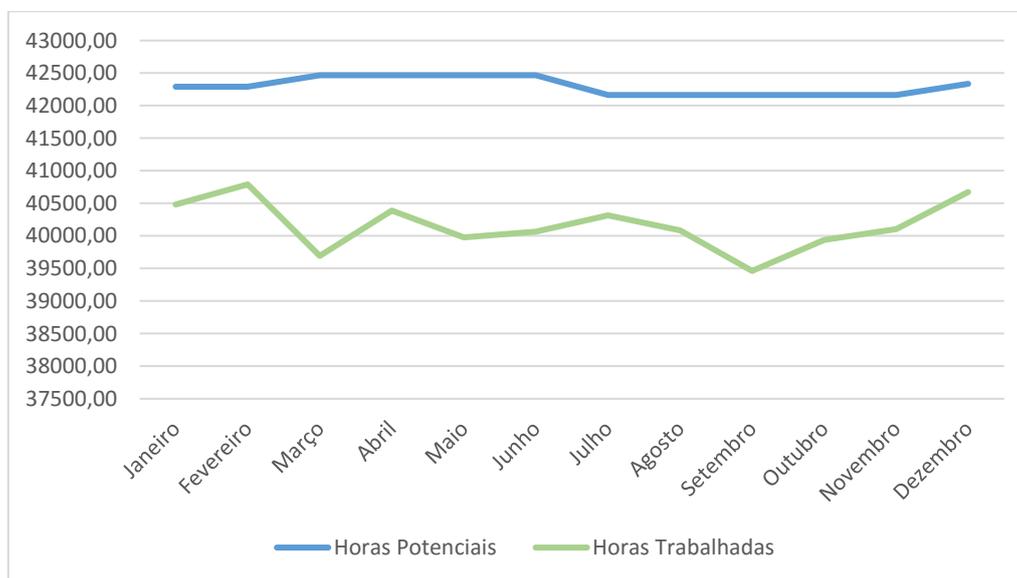
No ano de 2017, considerando o **gráfico 10**, o valor médio mensal da taxa de absentismo fixou-se em 5.35%. Esta taxa de absentismo que resulta, entre outras, de ausências por doença, por licença parental e por acidente de trabalho, acaba por ter um forte impacto na produtividade dos trabalhadores e nos resultados da AC, E.M..

Gráfico 10 - Taxa de Absentismo (%)



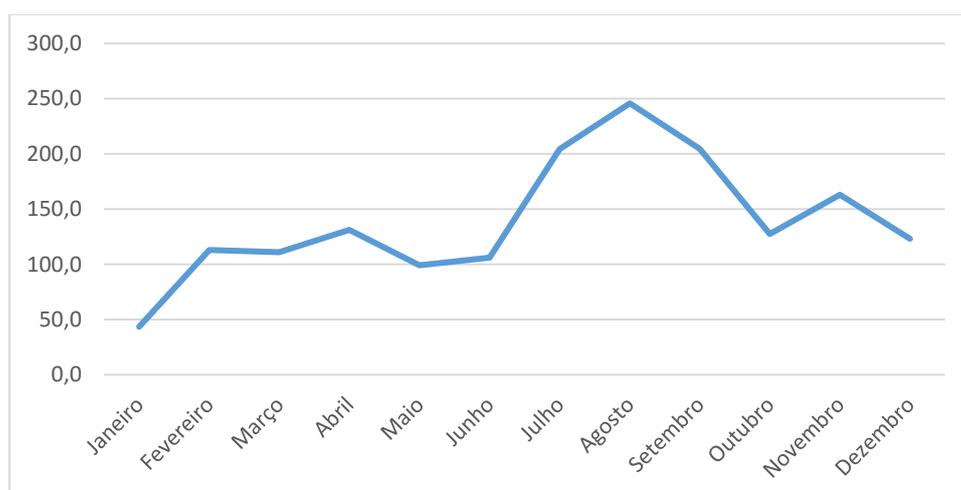
As taxas de absentismo apresentadas anteriormente encontram-se também relacionadas com o número total de horas potenciais e o número total de horas efetivamente trabalhadas; valores esses que se encontram apresentados no seguinte gráfico.

Gráfico 11 - N° Total Horas Potenciais e Horas Trabalhadas



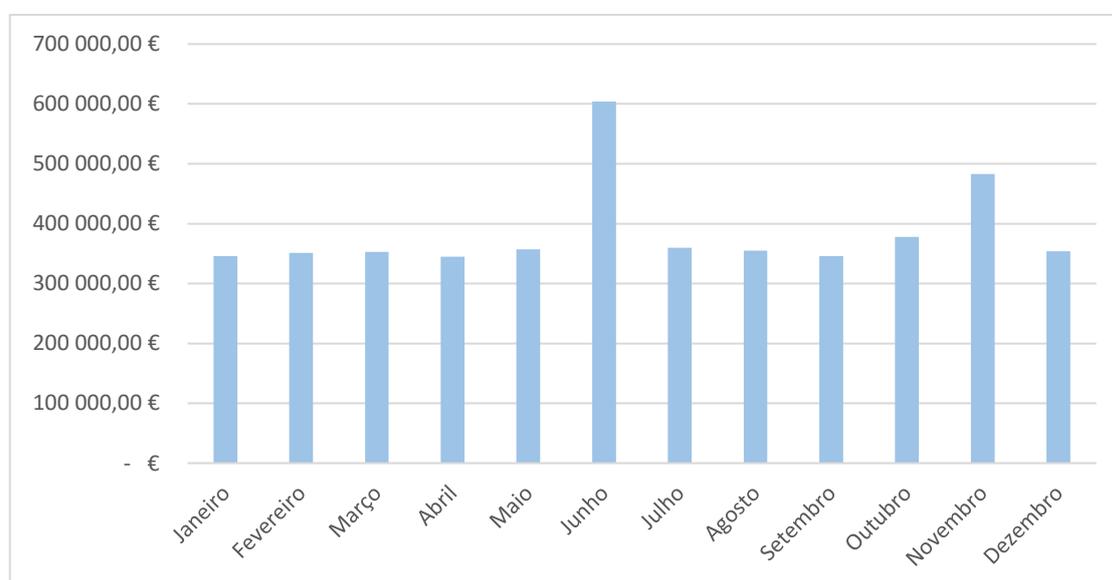
Quanto ao trabalho suplementar realizado na AC, E.M., ao longo do ano de 2017, quer tenha surgido de forma imprevista quer tenha sido previamente autorizado, apresentou um valor médio de 139.35 horas. Analisando o **gráfico 12**, verifica-se que o mês de agosto foi o que apresentou o valor mais elevado e o mês de janeiro o valor mais baixo.

Gráfico 12 - Nº Horas Trabalho Suplementar



A variação mensal do total das retribuições mensais pagas aos trabalhadores ao longo de 2017 apresentada no **gráfico 13**, deve-se, em parte, a fatores como o número de trabalhadores, mudanças de categoria, trabalho suplementar e, ainda, ao absentismo. No referido gráfico, *pode-se verificar que é o mês de junho, devido ao pagamento do subsídio de férias, que apresenta o valor mais elevado. Entretanto, o mês de novembro, devido ao pagamento dos 50% do subsídio de Natal, apresentou também um valor elevado.*

Gráfico 13 - Total Retribuições Mensais



Em 2017, tal como no ano anterior, foi aplicado o Sistema de Avaliação de Desempenho da AC, E.M. (SIADAC), estando assim previsto ter os seus resultados até ao final do primeiro semestre de 2018.

Durante o ano de 2017, o SAGP dinamizou ainda um conjunto de ações dirigidas ao público interno, assinalando algumas datas que se revestem de um caráter emocional para os trabalhadores.



Gabinete de Apoio (GA)

Tarifário

Em 2017, manteve-se o tarifário que vigorou em 2016, quer ao nível da estrutura, quer ao nível dos preços, tanto no serviço de abastecimento de água (AA), como no serviço de saneamento de águas residuais (AR).

Indicadores de Qualidade dos Serviços

Os Indicadores que se apresentam nos dois quadros que se seguem estão de acordo com a 3.^a geração do sistema de avaliação da ERSAR, que entrou em vigor em 2016.

Tendo-se procedido à devida atualização, importa referir que as alterações da 2.^a para a 3.^a geração foram, essencialmente, a redução de 16 para 14 indicadores, em cada um dos serviços, sendo que, dos quatro indicadores eliminados, três não eram aplicáveis à AC, E.M., em virtude de esta ser uma EG (Entidade Gestora) *em baixa*, que importa água tratada para consumo humano e exporta água residual bruta à EG *em alta*, Águas do Centro Litoral, S.A. (AdCL).

Com efeito, foram suprimidos, no serviço de AA, os indicadores Adequação da capacidade de tratamento e Cumprimento do licenciamento de captações e, no serviço de AR, Adequação da capacidade de tratamento e Análise de águas residuais realizadas, em que a aplicabilidade deste último era residual, uma vez que existe apenas uma pequena/micro ETAR sob a gestão da AC, E.M..

Relativamente à evolução da qualidade dos serviços prestados aos clientes, utilizadores dos sistemas, no âmbito do serviço de AA, importa, por um lado, sublinhar a manutenção da Boa qualidade sustentada em sete indicadores e a melhoria quantitativa em quatro, qualitativamente Medianos, que são a Adesão ao serviço, a Água não faturada, as Perdas reais e a Eficiência energética de instalações elevatórias. Por outro lado, reconhecendo a perda de qualidade nos indicadores Resposta a reclamações e sugestões e Cobertura dos gastos, impõe-se enquadrar essa perda de qualidade, com os seguintes fatores de contexto verificados em 2017:

- Mudança de duas aplicações informáticas, que tiveram implicações diretas no indicador Resposta a reclamações e sugestões, quer pelo aumento de reclamações, resultante da mudança da aplicação UBS, de suporte à área Comercial, para a *u@cloude*, quer pelo atraso na resposta a essas reclamações que passou a ser feita através da nova aplicação de gestão documental, *Filedoc*, que veio substituir a *Infoclipex*;
- Redução dos custos ao nível da importação de água para consumo humano, resultante da caducidade da obrigação contratual do pagamento de "consumo mínimo" à EG *em alta*, AdCL.

No que se refere à qualidade dos serviços prestados aos utilizadores, no âmbito do serviço de AR, a par da manutenção da Boa qualidade em cinco indicadores, realça-se a melhoria da

qualidade verificada na Ocorrência de inundações e na Cobertura de gastos, que passaram de Indicadores Medianos para indicadores com Boa qualidade, em 2017.

Havendo dois indicadores que melhoraram quantitativamente, mantendo, contudo, a qualidade Mediana, caso da Adesão ao serviço e da Ocorrência de colapsos estruturais em coletores, centraremos a nossa atenção nos quatro indicadores que apresentam qualidade Insatisfatória, em particular, Resposta a reclamações e sugestões e Cumprimento da licença de descarga, procurando melhorar o seu desempenho em 2018.

Ao nível da Eficiência energética de instalações elevatórias, que está a melhorar, gradual e consecutivamente o seu desempenho, continuaremos a desenvolver esforços no sentido de assegurar o processo de melhoria contínua, tal como ao nível da Reabilitação de coletores, apesar de, neste indicador, a qualidade Insatisfatória registada se poder explicar pelo facto de a rede de saneamento de águas residuais, sendo mais recente que a rede de abastecimento de água, não exigir o mesmo nível de reabilitação.

3ª GERAÇÃO DE INDICADORES - ERSAR

INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

INDICADOR	AC, ÁGUAS DE COIMBRA, E.E.M.			ERSAR	
	2017 (Não Auditados)	2016 (Auditados)	2015 (Auditados)	VALORES DE REFª	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
Acessibilidade do serviço aos utilizadores					
AA01	Acessibilidade física do serviço (%)	100	100	100	[90% a 100%] - Boa; [80 a 90[- Mediana; <80 - Insatisfatória
AA02	Acessibilidade económica do serviço (%)	0,32	0,32	0,33	[0 a 0,50%] - Boa; [0,50 a 1,00[- Mediana; >1,00 - Insatisfatória
Qualidade do serviço prestado aos utilizadores					
AA03	Ocorrências de falhas no abastecimento [nº/(1000 ramais.ano)]	0,0	0,0	0,1	[0,0 a 1,0[-Boa;]10 a 2,5[- Mediana; >2,5 - Insatisfatória
AA04	Água Segura (%)	99,52	99,60	99,53	[98,50 a 100[- Boa; [94,50 a 98,50[- Mediana; <94,50 - Insatisf.
AA05	Resposta a reclamações e sugestões (%)	76	100	100	100 - Boa; [85 a 100[- Mediana; <85 - Insatisfatória
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
Sustentabilidade económica					
AA06	Cobertura dos gastos (%)	124	120	106	[100 a 110[Boa; [90 a 100[ou]110 a 120[Med.; [0 a 90[ou >120 Insatisf.
AA07	Adesão ao serviço (%)	95,0	94,2	93,9	[95,0 a 100,0[- Boa; [90,0 a 95,0[- Med.; <90,0 - Insatisf.
AA08	Água não facturada (%)	24,5	24,8	24,6	[0 a 20,0[- Boa;]20,0 a 30,0[- Med.; >30 - Insatisfatória
Sustentabilidade infraestrutural					
AA09	Reabilitação de condutas (%/ano)	3,0	2,6	3,0	[1 a 4,0[- Boa; [0,8 a 1,0[ou]4 a 100[- Mediana; <08 - Insatisfatória
AA10	Ocorrências de avarias em condutas [nº/(100km . Ano)]	8	9	9	[0 a 30[- Boa;]30 a 60[- Mediana; >60 - Insatisfatória
Produtividade física dos recursos humanos					
AA11	Adequação dos recursos humanos (nº/1000 ramais)	2,7	2,7	2,6	[2 a 3,5[-Boa; [1,5 a 2[ou]3,5 a 4,3[- Med.; <1,5 ou >4,3 - Insatisfatória
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
Eficiência na utilização de recursos ambientais					
AA12	Perdas reais de água [l/(ramal.dia)]	140	141	138	[0 a 100[- Boa;]100 a 150[- Med.; >150 (litros /ramal /dia) - Insatisf.
AA13	Eficiência energética de instalações elevatórias [kwh/(m3.100m)]	0,49	0,50	0,51	[0,27 a 0,40[- Boa;]0,40 a 0,54[- Med.; >0,54 - Insatisfatória
Eficiência da prevenção da poluição					
AA14	Encaminhamento adequado das lamas do tratamento (%)	NA	NA	NA	100 - Boa; [95 a 100[- Mediana; <95 - Insatisfatória
NOTAS:	NA - não aplicável Verde - Qualidade Boa; Amarelo - Qualidade Mediana; Vermelho - Qualidade Insatisfatória				

3ª GERAÇÃO DE INDICADORES - ERSAR

INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

INDICADOR	AC, ÁGUAS DE COIMBRA, E.M.			ERSAR	
	2017 (Não Auditados)	2016 (Auditados)	2015 (Auditados)	VALORES DE REF ^a	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
Acessibilidade do serviço aos utilizadores					
AR01	Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%)	98	97	97	[85 a 100%] - Boa; [70 A 85] - Mediana;<70 - Insatisfatória
AR02	Acessibilidade económica do serviço (%)	0,23	0,23	0,24	[0 a 0,50] - Boa;]0,50 a 1,00[- Mediana;>1,00 - Insatisfatória
Qualidade do serviço prestado aos utilizadores					
AR03	Ocorrências de inundações [n°/(1000 ramais.ano)]	0,03	0,60	0,36	0 a 0,25 - Boa;0,25 a 1,0 - Mediana;>1,0 - Insatisfatória
AR04	Resposta a reclamações e sugestões (%)	84	99	98	100 - Boa; 85 a 99,99 - Mediana;<85 - Insatisfatória
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
Sustentabilidade económica					
AR05	Cobertura dos gastos (%)	102	97	101	[100 a 110] Boa; [90 a 100[ou]110 a 120] Med.; [0 a 90[ou >120 - Insatisf.
AR06	Adesão ao serviço (%)	94,0	93,4	93,2	100,0 a 95,0 - Boa; 95,0 a 90,0 - Med.; <90% - Insatisfatória
Sustentabilidade infraestrutural					
AR07	Reabilitação de colectores (%/ano)	0,2	0,2	0,2	1,0 a 4,0 - Boa; 0,8 a 1,0 ou 4,0 a 100,0 - Med.; 0,0 a 0,8 - Insatisfatória
AR08	Ocorrência de colapsos estruturais em colectores [n°/(100 km.ano)]	0,1	0,2	0,5	0,0 - Boa; 0,0 a 2,0 - Med.; >2,0 - Insatisfatória
Produtividade física dos recursos humanos					
AR09	Adequação dos recursos humanos [n°/(100km .ano)]	10,2	10,3	10,9	5,0 a 11,0 - Boa; 2,5 a 5,0 ou 11,01 a 14 - Med.; 0 a 2,5 ou >14 - Insatisfatória
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
Eficiência na utilização de recursos ambientais					
AR10	Eficiência energética de instalações elevatórias [kwh/(m3.100m)]	0,73	0,97	1,13	0,27 a 0,45 - Boa; 0,45 a 0,68 - Med.; >0,68 - Insatisfatória
Eficiência da prevenção da poluição					
AR11	Acessibilidade física ao tratamento (%)	100	100	100	100 - Boa; 100 a 95 - Med.; <95 - Insatisfatória
AR12	Controlo de descargas de emergência (%)	100	100	57	90 a 100 - Boa; 90 a 80 - Med.; <80 - Insatisfatória
AR13	Cumprimento da licença de descarga (%)	75	100	33	100 - Boa; 100 a 95 - Med.; <95 - Insatisfatória
AR14	Encaminhamento adequado das lamas do tratamento (%)	NA	NA	NA	100 - Boa; 100 a 95 - Med.; <95 - Insatisfatória
NOTAS:	NA - não aplicável				
	Verde - Qualidade Boa; Amarelo - Qualidade Mediana; Vermelho - Qualidade Insatisfatória				

Gabinete de Gestão de Ativos (GGA)

Em consonância com a referida Gestão Patrimonial de Infraestruturas, propõe-se a avaliação da condição dos Ativos/Instalações, numa perspetiva de longo prazo, com preponderância das componentes desempenho, risco e custo, alicerçado nas competências da informação, engenharia e gestão.

Com esta nova vertente, a AC, E.M. pretende realizar e manter um inventário dos seus ativos, proporcionar uma gestão e integração da informação relativa aos ativos verticais, e avaliar a condição de laboração de cada instalação. No fundo, implementar a adoção de práticas e a visão de longo prazo, realizar o planeamento, a manutenção e a reabilitação dos seus ativos, otimizar a amortização dos seus investimentos, alicerçando isto numa avaliação e gestão do risco.

Inventário

A **Gestão de Ativos Verticais**, enquanto parte da gestão do património dos ativos corpóreos, necessita de se basear num inventário o mais fidedigno possível.

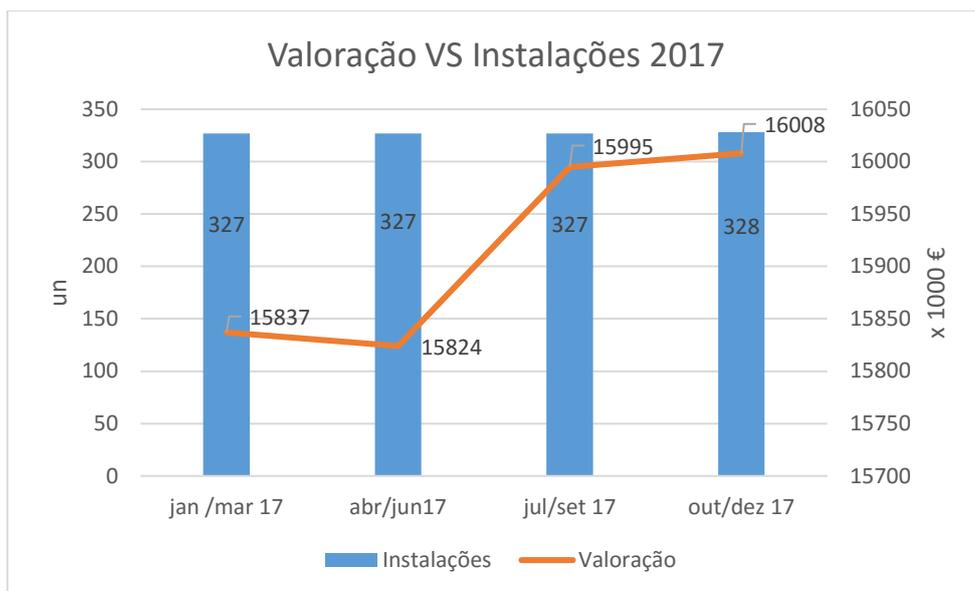
No final de 2017, é a seguinte a situação do inventário da AC, E.M. no que às instalações verticais diz respeito:

data	CAP	RSV	EEA	VRP	CPC	EEAR	ETAR	FSC	RET	GAL	EDI	Totais
dez 2017	2	69	29	117	23	41	2	17	17	3	8	328

De modo sistemático, continuámos a reunir as principais características dos nossos ativos, com base numa metodologia de avaliação e monitorização da sua condição física, nas vertentes de construção civil e equipamento, ao longo dos seus ciclos de vida.

Valoração Patrimonial

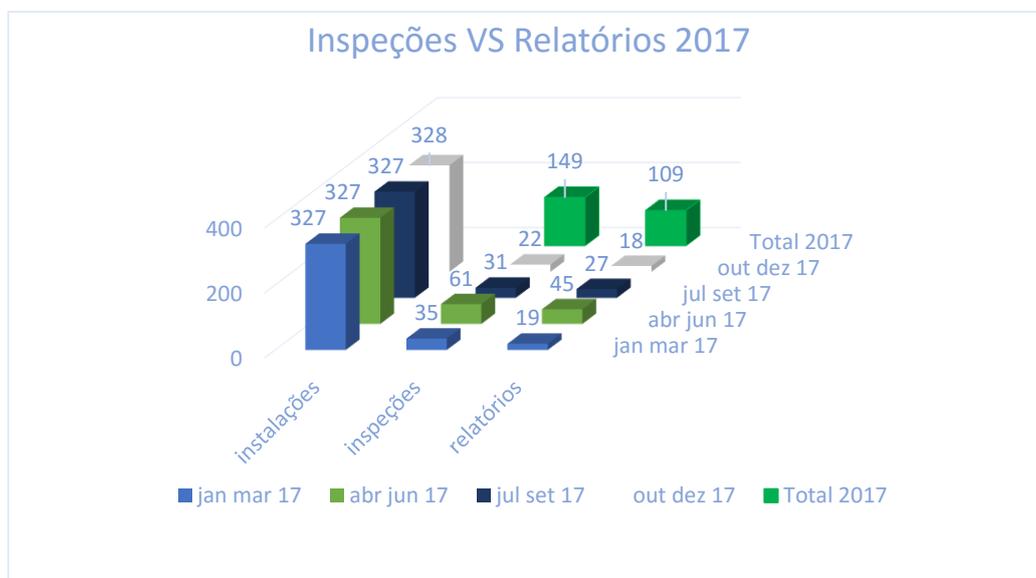
A Valoração Patrimonial é parte integrante do inventário, face à identificação de novas instalações e às obras de reabilitação efetuadas e respetivos períodos de vida. No final de 2017, estimamos em cerca de 16 milhões de euros o valor técnico das 328 instalações da AC, E.M., reportando-se a seguinte evolução ao longo de todo o ano.



Inspeções

Os objetivos para 2017 relativamente às inspeções e relatórios foram largamente superados. As inspeções efetuadas permitem uma melhor avaliação da condição das instalações e representam informação determinante para a implementação da Empreitada de Reabilitação das Instalações.

Efetuámos, ao todo, 149 inspeções, a que corresponderam 109 relatórios, distribuídos em cada trimestre da seguinte forma:



Avaliação da Condição

A consolidação de resultados para a Avaliação da Condição das instalações da AC, E.M. está a permitir uma melhor avaliação do estado de conservação das instalações que compõem os diferentes setores.

Como resultado dessa avaliação e análise de risco foram identificadas, em 2017, obras no valor 164.428.90 €, estando a empreitada a decorrer e abrangendo as seguintes instalações: RSV da Castanheira; RSV do Aeródromo de Cernache; RSV do Alto do Leão; RSV do Tovim de Cima; RSV do Tovim do Meio; RSV da Mata de São Pedro; RSV do Espírito Santo das Touregas; RSV de Santa Apolónia; RSV do Alto dos Cinco Reis; RSV de Vinha Mora; RSV da Marmeleira do Botão; RSV de Casal Novo; CPC 8 do Casal do Lobo; CPC 9 do Casal da Misarela; CPC 12 das Lagoas; CPC 18 do Marco dos Pereiros; CPC 20 de Almalaguês; Edifício Sede da AC, EM..

Estão praticamente concluídas as obras de RSV Vinha Mora, RSV Mata de São Pedro; RSV Tovim de Cima, RSV Tovim do Meio e RSV Alto dos 5 Reis, podendo estas instalações considerar-se requalificadas em 2017 (faltam pequenas tarefas nas vedações repostas e a higienização das células).

Plano de Inspeções 2017

O Plano de Inspeções de Ativos Verticais 2017 foi extraído do Plano Quinquenal 2017 – 2022 e está concluído. Teve, considerando todo o ano de 2017, um cumprimento global relativamente baixo de 74 %, que fica a dever-se ao atraso na implementação da Empreitada de Reabilitação de Instalações. Quer do GGA, quer da DPES, que não permitiu a execução das inspeções das instalações reabilitadas.

Globalmente, tendo presentes todas as inspeções realizadas (149), atingimos 93% de cumprimento do plano, considerando as inspeções principais, de correção da nota atribuída após correção das patologias.

Após apresentação, em 2016, da sinopse do Plano de Inspeções de Ativos Verticais, delinearíamos, no final desse ano, o Plano de Inspeções 2017, que mereceu a aprovação do CA.

Intervenções/Reabilitação de Edifícios

Para além dos trabalhos relativos à Gestão de Ativos Verticais, o Gabinete de Gestão de Ativos tem ainda desenvolvido trabalho na manutenção, adequação e reabilitação dos diferentes edifícios de apoio, incluindo Edifício Sede, o Edifício do Museu da Água, o Estaleiro e o Parque de Estacionamento.

Dentro das diferentes ações realizadas em 2017, destacamos, pela sua importância e valor dos investimentos concretizados, as seguintes obras:

• Edifício Sede da AC, E.M. – Requalificação Lambri e Fontanário	10.562,00 €
• Requalificação Alçado Principal do Edifício Operário da AC, E.M.	29.922,07 €
• Museu da água - Complemento da Fonte Cibernética de Coimbra	140.000,00 €
• Edifício Sede - Manutenção Preventiva e Corretiva do Sistema de Ar Condicionado	2.893,00 €
• Edifício Sede - Reparação e Pinturas, Diversas Zonas	64.752,78 €
• Edifício Oficinas – Construção de Laje Fungiforme. Auditório	16.856,57 €
• Edifício Principal – Retificação Escada do Bar, piso 0	4.599,50
• Edifício Principal - Reabilitação dos Pavimentos do Hall de Entrada	1.284,75 €
• Estaleiro – Requalificação e Reabilitação do pavilhão e Box's inertes	98.341,01 €

• Edifício Principal - Execução divisória em placas de gesso cartonado, na sala 2.27	2.500,00 €
• Edifício Oficinas – isolamento térmico das coberturas, Auditório e piso2	17.630,90 €
• Edifício Oficinas – escada auditório refeitório e bar (projeto estrutural)	2.500,01 €
• Edifício Principal – piso 2, hall e corredor, fornecimento e assentamento de soalho	2.320 €
• Edifício Museu da Água – requalificação da rede predial elétrica e edifício	35.000.00 €

O Gabinete de Gestão de Ativos é responsável pela manutenção e condição dos edifícios de apoio, sendo estes utilizados todos os setores da empresa.

Os procedimentos implementados, baseando-se numa análise de risco, pretendem despende os menores recursos financeiros possíveis, numa otimização dos investimentos realizados, função da avaliação da condição.

A gestão de ativos verticais, sendo transversal a toda a empresa, nunca está concluída, antes requer um esforço constante de atualização da informação, determinação da condição e gestão dos ciclos de vida dos ativos, despendendo para o efeito o menor valor possível de recursos financeiros.

Gestão Patrimonial de Infraestruturas (GPI)

Esta é uma atividade consolidada na AC, E.M., na sequência da sua implementação que vem já desde 2012. A GPI pretende apetrechar a Empresa Municipal de novos instrumentos de planeamento e de apoio à decisão, que permitam aumentar a fiabilidade e sustentabilidade das infraestruturas e promover a satisfação dos clientes.

Continuando com a metodologia já aplicada desde 2013. ao nível tático, em 2017 foi principalmente desenvolvido trabalho relativo ao Plano Tático, com a conclusão de 14 documentos de áreas de análise:

- 1 sistema de abastecimento de água (SAA) – Sistema Inferior;
- 3 sistemas de drenagem de águas residuais (SAR) – Ceira, Arzila macrófitas, e Moinhos;
- 10 sistemas de drenagem de águas pluviais (SAP) – Torres do Mondego, Chão do Bispo, Ançã e Vale Travesso, Fornos, Vera Cruz e Vila Verde, S. Silvestre e S. Martinho Árvore, Cioga, Misarela, Zona Central e Pinhal Marrocos.

Destes documentos resultaram 58 táticas infraestruturais, não infraestruturais e de operação e manutenção, que foram transmitidas aos setores competentes pela sua concretização.

No início de 2018, serão concluídos os documentos de análise dos SAR de Cabouco, Vil de Matos, e Choupal, cuja conclusão não foi possível em 2017, resultando assim na finalização da análise da totalidade dos sistemas que abrangem o território do concelho de Coimbra, cuja hierarquização foi efetuada em 2013.

Por outro lado, de modo a dar seguimento ao trabalho já desenvolvido e aprovado em termos táticos, para as primeiras áreas de análise, e no seguimento da comunicação das diferentes táticas aos setores em anos anteriores (no total de 208), foi realizada a monitorização das referidas táticas, de onde resultaram vários documentos síntese, dando conta do seu estado de execução.

Com a implementação destas táticas aprovadas por área de análise, pretende-se contribuir para a melhoria do funcionamento dos diferentes sistemas geridos pela AC, E.M., com a

consciência que sendo esta vertente transversal a toda a empresa municipal, as tarefas necessárias para o seu desenvolvimento nunca estão terminadas, antes constituem um constante desafio e uma constante procura da otimização do desempenho.

Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI)

O plano de comunicação da AC,E.M., em 2017, assentou em dois princípios fundamentais:

- fazer a pedagogia da sustentabilidade económica e ambiental do recurso água, cada vez mais valioso e escasso, respeitando as orientações da Estratégia Nacional de Educação Ambiental para o período 2017-2020, que pretende estabelecer um compromisso na construção da literacia ambiental em Portugal, pela urgência que se impõe na mudança de comportamentos que traduzam uma maior e melhor consciência das questões ambientais;
- valorizar e divulgar o património municipal associado à história do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais, no concelho de Coimbra, continuando a AC, E.M. a dar contributos para um conhecimento mais profundo da sua história, no âmbito da sua atuação de responsabilidade social.

Atendendo a estas premissas, o GCI concretizou as seguintes ações:

- Concluiu a campanha “Gota de Solidariedade”, iniciada e desenvolvida pelo GCI, ainda no final de 2016 e ao longo de 2017, em parceria com a LPCC-NRC, com resultados positivos ao nível da angariação de clientes para a adesão à fatura eletrónica e ao débito direto;
- Deu início à campanha “Beba água de qualidade, Beba Águas de Coimbra”, no âmbito do apoio institucional aos jogos universitários (EUSA Games), no primeiro semestre de 2017, posicionando-a numa mensagem essencial: o consumo de água da torneira como parte integrante de um estilo de vida saudável;
- No âmbito desta campanha, que nasceu com o apoio aos EUSA Games, o GCI deu início, em meados de 2017, ao projeto de desenvolvimento da garrafa de água reutilizável da AC, E.M., que se pretende que venha a ser a principal peça de comunicação desta campanha;
- Renovou, ainda, a campanha publicitária na imprensa, nos pendões da fachada do edifício sede, nas redes sociais, em várias peças de comunicação e nas estruturas de outdoor;
- Promoveu uma campanha de curta duração (um mês), na época de natal e ano novo, com uma mensagem ambiental - “Em 2018, dê mais valor à água. Preserve-a.”;
- Dinamizou o início da investigação e edição da obra “Saneamento e águas residuais em Coimbra: século e meio em prol da saúde e bem estar das populações, 1865 - 2015”, da autoria do investigador José Amando Mendes;

- Organizou, no âmbito da comunicação interna, o Dia da Empresa, com a iniciativa “Caminhar pela Água”, realizada em parceria com o clube *Coimbra Trail Running*, proporcionando aos colaboradores uma atividade lúdica, desportiva e cultural que teve o mérito de enaltecer o património da água;
- Ainda no âmbito da comunicação interna, o GCI assinalou as principais datas comemorativas com os colaboradores, nomeadamente o Dia do Pai, Dia da Mãe, Dia Internacional da Mulher, Dia Mundial da Criança e quadra natalícia.

Além destas ações, em 2017, o GCI promoveu a reestruturação do site institucional, com o objetivo de, no início de 2018, apresentar uma imagem renovada e de o tornar responsivo para aplicações *mobile* (*tablets* e *smartphones*).

Sendo uma das principais atribuições desta unidade orgânica a de garantir a correta aplicação e divulgação da imagem institucional da AC, E.M., o GCI promoveu a decoração de quatro viaturas elétricas, que exibem a mensagem “zero emissões de carbono”.

Por fim, o GCI prosseguiu a comunicação direta aos clientes, através do envio de cartas que acompanham os relatórios das análises à água, bem como da divulgação da atividade da AC no site, nas redes sociais e através da articulação com os órgãos de comunicação social.

Museu da Água de Coimbra (MA)

No âmbito da **Educação Ambiental**, indo ao encontro do objetivo de dar continuidade à intervenção pedagógica e cultural na comunidade de forma mais eficaz, em março de 2017, a Administração da Águas de Coimbra, deliberou a autonomização do Museu da Água.

O Museu da Água de Coimbra, dia após dia, continua a consolidar-se não só no panorama cultural, mas também ambiental. A sua agenda cultural tem refletido a preocupação de chegar a todos os públicos e gerações.

No âmbito das iniciativas de natureza cultural, ao longo do ano foram apresentadas sete exposições.

Tabela 1 - N.º total de visitantes por exposição

Exposições programadas	N.º visitantes
"Montanhas: uma paixão sem limites"	1252
"Saneamento e Águas Residuais em Coimbra: descoberta das suas origens, 1870 – 1910", exposição documental, comemorativa do 10º aniversário do Museu da Água de Coimbra e Dia Mundial da Água	1885
"Coisas pequenas, feitas com amor"	973
"Os invertebrados aquáticos como indicadores da qualidade dos rios"	1023
"Silêncios que falam"	1291
"Raízes_o_oimaginárioveloz"	1584
Exposições não programadas	
"Fantoches, Cabeçudos, Gigantones e outras Formas Animadas - Artes Tradicionais"	214
	8222

A sensibilização foi uma componente fundamental no Museu da Água de Coimbra. O MA procurou distinguir-se como um espaço aberto à reflexão e ao debate, privilegiando o pensamento crítico na perspetiva de uma cidadania consciente e participativa. Em parceria com o MARE - Centro de Ciências do Mar e do Ambiente, apresentou um ambicioso ciclo de seminários, sobre temas relacionados com as massas de água da bacia do Mondego, em que investigadores, professores e outros convidados apresentaram uma visão geral sobre os temas.

Tabela 2 – N.º total de participantes nos seminários, organizados em parceria com o MARE

Seminário	N.º participantes
"As cheias do Mondego"	50
"Hidrologia e a Bacia do Mondego"	49
"A lampreia é um peixe?" "A lampreia na gastronomia"	27
"Como as plantações com eucaliptos podem afetar as comunidades de pequenos ribeiros (e como este efeito pode ser minimizado)" "A água em plantações florestais – boas práticas para uma gestão florestal sustentável"	30
"Enriquecimento em nutrientes e os pequenos ribeiros"	22
"Praias fluviais na Bacia do Mondego – monitorização e valorização"	25
"Os animais e as plantas dizem como vai o rio"	19
"O "milagre da torneira" em Coimbra: história do abastecimento de água à cidade do Mondego"	33
"Reabilitação do Mondego para os peixes migradores"	24
"O lagostim vermelho da Luisiana no baixo Mondego e em Portugal. Impactes, controlo e aproveitamento da espécie"	23
	302

Relevantes para o Museu da Água de Coimbra são as atividades de Educação Ambiental para o público escolar. Mais uma vez, os professores e educadores foram convidados a preparar o ano escolar articulando os seus conteúdos programáticos com o MA.

Tabela 3 - N.º total de crianças que participaram nas atividades do Museu

Atividade	N.º participantes
Visitas ao Museu	1569
O Museu vai à escola	1654
	3223

Por último, destacar que, em 2017, o Museu da Água de Coimbra registou um total de 16.093 entradas e o seu trabalho ficou reconhecido com a apresentação de comunicações nos seguintes eventos: Colóquio Internacional Património Cultural e Museus e ENEG 2017.

Gabinete de Sistemas de Informação (GSI)

No ano de 2017, incidimos a atenção na consolidação das aplicações, no planeamento da renovação dos serviços de comunicações e no aumento da disponibilidade das infraestruturas.

Aplicações

Com especial destaque para a implementação de uma nova aplicação de gestão documental, 2017 contemplou um investimento de cerca de 80.000€. A desmaterialização foi iniciada com o arranque em produtivo da nova ferramenta de gestão documental, abrangendo desde logo processos transversais a toda a Organização. Com origem externa (por ex. Reclamações), possibilitando um acompanhamento pormenorizado da respetiva circulação e tratamento, a obtenção de informação estatística de tempos de resposta e quantidades trabalhadas, emissão de alertas para prazos e necessidade de intervenção e envio de resposta totalmente suportada por documento digital. Com origem interna (por ex. Informação Interna), através da sua criação e circulação exclusivamente em suporte digital, a emissão de parecer, de despacho ou deliberação, são realizadas no mesmo suporte, inclusivamente a assinatura, efetuada através certificado digital com autenticação. A área Comercial também foi alvo de melhoria, com a atualização da respetiva ferramenta de gestão comercial. Esta ação, para além da típica atualização de *software*, de forma a mantê-lo em sintonia com as últimas versões disponíveis, permitiu uma poupança anual de 18.000€ em licenciamento.

Comunicações

Em 2017, mantivemos os quatro pontos de entrega (edifício sede, loja do cidadão, estaleiro de eiras e museu da água), as 155 instalações com gestão remota e todos os respetivos contratos de serviços. Aumentámos o número de equipamentos com cobertura funcional de dados móveis (sem aumento de custos nas comunicações), para assim dar resposta às necessidades da futura implementação da solução de mobilidade das equipas de exploração e manutenção, e também o número de canais disponíveis para o pré-atendimento telefónico.

Infraestrutura

A infraestrutura comum e respetivos custos de exploração e manutenção mantiveram-se inalterados: oito servidores físicos, 30 servidores virtuais, 12 bastidores de rede e 150 postos de trabalho. Conforme planeado, em face da necessidade de alinhar os procedimentos com as novas ferramentas e metodologias de trabalho, a concretização do investimento foi transportada para 2018.

Suporte

Foram criados 712 pedidos de suporte, dos quais: 74% foram resolvidos no primeiro dia, 8% até ao quinto dia e 18% após o quinto dia.



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Nos termos do n.º 3 do artigo 24º - Contabilidade e documentos de prestação de contas, dos estatutos da AC, E.M., juntam-se as demonstrações financeiras para o efeito elaboradas:

Balanço;

Demonstração dos resultados por naturezas;

Demonstração dos resultados por funções;

Demonstração das alterações no capital próprio;

Demonstração dos fluxos de caixa e seu desenvolvimento;

Anexo.

ANEXO N.º 1

Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.

BALANÇO

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

	Notas	31/12/2017	31/12/2016
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	9	58 747 318,49	58 789 467,60
Ativos intangíveis	8	15 235,42	24 914,45
Ativos por impostos diferidos	18.1	4 061,57	9 945,58
		58 766 615,48	58 824 327,63
Ativo corrente			
Inventários	12	235 768,33	224 682,70
Clientes	18.2	4 891 121,06	3 657 748,35
Estado e outros entes públicos			20 596,33
Outros créditos a receber	18.3	362 565,80	442 924,69
Diferimentos	18.4	89 939,40	99 707,67
Caixa e depósitos bancários	18.5	16 463 808,24	14 987 163,10
		22 043 202,83	19 432 822,84
Total do ativo		80 809 818,31	78 257 150,47
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
Capital próprio			
Capital subscrito		40 000 000,00	40 000 000,00
Reservas legais		716 911,56	647 694,43
Outras reservas		5 143 363,33	3 828 237,88
Resultados transitados		317 344,91	317 344,91
Ajustamentos/outras variações no capital próprio		15 750 507,71	16 309 915,56
Resultado líquido do período		2 013 504,16	1 384 342,58
Total do capital próprio		63 941 631,67	62 487 535,36
PASSIVO			
Passivo não corrente			
Provisões	14.1	724 743,96	766 303,01
Financiamentos obtidos	18.8	6 000 000,06	6 666 666,72
Outras dívidas a pagar	18.9	1 497 965,22	1 498 306,42
		8 222 709,24	8 931 276,15
Passivo corrente			
Fornecedores	18.6	1 998 298,57	3 419 065,52
Estado e outros entes públicos	18.7	857 625,19	673 822,61
Financiamentos obtidos	18.8	666 666,66	666 666,66
Outras dívidas a pagar	18.9	5 122 886,98	2 078 784,17
		8 645 477,40	6 838 338,96
Total do passivo		16 868 186,64	15 769 615,11
Total do capital próprio e do passivo		80 809 818,31	78 257 150,47

ANEXO N.º 2

Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	Períodos	
		31/12/2017	31/12/2016
Vendas e serviços prestados	13	25 595 194,68	24 887 243,38
Subsídios à exploração	15.1	1 228,02	7 216,47
Trabalhos para a própria entidade	19	97 336,73	85 415,27
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	20	-6 672 624,78	-6 497 498,83
Fornecimentos e serviços externos	21	-7 984 857,12	-7 401 328,26
Gastos com o pessoal	26	-5 757 712,54	-5 737 961,92
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	11	-71 790,91	55 081,86
Provisões (aumentos/reduções)	22	21 559,05	-747 276,58
Outros rendimentos	23	1 448 403,66	1 646 585,26
Outros gastos	24	-170 466,23	-113 555,57
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		6 506 270,56	6 183 921,08
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	25	-3 866 914,80	-4 394 425,12
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		2 639 355,76	1 789 495,96
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados			
Resultado antes de impostos		2 639 355,76	1 789 495,96
Imposto sobre o rendimento do período e imposto diferido	17	-625 851,60	-405 153,38
Resultado líquido do período		2 013 504,16	1 384 342,58

ANEXO N.º 3
 Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.
 DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES
 EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

RUBRICAS	Notas	2017				2016			
		atividades			total	atividades			total
		Abastecimento de água	Águas residuais	Águas pluviais		Abastecimento de água	Águas residuais	Águas pluviais	
Vendas e serviços prestados	13.2	14 678 803,51	10 476 541,04	439 850,13	25 595 194,68	14 425 867,75	10 222 012,64	239 362,99	24 887 243,38
Custo da vendas e dos serviços prestados									
			-10 263		-22 114				-21 752
Diretos		-10 971 469,61	281,12	-880 104,08	854,81	-10 858 898,99	-9 937 292,32	-956 521,82	713,13
Indiretos		-441 938,20	-407 746,80	-40 972,30	-890 657,30	-788 298,78	-725 234,88	-63 063,90	-1 576 597,56
Resultado bruto		3 265 395,70	-194 486,88	-481 226,25	2 589 682,57	2 778 669,98	-440 514,56	-780 222,73	1 557 932,69
Outros rendimentos		538 941,05	1 170 598,00	5 276,79	1 714 815,84	728 895,85	1 141 535,57	6 535,56	1 876 966,98
Gastos de distribuição		-378 892,28	-285 831,01		-664 723,29	-415 058,67	-313 114,43		-728 173,10
Gastos administrativos		-409 246,29	-378 473,30	-42 233,54	-829 953,13	-389 409,30	-362 522,10	-51 743,64	-803 675,04
Gastos Investigação e Desenvolvimento									
Outros gastos		-81 776,17	-84 333,31	-4 356,75	-170 466,23	-75 389,04	-33 269,33	-4 897,20	-113 555,57
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		2 934 422,01	227 473,50	-522 539,75	2 639 355,76	2 627 708,82	-7 884,85	-830 328,01	1 789 495,96
Gastos de financiamento									
Resultados antes de impostos					2 639 355,76				1 789 495,96
Impostos sobre o rendimento do período					-625 851,60				-405 153,38
Resultado líquido do período					2 013 504,16				1 384 342,58

ANEXO Nº 4

Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NO PERÍODO DE 2016

DESCRIÇÃO	CAPITAL PRÓPRIO ATRIBUÍDO AOS DETENTORES DO CAPITAL DA EMPRESA-MÃE							
	Capital realizado	Reservas legais	Outras reservas	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total	
Posição no início do período de 2016	1	40 000 000,00	639 692,11	3 676 193,79	317 344,91	17 343 336,77	160 046,41	62 136 613,99
Alterações no período								
Outras alterações reconhecidas no capital próprio			8 002,32	152 044,09		-1 033 421,21	-160 046,41	-1 033 421,21
	2		8 002,32	152 044,09		-1 033 421,21	-160 046,41	-1 033 421,21
Resultado Líquido do período	3						1 384 342,58	1 384 342,58
Resultado integral	4=2+3		8 002,32	152 044,09		-1 033 421,21	1 224 296,17	350 921,37
	5							
Posição no fim do período de 2016	6=1+2+3+5	40 000 000,00	647 694,43	3 828 237,88	317 344,91	16 309 915,56	1 384 342,58	62 487 535,36

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NO PERÍODO DE 2017

DESCRIÇÃO	CAPITAL PRÓPRIO ATRIBUÍDO AOS DETENTORES DO CAPITAL DA EMPRESA-MÃE							
	Capital realizado	Reservas legais	Outras reservas	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total	
Posição no início do período de 2017	6	40 000 000,00	647 694,43	3 828 237,88	317 344,91	16 309 915,56	1 384 342,58	62 487 535,36
Alterações no período								
Outras alterações reconhecidas no capital próprio			69 217,13	1 315 125,45		-559 407,85	-1 384 342,58	-559 407,85
	7		69 217,13	1 315 125,45		-559 407,85	-1 384 342,58	-559 407,85
Resultado Líquido do período	8						2 013 504,16	2 013 504,16
Resultado integral	9=7+8		69 217,13	1 315 125,45		-559 407,85	629 161,58	1 454 096,31
	10							
Posição em 31 de dezembro de 2017	6+7+8+10	40 000 000,00	716 911,56	5 143 363,33	317 344,91	15 750 507,71	2 013 504,16	63 941 631,67

ANEXO Nº 5
 ENTIDADE: AC, ÁGUAS DE COIMBRA, E.M.
 DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA
 EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

RUBRICAS	Períodos	
	31/12/2017	31/12/2016
<u>Fluxos de caixa das atividades operacionais</u>		
Recebimentos de Clientes	26 371 613,90	26 713 328,63
Pagamentos a fornecedores	-14 469 831,97	-21 478 578,89
Pagamentos ao Pessoal	-5 844 422,61	-5 687 411,18
Caixa gerada pelas operações	6 057 359,32	-452 661,44
Recebimento do imposto sobre o rendimento		217,36
Pagamento do imposto sobre o rendimento	-565 998,82	-179 104,07
Outros recebimentos	4 536 069,69	3 379 192,32
Outros pagamentos	-4 350 141,17	-3 201 775,41
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)	5 677 289,02	-454 131,24
<u>Fluxos de caixa das atividades de investimento</u>		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos fixos tangíveis	-4 022 015,29	-2 034 452,96
Ativos Intangíveis	-51 038,16	-84 501,30
Outros Ativos		-618 561,14
Recebimentos provenientes de:		
Ativos fixos tangíveis	3 382,49	7 739,00
Subsídios ao investimento	535 693,74	927 331,30
Juros e rendimentos similares		
Dividendos		
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)	-3 533 977,22	-1 802 445,10
<u>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</u>		
Pagamentos respeitantes a:		
Financiamentos obtidos	-666 666,66	-666 666,66
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)	-666 666,66	-666 666,66
Variação de caixa e seus equivalentes (1 + 2 + 3)	1 476 645,14	-2 923 243,00
Efeito das diferenças de câmbio		
Caixa e seus equivalentes no início do período	14 987 163,10	17 910 406,10
Caixa e seus equivalentes no fim do período	16 463 808,24	14 987 163,10

ANEXO Nº 5 (Desenvolvimento)
Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.
DESENVOLVIMENTO DA DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

RUBRICAS	31/12/2017	31/12/2016
<u>Fluxos de caixa das atividades operacionais - método directo</u>		
RECEBIMENTOS DE CLIENTES		
Venda de água e outras tarifas	26 371 613,90	26 713 328,63
PAGAMENTOS A FORNECEDORES	-14 469 831,97	-21 478 578,89
PAGAMENTOS AO PESSOAL		
Remunerações do conselho de administração	-93 129,59	-47 330,97
Remunerações do pessoal	-4 038 309,43	-3 993 328,98
Remunerações adicionais	-445 396,54	-433 047,52
Prestações complementares	-19 244,13	-22 515,48
Gratificações e prémios de produtividade	-2 136,74	
Pensões	-1 081,55	-717,76
Encargos s/remunerações	-1 003 419,21	-979 541,72
Seguros de acidentes de trabalho	-64 149,74	-63 480,75
Gastos de ação social		
Outros pagamentos ao pessoal	-177 555,68	-147 448,00
CAIXA GERADA PELAS OPERAÇÕES	6 057 359,32	-452 661,44
RECEBIMENTO DO IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO		217,36
PAGAMENTO DO IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO	-565 998,82	-179 104,07
OUTROS RECEBIMENTOS RELATIVOS À ATIVIDADE OPERACIONAL		
Recebimentos de serviços suplementares	76 841,58	42 561,49
Recebimentos de subsídios à exploração	662,88	7 216,47
Outros recebimentos operacionais	272 435,74	304 157,85
Recebimentos consignados		
Retenção de imposto sobre o rendimento	574 854,00	560 998,00
Restantes impostos		5,73
Contribuições para segurança social e CGA	463 048,14	453 870,56
Tarifa RSU	2 762 331,99	1 844 707,72
Outros recebimentos consignados	180 938,33	165 674,50
Taxa gestão resíduos	204 957,03	
OUTROS PAGAMENTOS RELATIVOS À ATIVIDADE OPERACIONAL		
Pagamentos de impostos directos	-1 000,28	-1 007,10
Pagamentos de impostos indirectos	-5 430,17	-4 836,43
Outros pagamentos operacionais	-119 711,84	-90 606,25
Pagamentos consignados		
Retenção de imposto sobre o rendimento	-586 267,44	-565 844,06
Restantes impostos		
Contribuições para segurança social e CGA	-463 723,64	-452 686,67
Tarifa RSU	-2 719 131,52	-1 843 674,57
Outros pagamentos consignados	-266 272,43	-243 120,33
Taxa gestão resíduos	-188 603,85	
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS (1)	5 677 289,02	-454 131,24

(continua)

ANEXO Nº 5 (Desenvolvimento)
Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.
DESENVOLVIMENTO DA DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	31/12/2017	31/12/2016
PAGAMENTOS RESPEITANTES A:		
ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS	-4 022 015,29	-2 034 452,96
ATIVOS INTANGÍVEIS	-51 038,16	-84 501,30
OUTROS ATIVOS		-618 561,14
RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE:		
INVESTIMENTOS FINANCEIROS		
Ativos fixos tangíveis	3 382,49	7 739,00
Ativos intangíveis		
SUBSÍDIOS AO INVESTIMENTO		
Particulares	152 759,52	148 827,52
POSEUR	360 732,50	
QREN - POVT		778 503,78
Outros subsídios ao investimento (Fundo Ambiental)	22 201,72	
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO (2)	-3 533 977,22	-1 802 445,10
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	31/12/2017	31/12/2016
PAGAMENTOS RESPEITANTES A:		
FINANCIAMENTOS OBTIDOS	-666 666,66	-666 666,66
DIVIDENDOS		
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO (3)	-666 666,66	-666 666,66
VARIAÇÃO DE CAIXA E SEUS EQUIVALENTES (4) = (1) + (2) + (3)	1 476 645,14	-2 923 243,00
EFEITO DAS DIFERENÇAS DE CÂMBIO		
CAIXA E SEUS EQUIVALENTES NO INÍCIO DO PERÍODO	14 987 163,10	17 910 406,10
CAIXA E SEUS EQUIVALENTES NO FIM DO PERÍODO	16 463 808,24	14 987 163,10

ANEXO N° 6

Anexo

1. Identificação da entidade e período de relato

1.1 - Designação da entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.

1.2 - Sede: Rua da Alegria n°.111, 3000 - 018 COIMBRA

1.3 - Natureza da atividade: Distribuição de água

1.4 - Designação e sede da empresa-mãe final e local onde podem ser obtidas cópias das demonstrações financeiras consolidadas:

Câmara Municipal de Coimbra.

Praça 8 de Maio, 3000-300 Coimbra

1.6 - O período de relato corresponde ao período de 01/01/2017 a 31/12/2017.

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

2.1 - O referencial contabilístico usado na preparação das demonstrações financeiras é o Sistema de Normalização Contabilística.

3. Adoção pela primeira vez das NCRF - divulgação transitória
N/A

4. Principais políticas contabilísticas

4.1 - Bases de mensuração usadas na preparação das demonstrações financeiras.

As presentes demonstrações financeiras possuem os requisitos necessários que permitem assegurar a comparabilidade, quer com as demonstrações financeiras de períodos anteriores, quer com as demonstrações financeiras de outras entidades e representam de forma estruturada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da AC, E.M. e destinam-se a satisfazer as necessidades de informação dos seus utentes.

Continuidade

As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos registos contabilísticos da empresa, mantidos de acordo com as

normas contabilísticas e de relato financeiro em vigor à data da elaboração das demonstrações financeiras.

Regime do acréscimo (periodização económica)

As transações são contabilisticamente reconhecidas quando são geradas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos são registados nas rubricas "Outros créditos a receber", "Outras dividas a pagar" e "Diferimentos".

Consistência

As Demonstrações Financeiras são consistentes de um período para o outro, quer a nível da apresentação, quer dos registos contabilísticos que lhes dão origem. Desta forma é proporcionada informação fiável e mais relevante para os utentes.

Compensação

Devido à sua importância, os Ativos e Passivos são relatados separadamente, assim como os Gastos e os Rendimentos, não devendo, por isso, ser compensados.

Informação comparativa

A informação comparativa deve ser divulgada, nas Demonstrações Financeiras, com respeito ao período anterior. As políticas contabilísticas devem ser consistentes ao longo de todo o tempo. Se se proceder a alterações das políticas contabilísticas, as quantias comparativas afetadas pela reclassificação devem ser divulgadas, tendo em conta:

- a) A natureza da reclassificação;
- b) A quantia de cada item ou classe de itens que tenha sido reclassificada; e
- c) Razão para a reclassificação.

4.2 - Outras políticas contabilísticas relevantes

Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis são mensurados pelo método do custo, sendo que, quando adquiridos ao exterior são valorizados ao custo de aquisição e quando realizados por administração própria, são valorizados ao custo de produção.

Para os ativos transferidos pela Câmara Municipal de Coimbra, foi adotado o custo de construção.

As depreciações são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As despesas de conservação e reparação que não aumentem a vida útil dos ativos nem resultem em benfeitorias ou melhorias significativas nos elementos dos ativos fixos tangíveis, são registadas como gastos do exercício em que ocorrem.

Os ativos fixos tangíveis em curso representam ativos que ainda não reúnem as condições necessárias para funcionamento ou utilização. Estes ativos passarão a ser depreciados a partir do momento em que os ativos subjacentes estejam disponíveis para uso e em condições necessárias para operar de acordo com o pretendido pela gestão. No caso dos ativos fixos tangíveis por empreitada, a depreciação inicia com a assinatura do auto de receção provisória.

O desconhecimento dos ativos fixos tangíveis e respetivo ganho ou perda, resultantes da venda ou abate, são determinados pela diferença entre o preço de venda e o valor líquido contabilístico na data de alienação ou abate, sendo registados na demonstração dos resultados, nas rubricas «Outros rendimentos» ou «Outros gastos».

Trabalhos para a própria entidade

Os trabalhos para a própria entidade correspondem aos gastos associados à construção de infraestruturas de água e saneamento, por administração própria (ramais de água e saneamento) e incluem encargos com materiais, máquinas e mão-de-obra direta, sendo mensurados ao custo de construção com base em método de cálculo aprovado em Conselho de Administração.

Inventários

Os custos de inventário englobam todos os gastos de compra, ou seja, todos os gastos incorridos na aquisição necessários para colocar os bens disponíveis para utilização.

Os inventários são registados ao custo de aquisição. O método de custeio adotado para a valorização das saídas de armazém é o custo médio ponderado.

Os artigos para venda, no Museu da Água de Coimbra, fazem parte dos Inventários da AC, E.M.

É utilizado o sistema de inventário permanente.

Rédito

O rédito compreende o valor da venda de bens e da prestação de serviços, líquidos de impostos.

Subsídios

Os subsídios atribuídos apenas são reconhecidos quando existe uma certeza razoável de que a AC, E.M. irá cumprir com as condições para a sua atribuição e de que os mesmos irão ser recebidos.

Os subsídios para investimentos (provenientes de fundos comunitários e de participações efetuadas por clientes para financiamento de infraestruturas de água e saneamento) associados à aquisição ou construção de ativos não correntes, são reconhecidos, inicialmente no capital próprio, deduzido do valor do passivo que lhe está associado. Subsequentemente, são imputados numa base sistemática, como rendimentos do período, durante as vidas úteis dos ativos com os quais se relacionam.

Os restantes subsídios são, de uma forma geral, reconhecidos como rendimentos, de uma forma sistemática, durante os períodos necessários para os balancear com os gastos que é suposto compensarem.

Benefícios dos empregados

Os benefícios de curto prazo dos empregados incluem remunerações, despesas de representação, ajudas de custo, subsídio de refeição, subsídio de férias e de natal, retribuições eventuais por trabalho extraordinário, subsídio de turno e outros subsídios previstos no acordo de empresa da AC, E.M.

As obrigações decorrentes dos benefícios de curto prazo são reconhecidas como gastos no período em que os serviços são prestados, numa base não descontada por contrapartida do reconhecimento de um passivo que se extingue com o respetivo pagamento.

De acordo com a legislação laboral aplicável, o direito a férias e subsídio de férias relativo ao período, por este coincidir com o ano civil, vence-se em 31 de dezembro de cada ano, sendo somente pago durante o período seguinte, pelo que os gastos correspondentes são reconhecidos como benefícios de curto prazo e tratados de acordo com o anteriormente referido.

Impostos sobre o rendimento

O imposto sobre o rendimento corresponde à soma dos impostos correntes com os impostos diferidos. Os impostos correntes e os impostos diferidos são registados em resultados, salvo quando se relacionarem com itens registados diretamente no capital próprio. Nestes casos, os impostos diferidos são igualmente registados no capital próprio.

O imposto corrente a pagar é baseado no lucro tributável do período. O lucro tributável difere do resultado contabilístico, porque exclui diversos gastos e rendimentos que apenas serão

dedutíveis ou tributáveis em outros períodos. O lucro tributável exclui ainda alguns gastos e rendimentos que nunca serão dedutíveis ou tributáveis.

Os impostos diferidos referem-se às diferenças temporárias entre os montantes dos ativos e passivos para efeitos de relato contabilístico e os respetivos montantes para efeitos de tributação.

São reconhecidos ativos por impostos diferidos para as diferenças temporárias dedutíveis, porém, tal reconhecimento, só se verifica quando existem expectativas razoáveis de lucros fiscais futuros suficientes para utilizar esses ativos por impostos diferidos.

Os ativos e os passivos por impostos diferidos são mensurados utilizando as taxas de tributação que se espera estarem em vigor à data da reversão das correspondentes diferenças temporárias, com base nas taxas de tributação (e legislação fiscal) que esteja formal ou substancialmente emitida na data de relato.

Ativos e passivos financeiros

a) Clientes

As dívidas de clientes estão mensuradas ao custo deduzido de eventuais perdas de imparidade. São registadas imparidades em dívidas a receber quando existam indicadores objetivos de que a AC, E.M. não irá receber os montantes que lhe são devidos. Na identificação de situações de imparidade é observada a mora no cumprimento (incumprimento há mais de 6 meses). O critério contabilístico é diferente do critério constante na legislação fiscal, levando a ajustamentos no apuramento do lucro tributável e, conseqüentemente, no reconhecimento de impostos diferidos. Sempre que sejam cobrados créditos sobre os quais tenham sido registadas perdas por imparidade, são contabilizadas as respetivas reversões.

b) Caixa e depósitos bancários

Os montantes incluídos na rubrica caixa e seus equivalentes correspondem aos valores em caixa e depósitos bancários, ambos imediatamente realizáveis.

c) Fornecedores e outras dívidas a pagar

As contas de fornecedores e de outros terceiros encontram-se mensuradas pelo método do custo.

d) Empréstimos

Os empréstimos são registados no passivo pelo custo.

5. Fluxos de caixa

Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários.

Caixa e bancos	31/12/2017	31/12/2016
Caixa	1 725,35	10 465,27
CGD	4 235 138,22	2 539 146,98
BANCO BPI	74 672,33	104 721,07
NOVO BANCO	14 785,52	15 991,12
MONTEPIO GERAL	14 741,82	14 805,00
SANTANDER TOTTA	1 890 512,62	5 263 400,54
MILLENIUM BCP	10 232 232,38	7 038 633,12
Total	16 463 808,24	14 987 163,10

Na divulgação dos fluxos de caixa, foi utilizado o método direto, o qual nos dá informação acerca dos componentes principais de recebimentos e pagamentos brutos, obtidos pelos registos contabilísticos da AC, E.M.

6. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2017, não ocorreram alterações de políticas contabilísticas ou estimativas relevantes, relativamente às utilizadas na preparação e apresentação das demonstrações financeiras do período findo em 31 de dezembro de 2016, nem foram reconhecidos erros materiais relativos a períodos anteriores.

7. Partes relacionadas

7.1 - Relacionamentos com a empresa-mãe:

a) Nome da empresa-mãe imediata;

- Câmara Municipal de Coimbra

As demonstrações financeiras da AC, E.M são incluídas na consolidação de contas do Município de Coimbra, contribuinte n.º 506415082, com sede na Praça 8 de Maio, 3000-300 Coimbra, pela qual é participada em 100%.

7.2 - Remunerações do pessoal-chave da gestão

As remunerações contabilizadas respeitantes aos órgãos sociais da AC, E.M., nos períodos de 2017 e 2016, foram as seguintes:

Conselho de Administração	2017	2016
Remuneração base	63 956,83	34 117,28
Despesas de representação	13 040,29	6 576,75
Subsídio de refeição	2 499,47	1 218,56
Subsídio de férias	2 900,16	2 814,55
Subsídio de Natal	5 578,78	2 835,96
Ajudas de custo	66,68	
Subsídio de viagem e marcha	223,20	
Total	88 265,41	47 563,10

7.3 Transações entre partes relacionadas.

No decurso dos períodos de 2017 e 2016, as transações efetuadas e os saldos com a empresa-mãe, foram os seguintes:

Designação da transação	2017	2016	Parte devedora	Parte Credora	31/12/2017	31/12/2016
					Saldos pendentes	Saldos pendentes
Venda de água e tarifas conexas	752 930,11	640 286,96	CMC	AC, EM	494 352,42	236 144,50
Tarifa de águas pluviais	466 241,14	253 724,77	CMC	AC, EM	1 633 085,14	1 166 844,00
Alienação de infraestruturas			CMC	AC, EM	253 082,25	253 082,25
Entrega da Tarifa RSU cobrada a clientes	2 719 131,52	1 843 674,57	AC, EM	CMC	202 582,47	159 382,00
Entrega da TGR cobrada a clientes	188 603,85		AC, EM	CMC	16 402,46	
Transferência de Infraestruturas pela CMC	3 674,00		AC, EM	CMC	3 674,00	

8. Ativos intangíveis

As vidas úteis dos ativos intangíveis são finitas, e foram usadas as taxas máximas anuais de amortização (3 anos vida útil);

Foi utilizado o método das quotas constantes, para os ativos intangíveis.

As amortizações do período tiveram por base a quota anual de amortização.

Ativos intangíveis		Programas de computador	Totais
Em 01-01-2016	Quantias brutas escrituradas	1 503 474,09	1 503 474,09
	Depreciações acumuladas	1 480 925,53	1 480 925,53
	Quantias líquidas escrituradas	22 548,56	22 548,56
Adições		74 602,52	74 602,52
Transferências			
Alienações e abates			
Outras alterações			
Depreciações		72 236,63	72 236,63
Em 31-12-2016	Quantias brutas escrituradas	1 578 076,61	1 578 076,61
	Depreciações acumuladas	1 553 162,16	1 553 162,16
	Quantias líquidas escrituradas	24 914,45	24 914,45
Adições		42 694,44	42 694,44
Transferências			
Alienações e abates			
Outras alterações			
Depreciações		52 373,47	52 373,47
Em 31-12-2017	Quantias brutas escrituradas	1 620 771,05	1 620 771,05
	Depreciações acumuladas	1 605 535,63	1 605 535,63
	Quantias líquidas escrituradas	15 235,42	15 235,42

9. Ativos fixos tangíveis

a) Bases de mensuração usados para determinar a quantia escriturada bruta

Os ativos fixos tangíveis são mensurados pelo método do custo. Quando adquiridos ao exterior, são valorizados ao custo de aquisição, quando realizados por administração própria, são valorizados ao custo de produção.

Foi usada a quota anual de depreciação.

b) Métodos de depreciação usados

Os métodos de depreciação usados são os seguintes:

- Quotas constantes, para os bens que transitaram dos extintos SMASC;
- Quotas decrescentes, conforme n.º 2 do art.º 4.º e alínea c) do n.º 1 do art.º 6.º do Decreto Regulamentar n.º 25/2009, de 14 de setembro, para os bens adquiridos desde 1 de junho de 2003 até 31 de dezembro de 2007;
- Quotas constantes, para os bens adquiridos a partir de janeiro de 2008.

c) Vidas úteis

São utilizados os seguintes períodos de vida útil:

- Período máximo de vida útil para os bens adquiridos a partir de dezembro de 2007, códigos: 1295 – Infraestrutura de rede de saneamento (60 anos), 1305 – Reservatórios de água (50 anos), 1315 – Conduções de água (50 anos), 1325 – Infraestruturas de rede de água (32 anos), 2430 e 2431 – Mobiliário (16 anos);
- Viaturas ligeiras – código 2375 (6 anos), viaturas pesadas – código 2385 (8 anos);
- Período mínimo de vida útil para os restantes bens.

- d) Quantia escriturada bruta e depreciação acumulada (agregada com perdas por imparidade acumuladas) no início e no fim do período; e
- e) Reconciliação da quantia escriturada no início e no fim do período mostrando as adições, as revalorizações, as alienações, os ativos classificados como detidos para venda, as depreciações, as perdas de imparidade e suas reversões e outras alterações.

Ativos fixos tangíveis		Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Totais
Em 01-01-2016	Quantias brutas escrituradas	224 852,15	2 376 609,06	164 883 153,93	1 853 868,02	1 284 116,99	620 067,23	3 590 661,38	174 833 328,76
	Depreciações acumuladas		1 267 951,54	109 051 978,13	1 703 800,34	1 165 189,50	522 383,84		113 711 303,35
	Quantias líquidas escrituradas	224 852,15	1 108 657,52	55 831 175,80	150 067,68	118 927,49	97 683,39	3 590 661,38	61 122 025,41
	Adições	1 360,00	19 633,43	103 158,36	331 731,47	78 894,91	160 971,90	1 293 880,61	1 989 630,68
	Transferências	-30 229,20	69 203,81	2 498 726,47			31 144,59	-2 568 845,67	
	Alienações e abates		-4 061,06	-43 188,98	-14 387,92	-227 621,10	-2 070,86		-291 329,92
	Outras alterações		4 061,06	43 188,98	14 387,92	227 621,10	2 070,86		291 329,92
	Depreciações		137 439,43	3 907 322,15	94 198,36	111 057,93	72 170,62		4 322 188,49
Em 31-12-2016	Quantias brutas escrituradas	195 982,95	2 461 385,24	167 441 849,78	2 171 211,57	1 135 390,80	810 112,86	2 315 696,32	176 531 629,52
	Depreciações acumuladas		1 401 329,91	112 916 111,30	1 783 610,78	1 048 626,33	592 483,60		117 742 161,92
	Quantias líquidas escrituradas	195 982,95	1 060 055,33	54 525 738,48	387 600,79	86 764,47	217 629,26	2 315 696,32	58 789 467,60
	Adições		20 242,19	12 224,12	88 806,80	43 857,65	210 815,35	3 396 446,11	3 772 392,22
	Transferências		103 885,25	1 742 342,54				-1 846 227,79	
	Alienações e abates		-3 729,64	-35 130,47	-29 324,93	-4 902,82	-2 217,49		-75 305,35
	Outras alterações		3 729,64	35 130,47	29 324,93	4 902,82	2 217,49		75 305,35
	Depreciações		117 973,61	3 457 334,10	108 999,45	71 171,37	59 062,80		3 814 541,33
Em 31-12-2017	Quantias brutas escrituradas	195 982,95	2 581 783,04	169 161 285,97	2 230 693,44	1 174 345,63	1 018 710,72	3 865 914,64	180 228 716,39
	Depreciações acumuladas		1 515 573,88	116 338 314,93	1 863 285,30	1 114 894,88	649 328,91		121 481 397,90
	Quantias líquidas escrituradas	195 982,95	1 066 209,16	52 822 971,04	367 408,14	59 450,75	369 381,81	3 865 914,64	58 747 318,49

Os terrenos inscritos na contabilidade, com contratos promessa de compra e venda e, ainda sem escritura, estão registados em ativos fixos tangíveis em curso. Os terrenos nessa situação são os seguintes:

Terrenos sem escritura	Valor Contabilístico
Terreno em Vale Maceira - Lamarosa	14 055,00
Terreno para Reservatório e E.E.A do Dianteiro	520,00
Terreno para Poço de Bombagem - Vilela	2 751,00
Terreno em S. Facundo na Geria para E.E.A.R. - Antuzede	3 000,00
Terreno para E.E.A.R. em Espertina - Adémia	480,00
Terreno em Ribeira do Zorbal E.E.A.R. Cioga do Campo 1 - S. João Campo	1 378,70
Terreno para E.E.A.R. em Espertina 2 - Adémia	480,00
Terreno em Carregais - Cegonha para E.E.A.R. de Arzila	1 100,00
Terreno em Paúla p/instalação de Câmara perda de carga - Castelo Viegas	492,00
Terreno em Gaiteira para ETAR de Vale das Rosas - Lamarosa	480,00
Terreno para E.E.A.R. Casal das Hortas - Cruz Morouços	4 000,00
Terreno em Anaguéis para E.E.A.R. de Anaguéis - Almalaguês	132,50
Terreno para construção EEAR Rua Principal Casal Lobo	1 360,00
Total	30 229,20

10. Custos de empréstimos obtidos

10.1 Quantia de custos de empréstimos obtidos capitalizada durante o período, total e discriminada por naturezas de ativos que se qualificam.

Descrição	Total do financiamento	Capital em dívida inicial	Capitalização do período	Capital em dívida final
Financiamentos obtidos	12 000 000,00	7 333 333,38	666 666,66	6 666 666,72

11. Imparidade de ativos

Imparidade	Ativo	Perda por imparidade	Reversão de perda por imparidade	Valor
Em dívidas a receber	Clientes	82 861,01	63 028,39	19 832,62
	Outros devedores	51 958,29		51 958,29
	Total	134 819,30	63 028,39	71 790,91

12. Inventários

Utilizou-se o custo de aquisição nas existências entradas em armazém.

Nas saídas, utilizou-se o custo médio ponderado.

Os inventários em 31 de dezembro de 2017 e 31 de dezembro de 2016, detalham-se, conforme se segue:

Inventários	2017				2016			
	Mercadorias		Materiais Diversos de Conservação	Total Mercadorias e Materiais Diversos	Mercadorias		Materiais Diversos de Conservação	Total Mercadorias e Materiais Diversos
	Água	Museu Água	Armazéns		Água	Museu Água	Armazéns	
Inventários no início do período		32 807,07	191 875,63	224 682,70		33 444,70	215 955,82	249 400,52
Compras	6 502 210,52	926,00	181 029,47	6 684 165,99	6 328 587,46	2 044,36	166 049,73	6 496 681,55
Regularizações Inventário		60,34	64,48	124,82		822,01	2 157,85	2 979,86
Abates				0,00			20 715,88	20 715,88
Ofertas		330,76		330,76		204,80		204,80
Inventários no fim do período		32 903,94	202 864,39	235 768,33		32 807,07	191 875,63	224 682,70

13. Rédito

13.1 - As vendas e prestações de serviços dos períodos de 2017 e 2016 dividem-se da seguinte forma:

	2017	2016
Vendas		
Mercadorias	10 010 962,89	9 659 269,80
Sub Total	10 010 962,89	9 659 269,80
Prestações de Serviços		
Setor de água	4 627 434,65	4 732 105,04
Setor de saneamento	10 844 207,09	10 404 996,41
Serviços secundários	112 590,05	90 872,13
Sub Total	15 584 231,79	15 227 973,58
Total	25 595 194,68	24 887 243,38

13.2 – Por atividades, registamos a seguinte evolução das vendas e dos serviços prestados:

Vendas e serviços prestados	2017				2016			
	atividades			total	atividades			total
	Abastecimento de água	Águas residuais	Águas pluviais		Abastecimento de água	Águas residuais	Águas pluviais	
	14 678 803,51	10 476 541,04	439 850,13	25 595 194,68	14 425 867,75	10 222 012,64	239 362,99	24 887 243,38

Comparativamente ao período de 2016, regista-se um aumento de 1,7% na atividade de abastecimento de água, de 2,5% na atividade de águas residuais e de 84% na atividade de águas pluviais.

14. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

14.1 - Divulgações para cada classe de provisão:

a) Quantia escriturada no começo e no fim do período;

Descrição	Início do período	Aumentos	Reversões	Fim do período
Processos judiciais	766 303,01 €	1 684,63 €	43 243,68 €	724 743,96 €
Outras - Dif. Caudal Efluentes		81 575,36 €	81 575,36 €	
Total	766 303,01 €	83 259,99 €	124 819,04 €	724 743,96 €

14.2 - Para cada classe de passivo contingente à data do balanço

A AC, E.M. não concorda com a metodologia de faturação do serviço de recolha e tratamento de efluentes pela Águas do Centro Litoral, S.A. (AdCL), pelo que contabilizou os gastos com aquele serviço de acordo com os caudais mínimos decorrentes do contrato de concessão celebrado entre a Águas do Mondego, S.A. e o Município de Coimbra em 30 de dezembro de 2004. Assim, à data do balanço, tinham sido devolvidos àquele fornecedor, os seguintes documentos:

- a) 3 faturas referentes à diferença de caudal medido e caudal faturado relativo aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2016;
- b) 3 notas de crédito referentes a caudal correspondente a afluências indevidas durante o ano de 2016;
- c) 7 faturas referentes aos meses de junho a dezembro de 2017, relativas ao serviço de recolha e tratamento de efluentes;
- d) 1 nota de crédito referente ao ajuste do caudal de saneamento no ano de 2017.

15. Subsídios e outros apoios das entidades públicas

15.1 - Subsídios à exploração

Foi registado nesta rubrica o valor de 1.228,02€, atribuído pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional, como contrapartida dos estágios profissionais realizados na AC, E.M.

15.2 - Subsídios ao investimento

De fundos comunitários

Rubrica	Ano de concessão	Subsídios					Saldo
		Total atribuído	Transferência p/ rendimentos em períodos anteriores	Demonstração de resultados	Balanço		
				Imputados em outros rendimentos e ganhos	Reconhecidos no capital próprio (Out.Var.Cap.Próprio)		
INAG - Saneamento Freguesia de Souselas	2002 e 2003	221 913,57	197 382,02	1 533,24		22 998,31	
INAG - Requalificação Ambiental Z.Norte	2008 e 2009	2 715 269,84	1 934 331,44	74 785,52		706 152,88	
QCA II – FEDER conta	1995 a 2000	11 841 598,55	7 560 323,65	334 166,36		3 947 108,54	
QCA-III – FEDER	2001 a 2009	14 308 024,79	11 757 871,03	216 707,56		2 333 446,20	
QCA II - Fundo Coesão	2001	582 048,55	310 115,22	19 382,20		252 551,13	
QCA I - FEDER conta	1990 a 1996	2 654 425,60	2 647 558,59	6 634,14		232,87	
Mais Centro FEDER - Supervisão Redes	2011 e 2016	576 140,95	485 018,07	72 017,60	4 050,99	15 054,29	
Mais Centro FEDER - COIMBRA iPARQUE	2011 e 2016	571 017,05	96 536,64	17 844,28	125 073,95	331 562,18	
Mais Centro FEDER - Lagoas 1ª Fase	2011 2012 e 2016	244 699,18	31 725,68	5 866,68	53 996,44	153 110,38	
Mais Centro FEDER - Almalaguês 3ª Fase	2011 2012 e 2016	1 010 812,98	151 157,35	9 354,24	246 194,53	604 106,86	
Mais Centro FEDER - Obras Complementares	2011 2013 e 2016	1 086 999,47	169 547,80	14 471,12	258 516,96	644 463,59	
Mais Centro FEDER - Várias Zonas C.Coimbra 3ª Fase	2011 2012 e 2016	763 538,46	119 766,65	23 860,56	155 420,80	464 490,45	
Mais Centro FEDER - Várias Zonas C.Coimbra 4ª F	2012 e 2016	596 232,05	67 390,47	11 042,40	139 097,44	378 701,74	
POVT - Rem.Rede.Ab.Água Várias Zonas Coimbra 2F	2014 e 2016	631 450,69	133 633,41	19 732,84	110 539,19	367 545,25	
POVT - Rem.Rede.Ab.Ág. V.Z. Coimbra 5F Sub.Inf. Parte B	2016	581 094,00	33 291,85	18 159,20	119 169,69	410 473,26	
POSEUR - San. Básico Almalaguês 4ª Fase	2017	360 732,50		6 006,19	79 813,30	274 913,01	
Fundo ambiental - Viaturas elétricas	2017	22 201,72		3 701,03	4 162,66	14 338,03	
Total Subsídios		38 768 199,95	25 695 649,87	855 265,16	1 296 035,95	10 921 248,97	

De participações de particulares

Rubrica	Ano de concessão	Comparticipações				
		Total atribuído	Transferência p/ rendimentos em períodos anteriores	Demonstração de resultados Imputados em outros rendimentos e ganhos	Balanço Reconhecidos no capital próprio (Out.Var.Cap.Próprio)	Saldo
Particulares	Anos anteriores	11 790 553,35	6 671 947,23	214 242,35	201 929,27	4 829 258,74
	2017	126 824,24				
Total participações		11 917 377,59	6 671 947,23	214 242,35	201 929,27	4 829 258,74
Total de subsídios e participações		50 685 577,54	32 367 597,10	1 069 507,51	1 497 965,22	15 750 507,71

16. Acontecimentos após a data do balanço

16.1 - Relativamente ao serviço de recolha e tratamento de efluentes, pela Águas do Centro Litoral, S.A. (AdCL), a AC, E.M. devolveu a faturação emitida por aquela entidade, relativa ao período de junho a dezembro de 2017, por não concordar com a metodologia de medição dos caudais. Entretanto, durante os meses de janeiro e fevereiro de 2018, a AC, E.M. transferiu, para a Águas do Centro Litoral, ao abrigo do Decreto-Lei 114/2014, de 21 de julho, metade da tarifa volumétrica do serviço de saneamento de águas residuais, relativa ao período de junho a dezembro, cobrada aos seus clientes. O montante transferido ascendeu a 2.214.133,63€, montante esse que terá reflexo na conta de credores por acréscimos de gastos, em 2018, fazendo diminuir o passivo de curto prazo, nesse mesmo valor.

16.2 - A emissão das demonstrações financeiras foi autorizada pelo Conselho de Administração da AC, Águas de Coimbra, E.M. 28 de março de 2018.

17. Impostos sobre o rendimento

Divulgação separada dos seguintes principais componentes de gasto (rendimento) de impostos:

Gasto (rendimento) por impostos correntes

Imposto estimado do período

Coleta	545.808,05
Derrama estadual	32.972,58
Derrama municipal	38.986,29
Tributações autónomas	2.200,67
Total do imposto estimado	619.967,59

Impostos diferidos

Em perdas por imparidade – dívidas a receber

Pelo reconhecimento de perdas por imparidade no período	-13.050,61
Pela constituição e reversão de perdas por imparidade	18.934,62
Total imposto diferido	5.884,01

18. Instrumentos financeiros

18.1 – Ativos por impostos diferidos

Saldo no início do período	ID reconhec. perdas por imparidade	ID const. e reversão perdas imparidade	Saldo no fim do período
9 945,58	13 050,61	-18 934,62	4 061,57

18.2 - Clientes

Em 31 de dezembro de 2017 e 31 de dezembro de 2016, as rubricas de clientes apresentam a seguinte composição:

Anos	Clientes	Clientes conta corrente	Clientes cobrança duvidosa	Valor bruto clientes	Clientes c/cauções	Perdas por imparidade acumuladas	Saldo líquido clientes
2017	Clientes Gerais	2 690 711,69	1 217 184,37	3 907 896,06	50 161,76	1 126 074,32	2 731 659,98
	Câmara Municipal de Coimbra	2 127 437,56		2 127 437,56			2 127 437,56
	Juntas de Freguesia	28 238,52		28 238,52			28 238,52
	SMTUC	3 785,00		3 785,00			3 785,00
	Total	4 850 172,77	1 217 184,37	6 067 357,14	50 161,76	1 126 074,32	4 891 121,06
2016	Clientes Gerais	2 204 008,39	1 129 948,30	3 333 956,69	49 417,37	1 054 283,41	2 230 255,91
	Câmara Municipal de Coimbra	1 402 988,50		1 402 988,50			1 402 988,50
	Juntas de Freguesia	13 374,55		13 374,55			13 374,55
	SMTUC	11 129,39		11 129,39			11 129,39
	Total	3 631 500,83	1 129 948,30	4 761 449,13	49 417,37	1 054 283,41	3 657 748,35

18.3 – Outros créditos a receber

Os outros créditos a receber ascendem a 362.565,80€, e dizem respeito ao seguinte:

Devedores por acréscimos de rendimentos

Juros bancários de depósitos a prazo	13.897,75
Consumo de água e tarifas conexas pela CMC até dezembro, só faturados em janeiro	40.489,24
Outros	503,74
Total	54.890,73

Outros devedores

Outros devedores relativos a rendimentos suplementares	53.638,39
Câmara Municipal de Coimbra - Construção de novas redes de águas pluviais	253.082,25
Outros devedores diversos	954,43
Total	307.675,07

18.4 - Diferimentos

O montante inscrito nesta rubrica diz respeito aos gastos a reconhecer em períodos futuros, relativos ao seguinte:

Diferimentos	2017	2016
Contratos plurianuais	46 806,85	37 519,46
Renovação de assinaturas	236,30	344,26
Seguros	21 524,32	20 422,54
Outras prestações de serviços	21 371,93	41 421,41
Total	89 939,40	99 707,67

18.5 - Caixa e depósitos bancários

As disponibilidades da AC, E.M. são constituídas por valores monetários em caixa e depósitos bancários. Em 31 de dezembro apresentam o montante de 16.463.808,24€.

18.6 - Fornecedores

Os saldos de fornecedores em 31 de dezembro de 2017 e 31 de dezembro de 2016 apresentam a seguinte composição:

Fornecedores	2017	2016
Conta corrente	1 997 533,71	3 418 066,21
Com faturas em conferência	764,86	999,31
Total	1 998 298,57	3 419 065,52

85% do valor da rubrica de fornecedores conta corrente, em 31 de dezembro de 2017, diz respeito à dívida à Águas do Centro Litoral, S.A, (AdCL), pelas faturas da compra de água, não vencidas a 31 de dezembro, e que ascende a 1.695.003,72€.

18.7 - Estado e outros entes públicos

O saldo desta rubrica é constituído pelos seguintes valores a pagar:

Imposto sobre o rendimento (IRC)	306.039,15
Retenção do imposto sobre o rendimento (IRS)	45.955,00
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	153.898,01
Contrib. para a Seg. Social, CGA e Casa do Pessoal da CMC	113.852,76
Tarifa de resíduos sólidos urbanos (RSU)	202.582,47
Taxa de gestão de resíduos (TGR)	16.402,46
Taxa de recursos hídricos (TRH)	18.895,34
Total	857.625,19

18.8 - Financiamentos obtidos

Em 31 de Dezembro de 2017 e 31 de dezembro de 2016, a rubrica de Financiamentos obtidos, por via de empréstimos bancários, apresenta a seguinte composição:

Empréstimos bancários	2017	2016
Corrente	666 666,66	666 666,66
Não corrente	6 000 000,06	6 666 666,72
Total	6 666 666,72	7 333 333,38

18.9 - Outras dívidas a pagar

Em 31 de dezembro de 2017, as outras dívidas a pagar apresentam a seguinte composição:

Dívida corrente:

Fornecedores de investimentos

Gerais	31.568,88
Empreiteiros	353.481,93
Total	385.050,81

Credores por acréscimos de gastos

Remunerações	666.924,25
Serviço de recolha e tratamento de efluentes a liquidar	3.336.845,94
Comunicações	408,00
Elétricidade	4.946,31
Água	6.308,22
Impostos (IMI)	1.000,28
Outros credores por acréscimos de gastos	25.124,06
Total	4.041.557,06

O passivo inscrito nesta rubrica referente ao serviço de recolha e tratamento de efluentes a liquidar corresponde ao encargo a pagar à AdCL, relativo àquele serviço, de acordo com o volume de caudal correspondente ao mínimo garantido pelo Município de Coimbra para o ano de 2017 (de 10.129.290 m³, que consta do ANEXO 1 do contrato de recolha de efluentes entre o Município de Coimbra e a Águas do Mondego, Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Baixo Mondego – Bairrada, S.A., datado de 30 de dezembro de 2004). Sobre esta matéria, a AC, E.M. está a devolver as faturas emitidas pela AdCL, desde o mês de junho, por não concordar com os volumes de caudais faturados por aquela entidade.

Outros credores:

Sindicatos	1.097,86
Assessores e consultores	33,48
Câmara Municipal de Coimbra - Transferência Infraestruturas	3.674,00
Câmara Municipal de Coimbra - Tarifa RSU cobrada	395.404,77
Câmara Municipal de Coimbra - Taxa de Gestão de Resíduos cobrada	19.906,18
Outros credores diversos	6.393,37
Depósitos de garantia (empregados)	232.665,41
Outros depósitos de garantia	37.104,04
Total	696.279,11

Dívida não corrente

Outros credores

Outros credores - relativos a subsídios para investimentos	1.497.965,22
Total	1.497.965,22

19. Trabalhos para a própria entidade

A AC, E.M. construiu, por administração direta, ramais de água e ramais de saneamento, que foram valorizados por 97.336,73€, o que representa um acréscimo de 14%, relativamente ao período anterior.

Trabalhos para a própria entidade	2017	2016	Varição
Ramais de água	58 208,08	38 314,93	51,9%
Ramais de saneamento águas residuais	33 876,42	40 636,94	-16,6%
Ramais de saneamento águas pluviais	5 252,23	6 463,40	-18,7%
Total	97 336,73	85 415,27	14,0%

20. Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas (CMVMC)

O CMVMC teve a seguinte evolução comparativa nos períodos de 2017 e 2016:

Mercadorias e materiais	2017	2016	Varição	
			%	Valor
Água - AdCL	6 448 825,92	6 291 782,48	2,50%	157 043,44
Água - Inova e Condeixa	53 384,60	36 804,98	45,05%	16 579,62
Artigos Museu Água	438,03	1 655,18	-73,54%	-1 217,15
Mercadorias	6 502 648,55	6 330 242,64	2,72%	172 405,91
Materiais de conservação	169 976,23	167 256,19	1,63%	2 720,04
C.M.V.M.C.	6 672 624,78	6 497 498,83	2,70%	175 125,95

21. Fornecimentos e serviços externos

Os fornecimentos e serviços externos, são a rubrica com maior peso na estrutura de gastos, atingiram os 7.984.857,12€, e apresentam um crescimento de 7,9%, quando comparados com o período anterior.

No quadro seguinte, podemos observar a evolução dos diversos FSE, em comparação com o período de 2016.

Fornecimentos e Serviços Externos	2017	2016	Variação 2017/2016	
			valor	%
Recolha e tratamento de efluentes	5 517 424,30	5 195 963,66	321 460,64	6,2%
Trabalhos especializados	429 888,96	324 204,36	105 684,60	32,6%
Publicidade e propaganda	75 364,91	24 137,23	51 227,68	212,2%
Vigilância e segurança	1 518,97	651,97	867,00	133,0%
Honorários	100,00	486,47	-386,47	-79,4%
Comissões	145 453,17	190 950,18	-45 497,01	-23,8%
Conservação e reparação	596 191,66	455 218,51	140 973,15	31,0%
Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	12 852,75	8 157,37	4 695,38	57,6%
Livros e documentação técnica	592,64	772,27	-179,63	-23,3%
Material de escritório	2 150,42	3 956,87	-1 806,45	-45,7%
Artigos para oferta	1 716,50		1 716,50	
Eletricidade	203 160,11	216 052,09	-12 891,98	-6,0%
Combustíveis	162 253,12	147 394,08	14 859,04	10,1%
Água	35 235,55	33 140,42	2 095,13	6,3%
Outros fluídos	402,63	270,39	132,24	48,9%
Deslocações e estadas	4 632,31	2 448,95	2 183,36	89,2%
Rendas e Alugueres	37 088,37	22 141,86	14 946,51	67,5%
Comunicação	471 581,54	496 778,34	-25 196,80	-5,1%
Seguros	83 960,55	78 328,34	5 632,21	7,2%
Contencioso e notariado	5 182,39	4 494,91	687,48	15,3%
Despesas de representação	236,83	437,15	-200,32	-45,8%
Limpeza, higiene e conforto	46 845,96	45 594,46	1 251,50	2,7%
Outros fornecimentos e serviços	151 023,48	149 748,38	1 275,10	0,9%
Total	7 984 857,12	7 401 328,26	583 528,86	7,9%

Importa referir que a variação para mais (6,2%) na rubrica "Recolha e tratamento de efluentes" deve-se à contabilização daquele gasto pelo volume correspondente aos caudais mínimos, decorrentes do contrato de concessão celebrado entre a Águas do Mondego, S.A. e o Município de Coimbra: 10.129.290 m³ (em 2016 contabilizamos 9.852.036 m³) e ao aumento do preço unitário (0,5447€/m³ em 2017 e 0,5274€/m³ em 2016).

O aumento registado nos trabalhos especializados (32,6%), deve-se, sobretudo, à contratação de alguns serviços especializados, dos quais destacamos o serviço de limpeza de condutas (Manusystems), a atualização da aplicação informática Microsoft Navision – versão 2016 (CPC4Hall), a aplicação informática de gestão documental (Filedoc) e o Projeto colaborativo - Planos Segurança Água – PSA (Acquawise Consulting).

O aumento observado na rubrica "Conservação e reparação" (31%) deve-se, sobretudo a trabalhos de reposição de pavimentos em vias intervencionadas em redes de água e saneamento.

22. Provisões

Provisões	Constituição	Reversão	Valor
Processos judiciais em curso	-1 684,63	23 243,68	21 559,05
Outras provisões - Dif. caudal efluentes	-81 575,36	81 575,36	
Total	-83 259,99	104 819,04	21 559,05

23. Outros rendimentos

	2017	2016
Rendimentos suplementares	58 049,35	21 689,22
Descontos de pronto pagamento obtidos	1 339,03	1 787,92
Ganhos em inventários	1 221,65	608,64
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	609,75	650,40
Correções relativas a períodos anteriores	50 724,01	43 460,98
Em subsídios para investimento	1 069 507,51	1 306 771,58
Outros não especificados	213 255,81	182 874,36
Juros de depósitos bancários	24 091,53	51 967,00
Juros de financiamentos concedidos a clientes	29 605,02	36 775,16
Total	1 448 403,66	1 646 585,26

24. Outros gastos

	2017	2016
Impostos	33 817,96	28 063,07
Dívidas incobráveis		21 951,78
Perdas em inventários	1 523,09	24 133,14
Correções relativas a períodos anteriores	71 666,89	17 659,34
Donativos	5 187,00	
Quotizações	433,75	470,00
Ofertas e amostras de inventários	330,76	204,80
Multas e penalidades	10 381,68	
Outros não especificados	45 848,36	20 816,86
Juros suportados	1 276,74	256,58
Total	170 466,23	113.555,57

25. Gastos/reversões de depreciação e de amortização

AFT e AI	2017	2016	Varição
Ativos fixos tangíveis	3 814 541,33	4 322 188,49	-11,75%
Edifícios e outras construções	117 973,61	137 439,43	-14,16%
Equipamento básico	3 457 334,10	3 907 322,15	-11,52%
Equipamento de transporte	108 999,45	94 198,36	15,71%
Equipamento administrativo	71 171,37	111 057,93	-35,92%
Outros ativos fixos tangíveis	59 062,80	72 170,62	-18,16%
Ativos intangíveis	52 373,47	72 236,63	-27,50%
Programas de computador (software)	52 373,47	72 236,63	-27,50%
Gastos de Depreciação e amortização	3 866 914,80	4 394 425,12	-12,00%

26. Benefícios dos empregados

Os gastos com o pessoal, em 31 de dezembro de 2017 e 31 de dezembro de 2016 apresentam os seguintes montantes:

Gastos com o pessoal	2017	2016
Remuneração dos órgãos sociais	88 265,41	47 563,10
Conselho de administração	88 265,41	47 563,10
Remunerações do pessoal	4 468 283,08	4 447 336,99
Ordenados e salários	4 000 332,67	3 991 593,09
Remunerações adicionais	448 706,28	433 228,42
Prestações complementares	19 244,13	22 515,48
Benefícios pós emprego	1 081,55	717,76
Prêmios para pensões	1 081,55	717,76
Encargos sobre remunerações	1 003 755,27	979 623,60
Centro regional segurança social	252 931,80	234 765,01
Caixa geral de aposentações	750 823,47	744 858,59
Seguro de acid.trabalho e doenças prof.	64 204,85	61 006,27
Seguro de acid.trabalho e doenças prof.	64 204,85	61 006,27
Outros gastos com o pessoal	79 105,58	76 729,26
Saúde e segurança no trabalho	51 847,10	47 596,50
Formação	11 303,50	7 402,88
Outros gastos com o pessoal	509,28	2 370,59
Outros gastos não especificados	15 445,70	19 359,29
Medicina, higiene e segurança no trabalho	53 016,80	124 984,94
Medicina e higiene	13 587,74	13 611,13
Equipamentos de proteção individual	780,12	801,09
Comparticipação para o SNS	38 648,94	110 572,72
Total	5 757 712,54	5 737 961,92

27. Divulgações exigidas por diplomas legais

27.1 – Artigo n.º 210º do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social

Declara-se que, à data do balanço, a AC, E.M. não tem dívidas em mora à Segurança Social.

27.2 – Artigo 62º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto

Sem prejuízo do disposto no artigo 35º do CSC, as empresas locais são obrigatoriamente objeto de deliberação de dissolução, 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;

	2017	2016	2015
Vendas	10 010 962,89	9 659 269,80	9 586 574,28
Prestações de Serviços	15 584 231,79	15 227 973,58	14 819 732,92
	25 595 194,68	24 887 243,38	24 406 307,20
Gastos totais	24 670 654,76	24 974 714,40	27 630 512,85
Cobertura	103,75%	99,65%	88,33%

b) quando se verificar que, nos últimos três anos, o peso contributivo dos subsídios à exploração atribuídos pela entidade pública participante é superior a 50% das suas receitas;

	2017	2016	2015
Subsídios à exploração E.P.	0,00	0,00	500 000,00 €
Recebimentos	31 446 759,82	31 027 808,61	30 661 912,25 €
Peso contributivo	0,00%	0,00%	1,63%

c) quando se verificar que, nos últimos três anos, o valor do resultado operacional subtraído ao mesmo o valor correspondente às amortizações e às depreciações é negativo;

	2017	2016	2015
Resultado operacional	6 506 270,56	6 183 921,08	4 937 063,67
Amortizações e depreciações	3 866 914,80	4 394 425,12	4 567 332,47
RO - Amort.Deprec.	2 639 355,76	1 789 495,96	369 731,20

d) quando se verificar que, nos últimos três anos, o resultado líquido é negativo.

	2017	2016	2015
Resultado líquido	2 013 504,16	1 384 342,58	160 046,41

28. Outras informações

28.1 - Em 31 de dezembro de 2017, pendem sobre a AC, E.M., as seguintes ações em tribunal:

- a) Ação administrativa especial de pretensão conexa com atos administrativos, no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra, proc.º 482/12.8 BECBR, intentada por João Carlos da Gama Dias Pacheco (impugna a deliberação do C.A. que fez cessar a cedência de serviço por interesse público na AC, Águas de Coimbra, E.M. A ação é de 30.000,00€;
- b) Ação administrativa especial de pretensão conexa com atos administrativos, proc.º n.º 888/14.9BECBR, que corre no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra, cujo autor é MIPAVI - Soc. Imobiliária de Construções e Urbanizações. A ação é de 78.508,23€;
- c) Ação administrativa comum, proc.º n.º 2847/13.9BELSB, intentada pelo SINTAP - Sindicato dos Trabalhadores da Administração Pública e de Entidades com Fins Públicos, que corre no Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa. A ação é de 30.000,00€;
- d) Ação administrativa especial de pretensão conexa com atos administrativos, proc.º n.º 329/14.0BECBR, intentada pelo SINTAP - Sindicato dos Trabalhadores da Administração Pública e de Entidades com Fins Públicos, que corre no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra. A ação é de 30.000,00€;
- e) Ação administrativa comum, que corre, em forma ordinária, no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra, proc.º n.º 210/13.0BECBR, em que é autor 3D - LAB, Comunicação e Gestão de Imagem, Lda. A ação é de 72.065,53€;
- f) Ação acidente de trabalho (fase contenciosa), no Tribunal de Trabalho da Comarca de Coimbra – Juiz 1. Proc. n.º 1264/11.0TTTCBR, em que é autor Aires Oliveira Nunes. Pedido de 8.195,91€.
- g) Proc.º n.º 219/04.5BECBR - Ação administrativa comum, que corre, no Tribunal Central Administrativo Norte, tendo como autora Maria Preciosa Pereira Pratas do Vale e como réus o Município de Coimbra, a AC, E.M., a Estradas de Portugal e a Companhia de Seguros Fidelidade. O valor da ação é de 831.438,25€;
- h) Proc.º n.º 490/16.0BECBR – Procedimento Cautelar – Liberação de Garantia Bancária, no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra. Autora: Marsilop, S.A. Pedido: 498.957,58€.

De acordo com informação jurídica, a probabilidade da AC, E.M., ser condenada em algum destes processos é muito baixa, deste modo, para estes processos não foram constituídas provisões.

- i) Ação administrativa comum, que corre, em forma ordinária, no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra, proc.º nº 988/13.1 BELRA, em que é autor Aquino Construções, S.A. - em liquidação. A ação é de 54.497,95€. A AC, E.M. reclama a importância de 35.471,52€. Existindo probabilidade de condenação, será pelo diferencial entre o valor da ação e o valor reclamado pela AC, E.M., deste modo, constituiu-se provisão, em 2015, no montante de 19.026,43€.
- j) Ação administrativa comum – Liquidação de sentença, que corre no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra. Autora: Lusa Administradora. Proc.º nº 50/05.0BECBR. Pedido: 47.674,68€. Foi constituída provisão de 50.000€, em 2016, para esta ação.
- k) Ação Administrativa que corre no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra. Proc.º nº 616/16.3BECBR. Autora: Marsilop, S.A. Pedido: 654.032,90€. Foi constituída provisão para esta ação em 2016.
- l) Proc.º nº 70/2017 – JPCBR – Julgado de Paz de Coimbra. Autor: António Pedro Rosa Dias Simões – Indemnização a título de responsabilidade contratual no montante de 1.684,63€
Foi constituída provisão para esta ação em 2017.

28.2 - A AC, E.M. tem à sua responsabilidade as seguintes garantias bancárias prestadas à Infraestruturas de Portugal, S.A.

Finalidade	Referência	Entidade	Valor
Garant.das cond.de lic.p/ocup.s.solo z.est.c/cond.EN 110-2 Km 20+860 a 21+110/E	00373670	NBanco	7 500,00
Garant.das condições de lic.p/ocup.s.solo z.est.na IC2 PK 186+500	033-43.010233-6	MG	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/ocup.s.solo z.est.na EN 110 Km 24+300	033-43.010235-1	MG	1 800,00
Garant.das condições de lic.p/ocup.s.solo z.est.no IC2 Km 179+850	00383097	NBanco	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/ocup.s.solo z.est.na EN 110 Km 24+750	00383729	NBanco	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/ocup.s.solo z.est.na EN 111 Km 28+150	00385367	NBanco	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/ocup.s.solo z.est.na IC2 Km 197+400/A	00385454	NBanco	3 450,00
Garant.das condições de lic.p/ocup.s.solo z.est.na EN 110-2 Km 20+450 Ld.direito	00392396	NBanco	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/ocup.s.solo z.est.na EN 111 Km 38+000 a 36+300	9015.007983.293	CGD	27 240,00
Garant.das condições de lic.p/ocup.s.solo z.est.na EN 111 antigo troço - Cidreira	00394554	NBanco	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/Ramal dom.Água na EN 234-1 Km 14+400/E	00396797	NBanco	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/Ocup.S.Solo Z.Estrada na EN 110-2 Km 17+600	00397454	NBanco	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/Exec.2 ram.domic. na EN 111 Km 30+400/E	00400779	Santander	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/Ocup.S.Solo Z.Estrada na EN 17 ao Km 9+950 lad.dto.	00400145	NBanco	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/Ocup.S.Solo Z.Estrada na EN 110-2 Km 19+600	00397454	NBanco	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/inst.rede dren. Águas residuais na EN 17 Km 6+880 e 8+600	00403515	NBanco	29 522,00
Garant.das condições de lic.p/exec.ramal água e san. na EN 110-2 ao Km 19+950/E Assafarge	962300488023561	Santander	1 000,00
Garant.das condições de lic.p/exec. Ramal dom. água EN 110 ao Km 25+258 M. Pereiros	962300488024072	Santander	1 000,00
			82 512,00

29. Divulgações adicionais para as entidades a que se referem a alínea h) do n.º 1 do artigo 2.º e o n.º 4 do artigo 9.º, ambos do Decreto-Lei n.º 158/2009, de 13 de julho, com redação dada pelo Decreto-Lei n.º 98/2015, de 2 de junho.

29.1 - Os honorários totais faturados durante o período, pelo revisor oficial de contas (fiscal único), relativamente à revisão legal das demonstrações financeiras anuais, ascendeu a 13.440,00€.

Não foram faturados, pelo revisor oficial de contas, quaisquer honorários relativamente a outros serviços de garantia de fiabilidade, a título de serviços de consultoria fiscal e de outros serviços que não sejam de revisão ou auditoria.

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Nos termos do art.º 22º dos Estatutos da Sociedade, propõe o Conselho de Administração que o Resultado Líquido positivo de 2. 013.504,16 €, apurado no período de 2017, tenha a seguinte aplicação:

Reservas legais	100 675,21 €
Reservas para investimentos	1 892 693,91 €
Reservas para fins sociais	20 135,04 €

Coimbra, 28 de março de 2018

O Conselho de Administração:

Presidente do Conselho de Administração
Victor Manuel Carvalho dos Santos

Administrador
Miguel Pedro Correia

Administrador não executivo
José Manuel Gonçalves

RELATO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL DO PERÍODO

Da execução orçamental no período, destacamos o seguinte:

Ao nível dos rendimentos e gastos:

As vendas e os serviços prestados apresentam níveis de execução, ligeiramente acima do orçamentado (109% e 103%, respetivamente).

Os ramais de água e de saneamento, construídos por administração própria, também superaram os valores estimados.

Os outros rendimentos, onde destacamos a imputação de subsídios para investimentos, superaram o previsto em orçamento (123%). Os juros e rendimentos similares obtidos ficam-se pelos 80% execução.

O CMVMC, os FSE e os Gastos com o pessoal apresentam percentagens de execução dentro do orçamentado (98%, 94% e 94%, respetivamente).

Nos gastos/reversões de depreciação e de amortização verifica-se 100% de execução.

As perdas por imparidade registam 80% do total previsto em orçamento.

Os outros gastos apresentam uma execução de 77%.

RENDIMENTOS E GASTOS	Real	Orçamento € a)	Execução %
Vendas	10 010 963	9 208 951	109%
Serviços prestados	15 584 232	15 175 612	103%
Trabalhos para a própria entidade	97 337	80 000	122%
Subsídios à exploração	1 228	30	4093%
Imparidade de dívidas a receber (reversões)	63 028	50 050	126%
Outros rendimentos	1 397 043	1 138 000	123%
Juros e rendimentos similares obtidos	51 361	63 900	80%
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	6 672 625	6 826 280	98%
Fornecimentos e serviços externos	7 984 857	8 457 760	94%
Gastos com o pessoal	5 757 713	6 150 000	94%
Gastos de depreciação e de amortização	3 866 915	3 869 850	100%
Imparidade de dívidas a receber (perdas)	134 819	168 000	80%
Outros gastos	169 189	220 110	77%
Juros e gastos similares suportados	1 277	2 610	49%

a) Após alterações orçamentais do período

Ao nível dos fluxos de caixa:

Os recebimentos de clientes ultrapassam ligeiramente o valor previsto em orçamento (102%).

Os pagamentos a fornecedores atingem 86% do total orçamentado.

Foi pago ao pessoal 95% do total previsto.

Registamos em pagamentos de ativos fixos tangíveis, 72% do total previsto e em pagamentos de ativos intangíveis 41%.

Quanto aos subsídios ao investimento, o nível de execução situa-se nos 41%.

FLUXOS DE CAIXA	Real €	Orçamento a) €	Execução %
Recebimentos de clientes	26 371 614	25 924 993	102%
Pagamentos a fornecedores	14 469 832	16 838 223	86%
Pagamentos ao pessoal	5 844 423	6 170 017	95%
Imposto sobre o rendimento	565 999	568 366	100%
Recebimentos de serviços suplementares	76 842	28 000	274%
Recebimentos de subsídios à exploração	663	30	2210%
Outros recebimentos operacionais	272 436	88 100	309%
Recebimentos consignados	4 186 129	3 438 100	122%
Pagamentos de impostos diretos	1 000	1 100	91%
Pagamentos de impostos indiretos	5 430	29 000	19%
Outros pagamentos operacionais	119 712	151 520	79%
Pagamentos consignados	4 223 999	3 438 100	122%
Pagamentos de ativos fixos tangíveis	4 022 015	5 608 833	72%
Pagamentos de ativos intangíveis	51 038	125 083	41%
Recebimentos de ativos fixos tangíveis	3 382	1 849 600	0%
Subsídios ao investimento	535 694	1 309 745	41%
Pagamentos de financiamentos obtidos	666 667	666 667	100%
Juros e gastos similares		600	

a) Após alterações orçamentais do período

PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS

O plano de investimentos elaborado para o ano de 2017 previa uma execução de 6.340.700€, tendo sido realizado em 58,58%, isto é, 3.714.076€, conforme se pode observar no quadro seguinte:

EXECUÇÃO DO PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS
DE 1 DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Código					Valor realizado			Dotação anual prevista	Gasto total previsto	Nível de execução	
					Anos anteriores	2017	Total			No período em análise (a)	Global (b)
2	1										
2	1	3		Remodelação de equipamento							
2	1	3	1	Remodelação de equipamento eletromecânico e de tratamento - água	154 942,62	14 553,45	169 496,07	20 000,00	220 000,00	72,77%	77,04%
2	1	3	2	Instrumentação, telegestão e equipamento de diagnóstico e inspeção	967 430,28	166 740,56	1 134 170,84	170 000,00	1 288 000,00	98,08%	88,06%
2	1	3	3	Sistema de Telemetria		693 619,20	693 619,20	1 363 000,00	2 863 000,00	50,89%	24,23%
2	1	4		Reservatórios e estações elevatórias							
2	1	4	3	Obras de manutenção e conservação em instalações do sistema de abastecimento de água (reservatórios, estações elevatórias de água, hidropressores e sistemas redutores de pressão)	349 629,24	214 844,95	564 474,19	350 000,00	850 000,00	61,38%	66,41%
2	1	5		Ampliação e reabilitação da rede existente							
2	1	5	5	Remodelação da rede de água na freguesia de Almalaguês/Sistema de Vale Cântaros.	1 682 332,96	-705,94	1 681 627,02	100,00	1 683 400,00		99,89%
2	1	5	11	Ramais domiciliários e prolongamentos	1 675 455,72	66 418,11	1 741 873,83	110 000,00	2 026 000,00	60,38%	85,98%
2	1	5	13	Obras complementares de remodelação de rede de água	666 048,92	26 979,49	693 028,41	100 000,00	1 017 000,00	26,98%	68,14%
2	1	5	16	Reforço ao setor noroeste (Adémia-Lamarosa)	423 060,89		423 060,89	100,00	2 844 100,00		14,88%
2	1	5	17	Remodelação da rede de água em Casal do Lobo e Cova do Ouro		56 199,82	56 199,82	260 000,00	340 000,00	21,62%	16,53%
2	1	5	18	Reabilitação de ramais domiciliários de abastecimento de água				20 000,00	80 000,00		
2	1	14		Saneamento básico a montante das captações da Boavista							
2	1	14	5	Remodelação da rede de abastecimento de água na Freguesia de Torres do Mondego.	75 873,37		75 873,37	100,00	86 300,00		87,92%
2	1	14	6	Remodelação da rede e sistema de abastecimento de água na Freguesia de Ceira	150 306,40		150 306,40	60 000,00	271 000,00		55,46%
				<u>Sub-total 2.1 - Ativos fixos tangíveis - setor de água</u>	6 145 080,40	1 238 649,64	7 383 730,04	2 453 300,00	13 568 800,00	50,49%	54,42%

Código					Valor realizado			Dotação anual prevista	Gasto total previsto	Nível de execução	
					Anos anteriores	2017	Total			No período em análise (a)	Global (b)
2	2			Investimentos em ativos fixos tangíveis - setor de saneamento							
2	2	2		Remodelações de Equipamentos							
2	2	2	1	Remodelação de Equipamentos Electromecânicos - saneamento	51 334,59	13 675,40	65 009,99	25 000,00	122 000,00	54,70%	53,29%
2	2	2	2	Instrumentação, telegestão e equipamento de diagnóstico e inspeção	201 738,63	1 250,00	202 988,63	25 000,00	287 000,00	5,00%	70,73%
2	2	3		Ampliação e remodelação da rede existente							
2	2	3	2	Remodelação da rede da Alta da Cidade (sistema separativo).	254 282,31		254 282,31	10 000,00	695 000,00		36,59%
2	2	3	3	Remodelação da rede Solum/Calhabé (sistema separativo).	384 219,08		384 219,08	100,00	1 785 100,00		21,52%
2	2	3	8	Ramais domiciliários e prolongamentos.	1 493 049,94	48 330,14	1 541 380,08	70 000,00	1 774 000,00	69,04%	86,89%
2	2	3	10	Remodelação da rede da Baixa da Cidade (sistema separativo)		3 795,00	3 795,00	10 000,00	550 000,00	37,95%	0,69%
2	2	3	11	Obras complementares na rede de saneamento	2 898 770,46	63 151,72	2 961 922,18	150 000,00	3 199 000,00	42,10%	92,59%
2	2	3	14	Rede de águas residuais em Casal do Lobo, Cova do Ouro, Dianteiro, Carapinheira, Serra da Rocha, Golpe e Rocha Velha	184 808,28	854 268,51	1 039 076,79	1 225 000,00	1 710 200,00	69,74%	60,76%
2	2	3	15	Remodelação de rede da Zona Central da Cidade (sistema separativo)				10 000,00	470 000,00		
2	2	9		Requalificação ambiental da zona Norte de Coimbra - 2ª fase - Saneamento básico das Bacias das Valas de Vale Travesso e Ançã							
2	2	9	3	Rede de águas residuais na Gândara				200 000,00	570 000,00		
2	2	10		Saneamento básico a montante das captações da Boavista							
2	2	10	5	Rede de águas residuais na Freguesia de Torres do Mondego	873 974,50		873 974,50	100,00	1 374 300,00		63,59%
2	2	10	6	Rede de águas residuais na Freguesia de Ceira	248 504,58	134 886,34	383 390,92	250 000,00	849 000,00	53,95%	45,16%
2	2	10	11	Rede de águas residuais Freguesia Almalaguês (6ª fase)				100,00	400,00		
2	2	11		Requalificação de sistemas existentes							
2	2	11	3	Reabilitação de coletores de drenagem de águas residuais	467 089,08	158 531,08	625 620,16	160 000,00	1 228 000,00	99,08%	50,95%
2	2	11	4	Reabilitação de ramais domiciliários de drenagem de águas residuais	37 199,48		37 199,48	10 000,00	78 000,00		47,69%
2	2	11	5	Obras de manutenção e conservação em estações elevatórias de águas residuais	544 719,82		544 719,82	1 000,00	606 000,00		89,89%
				Sub-total 2.2 - Ativos fixos tangíveis - setor de saneamento	7 639 690,75	1 277 888,19	8 917 578,94	2 146 300,00	15 298 000,00	59,54%	58,29%

Código					Valor realizado			Dotação anual prevista	Gasto total previsto	Nível de execução	
					Anos anteriores	2017	Total			No período em análise (a)	Global (b)
2	3			Investimentos em ativos fixos tangíveis - Setor de águas pluviais							
2	3	1		Ampliação							
2	3	1	1	Ampliação da rede de drenagem de águas pluviais nas zonas urbanas do Concelho (anterior 2.2.12.2)	1 794 203,84	508 621,85	2 302 825,69	550 000,00	3 345 000,00	92,48%	68,84%
2	3	1	2	Ramais domiciliários e prolongamentos	82 871,30	10 084,66	92 955,96	60 000,00	293 000,00	16,81%	31,73%
2	3	2		Requalificação de sistemas existentes							
2	3	2	1	Reabilitação de coletores de drenagem de águas pluviais	51 750,88	28 091,58	79 842,46	80 000,00	432 000,00	35,11%	18,48%
2	3	2	2	Reabilitação de ramais domiciliários de drenagem de águas pluviais	2 193,49		2 193,49	5 000,00	23 000,00		9,54%
2	3	2	3	Obras de manutenção e conservação de estruturas de armazenamento de águas pluviais				1 000,00	16 000,00		
				<u>Sub-total 2.3 - Ativos fixos tangíveis - setor águas pluviais</u>	1 931 019,51	546 798,09	2 477 817,60	696 000,00	4 109 000,00	78,56%	60,30%
				-							
2	4			Investimentos em ativos fixos tangíveis - setor comum							
2	4	1	1	Remodelação/conservação de edifícios (anterior 2.3.1.1.)	980 390,17	235 773,46	1 216 163,63	250 000,00	1 681 000,00	94,31%	72,35%
				<u>Sub-total 2.4 - Ativos fixos tangíveis - setor comum</u>	980 390,17	235 773,46	1 216 163,63	250 000,00	1 681 000,00	94,31%	72,35%
				-							
3				Investimentos em ativos diversos							
3	1			Ativos fixos tangíveis diversos							
3	1	1	1	Terrenos e recursos naturais.				25 000,00	100 000,00		
3	1	1	2	Edifícios e outras construções.		20 242,19	20 242,19	25 000,00	100 000,00	80,97%	20,24%
3	1	1	3	Material de carga e transporte		88 806,80	88 806,80	100 000,00	400 000,00	88,81%	22,20%
3	1	1	4	Equipamento básico, outras máquinas e instalações.		5 695,40	5 695,40	25 000,00	100 000,00	22,78%	5,70%
3	1	1	6	Equipamentos de medida e controlo - Contadores de Água		2 854,72	2 854,72	125 000,00	500 000,00	2,28%	0,57%
3	1	1	8	Equipamento administrativo social e mobiliário diverso		4 767,76	4 767,76	20 000,00	80 000,00	23,84%	5,96%
3	1	1	9	Aquisição de hardware e equipamentos complementares.		39 089,89	39 089,89	100 000,00	400 000,00	39,09%	9,77%
3	1	1	10	Outros ativos fixos tangíveis		210 815,35	210 815,35	225 000,00	405 000,00	93,70%	52,05%
				<u>Sub-total 3.1 - Ativos fixos tangíveis diversos</u>		372 272,11	372 272,11	645 000,00	2 085 000,00	57,72%	17,85%

Código				Valor realizado			Dotação anual prevista	Gasto total previsto	Nível de execução	
				Anos anteriores	2017	Total			No período em análise (a)	Global (b)
3	2			Ativos intangíveis						
3	2	1	1		42 694,44	42 694,44	150 000,00	600 000,00	28,46%	7,12%
3	2	1	2				100,00	400,00		
				Sub-total 3.2 - Ativos intangíveis						
					42 694,44	42 694,44	150 100,00	600 400,00	28,44%	7,11%
				Síntese do plano						
2				Investimentos em ativos fixos tangíveis						
2	1			6 145 080,40	1 238 649,64	7 383 730,04	2 453 300,00	13 568 800,00	50,49%	54,42%
2	2			7 639 690,75	1 277 888,19	8 917 578,94	2 146 300,00	15 298 000,00	59,54%	58,29%
2	3			1 931 019,51	546 798,09	2 477 817,60	696 000,00	4 109 000,00	78,56%	60,30%
2	4			980 390,17	235 773,46	1 216 163,63	250 000,00	1 681 000,00	94,31%	72,35%
3				Investimentos em ativos diversos						
3	1				372 272,11	372 272,11	645 000,00	2 085 000,00	57,72%	17,85%
3	2				42 694,44	42 694,44	150 100,00	600 400,00	28,44%	7,11%
				Total						
				16 696 180,83	3 714 075,93	20 410 256,76	6 340 700,00	37 342 200,00	58,58%	54,66%

a) Quociente entre o valor realizado no período em análise e a dotação anual prevista corrigida das alterações efetuadas.

b) Quociente entre o total do valor realizado e o gasto total previsto.

c) Para os investimentos: 31 - Investimentos em ativos fixos tangíveis diversos, 32 - Ativos intangíveis, o gasto total previsto diz respeito ao investimento para os anos de 2017, 2018 e 2019.

DELIBERAÇÃO

ASSUNTO: Aprovação do Relatório de Gestão, do Balanço, das Contas do Exercício referentes a 2017, da Proposta de Aplicação de Resultados e o Parecer do Fiscal Único

O Conselho de Administração em sua reunião extraordinária de 28 de março de 2018, delibera por unanimidade:

1. Submeter à apreciação da Assembleia Geral, nos termos da alínea g), do n.º 4, do artigo décimo dos Estatutos da AC, Águas de Coimbra, E.M., o Relatório de Gestão do Conselho de Administração, o Balanço, as Contas do Exercício referentes a 2017, a Proposta de Aplicação de Resultados e o Parecer do Fiscal Único, tendo em vista a sua aprovação.
2. Propor à Assembleia Geral, nos termos do n.º 5, do artigo vigésimo segundo dos Estatutos da Sociedade, que o Resultado Líquido positivo de 2.013.504,16 €, apurado no período de 2017, tenha a seguinte aplicação:

Reservas legais	100.675,21 €
Reservas para investimentos	1.892.693,91 €
Reservas para fins sociais	20.135,04 €

O Presidente do CA



Victor Manuel Carvalho Santos

O Vogal do CA



Miguel Pedro Correia

O Vogal do CA



José Manuel Monteiro Gonçalves

25

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

RELATÓRIO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas da AC, Águas de Coimbra EM, que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2017 (que evidencia um total de 80 809 818.31 euros e um total de capital próprio de 63 941 631.67 euros, incluindo um resultado líquido de 2 013 504.16 euros), as demonstrações dos resultados por naturezas e funções, a demonstração das alterações no capital próprio e a demonstração dos fluxos de caixa relativas ao ano findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira da AC, Águas de Coimbra EM em 31 de dezembro de 2017 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

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.

Ênfases

Tal como divulgado nas notas 14.2, 16.1 e 18.9 do Anexo, a entidade não concorda com a metodologia de cálculo do serviço de recolha e tratamento de efluentes aplicada pelas Águas do Centro Litoral, S.A, pelo que tem contabilizado este serviço pelos valores dos caudais mínimos e procedido à devolução de faturas e notas de crédito emitidas por aquele fornecedor. No entanto, em 2018, nos termos do Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho, a entidade transferiu para as Águas do Centro Litoral, S.A., metade da tarifa volumétrica do serviço de saneamento de águas residuais cobrada aos seus clientes durante o período de junho a dezembro de 2017 (2 214 133,63€).

A nossa opinião não é modificada em relação a estas matérias.

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 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 concluirmos 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;

- avaliamos 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;
- 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.

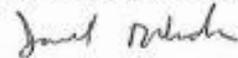
A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de gestão

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, 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.

Coimbra, 29 de março de 2018



Daniel Taborda, ROC 1479

RELATÓRIO E PARECER DO FISCAL ÚNICO

Exmos. Senhores representantes do acionista
Exmos. Senhores administradores

A fim de dar cumprimento aos estatutos e à legislação vigente na qualidade de Fiscal Único, apresenta-se o Relatório e Parecer sobre as Contas e o Relatório de Gestão apresentados pelo Conselho de Administração da AC, Águas de Coimbra, EM, relativamente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

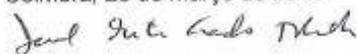
Ao longo do exercício, o Fiscal Único acompanhou as actividades da entidade, participou em assembleias gerais, fez inspeções físicas aos ativos, elaborou pareceres e relatórios de acompanhamento trimestral, nos quais incluiu sugestões e recomendações, verificou os registos contabilísticos e os documentos que lhes servem de suporte, averiguou do cumprimento da lei e dos estatutos, inteirou-se dos actos do Conselho de Administração, do qual sempre recebeu as informações solicitadas, e fiscalizou a eficácia do sistema de controlo interno. Confirmou a adequação do relatório de gestão e das contas do exercício findo em 31 de dezembro de 2017, as quais compreendem o Balanço, as Demonstrações dos resultados por naturezas e funções, a Demonstração das alterações no capital próprio, a Demonstração dos fluxos de caixa e o Anexo, tendo sido emitida a certificação legal das contas.

Face ao exposto, o Fiscal Único é de parecer que:

1. Devem ser aprovados o Relatório de Gestão do Conselho de Administração, o Balanço, as Demonstrações dos resultados por naturezas e funções, a Demonstração das alterações no capital próprio, a Demonstração dos fluxos de caixa e o Anexo.
2. Deve ser aprovada a proposta de aplicação de resultados apresentada pelo Conselho de Administração.

Por fim, expressa-se o maior agradecimento aos serviços da AC, Águas de Coimbra, EM por toda a colaboração recebida.

Coimbra, 29 de março de 2018



Daniel Martins Geraldo Taborda, ROC 1479

