

Relatório e Contas 2019

AC, Águas de Coimbra, E.M.



(Página em branco)

Índice

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	5
GOVERNO DA SOCIEDADE	7
DIREÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL (DAG)	11
Serviço de Desenvolvimento Humano e Acompanhamento Social (SDHAS)	12
Serviço de Desenvolvimento Organizacional (SDO).....	20
Setor de Secretaria Geral (SeSG).....	24
DIREÇÃO DE PLANEAMENTO E EXPLORAÇÃO DE SISTEMAS (DPES)	25
Equipa de Apoio ao Planeamento e Exploração (EAPE)	27
Equipa de Afluências Indevidas e Perdas de Água (EAIPA)	32
Serviço de Fiscalização de Manutenção e Obras (SFMO)	34
Serviço de Redes Prediais Projetos e Cadastro (SRPPC)	38
DIREÇÃO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURAS (DOMI)	43
Serviço de Operação e Infraestruturas (SOI)	44
Setor de Água e Saneamento (SeAS).....	44
Serviço de Manutenção de Infraestruturas (SMI).....	46
Setor de Eletromecânica e Telegestão (SeETE)	46
Setor de Manutenção e Obras (SeMO).....	47
Setor de Viaturas e Equipamentos (SeVE)	48
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS (SAGP).....	49
GABINETES DE ACESSORIA AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.....	55
Gabinete de Apoio (GA)	55
Gabinete de Gestão de Ativos (GGA).....	61
Gestão Patrimonial de Infraestruturas (GPI).....	66
Gestão de Comunicação e Imagem (GCI)	67
Museu da Água (MA).....	69
Gabinete de Sistemas de Informação (GSI).....	71
DIREÇÃO FINANCEIRA E COMERCIAL (DFC).....	72
Serviço Comercial (SCOM).....	77
Serviço de Contabilidade, Aprovisionamento e Património (SCAP).....	80

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	83
RELATO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL DO PERÍODO.....	119
PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS	121

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A missão da Empresa Municipal Águas de Coimbra, de abastecimento de água e drenagem de águas residuais e pluviais à população deste Município, exerce-se sob critérios de racionalidade, eficiência e qualidade dos serviços públicos essenciais que são prestados.

O documento que aqui se apresenta reporta os resultados do exercício do ano de 2019, que, do ponto de vista financeiro, apontam para um resultado líquido positivo de 825.865,65 euros.

No ano de 2019, marcado pela celebração dos 130 anos de história do serviço municipal de abastecimento de água a Coimbra, destacaram-se os factos mais relevantes que se seguem.

- A consolidação dos processos de inovação na Águas de Coimbra, com a expansão da implementação de contadores inteligentes; bem como, com a dinamização da sala de comando e controlo, que agrega as principais aplicações de gestão, permitindo operar remotamente sobre as infraestruturas e dando resposta imediata às necessidades de manutenção dos sistemas;

- O desenvolvimento do processo de setorização do sistema de abastecimento de água, com 113 Zonas de Medição e Controlo (ZMC) já definidas e referenciadas, o que possibilita uma maior eficácia na redução das perdas de água;

- No âmbito do trabalho desenvolvido no combate às perdas de água, verificou-se uma redução acentuada na percentagem de água não faturada e no valor das perdas reais. Para esses resultados concorreram os seguintes fatores: a qualidade do trabalho de deteção de perdas realizado no terreno; a setorização e a sua interligação à telegestão; a telemetria residencial em 14 ZMC; o combate aos ilícitos e a substituição de contadores;

- Ao nível dos sistemas de água e saneamento - situando-se a taxa de atendimento à população nos 100%, quanto ao serviço de abastecimento de água; e nos 98%, na drenagem de águas residuais -, as prioridades, no que diz respeito ao investimento em infraestruturas, foram as seguintes:

- Reabilitação de infraestruturas do sistema de abastecimento de água, para garantia da qualidade da água fornecida e redução das perdas de água;
- Ampliação do serviço público de drenagem de águas residuais de modo a servir mais população do concelho de Coimbra. Reabilitação de coletores com graves problemas de funcionamento e 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 que apresentam problemas de desempenho hidráulico.

- Na vertente jurídica e organizacional, o ano ficou marcado pela elaboração e aprovação de dois importantes regulamentos internos, cuja alteração se impunha, por imperativos de atualização e de conformidade legal, de higiene segurança e saúde dos trabalhadores e de melhoria dos seus índices de satisfação e de motivação pessoal, com reflexos diretos no aumento da produtividade: o Regulamento Interno de Prevenção e Controlo do Consumo de Álcool e de Substâncias Psicotrópicas (RIASP) e o novo Regulamento de Sistema de Avaliação e Desempenho da AC, Águas de Coimbra, E.M. (SIADAC).

- A ação de responsabilidade social e ambiental da Águas de Coimbra, num tempo em que a educação para a sustentabilidade assume enorme relevância, motivou a apresentação, a 30 de maio, da Aquavan. Desde então, a carrinha da Águas de Coimbra tem marcado presença nos principais eventos municipais, desportivos e culturais, onde desenvolve uma campanha de incentivo ao consumo de água da torneira e de sensibilização para a adoção de hábitos mais sustentáveis;

- Destacaram-se, ainda, no âmbito do projeto educativo que a Águas de Coimbra exerce através do Museu da Água, a realização de duas exposições e instalações artísticas, que continham uma forte mensagem ecológica e de proteção dos ambientes aquáticos: *Incolor*, de Bordalo II; e *Plasticus Maritimus*, de Ana Pêgo, que mereceram a visita de milhares de pessoas e da maioria das escolas do concelho de Coimbra.

- Em 2019, a Empresa Municipal Águas de Coimbra venceu, pela nona 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.

Os resultados apresentados em tudo se devem à qualidade da equipa de colaboradores da Empresa Municipal Águas de Coimbra, a quem este Conselho de Administração manifesta uma palavra de agradecimento.

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

Victor Manuel Carvalho dos Santos

Nota do Conselho de Administração - A 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou o surto de coronavírus como "pandemia global", declarando que grande parte da humanidade está potencialmente exposta a esta ameaça. Tal situação provocará transtornos a diversos níveis, nomeadamente económicos e sociais, à escala mundial, com consequências imprevisíveis para a atividade da AC, Águas de Coimbra, E.M.

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 contínua. 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 Águas de Coimbra 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 Águas de Coimbra tem por objeto prestação de serviços públicos essenciais, de abastecimento de água e drenagem de águas residuais e pluviais, à população do concelho de Coimbra.



Órgãos Sociais

São órgãos sociais da Águas de Coimbra:

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	Piedade, Penacho, Taborda, Baptista & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda., representada por Daniel Martins Geraldo Taborda.

Estrutura Orgânica

O Modelo de Governação da Águas de Coimbra 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 DAG prosseguiu, em 2019, a dinâmica de concretização dos fins que organicamente lhe estão cometidos através das unidades organizacionais em que superintende e que, em pormenor, se destacam adiante, despidendo se tornando, por conseguinte, fazer a elencagem preambular das atividades que lhe compete desenvolver e concretizar, em sintonia com os objetivos estratégicos da Águas de Coimbra.

Sem embargo, chama-se à colação, na vertente jurídica, a aprovação, por iniciativa e proposta da DAG, de dois importantes regulamentos internos, cuja alteração se impunha, por imperativos de atualização e de conformidade legal, de higiene segurança e saúde dos trabalhadores e de melhoria dos seus índices de satisfação e de motivação pessoal, com reflexos diretos no aumento da produtividade: o Regulamento Interno de Prevenção e Controlo do Consumo de Álcool e de Substâncias Psicotrópicas (RIASP) e o novo Regulamento de Sistema de Avaliação e Desempenho da AC, Águas de Coimbra, E.M. (SIADAC).

Diga-se, por último, que a DAG continuou a garantir e a desenvolver a articulação com o Gabinete de Proteção de Dados da Águas de Coimbra e com o Encarregado da Proteção de Dados (EDP), tendo em conta a Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto, que assegura na ordem jurídica nacional a execução do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

No mais, importa focarmo-nos na análise que verte, seguidamente, das unidades orgânicas que integram a DAG.

Serviço de Desenvolvimento Humano e Acompanhamento Social (SDHAS)

O presente relatório analisa e avalia as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Desenvolvimento Humano e Acompanhamento Social (SDHAS) no ano de 2019, pelo que começaremos por apresentar as linhas de orientação que nos regularam, conforme o delineado no Plano de Atividades para as diferentes áreas:

Formação e desenvolvimento

No que concerne a este capítulo, as ações desenvolvidas tiveram como objetivo promover as capacidades dos trabalhadores, elevando o patamar das suas competências técnicas, relacionais e sociais. Procurou-se, assim, atualizar as valências técnicas dos trabalhadores, de forma a melhorar os resultados operacionais nas várias áreas da Águas de Coimbra, não descurando a formação dirigida ao reforço das competências relacionais e sociais dos envolvidos.

Foram concretizadas as ações de formação identificadas como necessárias, quer através de formação na modalidade intraempresa, quer na modalidade interempresa. O planeamento de formação para 2019 previa, em resultado do diagnóstico de necessidade de formação, somente a realização de 15 cursos e ações de formação, pelo que houve necessidade de fazer um reforço com a integração de ações e cursos que não constavam do plano, mas que se verificaram como úteis para os objetivos traçados. Desse modo, realizaram-se mais 23 cursos/ações ao longo do decurso do ano, totalizando 38 ações/cursos de formação, dos quais dez foram realizados na modalidade intraempresa e 28 em interempresa. Estas ações/cursos de formação corresponderam no total a 1488 horas de formação, das quais 361 horas de formação foram cumpridas na modalidade intraempresa e 1127 horas na modalidade de formação.

Analisando, agora, a percentagem de trabalhadores que participaram em formação, verifica-se que a percentagem neste indicador superou os 75% de trabalhadores, mais precisamente 76,8%. Este resultado é a percentagem da relação do número total de trabalhadores com formação (209), sobre o número médio de trabalhadores (272). Traduzindo de outra forma, podemos dizer que, em média cada trabalhador participou 1,7 vezes em ações/cursos de formação, através do cálculo do número de participações de trabalhadores em formação sobre o número médio de trabalhadores - "Rácio de participação".

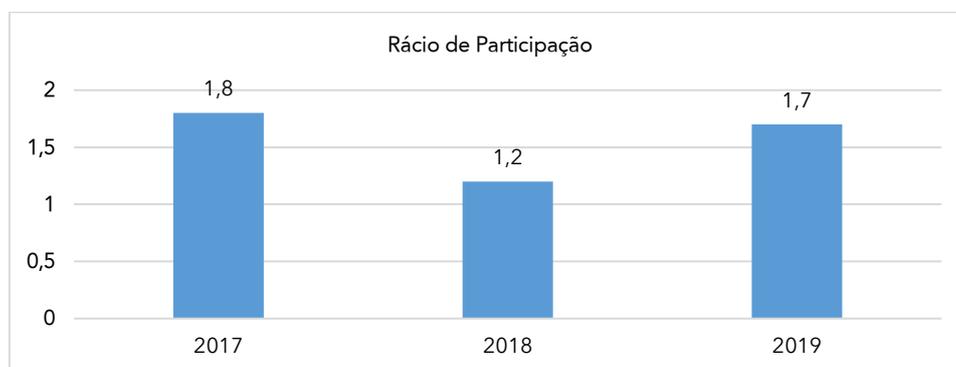
No caso dos valores relativos da "avaliação da satisfação" e da "eficácia da formação" mantiveram-se iguais aos dos anos transatos. A média das avaliações relativas à satisfação foi de quatro (4), numa escala de 1 a 4, equivalente a "Muito Bom". Quanto ao outro indicador - "eficácia da formação", as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

curso frequentados cumpriram os seus objetivos e tiveram um impacto claro no desempenho dos trabalhadores.

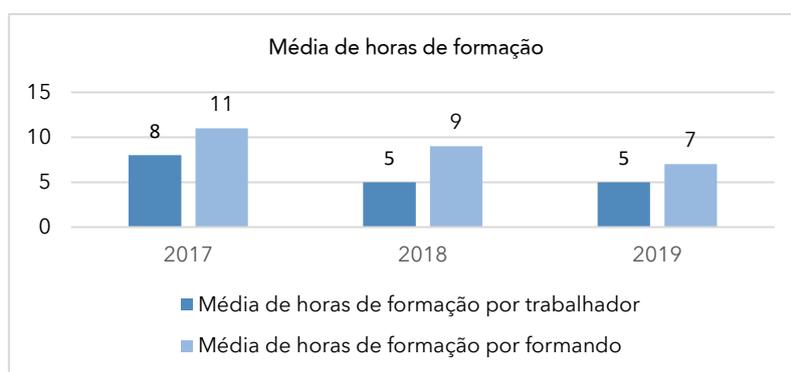
Para complementar a informação acima, adiantaremos alguns indicadores da *formação e desenvolvimento*, reportados aos últimos três anos, que traduzem o percurso neste âmbito.

INDICADORES DE FORMAÇÃO	2017	2018	2019
Percentagem de trabalhadores que participaram em formação	68,8%	51,8%	76,8%
Rácio de participação	1,8	1,2	1,7
Média de horas de formação por trabalhador	8h	5h	5h
Média de horas de formação por formando	11h	9h	7h
Rácio de horas formação Intraempresa/Interempresa	1,3	1,3	0,3
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	0,28%	0,24%	0,44€
Percentagem de horas de formação obrigatória (> 10%)	45,8%	77,2%	63,9%
N.º de participações em formação	500	328	451
N.º total de trabalhadores em formação	186	141	209
N.º horas de formação obrigatórias (35h de formação obrigatórias para 10% dos trabalhadores)	949	952	952
N.º total de horas de formação	2071	1234	1488
N.º de cursos/ações	57	43	38
N.º de horas dos cursos	402	319	379

Passamos, agora, a apresentar alguns gráficos que procuram expor a evolução destes indicadores. O primeiro diz respeito ao “Rácio de Participação” dos trabalhadores em formação. Mostra-nos que, nos últimos três anos, em média, os trabalhadores participaram mais de uma vez e meia em cursos ou ações de formação, mais precisamente 1,6 vezes.

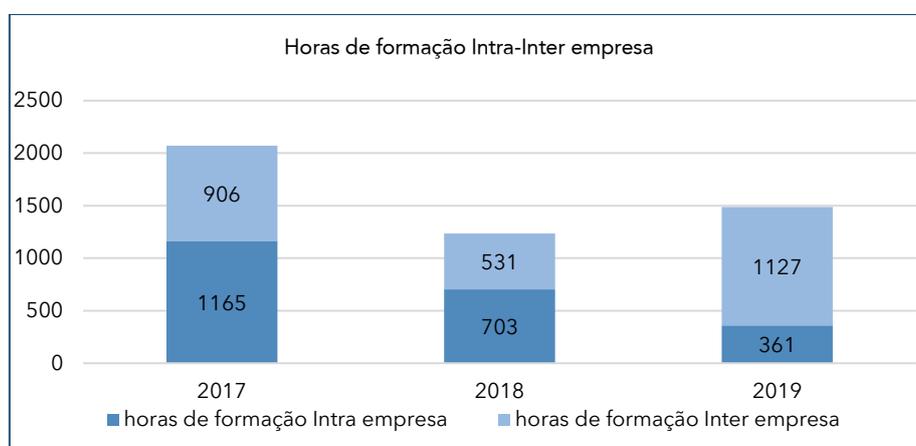


No gráfico seguinte, é exibida a relação entre as horas de formação por colaborador e as horas de formação por formando. Referir que a primeira relação é calculada com base no número de horas de formação sobre o número médio de trabalhadores, enquanto a segunda estima-se a partir das horas de formação sobre o número total de trabalhadores com formação. Assim, apurou-se que, este ano, o número de horas de formação foi de 1488; tendo sido registadas 1234 horas, em 2018; e 2071 horas, em 2017. Ou seja, um número de horas superior, em 2019, relativamente ao ano anterior, mas inferior ao identificado em 2017. Já em relação ao número de trabalhadores abrangidos em formação, este ano foi o que registou um maior número (209), contra os 141 registados, em 2018, e os 186 trabalhadores que, em 2017, estiveram envolvidos nas ações/cursos de formação.



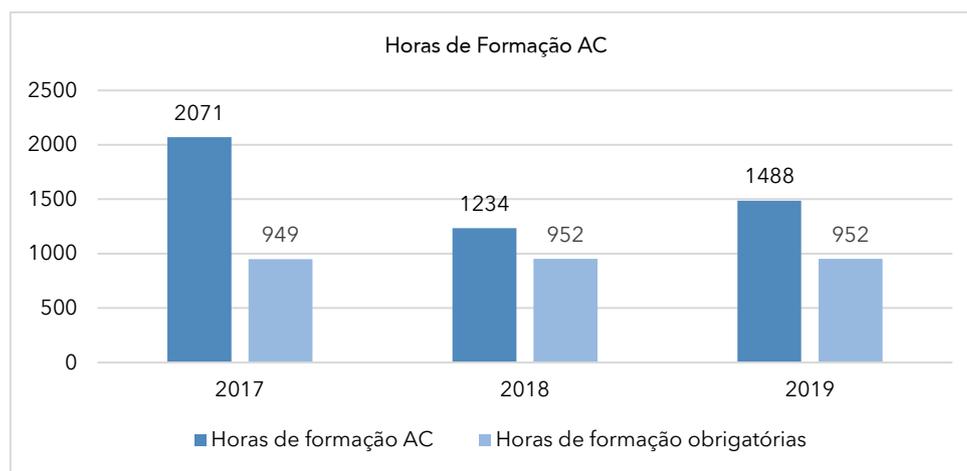
O terceiro gráfico refere-se à soma das horas das duas modalidades de organização da formação – intra e interempresa, nos últimos três anos.

Da análise verifica-se que, no ano de 2019, realizaram-se 1488 horas de formação, valor inferior ao de 2017 (2071 horas), mas acima do que se registou no ano de 2018 (1234 horas). Comparativamente ao ano anterior, poderemos dizer que o acréscimo resulta do facto de se ter dado prevalência à realização de formação interempresa, como forma de atingir os objetivos propostos.



O quarto e último gráfico serve para ilustrar o cumprimento de uma disposição do Código do Trabalho, que estabelece, grosso modo, que dez por cento dos trabalhadores tenham de frequentar 35 horas de formação anuais.

Mais uma vez, e ao longo de mais uma década, a Águas de Coimbra tem cumprido essa disposição. Conforme se pode observar no gráfico abaixo, a coluna que indica o número de horas de formação realizadas (1488 horas) é superior à coluna do número de horas exigíveis (952 horas), realizando-se mais 536 horas do que as horas obrigatórias, correspondendo a mais 15,6% do que é legalmente exigível.



Saúde e acompanhamento social

Nesta área, o SDHAS tem orientado a sua atividade para uma melhor promoção e maior vigilância da saúde dos trabalhadores. O objetivo tem sido o de procurar não só diminuir o absentismo laboral, mas contribuir, essencialmente, para melhorar a qualidade de vida e saúde dos trabalhadores. Dessa forma, procurou-se agilizar o acesso dos trabalhadores aos serviços de saúde - medicina do trabalho, medicina preventiva e curativa, mas igualmente melhorar o trabalho e a intervenção na área da orientação social, através de uma presença e de um apoio mais constante junto dos trabalhadores em situação de maior debilidade.

Assim, no que respeita à Medicina do Trabalho, foram desenvolvidas as atividades 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 concretizadas 243 consultas, distribuídas da seguinte forma:

Consultas de Medicina Trabalho		
Periódicas	Ocasionais	Admissão
190	46	7

No que concerne à Saúde Ocupacional, foram realizadas mais de 400 consultas de medicina geral. Estas consultas são um apoio que a Águas de Coimbra assegura a todos os trabalhadores que delas precisem e a elas recorram, sem qualquer tipo de encargo para o trabalhador. Este é um benefício claro para os trabalhadores, o qual se reverte, também, num proveito para a própria empresa, uma vez que se reduzem, desta maneira, os períodos de absentismo dos trabalhadores por este motivo.

Consultas de Medicina Geral	
Curativa	Receitas
421	230

Na área do serviço social, o trabalho desenvolve-se em duas vertentes: uma no âmbito do Atendimento Social/ Atendimento de primeira linha, e a outra dirigida ao Acompanhamento Social/ Atendimento de segunda 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 se justificar um acompanhamento continuado. Já no Acompanhamento Social ou Atendimento de segunda 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, 199 atendimentos a 91 trabalhadores, registando-se, ainda um encaminhamento para Acompanhamento Social ou de segunda linha.

Atendimento Social		
N.º trabalhadores	N.º Atendimentos	N.º encaminhamentos para Acompanhamento Social
138	284	1

Em relação ao “tipo de atendimento social”, os 284 atendimentos realizados foram distribuídos desta forma:

Tipos de Atendimento Social		
Entrevistas	Visitas domiciliárias (baixas superiores a 15 dias)	Diligências
187	5	92

Quanto às respostas, os 284 pedidos de atendimento foram 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	N.º encaminhamentos para Acompanhamento Social
37	10	15	209	12	1

Analisando o trabalho desenvolvido na área designada como Atendimento de segunda linha, registou-se a abertura de um novo processo. Deu-se, ainda, continuidade ao trabalho de apoio aos seis trabalhadores identificados no ano transato, registando-se o encerramento de três dos casos. Quanto à tipologia de acompanhamento social, os casos apoiados foram todos de condição de “conflitos familiares”.

Acompanhamento Social - Problemáticas Sociais						
Alcoolismo	Toxicod dependência	Doença Psiquiátrica	Doença Prolongada	Violência Doméstica	Conflitos Familiares	Endividamento
0	0	0	0	0	15	0

As ações de Acompanhamento Social ou Atendimento de segunda linha procuraram responder a necessidades distribuídas por esta índole:

Acompanhamento Social - ações			
Entrevistas	Diligências	Encaminhamentos para técnicos/instituições	Visitas domiciliárias
41	17	1	2

Acidentes de trabalho

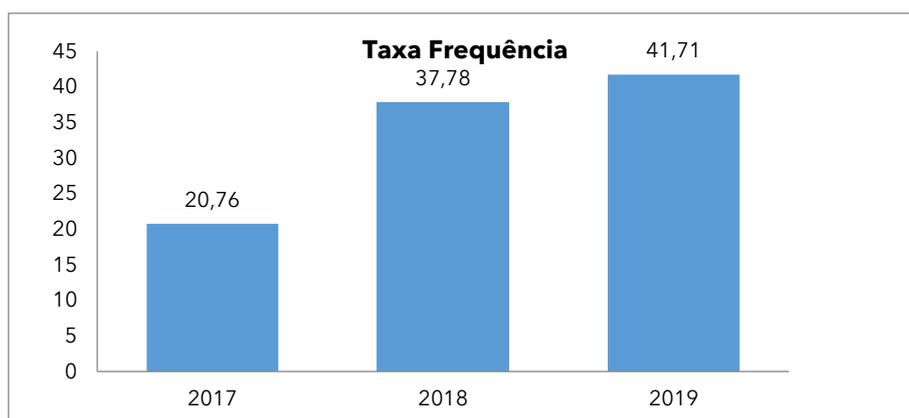
Cumpre, por último, abordar e apresentar os indicadores relativos aos Acidentes de Trabalho (AT) ocorridos durante este ano, na Águas de Coimbra.

Começando por enunciar os valores relativos à Taxa de Frequência (TF), que tem como objetivo calcular o número de acidentes trabalho com baixa sobre o número de horas trabalhadas, este ano cifra-se nos quase 42 acidentes por milhão de horas trabalhadas (note-se que, de acordo com as regras que se encontram estipuladas, não são considerados para cálculo os AT que acontecem no percurso). Em 2019, ocorreram 20 acidentes no trabalho que, tomando como referência a escala da Organização Mundial de Saúde (OMS), situa a TF em valores considerados como "Mau".

	2107	2018	2019
N.º de AT com baixa superior a 1 dia	10	18	20
N.º de horas de trabalho	481809	476483	479489
Taxa de Frequência	20,76	37,78	41,71

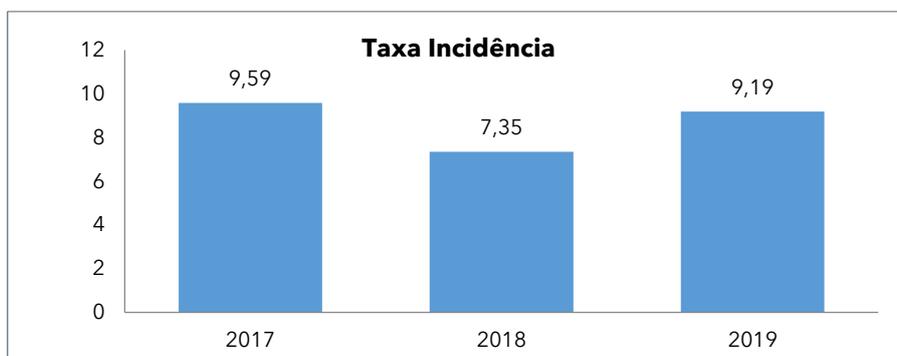
Avaliação da Taxa de Frequência (OMS)

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



Considerando a Taxa de Incidência, que é o indicador que mede o número de acidentes que ocorrem em cada 100 trabalhadores, verifica-se que o valor este ano situou-se nos 9,19 acidentes de trabalho. Esta taxa representa uma subida em relação ao último ano, embora situando-se, novamente, em valores abaixo dos dez acidentes por cada 100 trabalhadores.

	2017	2018	2019
N.º de acidentes no trabalho (não inclui acidentes de trajeto)	26	20	25
N.º médio de trabalhadores	271	272	272
Taxa de Incidência	9,59	7,35	9,19

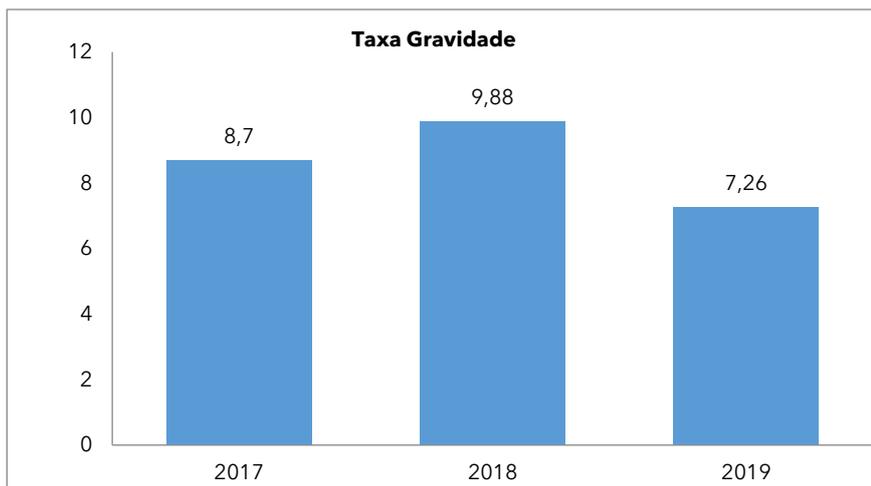


Por último, apresenta-se o indicador referente à Taxa de Gravidade. Esta taxa traduz o número de dias perdidos por acidente em cada 10 mil horas de trabalho. Os resultados referentes à Taxa de Gravidade este ano caíram significativamente (7,26), em relação aos últimos dois anos; contudo, utilizando a tabela da OMS, mantiveram-se dentro do intervalo entre cinco e dez, o que é considerado um valor “Médio” neste índice.

	2017	2018	2019
N.º de dias de trabalho perdidos	439	517	354
N.º de horas de trabalho	481809	476483	479489
Taxa de Gravidade	8,7	9,88	7,26

Avaliação da Taxa de Gravidade

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



Em face dos resultados descritos, deve a Águas de Coimbra reforçar o cuidado a ter no acompanhamento dos seus trabalhos e trabalhadores, desenvolvendo uma ação ativa na área da Segurança e Saúde no Trabalho.

Serviço de Desenvolvimento Organizacional (SDO)

Na área da Qualidade, em 2019, colocou-se o objetivo de renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), segundo a ISO9001. Para isso, deu-se início a um novo ciclo de certificação, o que implicou uma auditoria mais alargada. Foram efetuadas as atividades de dinamização do SGQ, com a natural integração com a gestão da empresa e com o seu contexto, assim como com a gestão do conhecimento organizacional e do risco.

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

Quanto ao referido programa, em 2019, foi realizada uma auditoria interna a todo o SGQ, que também serviu de preparação para a auditoria de renovação realizada em outubro de 2019, pela entidade certificadora, a SGS. Como resultado deste trabalho foi reconhecido que o SGQ da Águas de Coimbra 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 Relatório de Acompanhamento da sua Execução, relativamente ao ano de 2018.

A área da Segurança divide-se em duas vertentes: a Coordenação de Segurança, relacionada com as empreitadas; e a Higiene e Segurança do Trabalho, relativa aos trabalhadores da Águas de Coimbra.

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) da empresa.

No âmbito da CSP, para cada projeto colocado a concurso, foram elaborados os respetivos Planos de Segurança e Saúde (PSS), Plano de Prevenção e Gestão de Resíduos de Construção e Demolição (PPGRCD) e a Compilação Técnica (CT). Acresce ainda, 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, foram asseguradas todas as responsabilidades do dono de obra e da CSO, nomeadamente, a apreciação e validação de fichas de procedimentos de segurança; a aprovação do desenvolvimento do PSS; 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; a participação nas reuniões de obra e a elaboração da respetiva ata; as comunicações à Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT); bem como a validação da CT.

Na tabela seguinte encontram-se de forma resumida alguns dos dados relativos a esta atividade.

Coordenação de Segurança Obra		
N.º de Obras/Prestações de Serviço	N.º de Visitas	N.º de Reuniões
39	653	162

Foi ainda efetuado o acompanhamento ao nível da segurança dos trabalhos realizados em período de garantia da empreitada. As constatações resultantes destes acompanhamentos são apresentadas na tabela seguinte:

Regularidades	Irregularidades	Sujeito a melhoria
5054	88	24

Foi realizado o controlo, ao nível da segurança, das prestações de serviço, comunicadas pelas diversas unidades orgânicas da Águas de Coimbra, que não eram abrangidas pela ficha de procedimento de segurança. Este acompanhamento tem como objetivo garantir o cumprimento da legislação aplicável em matéria de segurança. Neste âmbito, foi efetuada a formação de acolhimento aos trabalhadores envolvidos.

No desenvolvimento das empreitadas, foi também garantido o acompanhamento ambiental em obra, de acordo com o PPGRC e com o cumprimento dos requisitos legais.

As atividades desenvolvidas ao nível da Segurança no Trabalho visam garantir ao trabalhador condições de segurança e de saúde; zelar de forma continuada e permanente pelo exercício da atividade nessas condições, tendo em conta os princípios gerais da prevenção. Têm ainda como objetivo garantir os requisitos de segurança aos trabalhadores da Águas de Coimbra, através da implementação das regras associadas aos trabalhos realizados e aos equipamentos e máquinas utilizados.

A este nível, é dada prioridade ao acompanhamento ao nível da segurança dos trabalhos realizados pelos trabalhadores da Águas de Coimbra. 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	Total
43	19	4	5	0	10	62

Risco 1 - Trabalhos em profundidade com movimentação de terras a mais de 1,2 metros de profundidade; Risco 2 - Trabalhos em espaços confinados a mais de 1,8 metros; Risco 3 - trabalhos em altura a mais de 1,8 metros; Risco 4 - Trabalho na via pública numa extensão superior a 5 metros.

As constatações resultantes destes acompanhamentos são apresentadas na tabela seguinte:

Regularidades	Irregularidades	Sujeito a melhoria
523	26	8

Foi assinalado o Dia Internacional da Segurança, através da realização de um seminário em conjunto com o Município de Coimbra e com os SMTUC. Esta data marcou o arranque da consulta anual obrigatória a todos os trabalhadores da Águas de Coimbra 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 nesta matéria.

Na área do Ambiente, foram realizadas as atividades relacionadas com a Gestão Ambiental da Águas de Coimbra. Assim, para além da classificação e encaminhamento de todos os resíduos, foi comunicado, à Agência Portuguesa do Ambiente (APA), o Mapa Integrado de Registo de Resíduos (MIRR), bem como o registo de gases fluorados e de embalagens; enquanto que, à Sociedade Ponto Verde foi entregue a declaração simplificada para a gestão das embalagens que são colocadas no mercado, que decorrem da atividade da unidade orgânica do Museu da Água.

Relativamente ao Parque de Contadores e Telemetria, atribuição cometida a este serviço no decorrer do precedente ano, foi efetuada a gestão corrente, que incidiu em dois grandes objetivos:

- a) Desencadear a substituição dos contadores de modo a garantir o cumprimento dos prazos legais;
- b) Iniciar a instalação de contadores com telemetria nas novas áreas definidas e a grandes clientes.

No final do ano, o sistema de telemetria abrangia cerca de 23 mil instalações (27.4% dos clientes), medindo mais de 32.5% do volume faturado.

No que diz respeito ao Laboratório de Contadores, qualificado pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ) como reparador e instalador de contadores de água potável fria, cuja principal missão é efetuar a reparação e o controlo metrológico dos contadores da Águas de Coimbra, os principais números demonstrativos da atividade encontram-se na tabela seguinte:

Ensaiaados	Aprovados
7231	6717

A estes trabalhos acresce a desmontagem dos contadores abatidos.

Foram ainda realizados quatro ensaios para avaliação do estado de funcionamento do contador (aferição), a pedido de clientes da Águas de Coimbra, bem como ensaiados 120 contadores da Águas de Coimbra, para efeitos de avaliação dos erros de medição.

No ano de 2019, foi dada continuidade à prestação de serviços a entidades externas, através da realização de ensaios para avaliação do estado/desgaste, reparação e controlo metrológico. Estes trabalhos envolveram oito entidades gestoras e a realização dos seguintes trabalhos:

Contadores		
Reparados e verificados	Aferidos	Ensaçados
195	5	420

No final do ano, realizou-se a auditoria ao Laboratório de Contadores, realizada pelo IPQ, para efeitos de manutenção da sua qualificação.

Setor de Secretaria Geral (SeSG)

O SeSG deu continuidade, no ano findo, ao processo de desmaterialização, operado na Águas de Coimbra, através da sistematização dos processos existentes na empresa e da sua integração no sistema de gestão documental.

A digitalização de todos os documentos recebidos em formato de papel e o seu encaminhamento único e exclusivamente digital; a criação de um sistema de classificação; a indexação de documentos; a uniformização de processos; a integração do arquivo físico com o eletrónico; a implementação de fluxos documentais; o acesso rápido e fácil a todos os registos e documentação, possibilitaram, não só uma redução de custos, através da diminuição do número de impressões e cópias, mas, fundamentalmente, o aumento da produtividade, dada a facilidade e rapidez com que a informação circula entre os vários setores, serviços e direções da Águas de Coimbra.

Para além deste processo, o SeSG iniciou o processo de digitalização e microfilmagem do acervo documental presente no Arquivo, possibilitando a sua integração no sistema de gestão documental.

A necessidade de concentrar toda a informação num único sistema, capaz de controlar, de forma mais exata, os prazos de retenção e destino final da documentação, e de facilitar a consulta por parte dos utilizadores, tornou-se num dos principais focos deste Setor no ano de 2019.



DIREÇÃO DE PLANEAMENTO E EXPLORAÇÃO DE SISTEMAS (DPES)

Baseando a sua atuação nas linhas estratégicas que orientam a gestão da Águas de Coimbra, a DPES, como unidade orgânica responsável 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 2019, a realização de ações para a prestação de serviços de excelência aos clientes, para o desenvolvimento de práticas inovadoras, e para garantir a sustentabilidade infraestrutural da empresa numa perspetiva de curto, médio e longo prazo, seguindo as diretivas nacionais definidas no Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais 2020 (PENSAAR 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, destacam-se algumas ações mais relevantes levadas a cabo na área da DPES, ao longo do ano de 2019.

Começando pela realização de infraestruturas - e atendendo a que a taxa de cobertura é praticamente total, no concelho de Coimbra, ao nível da distribuição pública de água; e muito elevada, ao nível do saneamento, em que regista uma taxa de 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 mais 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 no ano de 2020.

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 o reforço 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.

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 Águas de Coimbra.

Na sequência também de trabalhos de anos anteriores, consolidou-se a setorização do sistema de abastecimento de água em 113 Zonas de Medição e Controlo (ZMC), permitindo uma maior eficácia na redução das perdas de água.

Fruto do trabalho desenvolvido no combate às perdas de água, para o qual contribuíram vários fatores - a qualidade do trabalho de deteção no terreno, a setorização e a sua interligação à telegestão, a telemetria residencial em 14 ZMC, o combate aos ilícitos, a substituição de contadores, entre outros -, verificou-se uma redução muito importante na percentagem de água não faturada e no valor das perdas reais.

Na resposta aos pedidos de parecer de projetos de redes prediais e de loteamentos, foram atingidos valores de resposta satisfatórios. 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 Águas de Coimbra, rentabilizando as potencialidades deste sistema, no aumento da qualidade dos serviços prestados pela Empresa Municipal e das exigências da ERSAR.

A DPES superintende diretamente os serviços de Fiscalização de Manutenção e Obras (SFMO), Redes Prediais Projetos e Cadastro (SRPPC), e as equipas de Apoio ao Planeamento e Exploração (EAPE), e de Afluências Indevidas e Perdas de Águas (EAIPA), cujas atividade se detalham de seguida.

Equipa de Apoio ao Planeamento e Exploração (EAPE)

No decorrer do ano de 2019, a EAPE desenvolveu 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 Águas de Coimbra, bem como monitorizar o efluente drenado e entregue para tratamento e a qualidade do mesmo à saída da ETAR de Vale de Rosas, e ainda em colaborar num conjunto de projetos e iniciativas capazes de capacitar 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, que vem já desde 2012, conforme descrito na parte específica deste relatório.

Planeamento e exploração

Foram atualizados os Planos Gerais de Distribuição e Drenagem de Águas do concelho de Coimbra, com a reformulação de três documentos de análise de sistemas de drenagem: Sistema de Águas Residuais Domésticas de S. Martinho de Árvore; Sistema de Drenagem de Águas Pluviais da Bacia de S. Silvestre S. Martinho de Árvore; Sistema de Águas Residuais Domésticas de S. Silvestre. Foram, também, atualizados três documentos de análise de sistemas de abastecimento, nomeadamente aos sistemas de Ceira, Andorinha e Chão do Bispo. 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 afluências indevidas integrando o grupo de trabalho criado para o efeito na Águas de Coimbra. Neste âmbito, os contributos da EAPE foram os seguintes:

- Continuação das medições da campanha de medição de caudais residuais domésticos nos Sistemas de Águas Residuais (SAR) de S. Martinho de Árvore, S. Frutuoso, Ceira e Vendas de Ceira, e início das medições da campanha de medição de caudais residuais domésticos nos SAR de Arzila, Macrófitas de Arzila, Andorinha, S. Silvestre e Cabouco;
- Elaboração do “Plano de Medições” da campanha de medição de caudais residuais domésticos no SAR do Choupal.

A EAPE colaborou, também, com o SFMO no acompanhamento e fiscalização da aquisição de serviços de higienização de reservatórios e tanques, bem como da empreitada de instalação de comporta a jusante da Estação Elevatória de Águas Residuais (EEAR) Casa do Sal II.

De sublinhar que foi continuada a participação no grupo de trabalho do Projeto Centaur (*Cost Effective Neural Technique for Alleviation of Urban Flood Risk*). No âmbito deste projeto, a EAPE deu os seguintes contributos:

- Colaboração na monitorização das leituras dos caudalímetros instalados na rede de drenagem da Águas de Coimbra;
- 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.

Qualidade da Água

O Programa de Controlo de Qualidade da Água (PCQA), aprovado pela ERSAR, previa para o ano de 2019, a realização de 414 amostras em torneiras de consumidores, nas três Zonas de Abastecimento (ZA) existentes - Boavista, Olhos de Fervença e Quinta dos Cunhas -, num total de 2636 análises. Este programa foi cumprido integralmente no que diz respeito à frequência/periodicidade de amostragem e número de parâmetros analisados.

Para além deste programa, obrigatório e legislado pelo Decreto-Lei n° 306/2007, de 27 de agosto com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n° 152/2017, de 7 de setembro, a Águas de Coimbra 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, o que implicou a realização de amostras em diversos locais da rede pública de abastecimento de água (bocas de incêndio, reservatórios e junto a pontos de entrega das entidades gestoras em alta) 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 34 ordens de trabalho

relativas a solicitações e reclamações de qualidade da água; para verificação da eficácia da desinfecção de condutas novas e de reservatórios intervencionados antes da sua colocação em serviço; entre outras situações.

Assim, para além das amostragens e análises planeadas, foram ainda realizadas 83 amostras extraplano, para apoiar os trabalhos referidos nos parágrafos anteriores.

Tabela 1 - Contabilização de amostras, análises e incumprimentos.

	PCQA	PCO			
	Torneiras	Torneiras	Bocas-de-incêndio	Reservatórios	Pontos de Entrega
N.º amostras planeadas	414	290	414	223	58
N.º amostras efetuadas	414	290	414	223	58
N.º amostras efetuadas (extra PCQA e PCO)	4	19	45	6	9
N.º análises exigidas pela legislação	2636	0	0	0	0
N.º de análises planeadas	2636	290	1612	2230	580
N.º de análises efetuadas	2636	290	1612	2230	580
N.º de análises planeadas com valor paramétrico	1940	290	1200	1344	406
N.º de análises efetuadas com valor paramétrico	1940	290	1200	1344	406
Incumprimentos/ valores anómalos	3	0	37	9	-
Percentagem de cumprimento	99,85%	100,00%	96,92%	99,33%	-

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,

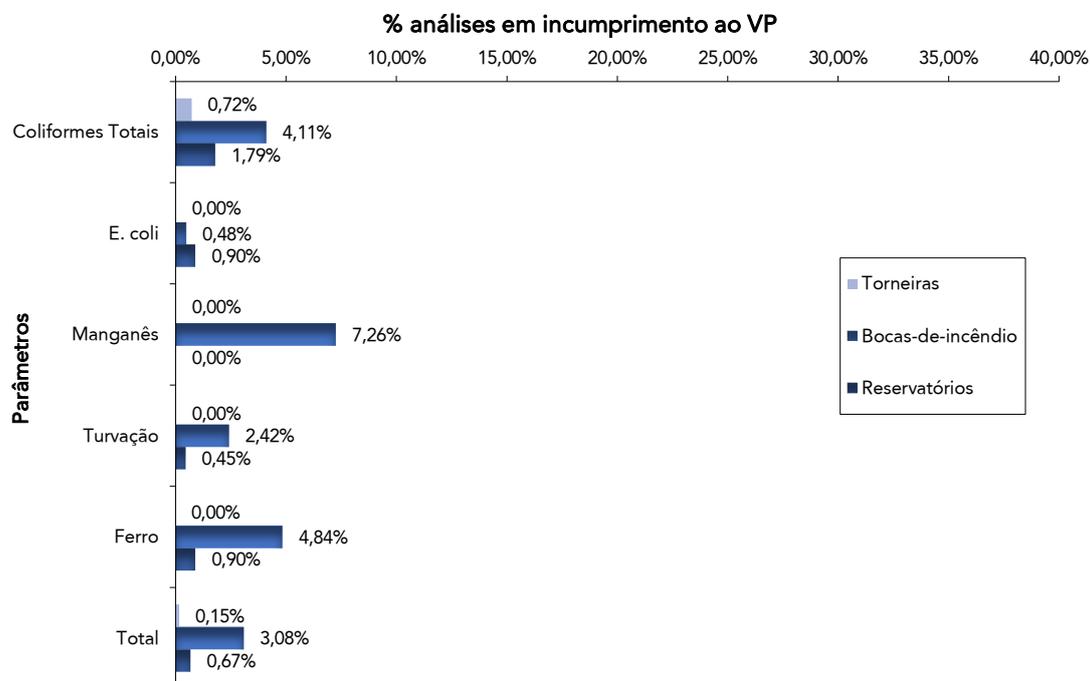
a Águas de Coimbra, obteve, em 2019, 99,85% de análises (efetuadas em torneiras de consumidores), em conformidade com o Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 152/2017, de 7 de setembro.

No âmbito do PCQA, há a realçar que, em nenhuma das três situações detetadas de incumprimentos, se confirmou que a causa da sua ocorrência estivesse relacionada com a rede pública, pois não se verificou qualquer propagação de contaminação, tendo a averiguação de causas sido inconclusiva, uma vez que as análises posteriores não confirmaram os incumprimentos.

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 importância de manutenção na rede pública de distribuição e/ou a migração dos materiais de construção da rede de distribuição, em particular nos pontos de colheita. Os valores anómalos microbiológicos detetados na rede de distribuição não revelaram incidência nem propagação.

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 nos 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 a estagnação da água em algumas zonas da rede de abastecimento, a Águas de Coimbra realizou o seu Plano de Descargas de Água. Foram atendidos 413 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, no sítio da internet da Águas de Coimbra, 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 da água, dos resumos semestrais, para todos os clientes da Águas de Coimbra, por zona de abastecimento, incluindo os parâmetros conservativos analisados pelas entidades gestoras em alta nos pontos de entrega.

A Águas de Coimbra prosseguiu, durante o ano de 2019, o desenvolvimento do seu Plano de Segurança da Água. Esta ferramenta permitirá gerir de forma integrada os riscos associados ao sistema de abastecimento de água para consumo humano, tal como recomendado pela ERSAR.

Foi ainda elaborado e aprovado, o Plano de Comunicação de Emergência no Abastecimento de Água para Consumo Humano, que define os procedimentos e metodologias de comunicação interna e externa a implementar pela Águas de Coimbra perante uma emergência que possa colocar em causa a disponibilidade e/ou a qualidade da água para consumo humano.

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 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.

Foi também resolvido um caso de reclamação de qualidade do efluente, monitorizados os descarregadores de tempestade existentes na rede e imediatamente a montante de sistemas elevatórios.

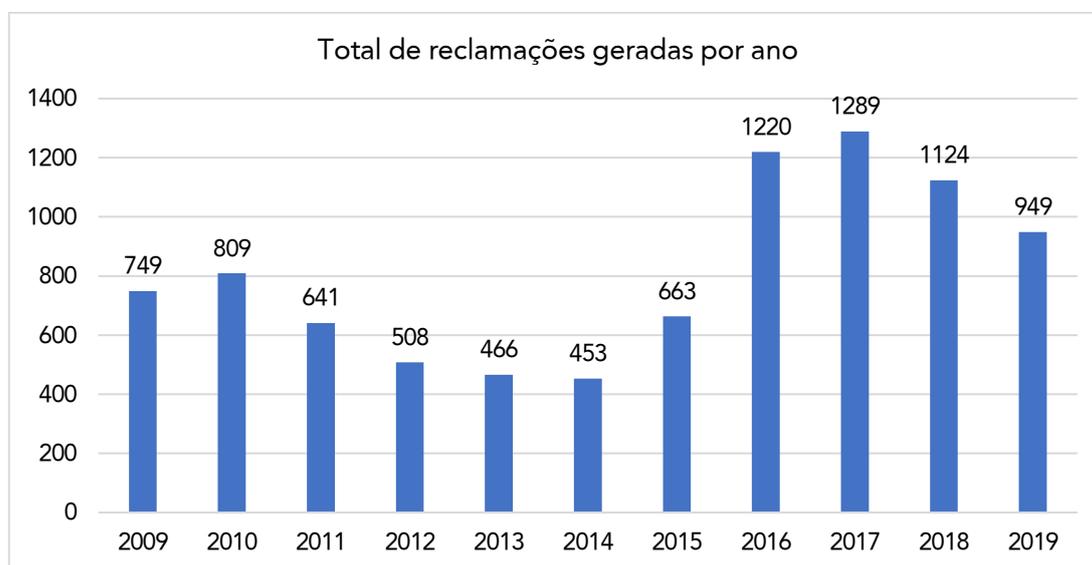
Equipa de Afluências Indevidas e Perdas de Água (EAIPA)

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

Redução de perdas de água

Com o objetivo de minimizar as perdas reais, foram efetuados trabalhos de inspeção, diurna e noturna, às ZMC monitorizadas, assim como campanhas de deteção de roturas não reportadas executadas pela EAIPA, gerando um total de 949 reclamações, e realizando ensaios de setorização de rede e inspeção de condutas e ramais com recurso ao geofone.

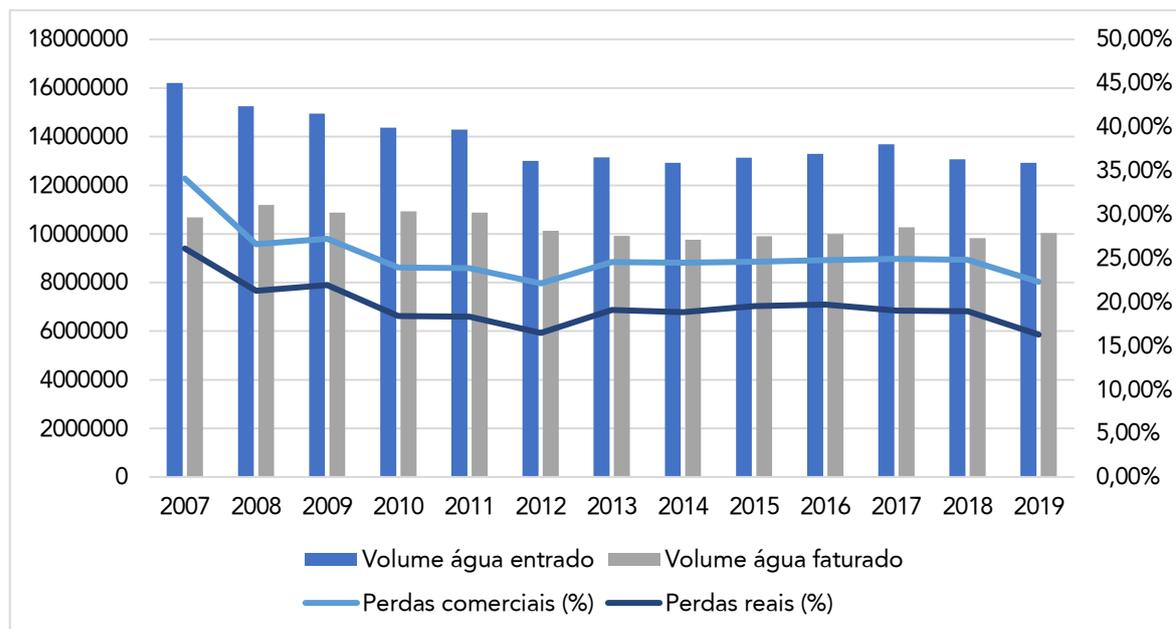
Gráfico 1 - Evolução das reclamações reportadas pela EAIPA entre 2009 e 2019.



Foram, ainda, resolvidas 326 solicitações internas relativas ao controlo de perdas de água e realizados 155 trabalhos de deteção de roturas particulares (a pedido dos clientes).

No balanço anual, verificou-se uma redução das perdas acumuladas de 24,80%, em 2018, para 22,31%, em 2019.

Gráfico 2 - Evolução dos volumes de água e percentagem de perdas entre 2007 e 2019.



O balanço hídrico do exercício de 2019 é o que se apresenta no próximo quadro.

Quadro 1 - Balanço Hídrico de 2019.

BALANÇO HÍDRICO 2019					
Água entrada no sistema 12 924 200 [m³/ano]	Consumo autorizado 10 058 477 [m³/ano]	Consumo autorizado facturado 10 040 244 [m³/ano]	Consumo facturado medido 10 032 355 [m³/ano]	Consumo facturado 10 040 244 [m³/ano]	
			Consumo facturado não medido 7 889 [m³/ano]		
		Consumo autorizado não facturado 18 233 [m³/ano]	Consumo não facturado medido 0 [m³/ano]		
	Perdas de água 2 865 724 [m³/ano]	Perdas aparentes 762 585 [m³/ano]		Consumo não autorizado 160 644 [m³/ano]	Água não facturada (perdas comerciais) 2 883 956 [m³/ano]
				Perdas de água por erros de medição 601 941 [m³/ano]	
		Perdas reais 2 103 138 [m³/ano]		Fugas nas condutas de adução e/ou distribuição 514 835 [m³/ano]	
				Fugas e extravasamentos nos reservatórios de adução e/ou distribuição 43 800 [m³/ano]	
			Fugas nos ramais (a montante do ponto de medição) 1 544 504 [m³/ano]		

Foram, também, realizadas auditorias às perdas de água nas ZMC implementadas. Em resultado destas auditorias, apresentam-se de seguida alguns indicadores de desempenho, recomendados pela *International Water Association (IWA)*, relativos a perdas de água, nomeadamente: WR1 - Ineficiência de utilização dos recursos hídricos (perdas reais em percentagem da água que entra no sistema) e Op27 - perdas reais por ramal (l/ramal/dia, com sistema em pressão).

Quadro 2 - Evolução de Indicadores de desempenho IWA de 2006 e 2019.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
WR1 (%)	27,93	26,11	21,28	21,93	18,41	18,33	16,47	19,09	18,83	19,54	19,72	19,01	18,94	16,27
Op27 (l/ramal/dia)	272	243	185	206	174	169	137	161	156	136	141	139	132	112

Concluimos o ano de 2019 com um valor de água não faturada de 22,31%. Este é um valor que se enquadra no objetivo de garantir que se alcance um nível de 20%, em 2020, tal como determina o Plano Nacional da Água.

Redução de aflúências indevidas

Foram efetuados os trabalhos planeados de avaliação de ramais de clientes e identificação de aflúências indevidas nos SAR de Torres do Mondego, Ceira, Conraria e São Silvestre.

Foram, também, realizados trabalhos de aplicação da sonda de nível em caixas de coletores de água residuais, a fim de identificar zonas com maiores aflúências pluviais, nos SAR de Ceira, Vendas de Ceira, São Frutuoso e São Silvestre.

Serviço de Fiscalização de Manutenção e Obras (SFMO)

Este serviço tem como principal objetivo a gestão da construção de infraestruturas executadas no âmbito de empreitadas de obras públicas, promovidas pela Águas de Coimbra. 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, quando estes trabalhos não são assegurados pelos recursos humanos afetos à DOMI.

Nesse âmbito, desenvolveram-se intervenções relevantes, nomeadamente:

- Conclusão de obras iniciadas antes de 2019:
 1. Drenagem de águas pluviais na Rua dos Alcorredores - Fornos 2ª fase;
 2. Redes de drenagem de águas residuais e remodelação da rede de abastecimento de água nas Lagoas (2.ª Fase), Tapada e Eira Velha;
 3. Correção do coletor na Rua Principal de Lordemão;

4. Pavimentações de vias intervencionadas com instalação de redes de abastecimento e drenagem de águas;
 5. Reparações pontuais no sistema de drenagem de águas residuais do concelho de Coimbra - Fase 3;
 6. Redes de drenagem de águas residuais domésticas e de abastecimento de água da Gândara;
 7. Execução de pequenos prolongamentos de rede e ramais domiciliários - Fase 11;
 8. Drenagem pluvial na travessa da Rua do Cancelão - Lordemão;
 9. Reposição de pavimentos betuminosos a quente - Fase 6;
 10. Instalação de comporta a jusante da estação elevatória de águas residuais - Casa do Sal II.
- Continuaram em execução as seguintes obras, já consignadas anteriormente a 2019 e que ainda se encontram em curso:
 1. 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;
 2. Rede de drenagem de águas residuais em Quinta do Melo, Vale Linhares e Barroca do Brejo;
 3. Redes de drenagem de águas residuais domésticas e remodelação da rede de água, nas povoações Lagares, Sinceira de Cima e Rua das Hortas;
 4. Rede de drenagem de águas residuais e remodelação da rede de abastecimento de água no Golpe, Rocha Velha e Várzeas;
 5. Prolongamento da rede de água para o Palácio de S. Marcos;
 6. Execução de pequenos prolongamentos de rede e ramais domiciliários - Fase 12;
 7. Trabalhos diversos de manutenção de redes - Fase 5.
 8. Melhoria da gestão das pressões e reabilitação pontual de condutas em diversos locais do concelho de Coimbra.
 - Foram consignadas e concluídas, em 2019, as seguintes obras:
 1. Melhoria da drenagem de águas pluviais na Rua da Capela, em Quimbres;
 2. Reabilitação de coletor doméstico na Avenida Sá da Bandeira (lado ascendente).
 - Foram consignadas, em 2019, as seguintes obras, cuja execução continua em 2020:
 1. Remodelação da rede de drenagem em parte da encosta poente do Bairro do Loreto;
 2. Correção de deficiências da empreitada de Carvalhais, Marco dos Pereiros, Lages e Banhos Secos;
 3. Reforço e remodelação da rede de abastecimento de água na Póvoa do Pinheiro e na Rua do Chorão;

4. Correção de deficiências de empreitada em Ceira, Areeiro e Bairro de Celas;
5. Rede de drenagem de águas pluviais na rua Zona Industrial da Pedrulha;
6. Drenagem de águas pluviais na Travessa da Cabine - Casais do Campo;
7. Execução de pequenos prolongamentos de rede e ramais domiciliários - Fase 13;
8. Reposição de pavimentos betuminosos a quente - Fase 7;
9. Remodelação das redes de drenagem na Praça de Ceuta e na Praça da Índia Portuguesa;
10. Aumento da setorização e medição no sistema de abastecimento de água - Instalação de 27 caudalímetros.

No total, decorreram, considerando as diversas fases e o desenvolvimento plurianual de algumas intervenções, 30 empreitadas, destacando-se que todas as obras concluídas em 2019 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 13 empreitadas e de duas aquisições de serviços:

1. Aquisição de serviços de higienização de reservatórios e tanques - 2019;
2. Aquisição de serviços de Desmatização e limpeza de espaços verdes em infraestruturas de abastecimento e drenagem de águas no concelho de Coimbra - Fase 3;
3. Drenagem de águas pluviais na Travessa da Cabine - Casais do Campo;
4. Aquisição de serviços de higienização de reservatórios e tanques - 2019;
5. Execução de pequenos prolongamentos de rede e ramais domiciliários - Fase 13;
6. Reposição de pavimentos betuminosos a quente - Fase 7;
7. Remodelação das redes de drenagem na Praça de Ceuta e na Praça da Índia Portuguesa;
8. Aumento da setorização e medição no sistema de abastecimento de água - Instalação de 27 caudalímetros;
9. Reforço do abastecimento de água à freguesia de São João do Campo;
10. Drenagem de águas pluviais no Beco 2 da Rua Jaime Cortesão e na Rua de São Domingos - São João do Campo;
11. Ampliação e remodelação de coletor de drenagem de águas pluviais na Rua 10 de Junho - Bordalo;
12. Rede de drenagem de águas pluviais na Rua da Pragueira - Eiras;
13. Reparações pontuais no sistema de drenagem de águas residuais do concelho de Coimbra - Fase 4;
14. Drenagem de águas pluviais na Rua do Progresso e na Rua da Eira;
15. Execução de pequenos prolongamentos de rede e ramais domiciliários - Fase 14.

Foram geridas e acompanhadas cinco aquisições de serviços:

1. Aquisições de terrenos, expropriações e servidões em várias zonas do concelho de Coimbra, para instalação de sistemas de Saneamento Básico - Fase 3;
2. Aquisições de terrenos, expropriações e servidões em várias zonas do concelho de Coimbra, para instalação de sistemas de Saneamento Básico - Fase 4;
3. Aquisição de serviços de higienização de reservatórios e tanques - 2019;
4. Desmatção e limpeza de espaços verdes em infraestruturas de abastecimento e drenagem de águas no concelho de Coimbra - 2017;
5. Aquisição de serviços de desmatção e limpeza de espaços verdes em infraestruturas de abastecimento e drenagem de águas no concelho de Coimbra - Fase 3.

Foram ainda acompanhadas as seguintes 18 obras, promovidas por outras entidades, que envolveram execução ou remodelação de infraestruturas geridas pela Águas de Coimbra:

1. Via Central - (Nova Mobilidade na Baixa - Espaço Público Avenida Fernão de Magalhães/ Rua da Sofia) - 1.º Troço;
2. Repavimentação e modernização de infraestruturas do Largo de S. Salvador;
3. Rua para todos/ Alta - requalificação da Rua da Ilha, Rua Guilherme Moreira, Rua José Falcão, Travessa da Trindade, Beco da Pedreira e Largo do Hilário;
4. Interface Intermodal Coimbra Norte - 1.ª Fase - PEDU (Ligação Parques de Estacionamento Avenida Fernão de Magalhães/ Rua Padre Estevão Cabral);
5. Sistema de drenagem de águas pluviais na estabilização da margem direita do Mondego, entre as pontes Açude e Santa Clara (só reuniões prévias);
6. Rua para todos/ Alta - Repavimentação e Remodelação de Infraestruturas da Rua dos Coutinhos, Rua do Colégio Novo, Rua da Fonte Nova e Rua Joaquim António de Aguiar;
7. Caminhos Pedonais de Santa Clara/ Calçada de Santa Isabel (reuniões prévias);
8. Ciclovia de Coimbra - Coimbra B/ Vale das Flores/ Portela - Lotes 1 a 4;
9. IC2 - Pontão sobre a Ribeira de Eiras/ EM111 - Ponte ao km 37+744 - Substituição de obras de arte;
10. Execução de infraestruturas no âmbito do processo 1198/02, Guarda Inglesa - Vale Gemil;
11. Execução de infraestruturas no âmbito do processo 921/2015, Audi, Casa do Sal;
12. Execução de infraestruturas no âmbito do processo 1424/16, Quinta Oliveira Torta - Eiras;
13. Execução de infraestruturas no âmbito do processo 615/18, Quinta das Romeiras;
14. Execução de infraestruturas no âmbito do processo 1357/07, Areeiro;
15. Execução de infraestruturas no âmbito do processo 697/18, Fornos;
16. Execução de infraestruturas no âmbito do processo 125/17, Alto Santa Clara;
17. Execução de infraestruturas no âmbito do processo 1416/12, Loreto;
18. Retificação/ alteração de ramais de água e saneamento na zona do Dianteiro.

No conjunto das várias intervenções concluídas, foram remodeladas condutas de abastecimento de água, numa extensão de 15.5 quilómetros e abrangendo 296 ramais de água.

Foram remodelados, também, 2.3 quilómetros de coletores domésticos, 129 ramais domésticos, 1.2 quilómetros de coletores pluviais e 21 ramais pluviais.

Foram, ainda, executados diversos trabalhos relacionados com vistorias e acompanhamento de correções e 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 e reparações em diversas empreitadas, promovidas por entidades externas, no âmbito da sua receção definitiva.

Ainda no âmbito deste serviço, continuou a ser feito 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 80.74 %.

Serviço de Redes Prediais Projetos e Cadastro (SRPPC)

Face à diversidade de funções cometidas ao SRPPC e ao elevado volume de solicitações externas e internas, este serviço coordena dois setores - o de Licenciamento e Vistorias Prediais (SeLVP) e o de Estudos, Projetos e Cadastro (SeEPC).

Setor de Licenciamento 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, pareceres a loteamentos, gestão de projetos prediais (pareceres e vistorias), e gestão de ramais. O SeLVP tem, também, a responsabilidade da gestão de todo o processo de pré-contratação.

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

- 448 pareceres sobre projetos prediais que deram entrada na Águas de Coimbra;
- 90 pareceres sobre projetos prediais que deram entrada na Câmara Municipal de Coimbra;
- 193 pedidos de projetos simplificados;
- 189 comunicações de início de obra;
- 152 comunicações de fim de obra;

- 301 vistorias de final de obra aprovadas;
- 526 novas instalações aprovadas para colocação de contadores;
- Sete pareceres sobre projetos de infraestruturas de loteamentos e 19 informações prévias;
- 29 obras fiscalizadas de execução de infraestruturas, com o apoio do SFMO;
- Acompanhamento de 18 receções definitivas, das quais quatro estavam em condições de receção definitiva de obras de infraestruturas, com o apoio do SFMO.

A percentagem de pareceres para os projetos prediais entregues na Águas de Coimbra, emitidos no prazo máximo de 21 dias úteis, foi de 85%. A percentagem de pareceres para os projetos prediais entregues na Câmara Municipal de Coimbra, emitidos no prazo máximo de 15 dias úteis, foi de 91%. 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 100 %.

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 em empreitada	82	81	7
Executados por adm. direta	38	35	21
Anulados/arquivados	29	37	16

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

Realizado o acompanhamento e resolução de 113 pedidos dos clientes de interrupção de água, para reparação das redes prediais ou alteração da localização dos contadores.
Analisados e informados 397 processos de roturas na rede predial de abastecimento de água.
Verificadas 246 anomalias em redes prediais de distribuição na sequência de ordens de trabalho.
Fiscalizadas 108 situações de ligações fraudulentas, comunicadas ao SeLVP.
Verificados 7670 contratos de abastecimento de água, de onde resultaram 125 anulações de tarifa variável do serviço de saneamento.
Analisadas 16 reclamações de aplicação de tarifa variável do serviço de saneamento.
Efetuada 155 notificações prediais.
Verificados 115 processos de notificação.
Assinados 16 contratos novos de Autorizações de Descarga de Água Residuais Industriais (ADARI), encontrando-se 131 autorizações de descargas de águas residuais industriais válidas.

Setor de Estudos, Projetos e Cadastro (SeEPC)

As principais competências do SeEPC são: elaboração de estudos e projetos de distribuição de água e drenagem de águas residuais domésticas e pluviais; elaboração de orçamentos e projetos de prolongamentos de rede associados a processos prediais; registo, manutenção e disponibilização, com fiabilidade e rigor, da informação cadastral de todas as infraestruturas de água e drenagem geridas pela Águas de Coimbra, 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:

- Dez projetos novos, cujo valor total de obras foi estimado em 3 924 000 €:
 1. Drenagem pluvial na Rua da Eira - Cioga do Monte - Trouxemil;
 2. Rede de drenagem de águas pluviais na Rua da Pragueira - Eiras;
 3. Ampliação e remodelação de coletor de drenagem de águas pluviais na Rua 10 de Junho - Bordalo - Santa Clara;
 4. Remodelação das redes de drenagem na Praça de Ceuta e na Praça da Índia Portuguesa;
 5. Remodelação das redes de drenagem na Rua Augusto Rocha e Rua Lourenço Almeida de Azevedo;
 6. Rede de drenagem de águas pluviais na Rua e Travessa Joana Catarina - Fala - S. Martinho do Bispo;
 7. Reparações pontuais no sistema de drenagem de águas residuais do concelho de Coimbra - Fase 4;
 8. Reabilitação de coletores e condutas nas Ruas de Angola, Feitoria dos Linhos, do Lagar, do Pinhal de Marrocos, dos Coenços e de Santa Luzia;
 9. Aumento da setorização e medição no sistema de abastecimento de água - Instalação de 27 caudalímetros;
 10. Execução de prolongamentos da rede de drenagem de águas residuais em várias zonas do concelho de Coimbra.

- Quatro alterações a projetos, cujo valor total de obras foi estimado em 1 186 500€:
 1. Rede de drenagem de águas residuais domésticas e de abastecimento de água na Rua da Mina - S. Silvestre;
 2. Infraestruturas de drenagem no Vale da Arregaça, junto à linha do Metro Mondego;
 3. Adaptação do sistema de drenagem de águas pluviais à Estabilização da Margem Direita do Mondego, entre as Pontes Açude e Santa Clara;

4. Drenagem de águas pluviais na Rua do Progresso e na Rua da Eira.

- 31 orçamentos e respetivos projetos de prolongamentos de rede associados a processos prediais, cujo valor estimado para o total dos prolongamentos foi de 228 187 €.

A extensão da rede de água gerida pela Águas de Coimbra, no final de 2019, era de 1 190 quilómetros, dividida por 113 ZMC. O número de ramais domiciliários de água era de 44 361; de hidrantes era de 7165; de ventosas, de 1019; e de descargas era de 587. O número de instalações localizadas geograficamente era de 94 291. O número de reservatórios geridos pela Águas de Coimbra é de 53. As estações elevatórias de água, onde se incluem hidropressores, são 36. O número de câmaras de perda de carga é de 19. O número de válvulas redutoras de pressão é de 117.

A extensão da rede de saneamento gerida pela Águas de Coimbra, no final de 2019, é de 896 quilómetros, dividida por 34 sistemas de águas residuais. O número de ramais de saneamento é de 42 575. O número de estações elevatórias de saneamento é de 40. Quanto às ETAR, geridas pela Águas de Coimbra, existe apenas uma.

A extensão de rede de coletores de drenagem de águas pluviais é de 250 quilómetros, dividida por 26 bacias hidrográficas. O número de bacias de retenção é de 20. O número de ramais pluviais é de 2684.

No âmbito do Sistema de Informação Geográfica (SIG), permanece a realização de várias validações de toda a informação de cadastro, com o foco principal na rede de saneamento. Em 2019, a prioridade, em SIG, foi integrar a base de dados SIG com a base de dados Comercial.

Foi, igualmente, dada continuidade à validação da rede geométrica do sistema de saneamento, 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 conhecimento infraestrutural dos ativos da Águas de Coimbra. Importa ainda referir que, das 34 redes por ETAR atualmente existentes, já estão concluídas e validadas 26, mas que, em termos de percentagem de rede, corresponde a 45% do total.

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

- Plano de Detecção de Infrações de Rede Prediais;
- Mapa com as Indústrias;
- Cadastro das ordens de trabalho urgentes, por parte do SeOTV;
- Servidões administrativas de coletores;
- Plano de colheitas do controlo da qualidade da água (apenas identificação dos locais);
- Renovação da identificação dos clientes sensíveis, tal como está definido no PSA.

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 36,6 quilómetros 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 Águas de Coimbra.

Foram criadas 544 instalações referentes a boletins de fiscalização, processos e instalações não migradas, localizaram-se 544 processos (inclui processos novos, existentes e loteamento) e atualizaram-se cerca de 1924 instalações (CIL).

No que respeita ao equipamento de inspeção vídeo, no ano de 2019, executaram-se serviços de inspeção em redes novas e existentes, com 15 761 metros e 12 759 metros de redes inspecionadas, respetivamente. No total de redes inspecionadas houve um decréscimo de cerca de 32,6 %, face ao ano transato. Foram, ainda, realizados 15 serviços externos, resultando num total de 34,50 horas de inspeção.

Continuou a realizar-se a classificação de coletores, quanto ao seu estado de conservação estrutural e funcional, estando, nesta fase, classificados cerca de 22,08% da rede total de saneamento e 19,10% da rede total pluvial, o que se traduz num aumento de 2,18% (19 240 m) e 2,20% (5506 m) de coletores classificados, respetivamente.

Em 2019, foi elaborado o plano de inspeção e avaliação de coletores para 2020.



DIREÇÃO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURAS (DOMI)

A operação e a manutenção das infraestruturas de abastecimento de água, de drenagem de águas residuais e de águas pluviais são atribuições desta direção que, em alinhamento com os objetivos estratégicos definidos pela Administração, deve garantir um serviço de excelência aos consumidores da Águas de Coimbra e, de um modo geral, a todos os municípios. Para isso, conta com equipas em laboração permanente para alguns dos serviços de operação e promove a execução de diversos planos de manutenção, que aqui salientamos:

- 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 e limpeza de sarjetas e sumidouros.

Esta direção dispõe de importantes ferramentas informáticas, tais como a Telegestão, o GPS e o SIG. Todos os setores operacionais trabalham, também, com o serviço de mobilidade para a Gestão de Ordens de Trabalho (GOT). Para além da vantagem na desmaterialização dos procedimentos de trabalho, resulta daqui a melhoria da qualidade da informação e dos dados reportados das ações de operação e manutenção, e proporciona 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), que inclui o Setor de Água e Saneamento (SeAS); e o Serviço de Manutenção de Infraestruturas (SMI), que abrange os setores de Manutenção e Obras (SeMO) e de 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).

Serviço de Operação e Infraestruturas (SOI)

Este serviço tem a incumbência de garantir a operacionalidade das infraestruturas do abastecimento de água e de coleta das águas residuais e pluviais, através da gestão das ações de manutenção corretiva e preventiva, com o objetivo de assegurar um serviço de qualidade, em quantidade e em continuidade, aos consumidores.

Setor de Água e Saneamento (SeAS)

Todas as atividades de manutenção corretiva nas infraestruturas de água e saneamento, de manutenção preventiva na limpeza e desobstrução de coletores, de EEAR, de bacias de retenção enterradas e na limpeza de sarjetas, bem como o serviço de vazamento de fossas particulares, em resposta aos pedidos formulados pelos clientes, são executadas neste setor, com equipas de laboração contínua dedicadas aos trabalhos de manutenção corretiva.

As solicitações de intervenção dos piquetes de água e de saneamento diminuíram em 2019, com grande evidência no setor de saneamento, onde se regista um decréscimo de 9,1%, relativo a 1798 reclamações de saneamento (comparativamente com 1977, em 2018). Relativamente ao piquete de água, o número de ocorrências manteve um valor semelhante ao ano anterior, com 5307 reclamações de água (eram 5301, em 2018).

Considerando as tarefas imprevisíveis mais representativas, relativas aos setores de água e saneamento, nos últimos cinco anos, apresenta-se o quadro seguinte:

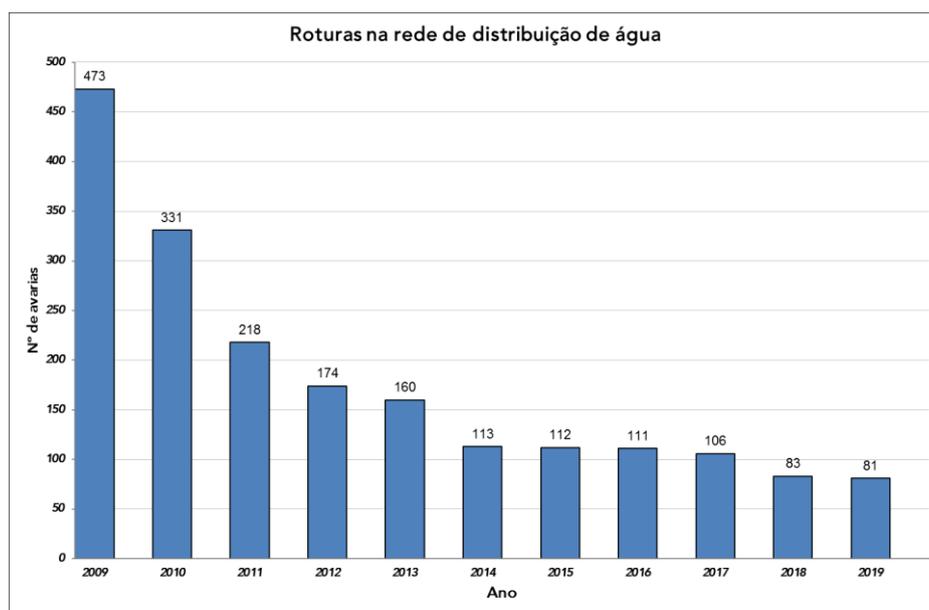
Grupo Tarefas Imprevísíveis		2015	2016	2017	2018	2019	
		Quant.	Quant.	Quant.	Quant.	Quant.	Variação (%)
Água	Na rede pública *	112	111	106	83	81	-2,4%
	Nos ramais domiciliários **	1238	1450	1510	1215	1274	4,9%
	Nos contadores	1255	1158	1171	988	810	-18,0%
	Nas bocas incêndio/rega	310	396	435	384	370	-3,6%
	Total	2915	3115	3222	2670	2535	-5,1%
Saneamento	Desobstrução de coletor	214	201	196	227	193	-15,0%
	Desobstrução de ramal	158	171	193	187	174	-7,0%
	Desobstrução de rede predial	615	585	590	587	547	-6,8%
	Anomalia em sargeta	125	157	249	143	71	-50,3%
	Anomalia em tampas	92	112	102	113	127	12,4%
	Total	1204	1226	1330	1257	1112	-11,5%

* Sem avarias detetadas no controlo ativo de fugas

** Com avarias detetadas no controlo ativo de fugas

Em 2019, o número de roturas na rede pública, em condutas distribuidoras de água, regista uma diminuição pouco significativa (-2,4%). É, no entanto, um valor que demonstra uma boa qualidade de serviço, segundo os valores de referência da ERSAR, que tem em conta o número de avarias em relação à extensão da rede. Para a diminuição ou manutenção deste valor, será importante o contínuo investimento da empresa na remodelação das redes de água, na otimização da gestão de pressões nas redes e nas ações de manutenção preventiva.

O gráfico seguinte apresenta a evolução do número de roturas em condutas da rede pública de abastecimento de água, nos últimos 11 anos:



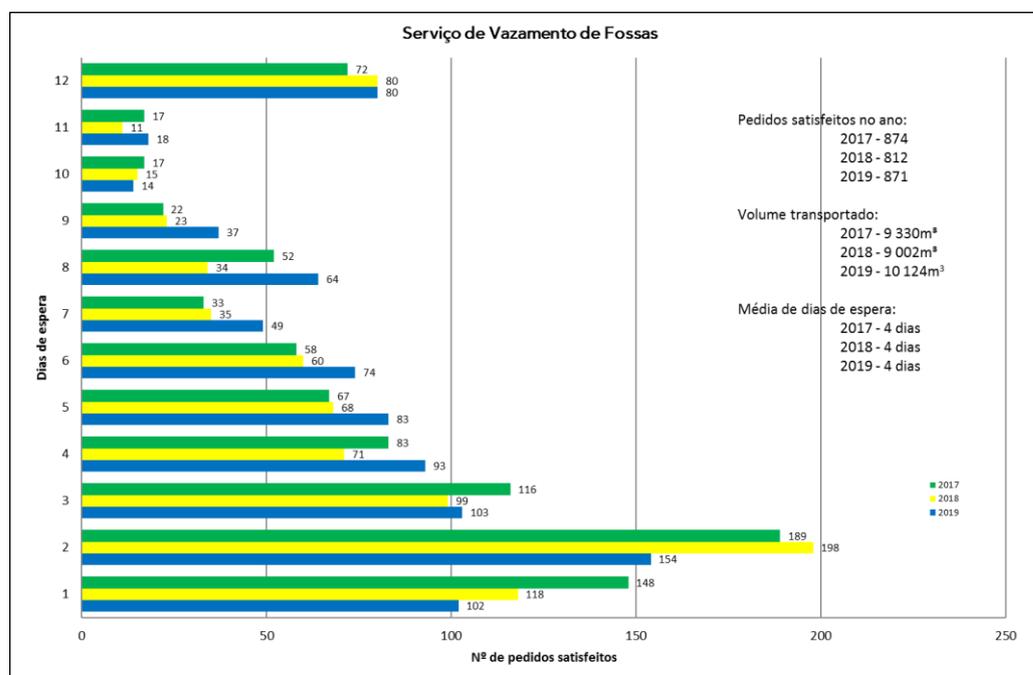
Relativamente ao número de avarias em ramais, registou-se um aumento pouco significativo (+4,9%), que está diretamente relacionado com a atividade da empresa no controlo ativo de perdas.

No âmbito do Plano de Manutenção de Infraestruturas de Saneamento - Limpeza e Desobstrução, para 2019, os trabalhos de manutenção de coletores efetuados com as viaturas pesadas de saneamento ocorreram em 49 849 metros, na rede de drenagem de águas residuais, e em 2040 metros, na rede de drenagem de águas pluviais. Efetuaram, ainda, 226 intervenções em EEAR, desarenadores e na ETAR do Vale das Rosas.

Relativamente ao Plano de Manutenção e Limpeza de Sarjetas e Sumidouros, registaram-se 13 613 intervenções de limpeza de sarjetas, em que realizamos 5450 intervenções semanais na zona da Baixa de Coimbra e outros pontos críticos. O serviço prestado no vazamento de fossas registou, em 2019, os aumentos de 7,3% no número de serviços executados, e de 12,5% no volume coletado, transportado e vazado. Estes números correspondem, em 2019, a 871 vazamentos e ao volume de 10 124 m³ de efluente.

Relativamente ao tempo médio de resposta aos pedidos de vazamento de fossa, verifica-se que o valor de 2019 mantém-se em linha com os valores dos anos anteriores, que era já de quatro dias.

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)

É função deste serviço a realização dos todos os trabalhos por administração direta de construção e de manutenção das infraestruturas de água e saneamento, com o objetivo de garantir a operacionalidade e de minimizar o número de ocorrências corretivas.

Sector de Eletromecânica e Telegestão (SeETE)

A operação e manutenção de todos os equipamentos elétricos, mecânicos e *hardware* que estão instalados em 286 infraestruturas de água e saneamento, é assegurada por este setor, seja nas ações de manutenção corretiva ou pelos planos de manutenção preventiva já referidos. Assim, em 2019, registaram-se 892 trabalhos, neste âmbito.

O consumo energético nas 35 EEA (inclui as centrais hidropressoras) que compõem o sistema, foi de 567,6 MWh de energia elétrica, o que representa um acréscimo de 1,0% relativamente a 2018 (562,0 MWh), e justificar-se-á um ligeiro aumento da quantidade de água elevada (+2%), também relativamente a 2018.

Quanto às EEAR, foi consumido cerca 172,6 MWh, que representa uma diminuição 3,6% relativamente a 2018 (179,1 MWh). Este decréscimo encontra justificação na menor quantidade

de água residual elevada na maioria das estações elevatórias, o que se deveu à diminuição de pluviosidade, relativamente à registada em 2018. É ainda de salientar que, durante o ano 2019, entraram ao serviço três novas EEAR do tipo DIP que foram responsáveis por cerca de 6% do consumo global de energia.

Assim, os indicadores de desempenho relacionados com bombeamentos (distribuição de água e drenagem de águas residuais) para o ano de 2019, tendo em conta os dados de exploração são apresentados nos quadros seguintes:

Nome da variável	Código	Valor da variável		
		2017	2018	2019
Capacidade máxima de bombeamento das estações elevatórias (kW)	C7	419	419	411
Consumo de energia para bombeamento (kWh) - dAA61b - Código ERSAR anterior: dAA26ab	D1	680 578	562 464	567 550
Consumo máximo diário de energia para bombeamento (kWh)	D2	2 951	2 594	2 557
Factor de uniformização (m ³ x 100m) - dAA62b - Código ERSAR anterior: dAA27ab	D3	1 387 661	1 211 517	1 221 760
Consumo de energia reactiva (kVar)	D4	1 566	1 494	936
Potência nominal de bombeamento instalada na rede de drenagem (kW)	WC10	219	219	226
Energia consumida pelas bombas da rede de drenagem (kWh) - dAR61b - Código ERSAR anterior: dAR29ab		138 720	179 059	172 569
Energia consumida pelas bombas da rede de drenagem (potência nominal x horas de bombagem - kWh)	WD15	131 928	177 064	169 014
Duração do período de referência (dias)	WH1	365	365	365

Indicador de desempenho	Valores de referência			Valores calculados		
	Mín.	Méd.	Máx.	2017	2018	2019
Ph4 - Utilização da capacidade de bombagem (%)	---	---	---	29.35	25.79	25.89
AA13b - Consumo de energia normalizada (kWh/m ³ /100m) - Código ERSAR anterior: AA15b	0.27	0.4	0.54	0.49	0.46	0.46
Ph6 - Consumo de energia reactiva (%)	0	15	38	0.23	0.27	0.16
wPh8 - Potência de bombagem utilizada no sistema de drenagem (%)	0	5.2	26.7	6.89	9.24	8.54
AR10b - Eficiência energética de instalações elevatórias (kWh/(m ³ • 100 m) - Código ERSAR anterior: AR11b	0.27	0.45	0.68	0.75	0.87	0.87

O ligeiro aumento do indicador Ph4 é demonstrativo do ligeiro aumento de consumo de energia elétrica na elevação de água nas EEA, e a diminuição wPh8 traduz a diminuição do consumo de energia nas EEAR. Nos edifícios da Rua da Alegria e no Estaleiro de Eiras, registou-se um consumo total de 269 MWh, que é um valor mais baixo relativamente ao identificado em 2018 (277 MWh). Relativamente ao consumo energético do Museu da Água, foi de 256,5 MWh.

Setor de Manutenção e Obras (SeMO)

As equipas deste setor executam trabalhos por administração direta na manutenção de instalações, sejam edifícios, reservatórios ou estações elevatórias; na manutenção de linhas de

água; na reposição de pavimentos; e na execução de ramais domiciliários de água, de saneamento e prolongamentos de rede.

Na execução de prolongamentos e ramais por administração direta, em 2019, foram executados 84 ramais de água, num total de 463 metros de tubagem, e 65 ramais de saneamento com o comprimento total de 400 metros de tubagem. Assim, o número total de execução de ramais por administração direta decresceu 8% relativamente ao ano anterior.

Relativamente ao Plano de Inspeção e Limpeza das Estações Elevatórias de Água e de Águas Residuais, foram executadas 4463 intervenções, o que corresponde a 96,4 % do plano. No cumprimento deste plano e aos fins de semana, as equipas de piquete de saneamento efetuam alguns trabalhos sempre que não ocorram situações urgentes.

Relativamente à reposição dos pavimentos em consequência dos trabalhos de manutenção corretiva ou preventiva, em 2019, registaram-se 1054 ordens de trabalho (1155, em 2018) para a equipa de pavimentos betuminosos a frio, que correspondem a 2807m² de pavimento e representa um decréscimo de 10,3%, relativamente ao registado em 2018 (3'095m²).

Na execução de pavimentos em calçada, registaram-se 1905 m², em resposta a 676 pedidos. Este valor total representa um decréscimo de 14,8%, comparativamente ao ano anterior (2186 m²), e está em consonância com o decréscimo de 17% no número de pedidos (792 pedidos, em 2018).

Setor de Viaturas e Equipamentos (SeVE)

Com a incumbência na gestão e manutenção do parque de viaturas e equipamentos da empresa, o setor dispõe de 59 viaturas ligeiras, sete viaturas pesadas, duas retroescavadoras, quatro miniescavadoras e 46 equipamentos industriais.

O total de quilómetros percorridos pelas viaturas, em 2019, foi 978 186 quilómetros (1 035 209 quilómetros, em 2018), o que representa um decréscimo de 5,5% relativamente ao ano anterior. Quanto às horas de laboração dos equipamentos, registaram-se 6915 horas (7074, em 2018), o que representa um decréscimo de 2,2% em horas de serviço, relativamente ao ano anterior.

Relativamente ao consumo de combustível, em 2019, de toda a frota automóvel, foi de 126 158 litros (131 239 litros, em 2018), o que representa um decréscimo significativo de 5081 litros, relativamente a 2018, e justifica-se pelas reduções verificadas no número de quilómetros e nas horas de utilização dos equipamentos.



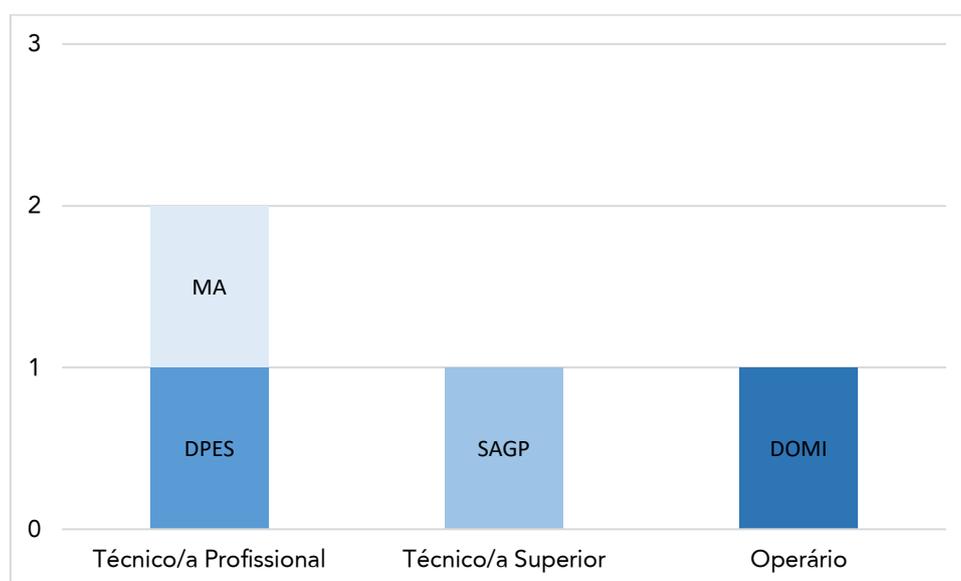
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS (SAGP)

Com o objetivo de cumprir a missão da Águas de Coimbra, revela-se imprescindível o desenvolvimento de atividades e a aplicação de boas práticas por parte do SAGP.

Durante o ano de 2019, registaram-se quatro admissões que tiveram como objetivo suprir necessidades de Recursos Humanos (RH) identificadas na estrutura orgânica da empresa (*gráfico 1*). Foi admitido um colaborador na categoria de técnico profissional, por concurso externo, para a DPES. Ao abrigo do programa de estágios profissionais, do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), foram realizados três estágios, que culminaram com a contratação de três colaboradores: um operário para a DOMI; uma técnica profissional para o Museu da Água (MA); e uma técnica superior para o SAGP. As funções para as quais foram admitidos os colaboradores acima referidos são: desenhador (DPES); serralheiro (DOMI); monitora do Museu da Água, e técnica de recursos humanos (SAGP).

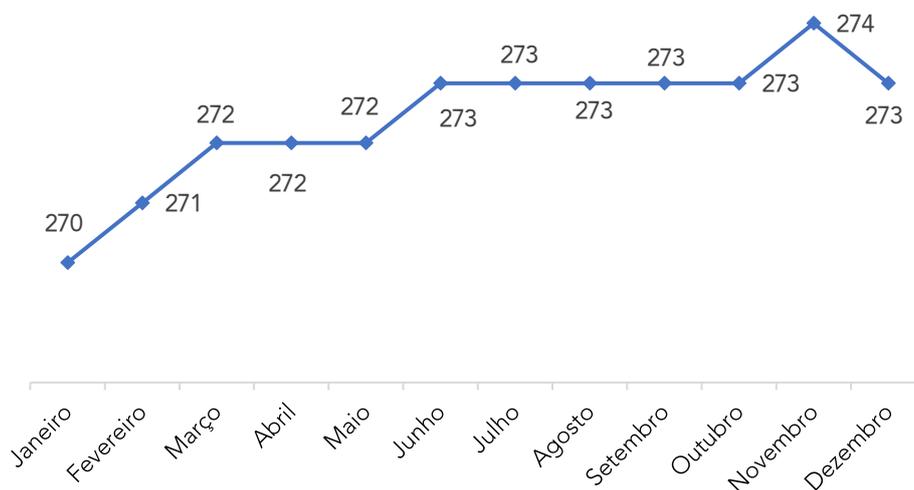
As contratações fundamentaram-se, essencialmente, no acréscimo de trabalho e na necessidade de melhorar e inovar os serviços em causa, mas também para colmatar as saídas verificadas ao longo do ano de 2019. Registaram-se duas saídas de colaboradores por aposentação (DAG e DOMI) e duas por falecimento (DOMI). De referir, ainda, que o dia 31 de dezembro de 2019 representou o último dia de exercício de funções para três colaboradores, sendo dois por aposentação (DAG e DFC) e uma por cessação de contrato individual de trabalho (DFC).

Gráfico 1 - Admissão de colaboradores por unidade orgânica.



Verifica-se uma estabilidade no número total de colaboradores no final de cada mês, devido ao balanço de entradas e saídas que ocorreram durante o ano de 2019, e que foram acima referidas, sendo a média total de colaboradores de 272,42 (ver gráfico 2).

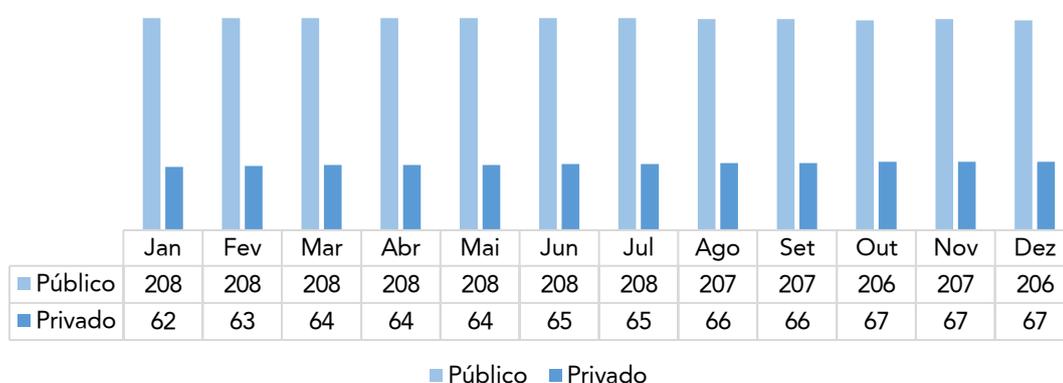
Gráfico 2 - Número de colaboradores/as no último dia de cada mês.



Em 2019, confere-se a tendência de aumento do número de colaboradores com contrato individual de trabalho. No entanto, a discrepância entre o número destes e o número de

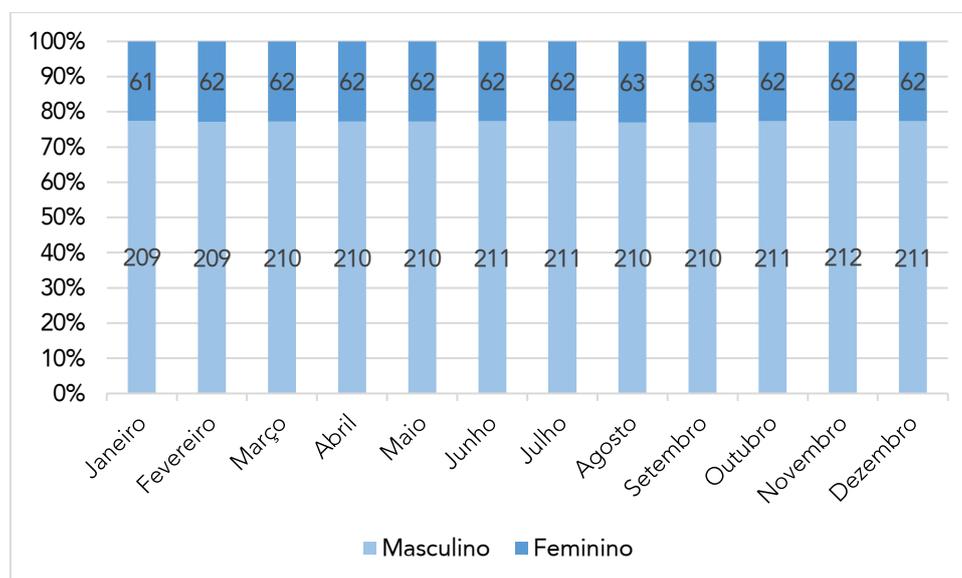
colaboradores em regime de cedência de interesse público ainda se mantém elevada (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Número de colaboradores/as por vínculo.



Também é visível uma discrepância entre o género dos colaboradores, verificando-se ainda um número superior de colaboradores do sexo masculino em relação ao sexo feminino (gráfico quatro).

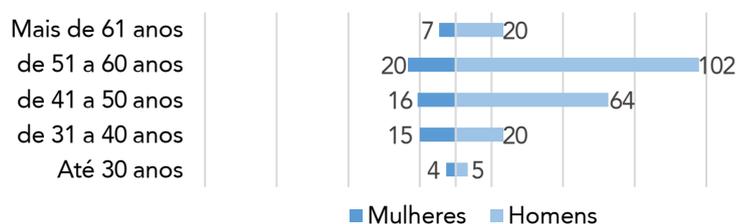
Gráfico 4 - Número de colaboradores/as por género (último dia do mês).



Após a análise do Gráfico 5 é possível verificar a distribuição dos trabalhadores da Águas de Coimbra por faixa etária e género, a 31/12/2019, ou seja, os dados têm em conta as entradas e saídas ao longo do ano. Tal como se tem confirmado nos últimos anos, a maioria dos trabalhadores encontra-se na faixa etária entre os 51 e os 60 anos de idade. Este valor elevado poderá ser considerado uma mais-valia, pois revela um grande número de trabalhadores com

grande experiência e conhecimento, que contribuem bastante para o desenvolvimento dos recém-admitidos e assim para o sucesso da empresa.

Gráfico 5 - Distribuição do número de colaboradores por género e por faixa etária.



Após a análise da distribuição dos trabalhadores de acordo com o seu género e categoria, cujos dados se encontram resumidos Tabela 1, verifica-se que o género masculino é o que desempenha funções mais operacionais e o género feminino faz-se representar em maior número nas funções administrativas e de técnico/a superior.

Tabela 1 – Distribuição de colaboradores/as por género e por categoria interna.

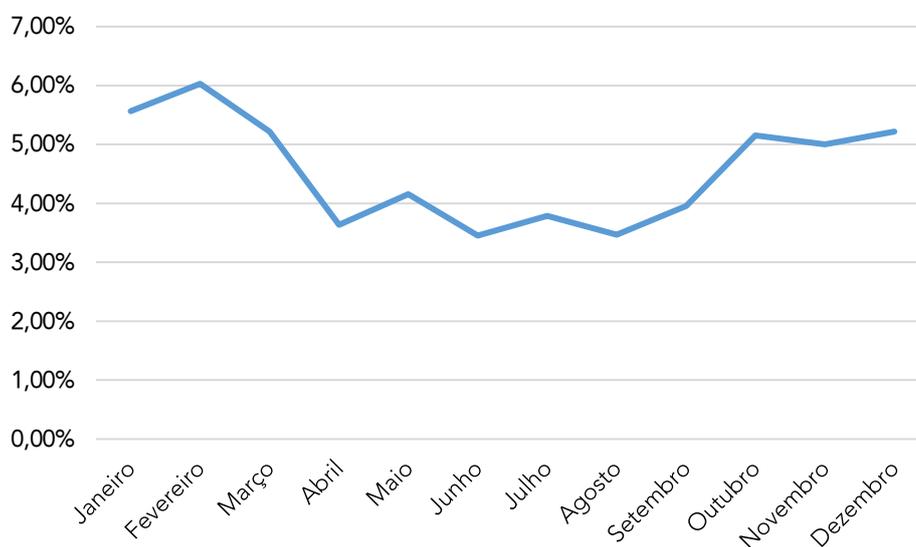
Categoria Interna	Feminino	Masculino
Operário/a	4	141
Administrativo/a	25	18
Técnico/a Profissional	5	11
Técnico/a Superior	19	9
Chefe de Operações	1	11
Chefe de Setor	6	11
Chefe de Serviços	1	8
Diretor/a de Serviços	1	3

Durante o ano de 2019, manteve-se a política da mobilidade interna implementada na Águas de Coimbra, com o objetivo de otimizar os recursos humanos disponíveis, o aumento da polivalência dos mesmos e também o aumento dos seus níveis de motivação e satisfação. Assim, foram registadas 15 mobilidades internas ao longo de 2019.

Perante a análise do Gráfico 6, o valor médio mensal da taxa de absentismo fixou-se em 4,55%. Este valor, no que diz respeito à tipificação das justificações, deve-se a faltas por greve, licença de casamento, atividade sindical/eleitoral, atividade de dirigente sindical, por falecimento de familiar, por licença parental, para assistência a familiar, por acidente de trabalho, para consulta médica/tratamento ambulatorio, por doença, por atividade de trabalhador-estudante, entre

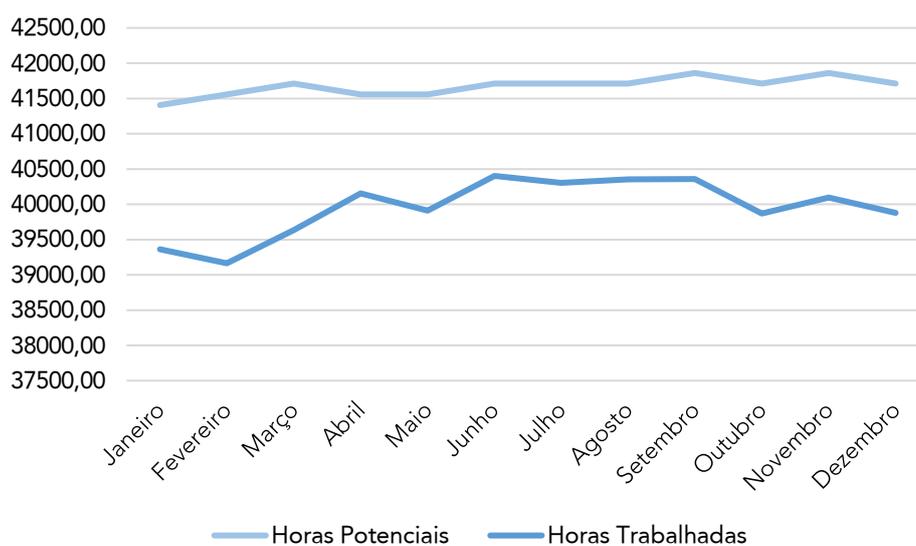
outras. Esta taxa tem um impacto direto na produtividade dos trabalhadores e, consequentemente, nos resultados da Águas de Coimbra.

Gráfico 6 - Percentagem de Absentismo Mensal.



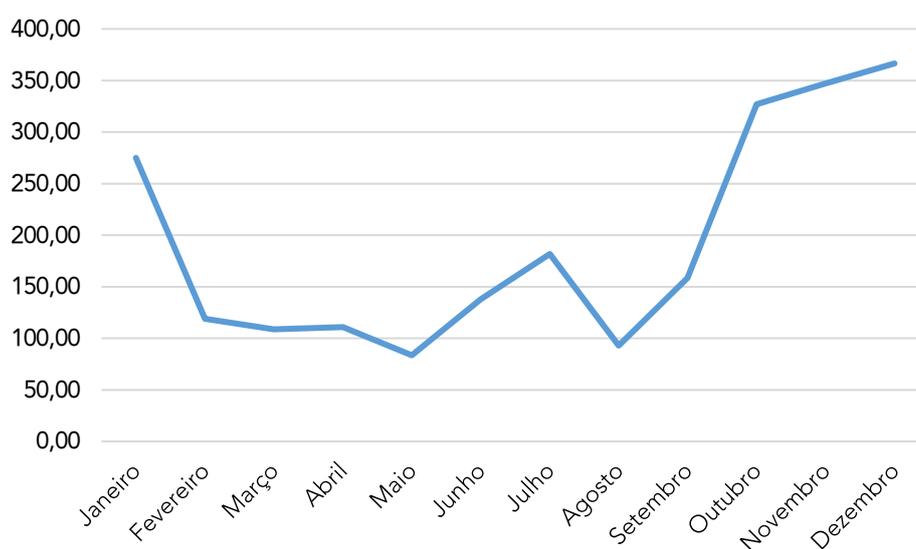
Para o cálculo da taxa de absentismo é tido em conta as horas potenciais e as horas efetivamente trabalhadas, tal como se pode observar no gráfico 7.

Gráfico 7 - Total de horas trabalhadas e total de horas potenciais.



No que diz respeito ao trabalho suplementar realizado na Águas de Coimbra, ao longo do ano de 2019, foram realizadas 2308,90 horas, no total, estando a distribuição mensal de trabalho suplementar representada no Gráfico 8. É possível verificar que foi no mês de dezembro que se verificou o número de horas de trabalho suplementar mais elevado e, em maio, o mais baixo.

Gráfico 8 - Total de horas de trabalho suplementar executadas por mês.



Durante o ano de 2019, consolidou-se a implementação do acordo de empresa revisto no ano anterior, tendo-se também dado início a um processo de revisão das funções e posições remuneratórias dos trabalhadores. Manteve-se, ainda, a aplicação do Sistema de Avaliação de Desempenho da Águas de Coimbra (SIADAC), à semelhança dos anos anteriores, sendo previsto ter resultados deste método avaliativo até ao final do primeiro semestre de 2020.



GABINETES DE ACESSORIA AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Gabinete de Apoio (GA)

De entre os trabalhos desenvolvidos pelo GA na esfera da assessoria ao Conselho de Administração, destacamos o Estudo e Formação do Tarifário e o apuramento e análise dos Indicadores da Qualidade dos Serviços que integram o sistema de avaliação da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores, aplicado anualmente pela ERSAR a todas as entidades gestoras (EG) do setor da Água.

Tarifário

Em 2019, manteve-se o tarifário que vigorou em 2018, em consonância com a política tarifária de estabilização dos preços que vem sendo cumprida desde 2015, no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento de água (AA) e de saneamento de águas residuais (AR), cuja aplicação ao longo do ano gerou Rendimentos Tarifários que representam mais de 95% dos Rendimentos Totais da empresa municipal Águas de Coimbra.

Indicadores de Qualidade dos Serviços

Para evidenciar a evolução da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores, quer na esfera do serviço de AA, quer no âmbito do serviço de AR, apresentamos dois quadros com os indicadores apurados nos últimos três anos.

- **No serviço de Abastecimento de Água.**

Analisando o respetivo quadro, importa salientar que, para além da manutenção da boa qualidade obtida nos primeiros quatro indicadores, foi finalmente alcançado o nível de 100% na análise, tratamento e resposta, dentro do prazo, à totalidade das reclamações registadas ao longo do ano, na aplicação de Gestão Documental, o que traduz uma melhoria significativa no domínio da Qualidade do serviço prestado aos utilizadores, que é medida pela avaliação obtida no conjunto deste indicador com o de Ocorrência de falhas no abastecimento e o de Água segura, onde se vem registando, também, uma melhoria contínua dentro dos parâmetros mais elevados e de exigência inquestionável na verificação da qualidade da água para consumo humano.

Deste modo, no âmbito da avaliação da Adequação da Interface com o Utilizador, impõe-se realçar não só a melhoria da qualidade conseguida naqueles dois indicadores, mas essencialmente, o nível de Boa qualidade atingido pelos cinco indicadores que integram este primeiro objetivo considerado pela Entidade Reguladora no respetivo sistema de avaliação, que tem, agora, correspondência na avaliação feita pelo ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente, onde a Águas de Coimbra é pela 9.^a vez líder em satisfação dos clientes.

Dos seis indicadores que concorrem para a avaliação do segundo grande objetivo daquele sistema de avaliação, a Sustentabilidade da Gestão do Serviço, importa assinalar, não só a manutenção da Boa qualidade em quatro desses seis indicadores e o que isso representa ao nível de dois vetores essenciais da Gestão do Serviço, a Sustentabilidade Infraestrutural e a Produtividade dos Recursos Humanos, que evidenciam de forma consistente um Bom desempenho, mas também a melhoria verificada em dois dos três indicadores que traduzem a avaliação da Sustentabilidade Económica.

Com efeito, embora o indicador Cobertura de gastos se mantenha no mediano, com 119%, os indicadores Adesão ao serviço e Água não faturada, evidenciam melhor desempenho, nomeadamente, este último indicador, cuja melhoria alcançada, em 2019, foi de 2,5%, o que significa que, para se atingir a Boa qualidade neste indicador, falta apenas reduzir a água não faturada em 2,3%.

Ao nível da Sustentabilidade ambiental, que constitui o terceiro objetivo do referido sistema de avaliação da ERSAR, importa referir, não só a manutenção de um nível de eficiência energética de instalações elevatórias relativamente próximo do nível de referência estabelecido, mas, essencialmente, a melhoria conseguida no domínio das Perdas reais de água, que reduziram de 132 para 112 litros/ramal/dia, o que representa uma apreciável redução anual de 15,2%, comparada com a conseguida em 2018, que foi 5%, e, principalmente, tendo em vista alcançar a redução de 10,7% necessária para atingir o Bom nível de desempenho neste indicador, que se situa em 100 litros/ramal/dia.

O indicador AA14 – Encaminhamento adequado das lamas do tratamento, não tem aplicação na esfera da atividade da Águas de Coimbra, em virtude de toda a água para consumo humano distribuída por esta entidade gestora, em baixa, ser fornecida pela entidade gestora, em alta, Águas do Centro Litoral, S.A. (AdCL).

- **No serviço de Águas Residuais.**

Na esfera do serviço de saneamento de águas residuais também se verifica uma boa performance da Águas de Coimbra no que se refere à Acessibilidade do serviço, quer em termos físicos, quer em termos económicos, cujos respetivos indicadores mantêm, ao longo dos anos e de forma consistente, o nível de Boa qualidade.

No que se refere à Qualidade do serviço, medida pela Ocorrência de inundações, que se mantem com qualidade Mediana, e pela Resposta a reclamações, é de sublinhar a melhoria conseguida neste segundo indicador que, finalmente, atingiu o nível desejado de Boa qualidade, com o registo de 100% de Respostas, dentro do prazo legal, às Reclamações entradas e registadas no Sistema de Gestão Documental, através do *workflow* que se conseguiu aplicar, em 2019, a todos os processos de Reclamação analisados e tratados ao longo do ano.

Tal alteração, que envolveu a mudança de procedimentos e de metodologia de trabalho, conseguiu-se implementar com a colaboração decisiva deste Gabinete de Apoio e visou o abandono definitivo do controlo manual das reclamações que vinha sendo adotado pelo Serviço Comercial, que passou a dispor de um controlo automático, totalmente centralizado no Sistema de Gestão Documental, de acordo com as Recomendações e requisitos do Sistema de Avaliação da Qualidade dos Serviços de AA e AR definidos pela ERSAR, eliminando-se, assim, as fragilidades e ineficiências do sistema manual e aumentando a fiabilidade e rapidez dos *outputs*, quer ao nível das Respostas dadas às Reclamações, quer ao nível do carregamento do Ficheiro de Controlo exigido anualmente pela Entidade Reguladora.

Com efeito, foi o trabalho em equipa dos serviços envolvidos que levou à adoção de boas práticas, no âmbito da análise e resposta às Reclamações, e tornou possível melhorar a adequação da interface com o utilizador, quer no serviço de AA, quer no serviço de AR, elevando o desempenho destes indicadores relativamente aos níveis por eles alcançados nos anos anteriores.

No âmbito da Sustentabilidade da Gestão do Serviço, podemos referir que, apesar de mantermos uma avaliação inferior à Boa qualidade ao nível da Sustentabilidade infraestrutural, se conseguiu uma evolução significativa na Adesão ao serviço, onde se registou um aumento de 0,6%, faltando apenas 0,2% para se alcançar o nível de qualidade Boa neste indicador, o que, apesar de a Cobertura dos gastos se manter no Mediano, com 95%, traduz uma melhoria ao nível da Sustentabilidade económica. O indicador Adequação dos recursos humanos tem-

se mantido consistentemente verde, o que traduz uma Boa qualidade ao nível da Produtividade física dos recursos humanos.

No domínio da Sustentabilidade ambiental, nomeadamente no que diz respeito à Eficiência na utilização de recursos, importa assinalar a melhoria contínua do indicador Eficiência energética de instalações elevatórias nestes últimos três anos, que evidencia uma trajetória de aproximação ao bom desempenho.

Continua, também, a merecer destaque o bom desempenho conseguido de forma sustentada, quer na Acessibilidade física ao tratamento, quer no Controlo de descargas de emergência, dois dos três indicadores que traduzem a Eficiência na prevenção da poluição, esclarecendo que a oscilação registada no indicador AR13 – Cumprimento da licença de descarga é relativa a uma micro-ETAR que serve, apenas, 25 habitantes equivalentes de população, já que o volume de águas residuais aí tratado representa menos de 0,01% do volume total de águas residuais recolhidas que são exportadas para a entidade gestora em alta, Águas do Centro Litoral, S.A. (AdCL), que trata mais de 99,9% das águas residuais coletadas pela Águas de Coimbra, razão pela qual o indicador AR14 – Encaminhamento adequado das lamas do tratamento é não aplicável (NA).

3ª GERAÇÃO DE INDICADORES - ERSAR

INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

INDICADOR		AC, ÁGUAS DE COIMBRA, E.M.			ERSAR
		2019 (Não Auditados)	2018 (Auditados)	2017 (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 (%)	0,30	0,29	0,30	[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	0,1	0,0	0,0	[0,0 a 1,0] -Boa;]1,0 a 2,5[- Mediana; >2,5 - Insatisfatória
AA04	Água Segura (%)	99,86	99,75	99,52	[98,50 a 100] - Boa; [94,50 a 98,50[- Mediana; <94,50 - Insatisfatória
AA05	Resposta a reclamações e sugestões (%)	100	91	76	100 - Boa; [85 a 100[- Mediana; <85 - Insatisfatória
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
Sustentabilidade económica					
AA06	Cobertura dos gastos (%)	119	116	120	[100 a 110] - Boa; [90 a 100[ou]110 a 120] - Mediana; < 90 ou >120 - Insatisfatória
AA07	Adesão ao serviço (%)	95,7	95,2	95,0	[95,0 a 100] - Boa; [90,0 a 95,0[- Mediana; [0,0 a 90,0[- Insatisfatória
AA08	Água não facturada (%)	22,3	24,8	24,9	[0 a 20,0] - Boa;]20,0 a 30,0[- Mediana;]30 a 100[- Insatisfatória
Sustentabilidade infraestrutural					
AA09	Reabilitação de condutas (%/ano)	1,0	1,4	1,8	[1,0 a 4,0] - Boa; [0,8 a 1,0[ou]4,0 a 20,0[- Mediana; <0,8 - Insatisfatória
AA10	Ocorrências de avarias em condutas [nº/(100km . Ano)]	7	7	8	[0 a 30] - Boa;]30 a 60[- Mediana; >60 - Insatisfatória
Produtividade física dos recursos humanos					
AA11	Adequação dos recursos humanos (nº/1000 ramais)	2,6	2,7	2,7	[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)]	112	132	139	[0 a 100] - Boa;]100 a 150[- Mediana; >150 (litros / ramal / dia) - Insatisfatória
AA13	Eficiência energética de instalações elevatórias [kwh/(m3.100m)]	0,49	0,49	0,49	[0,27 a 0,40] - Boa;]0,40 a 0,54[- Mediana;] 0,54 a 5,00[- Insatisfatória
Eficiência na 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	
	2019 (Não Auditados)	2018 (Auditados)	2017 (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	98	98	[85 a 100] - Boa; [70 A 85[- Mediana; <70 - Insatisfatória
AR02	Acessibilidade económica do serviço (%)	0,22	0,21	0,22	[0 a 0,50] - Boa;]0,50 a 1,00[- Mediana; >1,00 - Insatisfatória
Qualidade do serviço prestado aos utilizadores					
AR03	Ocorrências de inundações [nº/(1000 ramais.ano)]	0,66	0,35	0,31	[0 a 0,25[- Boa;]0,25 a 1,0[- Mediana; >1,0 - Insatisfatória
AR04	Resposta a reclamações e sugestões (%)	100	92	84	100 - Boa; [85 a 100[- Mediana; <85 - Insatisfatória
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
Sustentabilidade económica					
AR05	Cobertura dos gastos (%)	95	94	100	[100 a 110] - Boa; [90 a 100[ou]110 a 120[- Mediana; [0 a 90[ou >120 - Insatisfatória
AR06	Adesão ao serviço (%)	94,8	94,2	94,0	[100 a 95,0] - Boa;]95,0 a 90,0[- Mediana; <90,0 - 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 20,0[- Mediana;]0,0 a 0,8[- Insatisfatória
AR08	Ocorrência de colapsos estruturais em colectores [nº/(100 km.ano)]	0,2	0,2	0,1	0,0 - Boa;]0,0 a 2,0[- Mediana; >2,0 - Insatisfatória
Produtividade física dos recursos humanos					
AR09	Adequação dos recursos humanos [nº/(100km .ano)]	10,6	10,4	10,2	[5,0 a 11,0] - Boa; [2,5 a 5,0[ou]11,0 a 14,0[- Mediana;]0 a 2,5[ou >14,0 - Insatisfatória
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
Eficiência na utilização de recursos ambientais					
AR10	Eficiência energética de instalações elevatórias [kwh/(m3.100m)]	0,52	0,54	0,73	[0,27 a 0,45] - Boa;]0,45 a 0,68[- Mediana;]0,68 a 5,0[- Insatisfatória
Eficiência na prevenção da poluição					
AR11	Acessibilidade física ao tratamento (%)	100	100	100	100 - Boa;]100 a 95[- Mediana; < 95 - Insatisfatória
AR12	Controlo de descargas de emergência (%)	100	100	100]90 a 100[- Boa; [90 a 80[- Mediana; ≤80 - Insatisfatória
AR13	Cumprimento da licença de descarga (%)	92	100	NA	100 - Boa;]100 a 95[- Mediana; < 95 - Insatisfatória
AR14	Encaminhamento adequado das lamas do tratamento (%)	NA	NA	NA	100 - Boa;]100 a 95[- Mediana; < 95 - Insatisfatória
NOTAS:	NA - não aplicável Verde - Qualidade Boa; Amarelo - Qualidade Mediana; Vermelho - Qualidade Insatisfatória				

Gabinete de Gestão de Ativos (GGA)

Sendo a Gestão de Ativos transversal a toda a empresa, a valência da gestão de ativos verticais, a cargo do GGA, continuou a implementar a avaliação da condição dos ativos/ instalações, numa perspetiva de longo prazo, com preponderância das componentes de desempenho, risco e custo, alicerçadas nas competências da informação, engenharia e gestão.

Nesta abordagem, agora já consolidada, a Águas de Coimbra tem vindo a manter a adoção de práticas numa visão de longo prazo, tendentes a realizar o planeamento, a manutenção e a reabilitação dos seus ativos, apoiada 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 2019, é a seguinte a situação do inventário da Águas de Coimbra, no que às instalações verticais diz respeito:

DEZEMBRO / 2019					
Captações	Reservatórios	Estações Elevatórias de Água	Válvulas Redutoras de Pressão	Câmaras de Perda de Carga	Estações Elevatórias de Águas Residuais
1	63	36	117	21	42
Estações de Tratamento de Águas Residuais	Fossas Sépticas Coletivas	Bacias de Retenção	Passagens Horizontais	Edifícios de Apoio	
2	17	22	6	10	
TOTAIS: 337					

Relativamente à informação existente no ano anterior, existem agora algumas situações que importa explicar. Contabilizamos, desde logo, uma captação a menos, uma vez que a antiga Captação da Geralda (Ribeira de Frades) passou a exercer outro tipo de funções (recolha, tratamento e contentorização de resíduos), pelo que foi reclassificada e passou a Edifício de Apoio.

Nas válvulas redutoras de pressão (VRP) verifica-se um aumento de oito unidades, fruto do esforço de todos os setores da empresa em diminuir as pressões disponíveis, de acordo com Métrica da Gestão Patrimonial de Infraestruturas.

Do mesmo modo, com o incremento do sistema de drenagem de águas residuais, o número de EEAR passou de 39 para 42.

No que diz respeito às Galerias, foi decidido alterar a designação para Passagens Horizontais (PH), englobando-se desta forma as passagens sobre linhas de água, constituídas normalmente por treliças metálicas, suportadas por dois grandes pilares em betão e que não estavam consideradas nos ativos verticais. Deste modo, passámos de duas galerias para seis passagens horizontais.

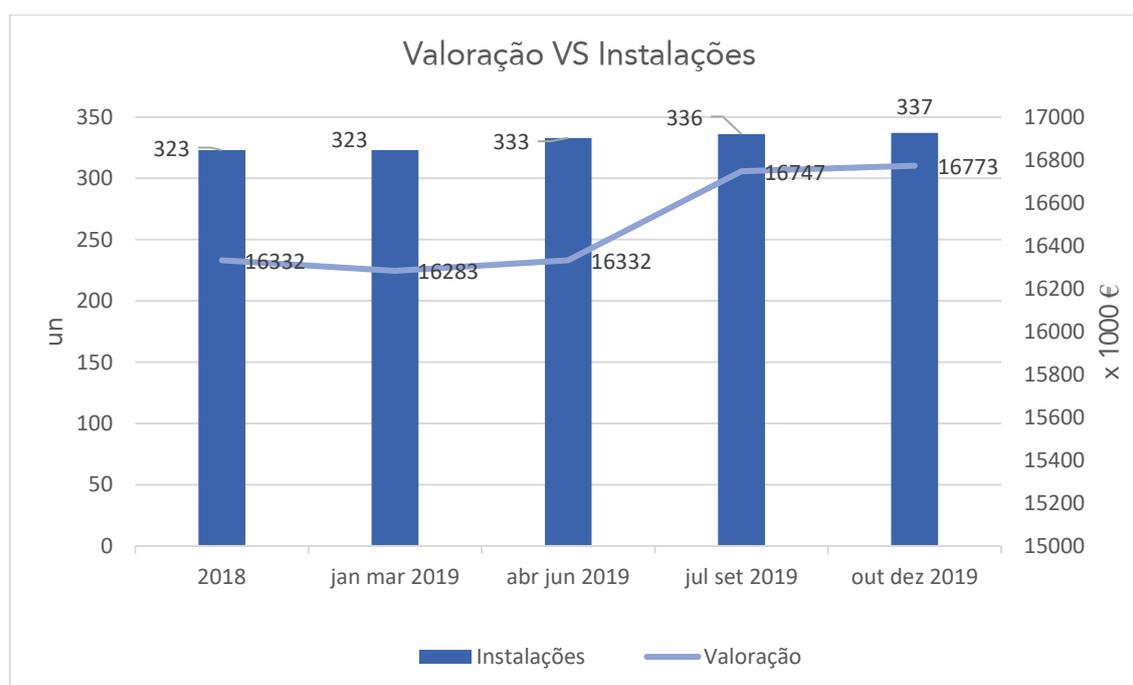
Finalmente, nos Edifícios de Apoio, fruto da reclassificação referida acima, passaram de nove a dez.

Contabilizamos, assim, no final de 2019, um total de 337 instalações, contra as 323 que se verificavam no final de 2018.

De modo sistemático, continuamos 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

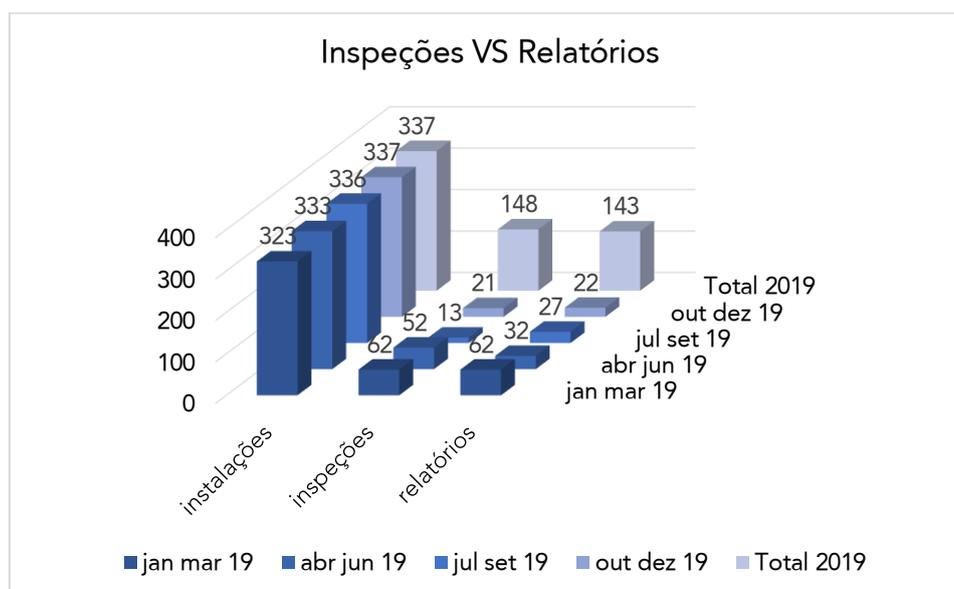
A Valoração Patrimonial é parte integrante do inventário, face à identificação de novas instalações e às obras de reabilitação efetuadas, com implicações nos respetivos períodos de vida. No final de 2019, estimamos em perto de 17 milhões de euros a valoração técnica das 337 instalações da Águas de Coimbra reportando-se a seguinte evolução ao longo de todo o ano:



Inspeções

Os objetivos para 2019, relativamente às inspeções e produção de relatórios, foram largamente superados. As inspeções efetuadas permitem uma melhor avaliação da condição das instalações e os relatórios representam informação determinante para a implementação da Empreitada de Reabilitação das Instalações.

Efetuámos, ao todo, 148 inspeções, a que corresponderam 143 relatórios, distribuídos em cada trimestre da seguinte forma:



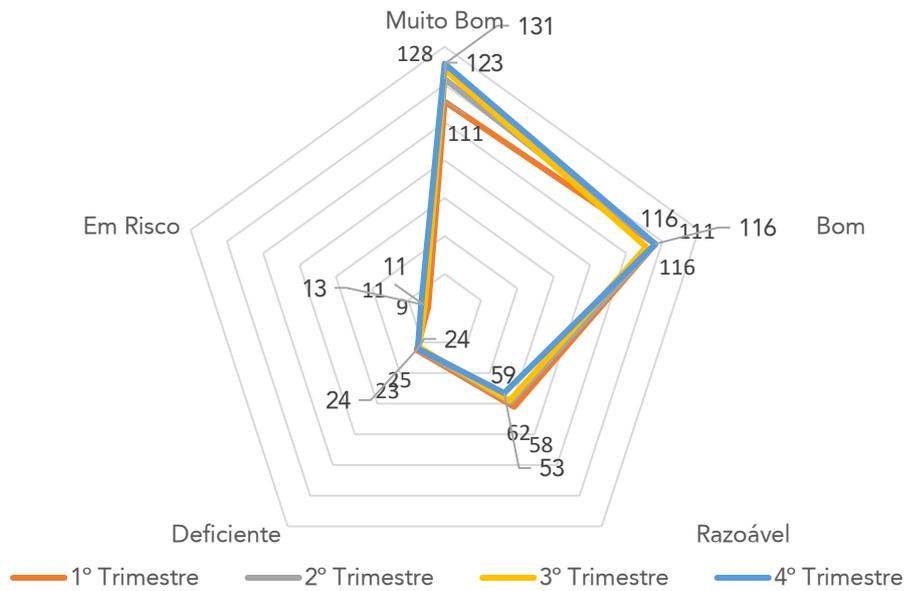
Avaliação da Condição

A consolidação de resultados para a avaliação da condição está a permitir uma melhor avaliação do estado de conservação das instalações que existem nos diferentes setores da empresa.

Como resultado dessa avaliação e análise de risco, foram identificadas, em 2019, obras no valor de 174 489,88 €, que resultam da análise de risco do sistema municipal de abastecimento de água, sistema municipal de drenagem de águas residuais e sistema municipal de drenagem de águas residuais pluviais.

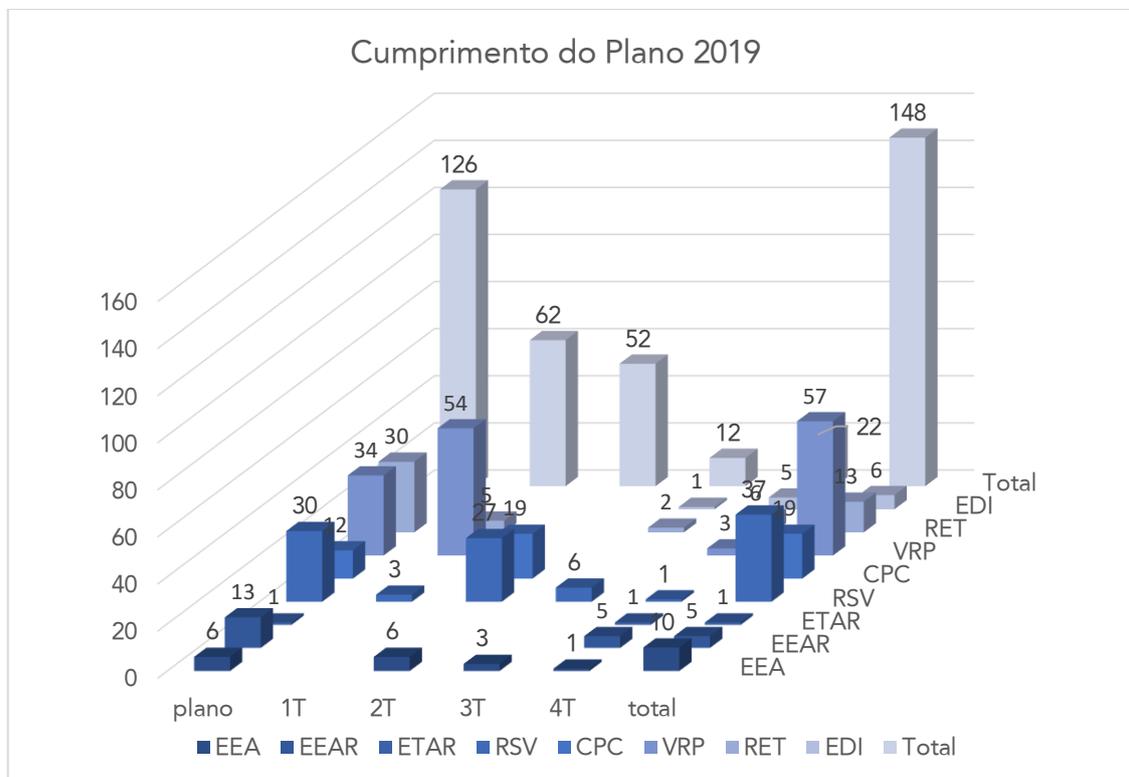
Após a conclusão de cada intervenção, foram realizadas novas inspeções a cada instalação, obtendo-se uma evolução da condição das nossas instalações, representada graficamente da seguinte forma:

Evolução avaliação da condição



Plano de Inspeções 2019

O Plano de Inspeções de Ativos Verticais 2019 foi extraído do Plano Quinquenal 2017 - 2022 e está concluído. Teve, considerando todo o ano de 2019, e face às 148 inspeções realizadas, um cumprimento acima do planeado, face às obras em curso e à necessidade de inspeção após correção das patologias.



Empreitada Reabilitação de Instalações 2019

A empreitada de Reabilitação de Instalações 2019 está em curso. De ano para ano, temos verificado que a análise de risco e a consequente hierarquização das instalações a intervir, bem como a contabilização dos custos de reabilitação de cada uma das instalações selecionadas, tem-se revelado um processo moroso.

Em 2019, face à análise de risco já disponível para o sistema municipal de abastecimento de água, sistema municipal de drenagem de águas residuais domésticas e sistema municipal de drenagem de águas pluviais, realizámos a reabilitação das seguintes instalações:

• EDI Geralda	21 922.29 €
• RSV Rio de Galinhas	8 318.85 €
• RSV Lordemão (célula 2)	13 869.99 €
• RSV Rio de Galinhas (células 1)	8 561.85 €
• RET de Santa Clara	901.10 €
• Edifício Principal	1 888.91 €

Reabilitação de Edifícios de Apoio

Para além da empreitada anterior, o Gabinete de Gestão de Ativos tem ainda desenvolvido trabalho na manutenção, adequação e reabilitação dos diferentes edifícios de apoio, incluindo o Edifício Sede, o edifício do Museu da Água, o Estaleiro, o edifício da Geralda e o Parque de Estacionamento. Das cerca de duas dezenas de intervenções efetuadas, destacamos as seguintes:

• Museu da Água, reparação da estrutura da Barca Serrana, danificada pelo Leslie -	2 976.00 €
• Edifício Armazém, substituição de rufo no alçado principal, danificado pelo Leslie -	399.00 €
• Edifício Oficinas, substituição de cumieira e rufo, danificado pelo Leslie -	850.00 €
• Edifício Principal - substituição de caleira, ala Sul danificada pelo Leslie -	5 650.46 €
• Edifício Principal - Envernizamento elementos de madeira existentes -	3 689.00 €
• EDI Geralda - transporte de areia -	6 720.00 €
• Edifício Armazém - substituição de filtros da Hotte e limpeza de filtro -	500.00 €
• Edifício Principal – Reparação de elementos de madeira, porta emergência -	579.74 €
• Edifício Sede - manutenção preventiva/corretiva AC e AVAC 2019 -	1 920.00 €
• Edifício Principal - pavimento flutuante e pintura de paredes e teto na sala 2.27 -	1540,10 €

De salientar, que sendo o GGA responsável pela manutenção e condição dos edifícios de apoio, estes são utilizados por todos os setores da empresa. Os procedimentos que têm vindo a ser implementados e que estão propostos, pretendem no menor espaço de tempo possível, otimizar os investimentos realizados, baseando-se, para este fim, numa maior aposta na manutenção preventiva.

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

Gestão Patrimonial de Infraestruturas (GPI)

Em 2019, a Águas de Coimbra continuou a desenvolver o trabalho de Gestão Patrimonial de Infraestruturas (GPI), iniciado em 2012, de acordo com o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que determina que as entidades gestoras dos serviços devem dispor de informação sobre a situação atual e projetada das infraestruturas, a sua caracterização e a avaliação do seu estado funcional e de conservação, sendo que as entidades que sirvam mais de 30 mil habitantes devem ainda promover e manter um sistema de gestão patrimonial de infraestruturas. De sublinhar que esta área de gestão assumiu tal importância para as entidades gestoras que constitui, desde 2017, um indicador de desempenho que é avaliado anualmente pela ERSAR.

O trabalho de GPI ao nível tático, suportado no planeamento estratégico de GPI, resulta num conjunto de ações, intervenções e recomendações, que são provenientes de um prévio diagnóstico do estado de conservação das infraestruturas. Este plano tático, que é elaborado a cada quadriénio, elenca um conjunto de táticas que podem ser - (1) de natureza infraestrutural (que compreendem as obras de reabilitação na infraestrutura ou eventuais intervenções de ampliação); (2) de operação e manutenção (relativas aos processos de manutenção e operação, ou seja, melhorar a forma como atuamos em cada situação); (3) outras táticas não infraestruturais (que tenham sido identificadas como relevantes para a adequada gestão de GPI, relativas a outros tipos de ativo – ativos financeiros, de recursos humanos, de informação).

No primeiro trimestre de 2019, foi realizada a monitorização das 297 táticas definidas no Plano Tático do quadriénio 2013/ 2017, sendo que a maioria foi já concluída.

Em 2019, foi continuada a revisão dos documentos de análise relativos a alguns dos sistemas prioritários (o que ficou definido após uma hierarquização desses mesmos documentos), para

o Plano Tático de GPI 2018/ 2022, considerando o total de 74 sistemas (13 de abastecimento de água, 35 de águas residuais e 26 de águas pluviais). É importante referir que, em 2019, foram acrescentados dois novos sistemas de águas residuais, Gândara e Dianteiro, devido à conclusão das respetivas obras de construção.

Nesse sentido, no início de 2019, foram concluídos estudos relativos aos seguintes 15 sistemas:

- Dois sistemas de abastecimento de água - Ceira e Andorinha;
- Sete sistemas de drenagem de águas residuais - Pampilhosa, Choupal - Coselhas, Choupal - Estação Velha, Choupal - Quinta da Estrela, Choupal - Margem Esquerda, Ribeira de Frades e Choupal - Casa do Sal;
- Seis sistemas de drenagem de águas pluviais - Gorgulão, Bica, Ceira, Santa Clara, Coselhas e Solum.

Os respetivos 15 documentos das áreas de análise, deram origem a 103 táticas que foram transmitidas às áreas orgânicas responsáveis pela sua implementação.

No final 2019, foram concluídos os trabalhos de análise e estudo relativos aos seguintes 14 sistemas:

- Dois sistemas de abastecimento de água: Pinhal Marrocos e Vendas de Pousada;
- Sete sistemas de drenagem de águas residuais: Vendas de Ceira, Choupal - Murtal, Arzila, Ameal, Choupal - Trouxemil, Andorinha, Choupal - Souselas;
- Cinco sistemas de drenagem de águas pluviais: Vale das Flores, Zona Central, Eiras, Fala - Espadaneira, Reveles - Arneiro - Fonte.

Os respetivos documentos das áreas de análise deram origem a 75 táticas que, após aprovação do Conselho de Administração, serão transmitidas às áreas orgânicas responsáveis pela sua implementação.

Gestão de Comunicação e Imagem (GCI)

O plano de comunicação da Águas de Coimbra, em 2019, assentou em dois princípios fundamentais:

- Fazer a pedagogia da sustentabilidade 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 Águas de Coimbra a dar contributos para um conhecimento mais profundo da sua história, no âmbito da sua atuação de responsabilidade social. Em 2019, assinalaram-se os 130 anos de história do serviço municipal de abastecimento de água ao município de Coimbra.

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

- Elaborou e implementou uma campanha institucional, que promoveu duas mensagens. “130 anos de história” e “Água é Vida - Beba Águas de Qualidade”. A campanha esteve presente em todos os meios disponíveis (*outdoors*, pendões da fachada do edifício sede, anúncios de imprensa, site e redes sociais);
- No final do primeiro semestre, foi publicamente apresentada a Aquavan; uma carrinha vintage que, desde a sua primeira aparição pública, na abertura oficial do Rali de Portugal, tem sido um enorme sucesso nas ações de campanha da Águas de Coimbra. A Aquavan marcou presença em dezenas de eventos municipais, desportivos e culturais, que mereceram o apoio da Águas de Coimbra e onde o GCI dinamizou ações de incentivo ao consumo de água da torneira e de sensibilização ambiental;
- Promoveu uma campanha de curta duração (um mês), na época de natal e ano novo, com uma mensagem relativa aos 130 anos de história de serviço público municipal;
- Apoiou o trabalho de investigação realizado pelo Professor Amado Mendes, com vista à edição e publicação de uma obra sobre a história do saneamento no município de Coimbra;
- 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.

Sendo uma das principais atribuições desta unidade orgânica a de garantir a correta aplicação e divulgação da imagem institucional da Águas de Coimbra, o GCI deu resposta a várias solicitações internas relacionadas com a produção de documentos e de peças de comunicação.

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 Águas de Coimbra no *site*, nas redes sociais e através da articulação com os órgãos de comunicação social.

Museu da Água (MA)

O objetivo do Museu da Água de Coimbra não é apenas o de se afirmar como um ponto de referência da programação cultural da cidade, mas também o de se constituir como elemento ativo na conservação do património documental e cultural da água.

O elevado nível de atividade e a diversidade das iniciativas desenvolvidas pelo MA, durante 2019, permitiram por um lado a consolidação do seu papel de intervenção pedagógica e cultural na comunidade, e, por outro, registar acrescidos níveis de afluência e de visibilidade, com evidente reflexo na imprensa e nas redes sociais.

O MA foi responsável pela realização de nove exposições, das quais sete tiveram lugar no Museu e duas, de natureza itinerante, foram realizadas fora do espaço do Museu. São de destacar:

- A exposição comemorativa do Dia Mundial da Água e 12.º Aniversário do MA de Coimbra, "INCOLOR", da autoria do artista português, Bordalo II;
- A exposição comemorativa do Dia Nacional da Água, "Coimbra e a água – dos primórdios até meados do sex. XIX", que permitiu apresentar a história do abastecimento de água a Coimbra no período anterior a 1889, nomeadamente: o Rio Mondego, aquedutos, fontes públicas e fontes privadas e, a partir de outubro, passou a ser uma exposição permanente do MA;
- A exposição itinerante "O que não deve ir para o esgoto - Museu da Água alerta", que teve apresentação no Complexo Olímpico de Piscinas, depois esteve em exibição na Piscina Luís Lopes da Conceição e na Piscina Rui Abreu. Esta exposição vai continuar a sua itinerância por vários espaços do Município.

Tabela 1 - Exposições

Exposições temporárias
"Montanhas: uma paixão sem limites"
"INCOLOR"
"Coimbra e o Mondego - do Choupal até à Lapa"
" <i>Plasticus Maritimus</i> – uma espécie invasora"
"Coimbra e a água - dos primórdios até meados do sex. XIX"
"Once upon a time in Water Museum of Coimbra"
"Sonhos habitados"
Exposições itinerantes
"O que não deve ir para o esgoto - Museu da Água alerta"
"Abastecimento de água a Coimbra - reservatório do Botânico"

A sensibilização continua a ser uma componente fundamental do MA, que diariamente procura distinguir-se como um espaço aberto à reflexão e ao debate, privilegiando o pensamento crítico na perspetiva de uma cidadania consciente e participativa. Deu-se continuidade à parceria com o MARE – Centro de Ciências do Mar e do Ambiente, e consequentemente, foi realizado um ciclo de cinco seminários, sobre o tema “Rios de Portugal”.

Tabela 2 – Seminários, organizados em parceria com o MARE

Seminário
“Invertebrados”
“Peixes”
“Aves”
“Processos ecológicos e serviços”
“Alterações globais dos rios e monitorização ecológica”

Relevantes para o MA são, também, as atividades de educação ambiental dirigidas ao público em idade escolar. Foi estabelecida uma parceria com a associação artística Recortar Palavras e, 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 MA

Atividade	N.º de participantes
Visitas ao Museu	2828
O Museu vai à escola	2335
	5163

No âmbito da política de aquisição de obras de arte para a *Coleção Museu da Água / Águas de Coimbra*, deu-se continuidade à atualização e crescimento da Coleção através da aquisição de cinco obras.

Por último, destacar que, em 2019, o MA registou um total de 17 145 entradas e o seu trabalho e importância ficou demonstrado com a apresentação de comunicações no âmbito das Jornadas do Património, do curso livre da Casa-Museu Elísio de Moura e do ENEG 2019.

Gabinete de Sistemas de Informação (GSI)

Não tendo havido necessidades de relevo ao nível das infraestruturas e das comunicações, o Gabinete de Sistemas de Informação, durante o ano de 2019, incidiu as suas atividades na consolidação da governação, nomeadamente no que diz respeito à evolução das ferramentas para auxiliar o cadastro de equipamentos e o controlo das comunicações.

Ainda na área aplicacional, deu-se início ao desenvolvimento interno de uma nova ferramenta com vista ao auxílio na produção e obtenção de informação de gestão.

Infraestruturas

Decorrente dos investimentos de 2018, terminados durante 2019, das novas contratações e da reorganização do cadastro tecnológico, ocorreu um aumento no número de servidores e postos de trabalho, passando a infraestrutura comum a ser composta por 11 servidores físicos, 65 servidores virtuais, 13 bastidores de rede/equipamentos e 240 postos de trabalho.

Comunicações

De forma a dar resposta às necessidades de videovigilância no Estaleiro de Eiras, o respetivo ponto de entrega passou a contar com uma ligação em fibra ótica.

No ano transato, as comunicações eram constituídas por quatro pontos de entrega (Edifício Sede, Loja do Cidadão, Estaleiro de Eiras e Museu da Água), 130 instalações com gestão remota, 63 *data logger* ou sondas e todos os respetivos contratos de serviços, 25 equipamentos com cobertura funcional de dados móveis e cinco canais de pré-atendimento telefónico.

Aplicações

No ano de 2019, com o propósito de garantir a eficácia no tratamento e análise dos dados e, simultaneamente, permitir elevados níveis de eficiência na definição e desenvolvimento de ações no âmbito do controlo e monitorização de perdas de água, foi adquirida uma nova ferramenta, representando um investimento de 74.900€.

A manutenção aplicacional, distribuída por cinco tipologias de utilização (Base de dados, Infraestrutura, Negócio, Office e Utilitários) compreendeu um total de 83 aplicações ativas.

Suporte

Foram criados 1.039 pedidos de suporte, dos quais: 10% foram resolvidos no primeiro dia, 59% até ao quinto dia, 23% até ao décimo dia, e 8% após o décimo dia.



DIREÇÃO FINANCEIRA E COMERCIAL (DFC)

Da apreciação das demonstrações financeiras e da atividade comercial destacamos:

Resultado Antes de Imposto

O resultado antes de imposto, em 2019, é de 1.039.872,50 euros.

Para a concretização deste resultado há que referir, ao nível das atividades de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, a ocorrência de algumas circunstâncias favoráveis ao crescimento dos rendimentos e a um aumento, pouco significativo, dos gastos totais, em 2019.

Rendimentos

Os rendimentos gerados, em 2019, ascendem a 26 340.242,01 euros.

Relativamente ao ano anterior, apresentam um aumento de 686.890,17 euros, ou seja, mais 2,7%. A contribuição de cada uma das atividades principais - abastecimento de água, saneamento de águas residuais e drenagem de águas pluviais foi de, respetivamente, 330.697,04 euros, 247.319,33 euros e 108.873,82 euros.

Vendas e prestações de serviços

As vendas e as prestações de serviços (volume de negócios) somam 25.023.418,50 euros ou seja 95% do total dos rendimentos.

O volume de negócios cresce, comparando com o observado no ano anterior, 578.782,64 €, correspondendo a um crescimento percentual de 2,4%.

Para o citado crescimento contribui o aumento do número de clientes, nomeadamente um aumento próximo de 0,6% de consumidores de água (mais 471 consumidores) e de 1,1% de utilizadores do serviço de saneamento de águas residuais (mais 890 utilizadores do serviço).

Em volume, vendemos 10.032.355 m³ de água e recolhemos 9.557.338m³ de águas residuais.

Restantes rendimentos e ganhos

Os restantes rendimentos e ganhos ascendem a 1.316.823,51 euros, correspondendo a 5% 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.

Relativamente a 2018, a variação conjunta destes rendimentos também é positiva, no montante de 108.107,53 euros e na percentagem de 8,9%.

Gastos

Os gastos ocorridos, em 2019, totalizam 25.300.369,51 euros

O seu valor está muito próximo do observado em 2018. Aumentou, apenas, 13.370,34 euros.

A participação, para o citado aumento, de cada uma das atividades principais- abastecimento de água, saneamento de águas residuais e drenagem de águas pluviais foi de, respetivamente, 17.746,08 euros, 169.507,40 euros e -173.883,14 euros.

Custo das existências vendidas e consumidas

Nesta rubrica, o gasto registado é de 6.485.497,27 euros e representa 26% dos gastos totais. Nesse gasto, a compra de água "em alta" tem o maior peso relativo e atinge 6.326.249,13 euros.

Ao nível da atividade de abastecimento de água merece destaque a redução, em relação ao ano anterior, do volume de água comprada.

Em 2019, comprámos menos 140.722 m³ (e vendemos mais 210.083 m³) do que no ano anterior.

Assim, a percentagem de água comprada e não faturada aos clientes (perdas comerciais) diminuiu, em 2019, face ao ano anterior. Passou de 24,82%, em 2018, para 22,38%, em 2019.

Fornecimentos e serviços externos

Neste grupo, o somatório de gastos ascende a 8.356.518,46 euros e corresponde a 33% dos gastos totais. Assume maior relevância o encargo com o serviço de tratamento de efluentes que regista o valor de 5.960.702,81 euros.

É também importante mencionar que, em relação à atividade de saneamento, contabilizamos na aquisição do serviço de tratamento de efluentes em "alta", o caudal de 10.133.177m³.

Desse volume, o tratamento de 10.129.290 m³ de águas residuais diz respeito ao fornecedor Águas do Cento Litoral (AdCL) e corresponde ao caudal mínimo previsto, no contrato celebrado, em 30 de dezembro de 2004, entre o Município de Coimbra e a sociedade (AdM) Águas do Mondego - Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e Saneamento do Baixo Mondego - Bairrada, SA.

O crescimento do encargo com este serviço prestado pela AdCL, relativamente ao ano anterior, foi de 223.857,44 euros e decorre do aumento percentual de 3,9% no preço unitário praticado por aquela sociedade.

O tratamento do volume restante de 3.887 m³ é da responsabilidade da empresa municipal de Cantanhede - INOVA e refere-se à recolha de águas residuais dos clientes da povoação da Gândara.

Gastos com pessoal

Os gastos com pessoal assumem o valor de 6.575.880,63 euros e representam 26% dos gastos totais. Crescem 2%, relativamente aos registados no ano anterior.

Amortizações do exercício

As depreciações e amortizações do imobilizado atingem 3.656.305,88 euros e são 14% dos gastos totais. Têm uma variação negativa de 1,3% face ao ano anterior. Esta situação resulta, sobretudo, da existência de ativos fixos tangíveis que, nesse período, ficaram totalmente amortizados.

Perdas por imparidade e provisões do exercício

O valor agregado das provisões e imparidades é de 99.355,21 euros e significa apenas 29% do ocorrido em 2018.

Outros Gastos e perdas

No conjunto destas rubricas, que representam 1% do total de gastos, há uma variação negativa de 28% face aos valores observados em 2018. Quer as correções de exercícios anteriores, quer os gastos denominados como não especificados diminuem, em 2019, a sua contribuição para os gastos totais.

Saldo Final de Caixa e Depósitos Bancários

Em 31 de dezembro de 2019, o saldo em caixa e depósitos bancários ascendem a 19.902.666,47 euros. Deste, o valor de 9.467.659,98 euros corresponde ao encargo, incorrido (TRH e IVA incluídos), desde abril de 2018 a setembro de 2019, com a recolha e tratamento de efluentes pela AdCL, S.A., de acordo com o volume de caudais decorrentes do contrato de concessão celebrado entre as Águas do Mondego e o Município de Coimbra.

A AC, E.M. tem devolvido as faturas emitidas pelo citado fornecedor em “alta”, referentes àquele serviço, por não concordar com os volumes de caudais faturados por aquela entidade.

Indicadores económicos, de produtividade e financeiros

Para melhor compreensão da situação económica e financeira da Águas de Coimbra, em 31 de dezembro de 2019, juntamos um conjunto de indicadores resultantes do tratamento da informação que consta no texto da atividade comercial e nas demonstrações financeiras.

Observamos, a nível económico e de produtividade, que, em 2019, houve melhorias, relativamente ao ano anterior, nos principais indicadores.

Assim,

Indicadores económicos, de produtividade

- A rentabilidade das vendas e prestações de serviços passa a ser de 3,30%.
- O *cash flow* operacional-EBITDA regista agora o valor de 4.696.178,38 euros
- O indicador volume de negócios/ n.º médio de trabalhadores é de 91.998 euros
- O rácio vendas e prestações de serviços / gastos com pessoal é de 3,81.

Indicadores financeiros

Sobre os indicadores financeiros, alguns apresentam uma diminuição de grandeza face aos observados nos anos anteriores.

Deste modo,

- A liquidez geral é de 1,62
- A autonomia financeira de 72,96%
- A solvabilidade de 2,70

Quadro Indicadores comerciais, de produtividade, económicos e financeiros

DESCRIÇÃO	2019	2018	2017	2016
Comerciais:				
Clientes de água (n.º)	84 471	84 000	83 817	83 084
Água faturada (m3)	10 032 355	9 822 272	10 270 219	9 998 519
Utilizadores da rede de saneamento (n.º)	81 740	80 850	80 743	80 047
Água residual faturada (m3)	9 557 338	9 279 255	10 043 925	9 489 616
Produtividade:				
Volume de emprego (nº de efetivos médio anual)	272	272	271	272
Valor acrescentado bruto (VAB) (€)	10 370 804	9 945 405	11 088 996	11 097 892
VAB / Gastos com pessoal	1,58	1,54	1,93	1,93
VAB / nº médio anual de efetivos (€)	38 128	36 564	40 919	40 801
(Vendas + Prestações de Serviços) / Gastos com pessoal	3,81	3,79	4,45	4,34
(Vendas + Prestações de Serviços) / nº médio de efetivos (€)	91 998	89 870	94 447	91 497
Económicos:				
Rentabilidade das vendas e prestações de serviços	3,30%	1,17%	7,87%	5,56%
Rentabilidade dos capitais próprios	1,30%	0,45%	3,15%	2,22%
Rentabilidade do ativo	0,95%	0,35%	2,49%	1,77%
EBITDA – Cash flow operacional c/subsídios à exploração (€)	4 696 178,38	4 071 581	6 506 271	6 183 921
EBITDA – Cash flow operacional excluindo subsídios à exploração (€)	4 657 578,01	4 062 311	6 505 043	6 176 705
Financeiros:				
Liquidez geral	1,62	2,03	2,55	2,84
Solvabilidade	2,70	3,52	3,79	3,96
Autonomia financeira	72,96%	77,90%	79,13%	79,85%
Gráu de cobertura do imobilizado por capitais permanentes	1,17	1,17	1,23	1,21

Serviço Comercial (SCOM)

No decorrer do ano de 2019, esta empresa municipal continuou a desenvolver o seu trabalho, centrado na satisfação dos seus clientes. Para tal desiderato, disponibilizamos vários canais de contacto: presencial (na Loja do Cidadão de Coimbra), telefónico e eletrónico (*email*, site e balcão digital). A relação pessoal com os clientes é assegurada através do nosso posto de atendimento na Loja do Cidadão de Coimbra, onde temos conseguido alcançar tempos médios de espera muito reduzidos, proporcionando o maior conforto possível aos nossos clientes.

Apresentamos os dados mais relevantes, relativos ao atendimento presencial, tipificados conforme o seguinte quadro:

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS	
Celebração de contratos	7 824
Esclarecimentos de faturação	10 534
Pagamento de faturas	71 115
Pedidos de pagamento por débito direto	3 995
Prestação de informações diversas	7 577
Requisição do serviço de vazamento de fossas sépticas	79
Requisições de serviços diversos	9 075
Rescisão de contratos	4 577
Total	114 776

O contador de água potável fria é um instrumento de medição muito importante na prossecução da nossa relação com os clientes, visto que permite medir com rigor a água que fornecemos aos consumidores. Atendendo a este enquadramento, a Águas de Coimbra atribui um especial cuidado à movimentação dos contadores (colocação, levantamento, substituição, cortes e religações). De salientar que, neste momento, já dispomos de cerca de 23 000 contadores com sistema de telemetria acoplado (leitura remota), o que permite obter maior rigor nas leituras e alertar os clientes para a existência de consumos anómalos, evitando desperdícios e despesas inúteis.

Durante o ano de 2019, podemos apresentar os seguintes dados relativos à movimentação de contadores, conforme está evidenciado no quadro infra:

MOVIMENTAÇÃO DE CONTADORES	2019
Levantamentos	3 368
Substituições	4 213
Colocações	3 785
Cortes por dívida	4 248
Religações após pagamento	3 091
Levantamentos por dívida	888
Total	19 593

No que concerne ao controlo da cobrança, no decorrer do ano de 2019, continuámos a proceder à interrupção do fornecimento de água, como medida eficaz para garantir o pagamento das faturas em mora, e promovemos a subsequente cobrança coerciva das dívidas, através do Serviço de Execuções Fiscais da Câmara Municipal de Coimbra.

Relativamente à evolução do número de clientes da Águas de Coimbra e ao volume de água faturada, apresentamos os seguintes quadros:

Número de clientes de água e saneamento:

ANO	2017	2018	2019
Clientes de água:	83 817	84 000	84 471
Domésticos	75 205	75 391	75 756
Não Domésticos	8 612	8 609	8 715
Clientes de saneamento:	80 743	80 850	81 740

ÁGUA					
FATURADA POR TIPO DE CLIENTE (m ³)	2017	2018	Var. 18/17	2019	Var. 19/18
Estado	1 088 999	1 045 642	-3,98%	1 021 573	-2,30%
Autarquias	323 447	281 494	-12,97%	330 652	17,46%
Instituições	191 876	178 441	-7,00%	186 428	4,48%
Comércio, Indústria e Serviços	1 509 084	1 487 131	-1,45%	1 508 467	1,43%
Domésticos	7 156 813	6 829 564	-4,57%	6 985 235	2,28%
Total	10 270 219	9 822 272	-4,36%	10 032 355	2,14%
Volume de efluente faturado	10 043 925	9 279 255	-7,61%	9 557 338	3,00%

O número de clientes servidos pela rede de abastecimento de água, ascendia, no final de 2019, a 84 471, verificando-se um crescimento em relação ao ano anterior (84 000). O número de utilizadores da rede de drenagem de águas residuais cifrava-se em 81 740, ou seja, 96,77% dos clientes de água, valor que traduz o excelente índice de cobertura da rede pública de drenagem de águas residuais.

Podemos constatar que os volumes de água e de águas residuais faturados evidenciaram um aumento assinalável em 2019, relativamente ao ano de 2018.

Em relação ao volume de água faturada, em 2019 (10.032.355 m³), constatamos um acréscimo de 2,14 % em relação ao ano anterior (mais 210.083 m³).

O volume de águas residuais faturado, em 2019, ascendeu a 9.557.338 m³, mais 3 % do que no ano anterior (acréscimo de 278.083 m³).

No âmbito da atividade do Serviço Comercial destacamos, ainda, os seguintes dados relativos ao ano de 2019:

- A emissão de 1 061 893 faturas;
- Ao nível do controlo das cobranças, emitimos 63 176 avisos de corte e 4 088 certidões de dívida;
- Rececionámos e tratámos 501 reclamações escritas, proporcionando, aos clientes, um prazo médio de resposta de 7,5 dias;

- Continuamos ainda a dedicar especial atenção aos clientes que se deparam com excesso de consumo de água, face a deficiências nas canalizações interiores. Em 2019, foram registados 438 processos de roturas;
- Em 31.12.2019, 43.848 clientes procediam ao pagamento das faturas através do débito direto, a modalidade mais cómoda e eficiente;
- No final de 2019, 18.180 clientes usufruíam da fatura eletrónica, o que traduz uma atitude ambientalmente responsável, em prol do nosso planeta.

Como corolário deste enfoque na relação com o cliente, é com grande satisfação que constatamos o reconhecimento dos nossos clientes. A Águas de Coimbra continua a ser considerada, uma vez mais, a empresa líder no sector da água, no Índice Nacional de Satisfação de Clientes - ECSI Portugal, relativo ao ano de 2019.

Serviço de Contabilidade, Aprovisionamento e Património (SCAP)

Em 2019, destacamos as seguintes atividades:

No âmbito da contabilidade

Elaboração dos relatórios económico-financeiros trimestrais, do período de 2019, para informação e aprovação do Conselho de Administração, Assembleia Geral, ROC e Município de Coimbra.

Prestação eletrónica das contas de gerência de 2018 ao Tribunal de Contas.

Submissão da declaração anual de Informação Empresarial Simplificada (I.E.S.) com a respetiva prestação de contas do período de 2018.

Disponibilização de informação económica e financeira, para a construção de indicadores de desempenho do serviço de abastecimento de água (AA) e saneamento de águas residuais (AR), bem como para reporte de contas nos termos definidos pela ERSAR.

Informação trimestral, à Direção Geral das Autarquias Locais (DGAL), relativa a Prestação de Contas - SEL (Setor Empresarial Local).

Reporte, trimestral de informação contabilística ao Município de Coimbra, para o apuramento do Endividamento Líquido Municipal, bem como para o apuramento da Dívida Total Municipal, conforme instruções da DGAL.

Comunicação à Inspeção-Geral de Finanças das subvenções públicas concedidas em 2018 (artigo 5º da Lei nº 64/2013, de 27/08)

Elaboração das demonstrações financeiras previsionais para o ano de 2020.

Coordenação do projeto “Portugal 2020 de análise dos avisos para candidaturas de projetos de investimento ao Programa Operacional de Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (PEOSEUR), com destaque para a aprovação da operação: “Redução de Perdas no Sistema de Abastecimento de Água do Concelho de Coimbra”, com uma contribuição prevista de 120.306,29€ do Fundo de Coesão.

Resposta a inquéritos do Instituto Nacional de Estatística (INE), nomeadamente:

- Inquérito mensal ao volume de negócios e emprego (IVNE),
- Inquérito trimestral às empresas não financeiras (INTEF),
- Intrastat – fluxo de chegada (INTRA-CH),
- Inquérito ao setor dos bens e serviços do ambiente (ISBSA).

Cumprimento das obrigações de carácter fiscal do período:

- Submissão mensal do standard audit file for tax purposes (SAF-T) da faturação, do sistema de gestão comercial (u@cloud) e do Museu da Água (Sage),
- Comunicação do ficheiro de inventário de existências com referência a 31/12/2018,
- Submissão e entrega mensal do Imposto sobre o valor acrescentado (IVA),
- Submissão e entrega do Imposto sobre o rendimento - IRC (Autoliquidação e pagamentos por conta),
- Imposto sobre o rendimento de pessoas singulares – IRS (entrega dos valores retidos),
- Entrega dos encargos patronais e retenções à Segurança Social e à CGA,
- Pagamento do Imposto único de circulação (IUC).

Ao nível do Aprovisionamento:

Execução do plano de compras 2019, com o enfoque nos acordos de fornecimento de bens e serviços.

Tramitação e desenvolvimento de procedimentos de contratação, conforme quadro seguinte:

TIPO DE PROCEDIMENTO	Nº DE PROCESSOS	VALOR DE ADJUDICAÇÃO (€)
Ajuste Direto Simplificado	245	295.438,35
Ajuste Direto	8	25.389,68
Ajuste Direto (critério material)	36	518.004,55
Consulta Prévia	43	1.084.780,46
Concurso Público	13	3.669.950,95
Concurso Público Internacional	1	1.269.970,00

Qualificação e avaliação de fornecedores da Águas de Coimbra, relativa ao período compreendido entre 01/07/2018 e 30/06/2019, realizada no âmbito do Sistema de Gestão Integrado, na vertente Qualidade – ISO: 9001: 2015. Em 2019, foram qualificados e aprovados 1150 fornecedores, não tendo sido desqualificado qualquer fornecedor.

Contribuição para a atualização do Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas (PGRCIC), na área da aquisição de bens e serviços (contratação pública).

Realização de inventários trimestrais, por classes de materiais (ABC) para controlo e aferição das necessidades de reaprovisionamento.

Execução de limpezas e desmatação no Estaleiro de Eiras.

Das atividades do Património destacamos

Identificação dos novos bens do ativo fixo tangível, passíveis de serem etiquetados e sua alocação a centros de custo.

Realização de registos fotográficos e aplicação de etiquetas identificativas nos bens.

Inserção de informação sobre ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis na aplicação de gestão patrimonial.

Registo de abates nos seguintes grupos de ativos fixos tangíveis:

- Equipamento básico;
- Equipamento de transporte;
- Equipamento administrativo.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ANEXO Nº 1

Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.

BALANÇO

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Unidade monetária (€)

	Notas	Datas	
		31/12/2019	31/12/2018
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	7	60 142 231,60	60 383 944,56
Ativos intangíveis	6	21 439,32	31 432,43
Ativos por impostos diferidos	16.1	16 919,14	11 230,96
		60 180 590,06	60 426 607,95
Ativo corrente			
Inventários	10	255 777,03	247 859,54
Clientes	16.2	4 887 197,54	4 890 951,25
Estado e outros entes públicos	16.7	251 520,48	477 682,08
Outros créditos a receber	16.3	1 184 778,63	723 844,76
Diferimentos	16.4	109 984,25	77 642,35
Caixa e depósitos bancários	4 e 16.5	19 902 666,47	14 368 009,71
		26 591 924,40	20 785 989,69
Total do ativo		86 772 514,46	81 212 597,64
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
Capital próprio			
Capital subscrito		40 000 000,00	40 000 000,00
Reservas legais		831 915,23	817 586,77
Outras reservas		7 328 433,01	7 056 192,28
Resultados transitados		171 121,15	171 121,15
Ajustamentos/outras variações no capital próprio		14 147 707,78	14 931 063,08
Resultado líquido do período		825 865,65	286 569,19
Total do capital próprio		63 305 042,82	63 262 532,47
PASSIVO			
Passivo não corrente			
Provisões	12.1	868 674,19	910 233,90
Financiamentos obtidos	16.8	4 666 666,74	5 333 333,40
Outras dívidas a pagar	16.9	1 475 306,01	1 483 308,93
		7 010 646,94	7 726 876,23
Passivo corrente			
Fornecedores	16.6	2 061 338,32	2 054 178,64
Estado e outros entes públicos	16.7	792 467,63	560 845,51
Financiamentos obtidos	16.8	666 666,66	666 666,66
Outras dívidas a pagar	16.9	12 936 352,09	6 941 498,13
		16 456 824,70	10 223 188,94
Total do passivo		23 467 471,64	17 950 065,17
Total do capital próprio e do passivo		86 772 514,46	81 212 597,64

Coimbra, 6 de março de 2020

O Contabilista Certificado:

(Paulo Lucas)

ANEXO Nº 2

Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Unidade monetária (€)

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	Períodos	
		2019	2018
Vendas e serviços prestados	11.1	25 023 418,50	24 444 635,86
Subsídios à exploração	13.1	38 600,37	9 270,15
Trabalhos para a própria entidade	17	81 636,79	70 122,30
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	18	-6 485 497,27	-6 455 815,07
Fornecimentos e serviços externos	19	-8 356 518,46	-8 145 867,03
Gastos com o pessoal	23	-6 575 880,63	-6 447 299,59
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	9	-20 737,10	-82 410,29
Provisões (aumentos/reduções)	20	23 709,71	-204 516,37
Outros rendimentos e ganhos	11.3	1 094 258,53	1 070 524,80
Outros gastos e perdas	21	-126 812,06	-187 063,31
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		4 696 178,38	4 071 581,45
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	22	-3 656 305,88	-3 705 228,78
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		1 039 872,50	366 352,67
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados			
Resultado antes de impostos		1 039 872,50	366 352,67
Imposto sobre o rendimento do período e imposto diferido	15	-214 006,85	-79 783,48
Resultado líquido do período		825 865,65	286 569,19

Coimbra, 6 de março de 2020

O Contabilista Certificado:

(Paulo Lucas)

ANEXO N.º 3

Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Unidade monetária (€)

RUBRICAS	Notas	2019				2018			
		atividades			total	atividades			total
		Abastecimento de água	Águas residuais	Águas pluviais		Abastecimento de água	Águas residuais	Águas pluviais	
Vendas e serviços prestados	11.2	14 436 606,80	10 223 358,89	363 452,81	25 023 418,50	14 157 445,16	10 024 799,83	262 390,87	24 444 635,86
Custo da vendas e dos serviços prestados									
Diretos		-11 157 826,38	-10 589 860,88	-1 078 024,89	-22 825 712,15	-11 074 767,63	-10 332 879,57	-1 234 523,14	-22 642 170,34
Indiretos		-407 136,87	-382 263,06	-41 914,96	-831 314,89	-477 979,61	-449 666,15	-56 022,26	-983 668,02
Resultado bruto		2 871 643,55	-748 765,05	-756 487,04	1 366 391,46	2 604 697,92	-757 745,89	-1 028 154,53	818 797,50
Outros rendimentos		395 233,80	902 796,56	18 793,15	1 316 823,51	343 698,41	854 036,30	10 981,27	1 208 715,98
Gastos de distribuição		-384 049,13	-278 104,55		-662 153,68	-382 357,55	-288 445,17		-670 802,72
Gastos administrativos		-411 555,91	-388 167,65	-54 653,17	-854 376,73	-385 561,99	-363 861,37	-53 871,42	-803 294,78
Gastos Investigação e Desenvolvimento									
Outros gastos		-64 926,85	-58 577,00	-3 308,21	-126 812,06	-87 082,30	-92 613,46	-7 367,55	-187 063,31
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		2 406 345,46	-570 817,69	-795 655,27	1 039 872,50	2 093 394,49	-648 629,59	-1 078 412,23	366 352,67
Gastos de financiamento									
Resultados antes de impostos					1 039 872,50				366 352,67
Impostos sobre o rendimento do período					-214 006,85				-79 783,48
Resultado líquido do período					825 865,65				286 569,19

Coimbra, 6 de março de 2019

O Contabilista Certificado:

(Paulo Lucas)

ANEXO Nº 4

Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NO PERÍODO DE 2018

Unidade monetária (€)

DESCRIÇÃO	CAPITAL PRÓPRIO ATRIBUÍDO AOS DETENTORES DO CAPITAL DA EMPRESA-MÃE							
	Capital subscrito	Reservas legais	Outras reservas	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total	
Posição no início do período	1	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
Alterações no período								
Outras alterações reconhecidas no capital próprio			100 675,21	1 912 828,95	-146 223,76	-819 444,63	-2 013 504,16	-965 668,39
	2		100 675,21	1 912 828,95	-146 223,76	-819 444,63	-2 013 504,16	-965 668,39
Resultado Líquido do período	3						286 569,19	286 569,19
Resultado integral	4=2+3		100 675,21	1 912 828,95	-146 223,76	-819 444,63	-1 726 934,97	-679 099,20
	5							
Posição no fim do período	6=1+2+3+5	40 000 000,00	817 586,77	7 056 192,28	171 121,15	14 931 063,08	286 569,19	63 262 532,47

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NO PERÍODO DE 2019

DESCRIÇÃO	CAPITAL PRÓPRIO ATRIBUÍDO AOS DETENTORES DO CAPITAL DA EMPRESA-MÃE							
	Capital subscrito	Reservas legais	Outras reservas	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total	
Posição no início do período	6	40 000 000,00	817 586,77	7 056 192,28	171 121,15	14 931 063,08	286 569,19	63 262 532,47
Alterações no período								
Outras alterações reconhecidas no capital próprio			14 328,46	272 240,73		-783 355,30	-286 569,19	-783 355,30
	7		14 328,46	272 240,73		-783 355,30	-286 569,19	-783 355,30
Resultado Líquido do período	8						825 865,65	825 865,65
Resultado integral	9=7+8		14 328,46	272 240,73		-783 355,30	539 296,46	42 510,35
	10							
Posição no fim do período	6+7+8+10	40 000 000,00	831 915,23	7 328 433,01	171 121,15	14 147 707,78	825 865,65	63 305 042,82

Coimbra, 6 de março de 2020

O Contabilista Certificado:

(Paulo Lucas)

ANEXO N° 5

Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.
 DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA
 EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Unidade monetária (€)

RUBRICAS	Períodos	
	2019	2018
Fluxos de caixa das atividades operacionais		
Recebimentos de clientes	26 895 916,81	26 282 901,12
Pagamentos a fornecedores	-11 015 714,52	-15 835 173,21
Pagamentos ao pessoal	-6 538 812,07	-6 332 857,31
Caixa gerada pelas operações	9 341 390,22	4 114 870,60
Recebimento do imposto sobre o rendimento	465 016,45	
Pagamento do imposto sobre o rendimento	-71 706,24	-858 008,47
Outros recebimentos	5 538 291,92	4 867 299,89
Outros pagamentos	-5 269 677,88	-4 810 267,98
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)	10 003 314,47	3 313 894,04
Fluxos de caixa das atividades de investimento		
Pagamentos respeitantes a:		
<i>Ativos fixos tangíveis</i>	-3 955 000,47	-4 774 931,84
<i>Ativos Intangíveis</i>	-19 126,29	-90 828,08
<i>Outros Ativos</i>		
Recebimentos provenientes de:		
<i>Ativos fixos tangíveis</i>	838,00	1 960,20
<i>Subsídios ao investimento</i>	171 297,71	120 773,81
<i>Juros e rendimentos similares</i>		
<i>Dividendos</i>		
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)	-3 801 991,05	-4 743 025,91
Fluxos de caixa das atividades de financiamento		
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)	5 534 656,76	-2 095 798,53
Efeito das diferenças de câmbio		
Caixa e seus equivalentes no início do período	14 368 009,71	16 463 808,24
Caixa e seus equivalentes no fim do período	19 902 666,47	14 368 009,71

Coimbra, 6 de março de 2020

O Contabilista Certificado:

(Paulo Lucas)

ANEXO Nº 5 (Desenvolvimento)

Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.

DESENVOLVIMENTO DA DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Unidade monetária (€)

RUBRICAS	2019	2018
<u>ATIVIDADES OPERACIONAIS</u>		
RECEBIMENTOS DE CLIENTES		
Venda de água e outras tarifas	26 895 916,81	26 282 901,12
PAGAMENTOS A FORNECEDORES	-11 015 714,52	-15 835 173,21
PAGAMENTOS AO PESSOAL		
Remunerações do conselho de administração	-98 119,64	-97 802,17
Remunerações do pessoal	-4 558 624,78	-4 437 054,10
Remunerações adicionais	-482 730,45	-474 155,22
Prestações complementares	-15 181,56	-16 885,86
Gratificações e prémios de produtividade		
Pensões	-1 593,35	-923,10
Encargos s/remunerações	-1 100 028,17	-1 075 850,91
Seguros de acidentes de trabalho	-95 712,29	-76 391,76
Gastos de ação social		
Outros pagamentos ao pessoal	-186 821,83	-153 794,19
CAIXA GERADA PELAS OPERAÇÕES	9 341 390,22	4 114 870,60
RECEBIMENTO DO IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO	465 016,45	
PAGAMENTO DO IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO	-71 706,24	-858 008,47
OUTROS RECEBIMENTOS RELATIVOS À ATIVIDADE OPERACIONAL		
Recebimentos de serviços suplementares	39 178,43	18 715,23
Recebimentos de subsídios à exploração	38 600,37	9 835,29
Outros recebimentos operacionais	143 175,28	144 164,18
Recebimentos consignados		
Retenção de imposto sobre o rendimento	662 407,00	643 004,00
Restantes impostos		
Contribuições para segurança social e CGA	511 859,06	498 266,51
Tarifa RSU	3 581 186,74	3 130 931,62
Outros recebimentos consignados	270 257,18	172 004,42
Taxa gestão resíduos	291 627,86	250 378,64
OUTROS PAGAMENTOS RELATIVOS À ATIVIDADE OPERACIONAL		
Pagamentos de impostos directos	-884,43	-1 094,06
Pagamentos de impostos indirectos	-22 119,34	-4 859,00
Outros pagamentos operacionais	-82 707,44	-116 304,10
Pagamentos consignados		
Retenção de imposto sobre o rendimento	-666 216,50	-655 053,50
Restantes impostos		
Contribuições para segurança social e CGA	-508 549,75	-497 432,01
Tarifa RSU	-3 520 257,55	-3 108 818,20
Outros pagamentos consignados	-182 399,66	-178 325,04
Taxa gestão resíduos	-286 543,21	-248 382,07
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS (1)	10 003 314,47	3 313 894,04

(continua)

(continuação)

ANEXO Nº 5 (Desenvolvimento)

Entidade: AC, Águas de Coimbra, E.M.

DESENVOLVIMENTO DA DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Unidade monetária (€)

RÚBRICAS	2019	2018
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
PAGAMENTOS RESPEITANTES A:		
ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS	-3 955 000,47	-4 774 931,84
ATIVOS INTANGÍVEIS	-19 126,29	-90 828,08
OUTROS ATIVOS		
RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE:		
INVESTIMENTOS FINANCEIROS		
Ativos fixos tangíveis	838,00	1 960,20
Ativos intangíveis		
SUBSÍDIOS AO INVESTIMENTO		
Particulares	171 297,71	120 773,81
POSEUR		
QREN - POVT		
Outros subsídios ao investimento (Fundo Ambiental)		
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO (2)	-3 801 991,05	-4 743 025,91
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
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)	5 534 656,76	-2 095 798,53
EFEITO DAS DIFERENÇAS DE CÂMBIO		
CAIXA E SEUS EQUIVALENTES NO INÍCIO DO PERÍODO	14 368 009,71	16 463 808,24
CAIXA E SEUS EQUIVALENTES NO FIM DO PERÍODO	19 902 666,47	14 368 009,71

Coimbra, 6 de março de 2020

O Contabilista Certificado:

(Paulo Lucas)

ANEXO 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, nº111, 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, 3004-007 Coimbra.

1.5. O período de relato corresponde ao período de 01/01/2019 a 31/12/2019.

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 (SNC).

O euro (€) é a moeda funcional e de apresentação das demonstrações financeiras.

3. Principais políticas contabilísticas.

3.1 - 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, Águas de Coimbra, 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 mesmas.

Regime do acréscimo (periodização económica)

As transações são reconhecidas na contabilidade 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 dívidas 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 sendo, por isso, 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;
- c) Razão para a reclassificação.

3.2 – 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. Quando realizados por administração própria, são valorizados ao custo de construção.

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 fixos tangíveis 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 a partir da emissão do auto de receção provisória.

O desreconhecimento 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 de saneamento, por administração própria (ramais de água e saneamento) e incluem encargos com materiais, máquinas/equipamentos 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, prestação de serviços, rendimentos suplementares, descontos obtidos, outros rendimentos e ganhos e juros obtidos, todos 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 de 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 subsídios 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 se quando se relacionarem com itens do 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, uma vez que 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.

4. Fluxos de caixa.

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

Caixa e bancos	31/12/2019	31/12/2018
Caixa	1 769,67	1 768,68
CGD	19 042 638,02	327 138,14
BANCO BPI	101 260,99	96 270,69
NOVO BANCO	28 762,63	13 410,25
MONTEPIO GERAL	14 615,46	14 678,64
SANTANDER TOTTA	529 536,50	13 730 597,71
MILLENNIUM BCP	184 083,20	184 145,60
Total	19 902 666,47	14 368 009,71

5. Partes relacionadas.

5.1 - Relacionamentos com a empresa-mãe:

a) Nome da empresa-mãe: Câmara Municipal de Coimbra.

5.2 - Remunerações do pessoal-chave da gestão

As remunerações dos órgãos sociais da AC, E.M., nos períodos de 2019 e 2018, foram as seguintes:

Conselho de Administração	31/12/2019	31/12/2018
Remuneração base	69 664,58	69 672,15
Despesas de representação	13 509,42	14 650,41
Subsídio de refeição	3 405,80	3 580,48
Subsídio de férias	5 851,18	5 721,62
Subsídio de Natal	5 800,32	5 800,32
Total	98 231,30	99 424,98

5.3 - Transações entre partes relacionadas.

No decurso dos períodos de 2019 e 2018, as transações efetuadas e os saldos com a empresa-mãe, foram os seguintes:

Designação da transação	2019	2018	Parte devedora	Parte credora	31/12/2019	31/12/2018
					Saldos pendentes	Saldos pendentes
Venda de água e tarifas conexas	681 584,54	598 806,84	CMC	AC, EM	316 679,10	262 516,97
Tarifa de águas pluviais	385 259,98	278 134,32	CMC	AC, EM	2 046 830,55	1 911 219,46
Alienação de infraestruturas	433 647,54	148 317,82	CMC	AC, EM	835 047,61	401 400,07
Tarifa RSU cobrada a clientes (entregue)	3 520 257,55	3 108 818,20	AC, EM	CMC	285 640,10	224 695,89
TGR cobrada a clientes (entregue)	286 543,21	248 382,07	AC, EM	CMC	23 509,02	18 399,91
Transferência de Infraestruturas pela CMC	63 600,00	133 017,00	AC, EM	CMC		

6. 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		Software	Totais
Em 01-01-2018	Quantias brutas escrituradas	1 620 771,05	1 620 771,05
	Amortizações acumuladas	1 605 535,63	1 605 535,63
	Quantias líquidas escrituradas	15 235,42	15 235,42
	Adições	82 334,87	82 334,87
	Amortizações	66 137,86	66 137,86
Em 31-12-2018	Quantias brutas escrituradas	1 703 105,92	1 703 105,92
	Amortizações acumuladas	1 671 673,49	1 671 673,49
	Quantias líquidas escrituradas	31 432,43	31 432,43
	Adições	44 292,26	44 292,26
	Amortizações	54 285,37	54 285,37
Em 31-12-2019	Quantias brutas escrituradas	1 747 398,18	1 747 398,18
	Amortizações acumuladas	1 725 958,86	1 725 958,86
	Quantias líquidas escrituradas	21 439,32	21 439,32

7. 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 construção.
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 nº 2 do art.º 4º e alínea c) do nº 1 do art.º 6º do Decreto Regulamentar nº 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 1 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 1 de janeiro de 2008 (códigos: 1295 - Infraestruturas de rede de saneamento (60 anos), 1305 - Reservatórios de água (50 anos), 1315 – Conduatas 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 no início e no fim do período.
- e) Reconciliação da quantia escriturada no início e no fim do período mostrando as adições, as revalorizações, as alienações, as depreciações 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 01-01-2018	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
	Adições		7 162,80	145 041,30	4 950,00	238 814,18	25 669,56	4 994 001,62	5 415 639,46
	Transferências		17 999,02	3 022 612,19				-3 040 611,21	
	Alienações e abates			-120 977,06		-563,50	-899,93	-139 922,47	-262 362,96
	Outras alterações			120 977,06		563,50	899,93		122 440,49
	Depreciações		100 595,41	3 294 580,63	94 833,03	88 597,79	60 484,06		3 639 090,92
Em 31-12-2018	Quantias brutas escrituradas	195 982,95	2 606 944,86	172 207 962,40	2 235 643,44	1 412 596,31	1 043 480,35	5 679 382,58	185 381 992,89
	Depreciações acumuladas		1 616 169,29	119 511 918,50	1 958 118,33	1 202 929,17	708 913,04		124 998 048,33
	Quantias líquidas escrituradas	195 982,95	990 775,57	52 696 043,90	277 525,11	209 667,14	334 567,31	5 679 382,58	60 383 944,56
	Adições			97 801,86	53 903,02	81 298,73	13 306,10	3 557 835,12	3 804 144,83
	Transferências		118 800,00	2 718 254,60				-2 837 054,60	
	Alienações e abates			-413 509,39	-16 133,71	-74,32			-429 717,42
	Dep. Acum. de alien. e abates			-4 594,54	-16 133,71	-74,32			-16 208,03
	Outras alterações		-4 950,00					-29 972,43	-34 922,43
	Depreciações		103 866,88	3 274 476,12	82 855,16	105 238,38	35 583,97		3 602 020,51
Em 31-12-2019	Quantias brutas escrituradas	195 982,95	2 720 794,86	174 610 509,47	2 273 412,75	1 493 820,72	1 056 786,45	6 370 190,67	188 721 497,87
	Depreciações acumuladas		1 720 036,17	122 781 800,08	2 024 839,78	1 308 093,23	744 497,01		128 579 266,27
	Quantias líquidas escrituradas	195 982,95	1 000 758,69	51 828 709,39	248 572,97	185 727,49	312 289,44	6 370 190,67	60 142 231,60

*Os ativos fixos tangíveis em curso dizem respeito a empreitadas em curso (6.325.411,47€) e a terrenos com contratos promessa de compra e venda, ainda sem escritura (44.779,20€). 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
Terreno Cova-Cima - Hidropressora - Palácio S. Marcos	4 800,00
Terreno em S. João do Campo - Falaqueira RSV e EEA - Penetra 1	3 750,00
Terreno em S. João do Campo RSV - Penetra 2	6 000,00
Total	44 779,20

8. Custos de empréstimos obtidos.

8.1 - Os custos de empréstimos obtidos são reconhecidos como gastos do período.

8.2 - Empréstimos obtidos - quantias em dívida no início e no fim do período.

Descrição	Total do financiamento	Capital em dívida no início do período	Amortização no período	Capital em dívida no fim do período
Financiamentos obtidos	12 000 000,00	6 000 000,06	666 666,66	5 333 333,40

9. Imparidade de ativos.

Imparidade	Ativo	Perdas por imparidade	Reversões de imparidade	Valor
Em dívidas a receber	Clientes	60 914,92	40 177,82	20 737,10

10. Inventários.

Utilizou-se o custo de aquisição nas existências entradas em armazém. Nas saídas, utilizou-se o custo médio ponderado.

Os inventários em 31/12/2019 e 31/12/2018 detalham-se conforme se segue:

Inventários	31/12/2019				31/12/2018			
	Mercadorias		Materiais Diversos de Conservação Armazéns	Total Mercadorias e Materiais Diversos	Mercadorias		Materiais Diversos de Conservação Armazéns	Total Mercadorias e Materiais Diversos
	Água	Museu Água			Água	Museu Água		
No início do período		32 059,47	215 800,07	247 859,54		32 903,94	202 864,39	235 768,33
Compras/entradas	6 326 249,13	1 261,23	172 454,28	6 499 964,64	6 300 766,25	611,90	173 187,68	6 474 565,83
Vendas/saídas	6 326 249,13	1 886,36	163 911,65	6 492 047,14	6 300 766,25	1 456,37	160 252,00	6 462 474,62
No fim do período		31 434,34	224 342,69	255 777,03		32 059,47	215 800,07	247 859,54

11. Rédito.

11.1 - As vendas e prestações de serviços dos períodos de 2019 e 2018 dividem-se da seguinte forma:

Vendas e prestações de serviços	2019	2018	Variação €	variação %
Vendas				
Mercadorias	9 637 547,33	9 366 609,77	270 937,56	
Sub Total	9 637 547,33	9 366 609,77	270 937,56	2,89%
Prestações de serviços				
Setor de água	4 760 090,82	4 754 888,47	5 202,35	
Setor de saneamento	10 518 968,83	10 215 910,19	303 058,64	
Serviços secundários	106 811,52	107 227,43	-415,91	
Sub Total	15 385 871,17	15 078 026,09	307 845,08	2,04%
Total	25 023 418,50	24 444 635,86	578 782,64	2,37%

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

Vendas e serviços prestados	2019				2018			
	atividades			total	atividades			total
	Abastecimento de água	Águas residuais	Águas pluviais		Abastecimento de água	Águas residuais	Águas pluviais	
	14 436 606,80	10 223 358,89	363 452,81	25 023 418,50	14 157 445,16	10 024 799,83	262 390,87	24 444 635,86

Comparativamente com o período de 2018, regista-se aumento de 1,97% na atividade de abastecimento de água, 1,98% na atividade de águas residuais e 38,52% na atividade de águas pluviais.

11.3 - Outros rendimentos e ganhos:

Out.rend.e ganhos/Juros divid.e out.rend.similares	2019	2018	Variação €	Variação %
Rendimentos suplementares	74 009,99	27 922,65	46 087,34	165,05%
Descontos de pronto pagamento obtidos	531,78	348,92	182,86	52,41%
Ganhos em inventários	1 188,82	677,12	511,70	75,57%
Rend. e ganhos em invest. não financeiros	286,60		286,60	
Correções relativas a períodos anteriores	18 487,58	10 014,92	8 472,66	84,60%
Excesso da estimativa para imposto	215,57			
Em subsídios para investimento	912 700,16	941 218,27	-28 518,11	-3,03%
Outros não especificados	49 009,99	35 419,39	13 590,60	38,37%
Juros de depósitos bancários	14 928,09	27 455,52	-12 527,43	-45,63%
Juros de financiamentos concedidos a clientes	22 899,95	27 468,01	-4 568,06	-16,63%
Total	1 094 258,53	1 070 524,80	23 733,73	2,22%

12. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes.

12.1. Divulgações para cada classe de provisão:

- a) Quantia escriturada no início e no fim do período;

Descrição	No início do período	Constituição	Utilização	No fim do período
Processos judiciais	910 233,90	38 440,29	80 000,00	868 674,19
Total	910 233,90	38 440,29	80 000,00	868 674,19

12.2. Para cada classe de passivo contingente à data do balanço.

12.2.1. 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, à semelhança de 2017 e 2018, contabilizou os gastos com aquele serviço de acordo com os caudais 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, e desde o ano 2017, foram devolvidos àquele fornecedor, os seguintes documentos:

- 3 faturas referentes à diferença de caudal medido e caudal faturado relativo aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2016: 1.934.254,40€.
- 3 notas de crédito referentes a caudal correspondente a aflúências indevidas durante o ano de 2016: 1.448.053,32€.
- 1 fatura correspondente à diferença entre o caudal real medido e o caudal faturado no mesmo período - relativo ao período de abril a dezembro de 2016: 1.915.853,48€.
- 1 nota de crédito correspondente ao diferencial entre as aflúências indevidas e as atuais – relativo ao período de abril a dezembro de 2016: 815.694,24€.

- e) 7 faturas referentes aos meses de junho a dezembro de 2017, relativas ao serviço de recolha e tratamento de efluentes: 3.961.652,66€.
- f) 1 fatura correspondente à diferença entre o caudal real medido no período e o caudal faturado no mesmo período – relativo ao período de janeiro a maio de 2017: 1.152.629,18€.
- g) 1 nota de crédito referente ao ajuste do caudal de saneamento no ano de 2017, relativo a 2017: 774.763,82€.
- h) 1 nota de crédito, correspondente ao diferencial entre as afluições indevidas iniciais e as atuais – relativo a 2017: 701.043,28€.
- i) 1 fatura de acerto TRH saneamento relativa ao ano de 2017: 85.852,28€.
- j) 12 faturas referentes aos meses de janeiro a dezembro de 2018, relativas ao serviço de recolha e tratamento de efluentes: 10.292.097,17€.
- k) 1 nota de crédito relativa a acerto de caudal (5.000m³) do serviço de recolha e tratamento de efluentes na ETAR da Conraria, relativa ao mês de agosto de 2018: 3.049,09€.
- l) 1 nota de crédito ajuste saneamento 1º semestre 2018, anexo IV contrato concessão, relativo ao período de janeiro a junho de 2018: 1.247.287,58€.
- m) 1 nota de crédito ajuste saneamento 2º semestre 2018, anexo IV contrato concessão, relativo ao período de julho a dezembro: 1.247.287,58€.
- n) 1 fatura de acerto TRH saneamento relativa ao ano de 2018: 70.490,01€.
- o) 12 faturas referentes aos meses de janeiro a dezembro de 2019, relativas ao serviço de recolha e tratamento de efluentes: 9.584.545,59€.*
- p) 1 nota de crédito ajuste caudal saneamento 2019: 1.503.748,98€.

* Para provimento da faturação referida nas alíneas j) e o), a Águas de Coimbra abriu uma conta na Caixa Geral de Depósitos, em Coimbra, para depósito dos valores devidos à Águas do Centro Litoral, S.A., coincidentes com os valores mínimos contratualizados, previstos no Anexo I, do Contrato de Recolha de Efluentes, celebrado entre a Sociedade Águas do Mondego, S.A. e o Município de Coimbra (Cláusula 3ª, nºs 1 e 4), aplicáveis por força do disposto no nº2, da Cláusula 16ª do Contrato de Concessão, celebrado em 30 de dezembro de 2004, entre o Estado Português e a Águas do Mondego, Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Águas e Saneamento do Baixo Mondego – Bairrada, S.A., dado subsistirem razões de ordem técnica que nunca permitiram a medição dos efluentes para tratamento.

Mapa descritivo dos documentos referentes ao serviço de recolha e tratamento de efluentes
não aceites pela AC, E.M. e devolvidos à AdCL, S.A. – relativos a 2016

2016				Faturas e Notas Crédito emitidas pela AdCL		
Período de referência	Documento	Nº	Serviço	m3	Situação	Valor
jan/16	Fatura	2300000186	caudal correspondente à diferença entre o caudal real medido no mês e o caudal faturado no mês	1 209 810	Devolvido	686 980,93
fev/16	Fatura	2300000187	caudal correspondente à diferença entre o caudal real medido no mês e o caudal faturado no mês	1 239 440	Devolvido	703 806,09
mar/16	Fatura	2300000188	caudal correspondente à diferença entre o caudal real medido no mês e o caudal faturado no mês	957 075	Devolvido	543 467,38
ref.jan/2016	Nota Crédito	2400000008	caudal correspondente a um terço das aflúncias indevidas durante o período (relativo à fatura de janeiro)	-850 033	Devolvido	-482 684,44
ref.fev/2016	Nota Crédito	2400000009	caudal correspondente a um terço das aflúncias indevidas durante o período (relativo à fatura de fevereiro)	-850 033	Devolvido	-482 684,44
ref.mar/2016	Nota Crédito	2400000010	caudal correspondente a um terço das aflúncias indevidas durante o período (relativo à fatura de março)	-850 033	Devolvido	-482 684,44
abr a dez/2016	Fatura	2300000064	caudal correspondente à diferença entre o caudal real medido e o caudal faturado no mesmo período	3 373 920	Devolvido	1 915 853,48
ref. abr a dez/2016	Nota Crédito	2400000008	caudal correspondente ao diferencial entre as aflúncias indevidas e as atuais	-1 436 481	Devolvido	-815 694,24
Total/Ano				2 793 665	2016	1 586 360,32

Mapa descritivo dos documentos referentes ao serviço de recolha e tratamento de efluentes não aceites pela AC, E.M. e devolvidos à AdCL, S.A. – relativos a 2017

2017				Faturas e Notas Crédito emitidas pela AdCL		
Período de referência	Documento	Nº	Serviço	m3	Situação	Valor
de jan a mai/2017	Fatura	2300000067	Caudal correspondente à diferença entre o caudal real medido no período e o caudal faturado no mesmo período	1 963 145	Devolvido	1 152 629,18
2017	Nota Crédito	2400000030	Ajuste caudal saneamento 2017 com base no anexo IV do contrato de concessão (versão inicial)	-1 319 569	Devolvido	-774 763,82
jun/17	Fatura	4500380869	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	970 765	Devolvido	569 969,13
jul/17	Fatura	4500380906	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	942 732	Devolvido	553 510,01
ago/17	Fatura	4500380934	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	865 114	Devolvido	507 937,85
set/17	Fatura	4500380981	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	827 053	Devolvido	485 590,94
out/17	Fatura	4500381009	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 057 438	Devolvido	620 857,81
nov/17	Fatura	4500381055	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 026 024	Devolvido	602 413,58
dez/17	Fatura	4500381085	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 058 316	Devolvido	621 373,34
2017	Nota Crédito	2400000007	caudal correspondente ao diferencial entre as aflúncias indevidas iniciais e as atuais (anexo IV - dif. para versão atual)	-1 194 009	Devolvido	-701 043,28
2017	Fatura	2300000225	Acerto TRH saneamento ano 2017		Devolvido	85 852,28
Total/Ano				6 197 009		3 724 327,02

Mapa descritivo dos documentos referentes ao serviço de recolha e tratamento de efluentes
não aceites pela AC, E.M. e devolvidos à AdCL, S.A. – relativos a 2018

2018				Faturas emitidas pela AdCL		
Período de referência	Documento	Nº	Serviço	m3	Situação	Valor
jan/18	Fatura	4500381127	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 580 942	Devolvido	964 086,90
fev/18	Fatura	4500381172	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 085 198	Devolvido	661 773,27
mar/18	Fatura	4500381210	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	2 195 844	Devolvido	1 339 065,21
abr/18	Fatura	4500381249	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	2 131 546	Devolvido	1 299 855,11
mai/18	Fatura	4500381287	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 316 065	Devolvido	802 560,13
jun/18	Fatura	4500381336	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 397 336	Devolvido	852 120,65
jul/18	Fatura	4500381376	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 180 476	Devolvido	719 875,54
ago/18	Fatura	4500381406	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	931 985	Devolvido	568 341,22
set/18	Fatura	4500381453	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	920 224	Devolvido	561 169,14
set/18	N.Crédito	4500510027	Acerto saneamento ETAR conraria	-5 000	Devolvido	-3 049,09
out/18	Fatura	4500381482	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 177 334	Devolvido	717 959,46
nov/18	Fatura	4500381539	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 650 418	Devolvido	1 006 454,59
dez/18	Fatura	4500381567	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 309 958	Devolvido	798 835,95
jan a jun/2018	N.Crédito	2400000041	Ajuste saneamento 1º semestre 2018 (anexo IV contrato concessão)	-2 045 344	Devolvido	-1 247 287,58
jul a dez/2018	N.Crédito	2400000042	Ajuste saneamento 2º semestre 2018 (anexo IV contrato concessão)	-2 045 344	Devolvido	-1 247 287,58
2018	Fatura	2300000173	Acerto TRH saneamento ano 2018		Devolvido	70 490,01
Total/Ano				12 781 638		7 864 962,93

Mapa descritivo dos documentos referentes ao serviço de recolha e tratamento de efluentes
não aceites pela AC, E.M. e devolvidos à AdCL, S.A. – relativos a 2019

2019				Faturas emitidas pela AdCL		
Período de referência	Documento	Nº	Serviço	m3	Situação	Valor
jan/19	Fatura	4500381611	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 401 638	Devolvido	892 036,06
fev/19	Fatura	4500381658	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 369 073	Devolvido	871 310,93
mar/19	Fatura	4500381688	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 316 138	Devolvido	837 621,83
abr/19	Fatura	4500381712	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 706 732	Devolvido	1 086 205,22
mai/19	Fatura	4500381768	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 232 924	Devolvido	784 662,44
jun/19	Fatura	4500381821	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	924 894	Devolvido	588 624,76
jul/19	Fatura	4500381839	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	942 086	Devolvido	599 566,17
ago/19	Fatura	4500381889	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	772 342	Devolvido	491 536,99
set/19	Fatura	4500381930	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	855 353	Devolvido	544 367,19
out/19	Fatura	4500381958	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	962 915	Devolvido	612 822,21
nov/19	Fatura	4500382008	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 600 404	Devolvido	1 018 535,54
dez/19	Fatura	4500382051	Saneamento - recolha e tratamento efluentes mês	1 975 501	Devolvido	1 257 256,25
dez/19	N. Crédito	2400000027	Ajuste caudal saneamento 2019	-2 362 810	Devolvido	-1 503 748,98
Total ano				12 697 190		8 080 796,61

13. Subsídios e outros apoios das entidades públicas.

13.1 - Subsídios à exploração:

Registamos em subsídios à exploração o montante de 38.600,37€, e diz respeito ao seguinte:

a) Subsídio atribuído pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional, como contrapartida de estágios profissionais realizados na AC, E.M., 14.881,62€.

b) Recebimento de comparticipação relativa ao projeto Centaur H2020, 23.718,75€.

13.2 - Subsídios ao investimento;

Em subsídios ao investimento, registamos o seguinte:

De fundos comunitários:

Rubrica	Ano de concessão	Subsídios				Saldo
		Total atribuído	Transferência p/rendimentos em períodos anteriores	Demonstração de resultados Out. rend. e ganhos	Balanço Out.var.cap.pró prio	
INAG - Saneamento Freguesia de Souselas	2002 e 2003	221 913,57	200 448,50	1 533,24		19 931,83
INAG - Requalificação Ambiental Z.Norte	2008 e 2009	2 715 269,84	2 054 728,72	41 431,56		619 109,56
QCA II – FEDER	1995 a 2000	11 841 598,55	8 228 656,37	334 166,36		3 278 775,82
QCA-III – FEDER	2001 a 2009	14 308 024,79	12 154 007,32	176 011,64		1 978 005,83
QCA II - Fundo Coesão	2001	582 048,55	348 879,62	19 382,20		213 786,73
Mais Centro FEDER - COIMBRA iPARQUE	2011 e 2016	571 017,05	132 225,20	17 844,28	117 044,03	303 903,54
Mais Centro FEDER - Lagoas 1ª Fase	2011 2012 e 2016	244 699,18	43 459,04	5 866,68	51 356,44	144 017,02
Mais Centro FEDER - Almalaguês 3ª Fase	2011 2012 e 2016	1 010 812,98	169 865,83	9 354,24	241 985,09	589 607,82
Mais Centro FEDER - Obras Complementares	2011 2013 e 2016	1 086 999,47	198 490,04	14 471,12	252 004,96	622 033,35
Mais Centro FEDER - Várias Zonas C.Coimbra 3ª Fase	2011 2012 e 2016	763 538,46	167 487,77	23 860,56	144 683,52	427 506,61
Mais Centro FEDER - Várias Zonas C.Coimbra 4ª F	2012 e 2016	596 232,05	89 475,27	11 042,40	134 128,40	361 585,98
POVT - Rem.Rede.Ab.Água Várias Zonas Coimbra 2F	2014 e 2016	631 450,69	173 099,09	19 732,84	101 659,43	336 959,33
POVT - Rem.Rede.Ab.Ág. V.Z. Coimbra 5F Sub.Inf. Parte B	2016	581 094,00	69 610,25	18 159,20	110 998,09	382 326,46
POSEUR - San. Básico Almalaguês 4ª Fase	2017	360 732,50	12 012,39	6 006,20	77 110,50	265 603,41
Fundo ambiental - Viaturas elétricas	2017	22 201,72	7 402,07	3 701,04	2 497,22	8 601,39
Total Subsídios		38 768 199,95	27 280 414,03	702 563,56	1 233 467,68	9 551 754,68

De comparticipações de particulares

Rubrica	Ano de concessão	Comparticipações				Saldo
		Total atribuído	Transferência p/rendimentos em períodos anteriores	Demonstração de resultados Out. rend. e ganhos	Balanço Out.var.cap.pró prio	
Particulares	Anos anteriores	12 024 494,94	7 097 908,85	210 136,60	241 838,33	4 595 953,10
	2019	121 341,94				
Total comparticipações		12 145 836,88	7 097 908,85	210 136,60	241 838,33	4 595 953,10
Total de subsídios e comparticipações		50 914 036,83	34 378 322,88	912 700,16	1 475 306,01	14 147 707,78

14. Acontecimentos após a data do balanço.

14.1 - A emissão das demonstrações financeiras foi autorizada pelo Conselho de Administração da AC, Águas de Coimbra, em 13 de março de 2020.

15. Impostos sobre o rendimento.

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

Imposto estimado do período

Imposto estimado do período	2019	2018
Coleta	202 997,19	78 950,79
Derrama municipal	14 499,80	5 639,34
Tributações autónomas	2 198,04	2 362,74
Total	219 695,03	86 952,87

Impostos diferidos

Em perdas por imparidade - dívidas a receber	2019	2018
Reconhecimento de perdas por imparidade	19 000,26	14 805,70
Constituição e reversão de perdas por imparidade	-24 688,44	-21 975,09
Total	-5 688,18	-7 169,39

Imposto estimado e impostos diferidos	214 006,85	79 783,48
---------------------------------------	------------	-----------

16. Instrumentos financeiros.

16.1 - Ativos por impostos diferidos

Saldo início do período	ID reconhec. perdas imparidade	ID const. e reversão perdas imparidade	Saldo fim do período
11 230,96	24 688,44	-19 000,26	16 919,14

16.2 - Clientes.

A rubrica de clientes apresenta a seguinte composição, comparativa em 31/12/2019 e 31/12/2018:

Data	Clientes	Clientes conta corrente	Clientes cobrança duvidosa	Valor bruto clientes	Clientes c/cauções	Perdas por imparidade acumuladas	Saldo líquido clientes
31/12/2019	Clientes Gerais	2 434 956,81	1 086 619,54	3 521 576,35	52 767,09	965 457,76	2 503 351,50
	Câmara Municipal de Coimbra	2 363 509,65		2 363 509,65			2 363 509,65
	Juntas de Freguesia	15 450,11		15 450,11			15 450,11
	SMTUC	4 886,28		4 886,28			4 886,28
	Total	4 818 802,85	1 086 619,54	5 905 422,39	52 767,09	965 457,76	4 887 197,54
31/12/2018	Clientes Gerais	2 642 847,42	1 156 846,40	3 799 693,82	51 166,85	1 074 179,18	2 674 347,79
	Câmara Municipal de Coimbra	2 173 736,43		2 173 736,43			2 173 736,43
	Juntas de Freguesia	22 802,51		22 802,51			22 802,51
	SMTUC	20 064,52		20 064,52			20 064,52
	Total	4 859 450,88	1 156 846,40	6 016 297,28	51 166,85	1 074 179,18	4 890 951,25

16.2.1 - Perdas por imparidade acumuladas:

Dívidas de clientes	No início do período	Aumentos	Diminuições	No fim do período
De cheques sem provisão	712,33		712,33	
De Cobrança duvidosa: clientes em mora	1 064 628,51	60 930,32	168 924,01	956 634,82
De ajust. em div.a rec.: correc.cap.próprio	8 838,34		15,40	8 822,94
Total	1 074 179,18	60 930,32	169 651,74	965 457,76

16.3 -Outros créditos a receber:

Devedores por acréscimos de rendimentos	31/12/2019	31/12/2018
Juros bancários de depósitos a prazo	355,55	5 622,71
Consumo de água e tarifas conexas pela CMC		25,40
Sub-total	355,55	5 648,11
Outros devedores	31/12/2019	31/12/2018
Outros devedores relativos a rend. suplementares	48 332,07	19 512,75
CMC - Const. novas redes de águas pluviais	835 047,61	401 400,07
IVA aguardar faturação (AdCL) - recolha e trat. efluentes	296 533,10	296 533,10
Outros devedores diversos	4 510,30	750,73
Sub-total	1 184 423,08	718 196,65
Total	1 184 778,63	723 844,76

16.4 – Diferimentos:

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

Diferimentos	31/12/2019	31/12/2018
Contratos de manutenção	46 791,49	33 209,37
Renovação de assinaturas	236,98	539,17
Seguros	23 862,23	22 518,18
Outras prestações de serviços	39 093,55	21 375,63
Total	109 984,25	77 642,35

16.5 - Caixa e depósitos bancários:

As disponibilidades da AC, E.M. são constituídas por valores monetários em caixa e depósitos bancários, e apresentam os seguintes movimentos e saldos:

Caixa e depósitos bancários	Saldo início do período	Débitos no período	Créditos no período	Saldo fim do período
Caixa	1 768,68	122 910 838,57	122 910 837,58	1 769,67
Depósitos à ordem	1 126 111,13	64 805 354,78	53 358 294,46	12 573 171,45
Depósitos a prazo	13 000 000,00	7 000 000,00	13 000 000,00	7 000 000,00
Outros depósitos	240 129,90	130 908,26	43 312,81	327 725,35
Total	14 368 009,71	194 847 101,61	189 312 444,85	19 902 666,47

16.6 - Fornecedores:

Os saldos de fornecedores apresentam a seguinte composição:

Fornecedores	31/12/2019	31/12/2018
Conta corrente*	2 061 338,32	2 053 179,33
Com faturas em conferência		999,31
Total	2 061 338,32	2 054 178,64

*As faturas de outubro, novembro e dezembro de 2019, referentes à compra de água, à AdCL, S.A., e que à data de 31/12/2019, ainda não se encontram vencidas, representam 84% do valor da rubrica de fornecedores conta corrente. Ascendem a 1.731.764,87€.

Em 31/12/2018 a conta corrente da AdCL, S.A. referente à compra de água apresentava o valor de 1.759.436,55€.

16.7 - Estado e outros entes públicos

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

Estado e outros entes públicos - a receber	31/12/2019	31/12/2018
IRC a recuperar		465 016,45
Taxa de recursos hídricos (TRH) - Serviço abast. água	211 609,32	
Taxa de recursos hídricos (TRH) - Serviço saneamento	37 609,95	10 364,42
Taxa de recursos hídricos (TRH) - Serv.san. - aguardar fatura	2 301,21	2 301,21
Total	251 520,48	477 682,08

Estado e outros entes públicos - a pagar	31/12/2019	31/12/2018
IRC a pagar	147 988,79	
Retenção do imposto sobre o rendimento (IRS)	56 131,00	48 900,50
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	152 180,88	147 042,00
Contrib. para a Seg. Social, CGA e Casa do Pessoal da CMC	127 017,84	116 431,49
Tarifa de resíduos sólidos urbanos (RSU)	285 640,10	224 695,89
Taxa de gestão de resíduos (TGR)	23 509,02	18 399,91
Taxa de recursos hídricos (TRH) - Serviço abast. água		5 375,72
Total	792 467,63	560 845,51

16.8 - Financiamentos obtidos:

A rubrica de financiamentos obtidos, por via de empréstimos bancários, apresenta a seguinte composição:

Financiamentos obtidos	31/12/2019	31/12/2018
Corrente	666 666,66	666 666,66
Não corrente	4 666 666,74	5 333 333,40
Total	5 333 333,40	6 000 000,06

16.9 - Outras dívidas a pagar;

Dívida corrente:

Fornecedores de investimentos	31/12/2019	31/12/2018
Generais	293 878,97	479 404,71
Empreiteiros	556 776,20	613 546,91
Sub-total	850 655,17	1 092 951,62

Credores por acréscimos de gastos	31/12/2019	31/12/2018
Remunerações e encargos s/rem. a pagar	764 908,85	731 837,45
Recolha e tratamento de efluentes a liquidar*	10 455 503,59	4 370 535,25
Comunicações	455,00	439,31
Elétricidade	16 745,09	
Água	3 868,43	3 855,75
Impostos a liquidar (IMI)	882,60	1 100,00
Outros credores por acréscimos de gastos	25 927,11	26 940,90
Sub-total	11 268 290,67	5 134 708,66

*O passivo inscrito na rubrica "Recolha e tratamento de efluentes a liquidar", corresponde ao encargo a pagar à AdCL, S.A., por aquele serviço, de acordo com o volume de caudais decorrentes do contrato de concessão celebrado entre as Águas do Mondego e o Município de Coimbra. Sobre esta matéria, conforme divulgado nas demonstrações financeiras de 2017 e 2018, a AC, E.M. tem devolvido as faturas emitidas pela AdCL, S.A., referentes àquele serviço,

por não concordar com os volumes de caudais faturados por aquela entidade. Entretanto, no ano de 2018, a AC, E.M., entregou à AdCL, S.A., por aquele serviço, pela TRH (Taxa de Recursos Hídricos), e respetivo IVA (Imposto sobre o Valor Acrescentado), o valor de acerto para o volume de caudais decorrentes do contrato acima referido, relativo aos anos de 2016, 2017 e 1º trimestre de 2018, e que ascendeu a 5.238.749,16€.

Outros credores	31/12/2019	31/12/2018
Sindicatos	1 176,89	1 093,03
Assessores e consultores	37,65	36,03
C.M.C. - tarifa RSU cobrada	443 788,16	427 382,58
C.M.C. - TGR cobrada	24 233,28	22 455,93
Outros credores diversos	3 131,63	3 949,74
Depósitos de garantia (empregados)	327 157,65	224 403,67
Outros depósitos de garantia	17 880,99	34 516,87
Sub-total	817 406,25	713 837,85

Outras dívidas a pagar	31/12/2019	31/12/2018
Total corrente	12 936 352,09	6 941 498,13

Dívida não corrente:

Outros credores	31/12/2019	31/12/2018
Relativos a subsídios para investimentos	1 475 306,01	1 483 308,93
Total não corrente	1 475 306,01	1 483 308,93

17. Trabalhos para a própria entidade.

A AC, E.M. regista, em trabalhos para a própria entidade, a construção, por administração direta, de ramais de água e ramais de saneamento, conforme quadro seguinte, nos períodos de 2019 e 2018.

Rendimentos para a própria entidade	2019	2018	Variação €	Variação %
Ramais de água	43 404,49	41 102,76	2 301,73	5,6%
Ramais de saneamento águas residuais	27 502,08	20 881,96	6 620,12	31,7%
Ramais de saneamento águas pluviais	10 730,22	8 137,58	2 592,64	31,9%
Total	81 636,79	70 122,30	11 514,49	16,4%

De notar que os custos hora/homem e hora/máquina foram atualizados em 2019, deste modo, a variação dos trabalhos para a própria entidade, face ao período anterior, foi influenciada pela referida atualização.

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

O CMVMC teve a seguinte evolução comparativa:

CMVMC	2019	2018	Variação €	Variação %
Mercadorias	6 326 726,35	6 301 046,01	25 680,34	0,41%
Água - AdCL	6 285 940,69	6 262 438,93	23 501,76	0,38%
Água - Inova e Condeixa	40 308,44	38 327,32	1 981,12	5,17%
Artigos Museu da Água	477,22	279,76	197,46	70,58%
Materiais	158 770,92	154 769,06	4 001,86	2,59%
Mat. conservação div.	158 770,92	154 769,06	4 001,86	2,59%
Total	6 485 497,27	6 455 815,07	29 682,20	0,46%

19. Fornecimentos e serviços externos.

Os FSE atingem os 8.356.518,46€, apresentando um crescimento de 2,59%, quando comparados com período anterior, conforme se pode observar o no quadro seguinte:

FSE	2019	2018	Variação €	Variação %
Recolha e tratamento de efluentes*	5 960 702,81	5 733 178,00	227 524,81	3,97%
Trabalhos especializados	360 052,68	344 592,65	15 460,03	4,49%
Publicidade e propaganda	67 084,23	55 751,76	11 332,47	20,33%
Vigilância e segurança		93,13	-93,13	-100,00%
Comissões	136 041,08	145 209,73	-9 168,65	-6,31%
Conservação e reparação	606 929,91	645 412,04	-38 482,13	-5,96%
Ferramentas e utens. desgaste rápido	7 379,67	16 727,18	-9 347,51	-55,88%
Livros e documentação técnica	146,35	147,50	-1,15	-0,78%
Material de escritório	4 785,45	3 920,52	864,93	22,06%
Artigos para oferta		1 985,00	-1 985,00	-100,00%
Eletricidade	203 120,66	179 810,32	23 310,34	12,96%
Combustíveis	160 900,41	167 418,80	-6 518,39	-3,89%
Água	4 981,60	39 678,68	-34 697,08	-87,45%
Outros fluídos		39,89	-39,89	-100,00%
Deslocações e estadas	2 763,20	3 593,23	-830,03	-23,10%
Rendas e Alugueres	46 998,56	45 411,53	1 587,03	3,49%
Comunicação	483 646,65	476 272,02	7 374,63	1,55%
Seguros	89 184,62	89 638,32	-453,70	-0,51%
Contencioso e notariado	13 577,59	4 842,67	8 734,92	180,37%
Despesas de representação	645,80	651,60	-5,80	-0,89%
Limpeza, higiene e conforto	49 580,31	44 590,70	4 989,61	11,19%
Outros fornecimentos e serviços	157 996,88	146 901,76	11 095,12	7,55%
Total	8 356 518,46	8 145 867,03	210 651,43	2,59%

*A variação, para mais, registada na rubrica "Recolha e tratamento de efluentes" de 3,97%, deve-se, fundamentalmente, ao aumento do preço unitário daquele serviço (0,5881€/m³ em 2019, contra os 0,5660€/m³ em 2018).

De notar, ainda, nesta rubrica que, desde o dia 13 de agosto de 2018, que a AC, E.M. é a entidade gestora responsável pelo abastecimento de água à povoação da Gândara (parte pertencente ao concelho de Coimbra e à União de Freguesias de Antuzede e Vil de Matos). A rede de saneamento na referida povoação entrou em funcionamento no final do mês de maio de 2019, pelo que, a partir daquela data, o serviço de recolha e tratamento de efluentes, daquela povoação, começou a ser faturado à AC, E.M, pela Inova - Empresa de Desenvolvimento Económico Social Cantanhede, EM – SA., entidade que assegura a recolha e tratamento de efluentes. Assim, e até 31 de dezembro de 2019, registamos o montante de 3.667,37€ de gastos com o serviço de recolha e tratamento de efluentes, faturado pela INOVA, E.M. - S.A.

20. Provisões.

Divulgamos a reversão de parte da provisão referente ao processo nº 50/05.0BECBR (no montante de 32.150€), ação interposta pela Lusa Administradora e a reversão da provisão referente ao processo nº 390/18.9BECBR, ação interposta pelo STAL – Sindicato Nacional dos Trabalhadores da Administração Local e Regional, no montante de 30.000€.

Divulga-se, também, a constituição de provisão para o processo nº 596/19.3BECBR, no montante de 38.440,29€, cujo autor é Aquino Construções, S.A.

Provisões	Aumentos	Reduções	Valor
Processos judiciais em curso	38 440,29	62 150,00	-23 709,71
Total	38 440,29	62 150,00	-23 709,71

21. Outros gastos e perdas:

Outros gastos e perdas	2019	2018	Variação €
Impostos e taxas	25 247,67	25 800,56	-552,89
Dívidas incobráveis	27 011,52	37 287,02	
Perdas em inventários	2 485,74	2 007,65	
Correções relativas a períodos anteriores	23 375,73	31 544,72	-8 168,99
Quotizações	450,00	421,25	28,75
Multas e penalidades		75,00	
Outros não especificados	48 241,40	79 821,13	-31 579,73
Juros suportados		10 105,98	-10 105,98
Total	126 812,06	187 063,31	-60 251,25

22. Gastos/reversões de depreciação e de amortização.

Depreciações/amortizações	2019	2018	variação €	variação %
Ativos fixos tangíveis	3 602 020,51	3 639 090,92	-37 070,41	-1,02%
Edifícios e outras construções	103 866,88	100 595,41	3 271,47	3,25%
Equipamento básico	3 274 476,12	3 294 580,63	-20 104,51	-0,61%
Equipamento de transporte	82 855,16	94 833,03	-11 977,87	-12,63%
Equipamento administrativo	105 238,38	88 597,79	16 640,59	18,78%
Outros ativos fixos tangíveis	35 583,97	60 484,06	-24 900,09	-41,17%
Ativos intangíveis	54 285,37	66 137,86	-11 852,49	-17,92%
Programas de computador (software)	54 285,37	66 137,86	-11 852,49	-17,92%
Total	3 656 305,88	3 705 228,78	-48 922,90	-1,32%

23. Benefícios dos empregados.

Os gastos com o pessoal apresentam os seguintes valores:

Gastos com o pessoal	2019	2018	Variação €	Variação %
Remuneração dos órgãos sociais	98 231,30	99 424,98	-1 193,68	-1,20%
Conselho de administração	98 231,30	99 424,98	-1 193,68	-1,20%
Remunerações do pessoal	5 057 065,13	4 945 745,32	111 319,81	2,25%
Ordenados e salários	4 559 151,67	4 454 704,24	104 447,43	2,34%
Remunerações adicionais	482 731,90	474 155,22	8 576,68	1,81%
Prestações complementares	15 181,56	16 885,86	-1 704,30	-10,09%
Benefícios pós emprego	1 593,35	923,10	670,25	72,61%
Prémios para pensões	1 593,35	923,10	670,25	72,61%
Encargos sobre remunerações	1 116 871,46	1 092 396,24	24 475,22	2,24%
Centro regional segurança social	305 962,22	281 808,14	24 154,08	8,57%
Caixa geral de aposentações	810 909,24	810 588,10	321,14	0,04%
Seguro de acid.trabalho e doenças prof.	85 754,62	81 772,19	3 982,43	4,87%
Seguro de acid.trabalho e doenças prof.	85 754,62	81 772,19	3 982,43	4,87%
Outros gastos com o pessoal	216 364,77	227 037,76	-10 672,99	-4,70%
Assistência na doença	60 750,08	51 863,51	8 886,57	17,13%
Formação	20 097,68	10 783,25	9 314,43	86,38%
Medicina no trabalho	17 232,12	15 423,31	1 808,81	11,73%
Equipamentos de proteção individual (EPI)	752,52	1 533,42	-780,90	-50,93%
Outros gastos	431,96	995,02	-563,06	-56,59%
Comparticipação para o SNS	79 524,99	77 083,95	2 441,04	3,17%
Outros gastos não especificados	37 575,42	69 355,30	-31 779,88	-45,82%
Total	6 575 880,63	6 447 299,59	128 581,04	1,99%

24. Divulgações exigidas por diplomas legais.

24.1 - 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.

24.2 - Artigo 62º da Lei nº 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:

24.2.1 - Quando as vendas e prestações de serviços realizados durante os últimos três anos não cobrem, pelo menos, 50% dos gastos totais dos respetivos exercícios.

	2019	2018	2017
Vendas	9 637 547,33	9 366 609,77	10 010 962,89
Prestações de serviços	15 385 871,17	15 078 026,09	15 584 231,79
	25 023 418,50	24 444 635,86	25 595 194,68
Gastos totais	25 300 369,51	25 286 999,17	24 670 654,76
Cobertura	98,91%	96,67%	103,75%

24.2.2 - 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.

	2019	2018	2017
Subsídios à exploração E.P.	0,00	0,00	0,00
Recebimentos	33 071 360,89	31 272 935,02	31 446 759,82
Peso contributivo	0,00%	0,00%	0,00%

24.2.3 - Quando se verificar que, nos últimos três anos, o valor do resultado operacional subtraído ao valor correspondente às amortizações e às depreciações é negativo.

	2019	2018	2017
Resultado operacional	4 696 178,38	4 071 581,45	6 506 270,56
Amortizações e depreciações	3 656 305,88	3 705 228,78	3 866 914,80
RO - amortiz./deprec.	1 039 872,50	366 352,67	2 639 355,76

24.2.4 - Quando se verificar que, nos últimos três anos, o resultado líquido é negativo.

	2019	2018	2017
Resultado líquido	825 865,65	286 569,19	2 013 504,16

25. Outras informações.

25.1 - Em 31 de dezembro de 2019, pendem sobre a AC, E.M., as seguintes ações em tribunal:

- Ação administrativa comum, que corre no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra, proc.º nº 961/07.96BECBR, sendo autor António Maria Domingues Ferreira. A ação é de 100.000,00€.

- b) Ação administrativa especial de pretensão conexa com atos administrativos, no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra, proc.º n.º 482/12.8BECBR, intentada por João Carlos da Gama Dias Pacheco. A ação é de 30.000,00€.
- c) 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 - Sociedade Imobiliária de Construções e Urbanizações. A ação é de 78.508,23€.
- d) 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€.
- e) Ação acidente de trabalho (fase contenciosa), no Tribunal de Trabalho da Comarca de Coimbra – Juiz 1. Proc. n.º 1264/11.0TTCBR, em que é autor Aires Oliveira Nunes. Pedido de 8.195,91€.

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

- f) Ação administrativa que corre no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra. Proc.º n.º 579/18.0BECBR. Autor: Águas do Centro Litoral, S.A. Pedido: 6.020.342,03€.

Este processo decorre do desacordo entre a AdCL, S.A. e a AC, E.M., quanto à metodologia de faturação do serviço de recolha e tratamento de efluentes, por aquela Sociedade, conforme divulgado nas notas 12.2.1 e 16.9. A ação interposta pela AdCL, S.A. é contra a AC, E.M. e o Município de Coimbra. Dada a complexidade jurídica do processo não é possível prever se existirá condenação para a AC, E.M. nem estimar, no caso de vir a ser condenada, quais os montantes a indemnizar, pelo que, também para esta ação, não foi constituída provisão.

- g) Ação administrativa que corre no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra. Proc.º n.º 616/16.3BECBR. Autora: Marsilop, Sociedade de Empreitadas, S.A. Pedido: 654.032,90€. Foi constituída provisão para esta ação em 2016.
- h) Ação administrativa comum que corre no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra. Proc.º 244/18.9BECBR. Autor: Jorge dos Santos Unipessoal, Lda. Pedido: 4.706,05€. Foi constituída provisão para esta ação em 2018.
- i) Ação administrativa que corre no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra. Proc.º 675/18.4BECBR. Autor: CONTEC – Construção e Engenharia, S.A. Pedido: 171.494,95€. Foi constituída provisão para esta ação em 2018.

- j) Ação administrativa que corre no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra. Proc.º 596/19.3BECBR. Autor: Aquino Construções, S.A. Pedido: 38.440,29€. Foi constituída provisão para esta ação em 2019.

25.2 - A Águas de Coimbra 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.na IC2 PK 186+500	033-43.010233-6	MG	1 000,00
Garant.das cond. de lic.p/ocup.s.solo z.est.na EN 110 Km 24+300	033-43.010235-1	MG	1 800,00
Garant.das cond. de lic.p/ocup.s.solo z.est.no IC2 Km 179+850	00383097	NBanco	1 000,00
Garant.das cond. de lic.p/ocup.s.solo z.est.na EN 110 Km 24+750	00383729	NBanco	1 000,00
Garant.das cond. de lic.p/ocup.s.solo z.est.na EN 111 Km 28+150	00385367	NBanco	0,00
Garant.das cond. de lic.p/ocup.s.solo z.est.na IC2 Km 197+400/A	00385454	NBanco	3 450,00
Garant.das cond. de lic.p/ocup.s.solo z.est.na EN 110-2 Km 20+450 Ld.direito	00392396	NBanco	1 000,00
Garant.das cond. 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 cond. de lic.p/Ramal dom.Água na EN 234-1 Km 14+400/E	00396797	NBanco	1 000,00
Garant.das cond. de lic.p/Ocup.S.Solo Z.Estrada na EN 110-2 Km 17+600	00397454	NBanco	1 000,00
Garant.das cond. de lic.p/Exec.2 ram.domic. na EN 111 Km 30+400/E	962300484017743	Santander	1 000,00
Garant.das cond. de lic.p/ocup.S.Solo Z.Estrada na EN 17 ao Km 9+950 lad.dto.	00400145	NBanco	1 000,00
Garant.das cond. de lic.p/ocup.S.Solo Z.Estrada na EN 110-2 Km 19+600	00395197	NBanco	1 000,00
Garant.das cond. de lic.p/inst.rede dren. Águas resid.na EN 17 Km 6+880 e 8+600	00403515	NBanco	29 522,00
Garant.das cond. de lic.p/exec.ram. água e san. na EN 110-2 ao Km 19+950/E Assafarge	962300488023561	Santander	1 000,00
Garant.das cond. de lic.p/exec. Ramal dom. água EN 110 ao Km 25+258 M. Pereiros	962300488024072	Santander	1 000,00
G.cond.de lic.p/ocup.s.solo p/rep.pont. CBR-F3 EN 17Km 10+000 a 10+459 S.Fruitoso	962300488024383	Santander	1 000,00
G.cond.de lic.p/ocup.s.solo p/exec.ram.água e san.na EN 110-2 ao KM 17+690 Palheira	962300488024416	Santander	1 000,00
G.cond.de lic.p/ocup.s.solo na EN 111 ao KM 27+883 lado direito - S. Martinho Árvore	962300488028468	Santander	1 000,00
Total			76 012,00

26. 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.

26.1 - Os honorários totais faturados durante o período pelo revisor oficial de contas relativamente à revisão legal das demonstrações financeiras anuais, ascendeu a 14.400€.

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.

Coimbra, 13 de março de 2020

O Contabilista Certificado:

(Paulo Lucas)

RELATO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTAL DO PERÍODO

Rendimentos e Gastos

EXECUÇÃO ORÇAMENTAL DO PERÍODO	2019	Orçamento 2019 (a)	Execução %
Vendas	9 637 547	9 777 891	99%
Serviços prestados	15 385 871	15 604 247	99%
Trabalhos para a própria entidade	81 637	80 000	102%
Subsídios à exploração	38 600	12 015	321%
Reversões de perdas por imp. em dívidas a receber e em amortiz. e depreciações	40 178	80 050	
Outros rendimentos e juros	1 094 259	1 012 815	108%
Provisões do período (reduções)	62 150		
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	6 485 497	6 668 500	97%
Fornecimentos e serviços externos	8 356 518	8 804 635	95%
Gastos com o pessoal	6 575 881	6 632 262	99%
Gastos de depreciação e de amortização	3 656 306	3 911 075	93%
Imparidade de dívidas a receber (perdas)	60 915	70 500	86%
Provisões do período (aumentos)	38 440	195 800	20%
Outros gastos	126 812	206 110	62%
Juros e gastos similares suportados		620	

a) Após alterações orçamentais do período

Coimbra, 6 de março de 2020

O Contabilista Certificado

(Paulo Lucas)

Fluxos de Caixa

EXECUÇÃO ORÇAMENTAL DO PERÍODO	2019	Orçamento 2019 (a)	Execução %
Recebimentos de clientes	26 895 917	26 981 096	99,68%
Pagamentos a fornecedores	11 015 715	20 019 052	55,03%
Pagamentos ao pessoal	6 538 812	6 738 463	97,04%
Recebimento de imposto sobre o rendimento	465 016		
Pagamento de imposto sobre o rendimento	71 706	242 775	29,54%
Recebimentos de subsídios à exploração	38 600	12 015	321,27%
Outros recebimentos	182 354	105 560	172,75%
Recebimentos consignados	5 317 338	4 995 260	106,45%
Pagamentos de impostos diretos	884	1 100	80,40%
Pagamentos de impostos indiretos	22 119	30 000	73,73%
Outros pagamentos	82 707	139 620	59,24%
Pagamentos consignados	5 163 967	4 995 260	102,38%
Pagamentos de ativos fixos tangíveis	3 955 000	7 861 941	50,31%
Pagamentos de ativos intangíveis	19 126	41 750	45,81%
Pagamentos de outros ativos		10	
Recebimentos de ativos fixos tangíveis	838	2 170 600	0,0386%
Subsídios ao investimento	171 298	1 331 885	12,86%
Pagamentos de financiamentos obtidos	666 667	666 667	100,00%
Juros e gastos similares		10	

a) Após alterações orçamentais do período

Coimbra, 6 de março de 2020

O Contabilista Certificado

(Paulo Lucas)

PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS

Execução do Plano Plurianual de Investimentos

De 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019

Código			Valor realizado			Dotação anual prevista	Gasto total previsto	Nível de execução	
			Anos anteriores	2019	Total			No período em análise (a)	Global (b)
2 1		INVESTIMENTOS EM ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS - SETOR DE ÁGUA							
2 1 3		Remoção de equipamento							
2 1 3 1		Remoção de equipamento eletromecânico e de tratamento - água	171815,07	21465,72	193280,79	30000,00	277000,00	71,55%	69,78%
2 1 3 2		Instrumentação, telegestão e equipamento de diagnóstico e inspeção	142827,51	46082,18	188909,69	280000,00	1543000,00	16,46%	77,05%
2 1 3 3		Sistema de Telemetria	2146398,71	169750,00	2316148,71	1100000,00	5347000,00	15,43%	43,32%
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)	738171,12	38022,27	776193,39	100000,00	989000,00	38,02%	78,48%
2 1 5		Ampliação e reabilitação da rede existente							
2 1 5 5		Remoção da rede de água na freguesia de Almalaguês/Sistema de Vale Cântaros.	1681627,02		1681627,02	5000,00	1887100,00		89,11%
2 1 5 11		Ramais domiciliários e prolongamentos	1983263,23	217412,08	2200675,31	225000,00	2449000,00	96,63%	89,86%
2 1 5 13		Obras complementares de remoção de rede de água	834153,48	361726,10	1195879,58	550000,00	1885000,00	65,77%	63,44%
2 1 5 16		Reforço ao setor noroeste (Adémia-Lamarosa)	423060,89	172758,36	595819,25	1090000,00	3214000,00	15,85%	18,54%
2 1 5 17		Remoção da rede de água em Casal do Lobo, Cova do Ouro, Dianteiro, Carapineira, Serra da Rocha, Golpe e Rocha Velha	342573,03	136825,09	479398,12	250000,00	603000,00	54,73%	79,50%
2 1 5 18		Reabilitação de ramais domiciliários de abastecimento de água	15593,74	54301,34	69895,08	60000,00	136000,00	90,50%	51,39%
2 1 14		Saneamento básico a montante das captações da Boavista							
2 1 14 5		Remoção da rede de abastecimento de água na Freguesia de Torres do Mondego.	75873,37		75873,37	100,00	276100,00		27,48%
2 1 14 6		Remoção da rede e sistema de abastecimento de água na Freguesia de Ceira	251049,97	9690,84	260740,81	10000,00	262000,00	96,91%	99,52%
		Sub-total 2.1 - Ativos fixos tangíveis - setor de água	9806407,14	1228033,98	11034441,12	3700100,00	18868200,00	33,19%	58,48%

(continua)

Execução do Plano Plurianual de Investimentos

De 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019

Código	Valor realizado			Dotação anual prevista	Gasto total previsto	Nível de execução	
	Anos anteriores	2019	Total			No período em análise (a)	Global (b)
2 3	INVESTIMENTOS EM ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS - SETOR ÁGUAS PLUVIAIS						
2 3 1	Ampliação						
2 3 1 1	Ampliação da rede de drenagem de águas pluviais nas zonas urbanas do Concelho	2 395 860,54	124 736,98	2 520 597,52	720 000,00	4 716 000,00	17,32% 53,45%
2 3 1 2	Ramais domiciliários e prolongamentos	105 607,81	15 008,26	120 616,07	40 000,00	266 000,00	37,52% 45,34%
2 3 2	Requalificação de sistemas existentes						
2 3 2 1	Reabilitação de coletores de drenagem de águas pluviais	140 911,67	80 318,45	221 230,12	230 000,00	1271 000,00	34,92% 17,41%
2 3 2 2	Reabilitação de ramais domiciliários de drenagem de águas pluviais	2 193,49	12 085,79	14 279,28	20 000,00	53 000,00	60,43% 26,94%
2 3 2 3	Obras de manutenção e conservação de estruturas de armazenamento de águas pluviais		901,10	901,10	5 000,00	20 000,00	
	Sub-total 2.3 - Ativos fixos tangíveis - setor águas pluviais	2 644 573,51	233 050,58	2 877 624,09	1015 000,00	6 326 000,00	22,96% 45,49%
2 4	INVESTIMENTOS EM ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS - SETOR COMUM						
2 4 1 1	Remodelação/conservação de edifícios	1362 893,50	39 521,99	1402 415,49	450 000,00	2 463 000,00	8,78% 56,94%
	Sub-total 2.4 - Ativos fixos tangíveis - setor comum	1362 893,50	39 521,99	1402 415,49	450 000,00	2 463 000,00	8,78% 56,94%
3	INVESTIMENTOS EM ATIVOS DIVERSOS						
3 1	ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS DIVERSOS						
3 1 1 1	Terrenos e recursos naturais.		9 750,00	9 750,00	60 000,00	135 000,00	16,25% 7,22%
3 1 1 2	Edifícios e outras construções.		-4 950,00	-4 950,00	25 000,00	100 000,00	-19,80% -4,95%
3 1 1 3	Material de carga e transporte		53 903,02	53 903,02	150 000,00	600 000,00	35,94% 8,98%
3 1 1 4	Equipamento básico, outras máquinas e instalações.		14 085,83	14 085,83	25 000,00	100 000,00	56,34% 14,09%
3 1 1 6	Equipamentos de medida e controlo - Contadores de Água		20 116,03	20 116,03	25 000,00	100 000,00	80,46% 20,12%
3 1 1 8	Equipamento administrativo social e mobiliário diverso		10 375,31	10 375,31	20 000,00	80 000,00	51,88% 12,97%
3 1 1 9	Aquisição de hardware e equipamentos complementares.		70 923,42	70 923,42	175 000,00	775 000,00	40,53% 9,15%
3 1 1 10	Outros ativos fixos tangíveis		13 306,10	13 306,10	100 000,00	400 000,00	13,31% 3,33%
	Sub-total 3.1- Ativos fixos tangíveis diversos		187 509,71	187 509,71	580 000,00	2 290 000,00	32,33% 8,19%

(continua)

DELIBERAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



DELIBERAÇÃO

ASSUNTO: Aprovação do Relatório de Gestão, do Balanço, das Contas do Exercício referentes a 2019, da Proposta de Aplicação de Resultados e o Parecer do Fiscal Único.

O Conselho de Administração, em sua reunião ordinária de 01 de abril de 2020, 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 2019, 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 825.865,65€, apurado no período de 2019, tenha a seguinte aplicação:

Reservas legais	41.293,28€
Reservas para investimentos	776.313,71€
Reservas para fins sociais	8.258,66€

O Presidente do CA

Victor Manuel Carvalho dos Santos

O Vogal do CA

Miguel Pedro Correia

O Vogal do CA

José Manuel Monteiro Gonçalves



PIEDADE, PENACHO,
TABORDA, BAPTISTA
& ASSOCIADOS
SOCIEDADE DE
REVISORES OFICIAIS
DE CONTAS, LDA

M

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião com reservas

Auditámos as demonstrações financeiras anexas de AC, Águas de Coimbra E.M. (a Entidade), que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2019 (que evidencia um total de 86 772 514,46 euros e um total de capital próprio de 63 305 042,82 euros, incluindo um resultado líquido de 825 865,65 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, exceto quanto aos possíveis efeitos da matéria referida na secção "Bases para a opinião com reservas", as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira da AC, Águas de Coimbra E.M. em 31 de dezembro de 2019 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao ano findo naquela data de acordo com as Normas de Contabilidade e Relato Financeiro adotadas em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística.

Bases para a opinião com reservas

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 contratualizados e procedido à devolução de faturas e notas de crédito emitidas por aquele fornecedor, tal como consta das notas 12.2 e 16.9 do Anexo. Consequentemente, foi interposta ação judicial por aquele fornecedor, não sendo possível prever o respetivo desfecho, tal como consta da nota 25.1 do Anexo. Assim, considerando os potenciais efeitos da matéria divulgada nos resultados do exercício e no passivo, não emitimos opinião sobre os saldos contabilizados pela entidade relativos aos serviços de recolha e tratamento de efluentes controvertidos pelas Águas do Centro Litoral, S.A. na referida ação judicial.

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras" abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião com reservas.

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 concluímos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- 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, 19 de março de 2020

Piedade, Penacho, Taborda, Baptista & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.

Representada por:



Daniel Martins Geraldo Taborda, ROC n.º 1479
(registado na CMVM sob o n.º 20161089)

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 preparados pelo Conselho de Administração da AC, Águas de Coimbra, E.M., relativamente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

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, 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 2019, 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. A proposta de aplicação dos resultados constante do Relatório de Gestão do Conselho de Administração do exercício de 2019 cumpre os requisitos legais e estatutários.
2. O Relatório de Gestão do exercício de 2019 satisfaz os requisitos legais e estatutários.
3. 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 satisfazem os requisitos legais aplicáveis.

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

Coimbra, 19 de março de 2020

Piedade, Penacho, Taborda, Baptista & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.

Representada por:



Daniel Martins Geraldo Taborda, ROC n.º 1479
(registado na CMVM sob o n.º 20161089)

