



SANEAMENTO DAS ÁGUAS RESIDUAIS

A estrutura global de drenagem e tratamento de águas residuais do Município de Braga é constituída por 15 sistemas de drenagem, que permitem o acesso ao serviço de saneamento básico a 99,94% dos 181.847 habitantes que residem no Município (Pordata, 2013), bem como ao tecido empresarial sediado no Concelho.

Tendo em conta a conclusão dos principais investimentos no âmbito do saneamento do concelho de Braga, a acessibilidade física deste serviço continua a aumentar pela construção de novas redes.

A taxa de adesão ao serviço de saneamento das águas residuais era, no final de 2019 de 93,03%.

Esta adesão tem francas vantagens pois garante a devolução às massas de água dos efluentes com as características em linha com a legislação em vigor.

Drenagem e Tratamento das Águas Residuais

No que respeita à rede de drenagem e tratamento de águas residuais, da qual se pretende a redução do número de inundações e de afluências indevidas, bem como a melhoria da qualidade dos efluentes tratados, as ações mais relevantes a que a Agere, EM tem vindo a implementar, são resumidas de seguida:

- a) Aplicação do regulamento de descarga de águas residuais industriais;*
- b) Consolidação das práticas de deteção e eliminação de afluências indevidas:*
 - i. Sistematização das práticas de monitorização de caudais;*
 - ii. Reforço das operações de inspeção de redes;*
 - iii. Otimização do procedimento de regularização de ligações ilícitas;*
 - iv. Sistematização de práticas de inspeção CCTV, com recurso a equipamentos portáteis;*
 - v. Reabilitação de caixas de visita e coletores com infiltrações;*
- c) Consolidação de práticas de monitorização contínua do comportamento de redes com maior número de avarias;*
- d) Implementação dos planos de manutenção e inspeção vídeo de rede de saneamento;*

e) *Eliminação de pontos críticos da rede de drenagem, detetados em inspeções visuais e campanhas de inspeção vídeo;*

f) *Melhoria das condições de operação dos sistemas de hidropressão existentes;*

g) *Aumento da eficiência das equipas operacionais, com a introdução de novas ferramentas de trabalho e recurso a novas tecnologias de informação.*

O ano de 2019 não contrariou a tendência de crescimento, dos clientes de saneamento das águas residuais, conforme detalhado no quadro seguinte:

CONSUMIDORES ATIVOS DE AR POR TIPOLOGIA

TADELA II

Consumidores AR por tipologia	2019	2018	var.%
Domésticos	78.562	77.500	1,37
Utilizadores não Domésticos	9.251	8.853	4,50
Autarquias e Empresas municipais	841	829	1,45
Instituições de Utilidade Pública	147	137	7,30
Consumos Próprios / Outros	116	116	0,00
	88.917	87.435	1,69

Assim, no final de 2019, o número de clientes AR ascendia a 88.917, ou seja, mais 1.482 clientes relativamente ao ano precedente (1,69%).

Os consumidores domésticos representam 88,35% do universo total de clientes de saneamento de águas residuais, seguindo-se os utilizadores não domésticos com um peso de 10,40%. Assistimos a um claro aumento destes clientes, que, em termos absolutos, se traduziu em mais 1.482. As restantes tipologias apresentam um peso residual na estrutura de clientes da empresa (1,24%).

O volume de efluentes tratados nas 15 ETAR totalizou 13.723.322 m³ o que equivale a uma redução de 0,35% em comparação com o ano precedente. Por sua vez, o volume de águas residuais faturadas fixou-se em 9.792.044 m³ assinalando uma variação positiva de 4,01% quando comparada com o ano anterior.

No gráfico seguinte evidenciamos a evolução das operações de saneamento de águas residuais:

OPERAÇÕES DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

GRÁFICO 4



Na tabela estão representados os volumes de AR faturados por tipologia de cliente:

VOLUMES DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS FATURADOS

TABELA 3

Volumes de AR faturados	2019		2018		var. %
	m³	%	m³	%	
Domésticos	7.211.849	73,65	6.915.286	73,45	4,29
Utilizadores não Domésticos	1.910.360	19,51	1.839.980	19,54	3,83
Autarquias e Empresas municipais	412.482	4,21	435.094	4,62	-5,20
Instituições de Utilidade Pública	103.998	1,06	106.266	1,13	-2,13
Obras	144.657	1,48	108.786	1,16	32,97
Consumos Próprios / Outros	8.698	0,09	8.905	0,09	-2,33
	9.792.044	100	9.414.317	100	4,01

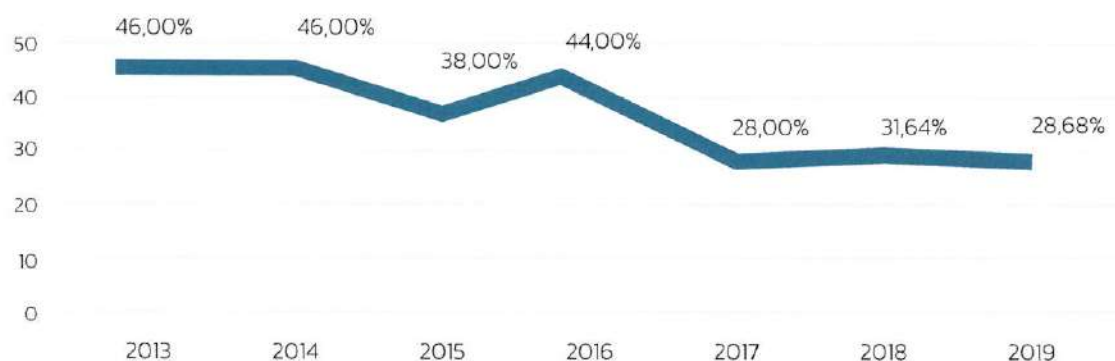
Redução das Afluências Indevidas

O balanço global do ano 2019 da exploração do saneamento das águas residuais, permite-nos evidenciar que ao nível do transbordo dos coletores, mantivemos o decréscimo já verificado nos últimos anos. Assim, e face a 2018 registamos um decréscimo de 56 observações, evidenciando todo o esforço ao nível dos trabalhos de manutenção preventiva executados pelas equipas operacionais, bem como de manutenção de caixas de visita. Ao nível das obstruções, foi possível manter a tendência decrescente já verificada em 2018, com uma diferença muito animadora de menos 249.

O gráfico demonstra a evolução das afluências indevidas da AGERE entre 2013 e 2019:

AFLUÊNCIAS INDEVIDAS (%)

GRÁFICO 5



Este ano o trabalho de inspeção de rede de SDAR, que resultou em verificação visual de aproximadamente 200,5 km, não só contribuiu para a redução de afluências indevidas, que já é notória, como para o aumento da adesão ao serviço, pela deteção de habitações cujos coletores estão a menos de vinte metros e não se encontram ligadas ao sistema. Acresce o aumento dos trabalhos de manutenção corretiva que evitam que aconteçam anomalias de maior envergadura no SDAR.



Qualidade das Águas Residuais

A AGERE envida todos os esforços para dar cumprimento ao estabelecido nas licenças de utilização de recursos hídricos para descarga de águas residuais.

Desta forma são cumpridos escrupulosamente os Planos de Controlo de Qualidade estabelecidos e submetidos os resultados no portal Siliamb.

Será de realçar o subdimensionamento da Infraestrutura da ETAR de Frossos para as necessidades atuais do sistema, o que leva à existência de alguns incumprimentos dos parâmetros da licença de descarga.

Por essa razão, a AGERE desenvolveu um estudo aprofundado da bacia contributiva do Sistema Cidade tendo concluído pela necessidade de construção de uma nova ETAR, na Bacia Este, que possibilitasse a divisão a cerca de 50% do caudal afluente. Este empreendimento, de elevadíssima importância e envergadura, é uma das grandes ambições da AGERE.

Do ponto de vista operacional, continuamos a manter a aposta na tecnologia como ferramenta essencial para reduzir gastos de exploração. Assim, no início deste ano foi adquirida uma plataforma informática (CREATECH) de análise e controlo inteligente dos equipamentos e parâmetros da ETAR, reforçando assim o apoio à decisão operacional. Revelou-se uma ótima ferramenta para controlo e otimização do processo biológico.

De forma resumida, sintetizamos os dados gerais da atividade de saneamento de águas residuais:

SÍNTESE DE INDICADORES DO SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

TABELA 10

Síntese de indicadores		2019	2018
Clientes	Nº	88.917	87.435
Acessibilidade física ao serviço	%	99,94	98,75
Adesão ao serviço	%	93,03	92,90
Ocorrência de inundações	Nº/1000 ramais	1,18	2,11
Ocorrência de colapsos em coletores	Nº/100km	0,00	0,00
Águas residuais tratadas	m³	13.723.322	13.770.942
Águas residuais faturadas	m³	9.792.044	9.414.317
Afluências indevidas	%	28,68	31,64

RESÍDUOS E LIMPEZA URBANA

O ano de 2019 ficou vincadamente marcado pelo novo sistema de recolha de resíduos urbanos no Concelho de Braga – “Uma recolha inteligente, uma cidade mais limpa”, que substitui o processo de recolha porta a porta pelo de recolha de proximidade, com a instalação de contentores subterrâneos e de superfície na via pública, lavagem dos mesmos e a rentabilização do parque de viaturas.

Este novo sistema de recolha de resíduos urbanos visou introduzir diversas alterações em termos de equipamentos e no comportamento dos cidadãos, com amplos reflexos positivos em termos de saúde pública e limpeza urbana. Assim, foram adquiridas novas viaturas, novos contentores de superfície, que são à prova de vazamentos de lixiviados, e novos contentores enterrados mais resistentes. Outros dos aspetos que diferencia o nosso sistema da maioria do país, que descarta este procedimento, diz respeito à aquisição de viaturas vocacionadas para a lavagem dos contentores.

A renovação do parque de viaturas, com recurso a soluções tecnológicas sofisticadas, permitirá igualmente uma diminuição significativa das emissões de CO₂.

Numa aposta contínua na cultura de inovação através das novas tecnologias por forma a aumentar os níveis de performance, de eficiência e de eficácia na prestação dos seus serviços junto dos Municípios, visando a satisfação dos clientes, a AGERE desenvolveu uma plataforma tecnológica de gestão integrada da sua atividade de resíduos denominada de Garbagere, que tem como principal objetivo a gestão de todo o ciclo de higiene urbana do Concelho, incluindo o novo sistema de recolha de resíduos, a recolha de monstros, a varredura, a recolha de papeleiras e a lavagem de equipamentos urbanos.

Esta plataforma, serve ainda o propósito de ser mais um meio de comunicação disponibilizado para assegurar a proximidade entre a Empresa, as Juntas de Freguesia e os Cidadãos, permitindo reportar diretamente por esta via anomalias das quais podem resultar impactos ambientais e problemas de saúde pública.



Todos os técnicos e viaturas ligados a esta área de atividade, assim como todos os equipamentos de mobiliário urbano de recolha de resíduos, estão equipados com um dispositivo eletrónico, que permite a identificação das rotas a realizar, o registo eletrónico e automático dos equipamentos recolhidos e lavados, bem como a emissão de relatórios que permitem a monitorização e otimização deste processo.

Para além de monitorizar os tempos de recolha, garantindo que as operações de despejo são efetuadas em todos os contentores e papeleiras inseridos em roteiros pré-definidos, georreferenciados em sistema através da sua posição GPS, registar ocorrências de uso indevido dos recipientes, quando estão danificados, demasiados cheios ou a transbordar.

Permite ainda confirmar se os mesmos foram efetivamente recolhidos e tornar mais célere a localização de situações de inconformidade.

É compromisso da AGERE focar-se na qualidade e na eficiência do serviço disponibilizado por esta atividade. Assim, privilegiamos a otimização dos percursos de recolha para uma maior rentabilização do parque de viaturas, monitorizando a performance dos motoristas, promovendo a condução defensiva, reduzindo consumos de combustível e aumentando a segurança dos colaboradores.

A organização da periodicidade da recolha de resíduos urbanos sofreu, no ano 2019, uma reestruturação. Assim, o número de circuitos noturnos reduziu de 10 para 3, e o número de circuitos diurnos aumentou de 10 para 17.

NÚMERO DE CIRCUITOS

TABELA 11

	2019	2018
Nº Circuitos Diurnos	17	10
Nº Circuitos Noturnos	3	10

Durante o ano de 2019, a AGERE recolheu e transportou para o destino final 65.940 toneladas de resíduos, ou seja, mais quatro mil toneladas que no ano anterior, denotando um aumento da quantidade de resíduos recolhidos indiferenciadamente, conforme pode ser analisado na tabela seguinte:

RSU RECOLHIDOS INDIFERENCIALMENTE [TON]

TABELA 12

	2019	2018
Resíduos Urbanos	65.940	61.912

Salienta-se, também, um aumento de 67,49% do número de participações de infrações aos regulamentos e posturas em vigor, sobretudo no âmbito do Regulamento Municipal de Resíduos Urbanos, Higiene e Limpeza Pública, conforme ilustrado na tabela seguinte:

NÚMERO DE PARTICIPAÇÕES

TABELA 13

	2019	2018
Nº Participações de Infrações	675	403



O ano de 2019 ficou marcado pela aquisição de uma viatura de recolha bilateral, uma viatura de lavagem de contentores de 1100L, de doze equipamentos elétricos de aspiração urbana (Gluttons), por uma viatura de recolha de monstros, por seis viaturas elétricas (Goupil) e mil papeleiras.

Estes equipamentos tiveram como principal objetivo reforçar a limpeza das ruas da cidade, contribuindo para um serviço de limpeza mais moderno, mais eficaz e mais amigo do ambiente.

De forma resumida, sintetizamos os dados gerais da atividade dos resíduos urbanos:

SÍNTESE DE INDICADORES DOS RESÍDUOS URBANOS

TABELA 14

Síntese de indicadores		2019	2018
Clientes	Nº	88.819	87.409
RSU recolhidos indiferenciadamente	Ton	65.940	61.912
Acessibilidade física ao serviço	%	93,57	93,57
Renovação do parque de viaturas	km / viatura	215.986	199.516
Rentabilização do parque de viaturas	kg / m³	512	538

CENTRO DE RECOLHA OFICIAL

O Centro de Recolha Oficial de Braga é um alojamento oficial onde são alojados temporariamente animais de companhia, nomeadamente cães e gatos.

Os Centros de Recolha Oficiais, através do alojamento de animais errantes capturados, procuram responder a três necessidades objetivas:

- À necessidade sanitária de vigiar zoonoses graves, como o caso da raiva, e controlar a sua propagação;
- À necessidade de garantir a saúde animal, dado que um animal na rua, sem a proteção dos detentores, tem sérias dificuldades em aceder a água, ao alimento e abrigo;
- À necessidade de recolocação dos animais por cedência a outro detentor, de modo a contribuir para a melhoria do bem-estar do animal, através de uma detenção responsável.

Todos os serviços relacionados com a captura, recolha e restituição para adoção de animais no Concelho de Braga, são da responsabilidade da AGERE.

O CRO participa ativamente na vida da cidade, não só na manutenção da segurança e saúde pública, através da recolha e tratamento dos animais (canídeos e felídeos) mas também na sensibilização da população do Concelho para o não abandono, na promoção

da adoção responsável e dos cuidados a ter com os mesmos. Todos os animais adotados são identificados eletronicamente, vacinados, desparasitados e esterilizados.

No ano 2019 o CRO foi alvo de uma remodelação profunda, tanto a nível de espaço como no modelo de funcionamento, para além da mudança de imagem, através da criação de logotipo próprio e de desenvolvimento de nova sinalética nas instalações, a AGERE criou uma mascote o "Pintas", uma mistura de cão com gato, que simboliza os animais do CRO que aguardam uma nova família.

Em simultâneo foi criado um manual, que se intitula "O que deve saber antes de adotar um animal" onde com a ajuda do Pintas se podem descobrir as medidas e iniciativas implementadas no CRO, assim como os cuidados a ter com os animais.

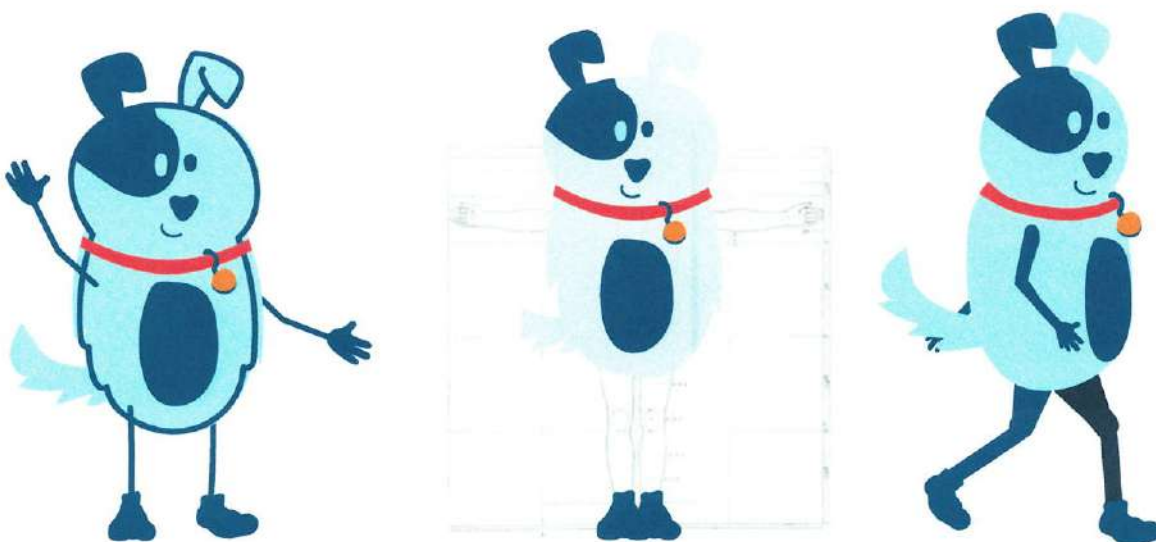
O CRO, tem vindo a desenvolver ações de educação e sensibilização ambiental com o intuito de fomentar a participação consciente e responsável da população residente e visitante.

Realiza visitas a escolas em parceria com a Abandoned Pets com o objetivo de sensibilizar para o bem-estar animal. Assim como, nas ações de rua de promoção da adoção levadas a cabo pela ABRA.

Ao longo dos últimos anos os números de visitas às nossas instalações têm evoluído, nomeadamente, por parte da comunidade escolar.

Acreditamos que podemos contribuir para uma abordagem prática e descontraída do ensino de temáticas como os cuidados a ter com os animais e o não abandono, fomentando a cidadania dos mais jovens.

Em 2019 com a ajuda da nossa mascote, promovemos Open Days no último sábado de cada mês nas instalações do CRO e participamos ativamente em vários eventos da cidade.





SERVIÇO AO CLIENTE

Prosseguimos com a consolidação e a reestruturação do processo comercial, nomeadamente, com a implementação de medidas com vista à otimização dos processos refletindo uma maior performance e eficácia dos mesmos. Face às aspirações cada vez mais exigentes dos nossos Clientes, temos vindo a desenvolver um esforço permanente orientado para uma cultura de serviço público que se paute pela eficácia e eficiência, privilegiando e promovendo as relações de confiança que estabelecemos com os clientes. Foram implementadas medidas para que exista uma supervisão permanente no serviço de atendimento e na gestão das reclamações com vista a uma melhoria nestes serviços e, consequentemente com impactos positivos na relação com o cliente e na imagem da AGERE.



Em termos comerciais a AGERE registou durante o ano de 2019 um acréscimo de 1.518 novos contratos ativos (clientes) relativamente ao ano anterior, o que representa um crescimento na ordem de 1,67%. Resultado, entre outros, das campanhas de videoscopia para deteção de consumos ilícitos, de promoção da qualidade da água da torneira e das ações de sensibilização para a má qualidade das origens particulares, sempre com o propósito de ampliar e melhorar o serviço prestado ao cliente e à sua satisfação.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES

TABELA 15

Clientes	2019	2018	var.%
Nº Clientes Início do Ano	90.886	89.251	1,83
Nº Clientes Fim do Ano	92.204	90.886	1,67
	1.518	1.635	

Atendimento

Dando continuidade a uma estratégia de compromisso na promoção da prestação de serviços de qualidade, a AGERE aposta na formação contínua dos seus colaboradores de atendimento presencial e de *call center*. Cumulativamente, foram efetuadas ações de sensibilização aos colaboradores para a adoção de procedimentos de trabalho que permitam um atendimento mais eficiente e a resolução dos assuntos de forma mais eficaz.

No presente exercício 92.404 clientes entraram em contacto com a AGERE quer para apoio comercial, quer para apoio geral e técnico. Estão incluídos pedidos de informação, solicitação de serviços e reclamações.

A maioria dos contactos dos clientes é feita por atendimento presencial (64,22%), o que relega o telefone para segundo plano (35,78%).

O número de clientes que contactou a AGERE através do *call center*, no decorrer do último ano aumentou, registando um acréscimo na ordem dos 14,13% face a 2018.

CONTACTOS DE CLIENTES

TABELA 16

Tipo de Atendimento [n°]	2019	2018	var.%
Atendimento Telefónico			
Call Center	57.921	50.748	14,13
Atendimento Presencial			
Sede	50.127	50.104	0,05
Loja Cidadão	53.811	59.538	-9,62
	161.859	160.390	0,92



Interação Digital

Privilegiando que a interação com os Clientes se processe através de meios digitais, no decorrer deste ano renovámos o Balcão Digital, com novas funcionalidades e um novo layout, mais intuitivo e mais moderno, facilitando o acesso à informação e à comunicação dos Clientes com a AGERE.

Visualmente, o novo Balcão Digital adota agora a nova imagem, sendo, deste modo, mais fácil para o utilizador reconhecer os menus quando alterna entre plataformas. O objetivo é que este se torne o meio preferencial de contacto dos Clientes com a Empresa, possibilitando inclusivamente a gestão dos seus contratos, comunicar leituras, fazer a gestão dos seus pagamentos e realizar as alterações que necessitar.

No presente exercício, a AGERE lançou uma nova campanha de adesão ao débito direto e à fatura eletrónica, alicerçada nas principais vantagens para o Cliente: a poupança de tempo em filas de espera, a eliminação de atrasos no pagamento, a redução do tempo de espera pela fatura e, ainda, a diminuição dos impactos ambientais.

Aos clientes que aderiram à campanha ou que já tivessem ambos os serviços ativos, foi oferecido um *tote bag* personalizado e uma garrafa de vidro com a marca AGERE.

No final de 2019, a adesão à fatura eletrónica registou um aumento de 737 clientes aderentes, passando de 12.637 para 13.374, o que corresponde a 14,7% do total de clientes.

No que diz respeito ao débito direto, o aumento do número de clientes aderentes foi de 928, passando de 38.966 para 39.894, o que corresponde a 43,9% do total de clientes.

Leitura remota, telegestão e telemetria

A AGERE mantém a aposta na tecnologia como ferramenta essencial para reduzir gastos de exploração, fugas e perdas de água, e aumento da eficiência e eficácia na gestão dos sistemas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, bem como a transparência e rigor nas leituras de contadores e na relação com o Cliente.

Utilizamos sistemas de recolha de leituras de dados à distância para medição de contadores, da qualidade da água e outros indicadores para a telegestão do sistema de abastecimento de água e de telemetria do sistema de saneamento de águas residuais.

Continuamos a realizar investimentos na substituição de contadores que permitem efetuar a telecontagem, com vantagens substanciais quer para a Empresa quer para os Clientes, tendo sido instalados 1.935 neste exercício, o que perfaz 58.101 clientes com contadores com telemetria, representando 65% dos contratos.

A adoção deste sistema de medição dá resposta às necessidades dos Clientes, disponibilizando-lhes informação real sobre o funcionamento e segurança das redes de água das suas habitações, bem como uma leitura real sem que tenha de disponibilizar do seu tempo (para permitir o acesso ao contador ou fornecer a leitura).

Na perspetiva da Empresa, o benefício traduz-se na redução dos gastos de operacionalidade (leitores e sistema de receção de leituras enviadas pelos clientes), bem como no facto destes contadores serem de elevada precisão de leitura. Acresce informar, que este sistema permite a redução de conflitos na medida em que as estimativas de consumo afetam positivamente o fluxo das reclamações. Contribui ainda, para a redução dos gastos de atendimento comercial.

De referir ainda, que além dos benefícios atrás enunciados, este sistema de medição permite um melhor conhecimento sobre os consumos em cada ponto de entrega, permitindo utilizar de forma mais eficiente as ferramentas de planeamento da rede.

Reclamações

As reclamações constituem uma fonte de informação importante sobre o grau de satisfação dos clientes, tornando possível à Empresa identificar as áreas que carecem de intervenção e aplicar medidas corretivas e preventivas em tempo útil. O desempenho global da Empresa pode ser melhorado significativamente através da ação direta sobre os pontos fracos identificados pelas reclamações.

A AGERE tem como objetivo melhorar continuamente os seus níveis de qualidade do serviço prestado aos Clientes e consequentemente, aumentar o seu nível de satisfação. Assim, e considerando a área das reclamações uma área sensível, a AGERE tem sempre presente a redução do número de reclamações, bem como a redução do tempo de resposta.

No decurso de 2019, a AGERE tratou 5.032 reclamações, que foram analisadas e respondidas em *back-office*.

Relativamente ao indicador da ERSAR, em 2019, 100% das reclamações escritas foram respondidas dentro dos prazos legais. As reclamações escritas rececionadas pelos livros de reclamações online e físico, foram respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis, e as restantes, de acordo com o decreto-lei 194/2009, de 20 de agosto, foram respondidas no prazo máximo de 22 dias úteis.

Os principais motivos dos clientes em 2019 foram:

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES

TABELA 17

Reclamações [nº]	2019	%
Qualidade do Serviço	3.713	73,79
Fatura e Leitura	1.154	22,93
Qualidade da Água	133	2,64
Ligação e Disponibilidade	17	0,34
Atendimento	8	0,16
Contratação	4	0,08
Tarifário	3	0,06
	5.032	100,00



Ainda, numa ótica de melhoria contínua da qualidade e eficiência no serviço prestado, foi reestruturado o serviço de verificações e cortes, com vista à otimização dos recursos e aumento da produtividade. Foram implementadas medidas de centralização deste serviço e foi criada uma supervisão permanente, permitindo um maior escrutínio nos serviços de verificações realizados bem como a otimização dos recursos.

Cobranças

Nas atividades para a melhoria das cobranças demos continuidade, em 2019, às ações já encetadas em anos anteriores.

A AGERE apresenta a seguinte estrutura de cobranças:

ESTRUTURA DE COBRANÇAS

TABELA 10

Estrutura de Cobranças	Nº Recibos	%	Valor [€]	%
Balcões da Empresa	173.547	14,94	5.398.133	15,96
Sede	90.176	51,96	3.630.334	67,36
Loja Cidadão	83.371	48,04	1.758.798	306,41
Sistema de Débitos Diretos	470.851	40,53	13.891.420	41,13
Payshop	112.658	9,70	2.382.202	7,05
SIBS	380.930	32,79	11.594.645	34,33
Outros	23.728	2,04	519.351	1,54
	1.161.714	100	33.776.750	100

Constatamos que em 2019 o meio de cobrança que assumiu maior preferência por parte dos clientes foi o sistema de débito direto com 40,53%. Em segundo lugar posiciona-se o meio SIBS que corresponde a 32,79%. Mais distantes destes montantes, encontram-se o meio de cobrança Balcões da Empresa com 14,94% e *payshop* com 9,70%.



Contraordenações

A AGERE dispõe de uma coordenação jurídico-legal que trata dos procedimentos de instauração de processos de contraordenação no âmbito dos regulamentos da sua esfera de atuação.

O número e tipo de processos instaurado em 2019 foi o seguinte:

INFRAÇÕES

TABELA 19

Infrações	2019	2018	var.%
<i>Infrações ao disposto no Código Regulamentar do Município de Braga</i>			
PARTE C – AMBIENTE	602	411	46,47
<i>Infrações ao disposto no Regulamento de Serviço de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de Braga</i>			
"Ligações não autorizadas ao sistema público ao abastecimento de água", "Violação de selos nas instalações de água", "Uso indevido da rede pública ou outros equipamentos"	148	60	146,67
"Ligações não autorizadas à rede geral de saneamento"	22	3	633,33
<i>Infrações ao disposto no Regulamento Municipal de Descargas Industriais</i>			
Lançamentos interditos na rede geral de saneamento de águas residuais industriais	0	0	
	772	474	62,87

Avaliação da Satisfação de Clientes

O processo de auscultação do grau de satisfação dos clientes é feito preferencialmente através de inquérito, podendo ser substituído pela análise qualitativa e quantitativa das reclamações rececionadas, já referenciada em ponto anterior.

A avaliação da satisfação de clientes em 2019 foi efetuada através de inquérito pela metodologia do sistema ECSI – Índice Nacional de Satisfação do Cliente.

Do conjunto de indicadores apercebidos pela avaliação ao cliente, pela sua importância na definição de políticas de investimento e de abordagem, importa salientar a indicação de que a AGERE regista uma evolução positiva para o conjunto largo de índices.



SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

O processo dos Sistemas de Informação (SI) da AGERE tem como atividades próprias a gestão técnica e operacional dos equipamentos, aplicações e serviços associados aos sistemas informáticos, as telecomunicações de internet, e as infraestruturas de segurança informática da Empresa.

A gestão de Sistemas de Informação consiste na administração de recursos em que se incluem os utilizadores finais e os especialistas em SI, recursos de software compostos pelos programas e procedimentos, recursos de hardware, recursos de rede, recursos de dados constituídos por bases de dados e conhecimento independentemente do seu formato, que conjugados entre si e que com base em sistemas de monitorização e controlo do desempenho dos sistemas, viabilizam o processamento e a conversão de dados em informação, que por sua vez produz conhecimento.

Tratando-se de um órgão na dependência da Administração, e que presta serviços transversais a toda a organização, centra-se na promoção, estudo e desenvolvimento de novos projetos de suporte tecnológico às restantes áreas da Empresa, assim como na prestação de serviços de assistência técnica, gestão de contratos e serviços associados às diversas plataformas tecnológicas utilizadas pela AGERE num quadro de eficiência e elevadas taxas de operacionalidade e disponibilidade, desenvolvendo competências para dar respostas às necessidades constantes.

Identificado o suporte tecnológico como ferramenta fundamental de otimização de processos, durante o ano 2019 foi realizada uma análise profunda às necessidades de estruturação tecnológica dos processos internos e externos da AGERE que conduziu à identificação e priorização do desenvolvimento e interligação aplicacional. Tendo a AGERE um conjunto alargado de aplicações corporativas, algumas delas legadas, houve a necessidade não só de avaliar a sua adequabilidade aos processos em face do desenvolvimento tecnológico, mas também de identificar processos que não têm neste momento suporte tecnológico e com potencial de otimização pela utilização do mesmo.

Este trabalho resultou num plano plurianual de Sistemas de Informação e Inovação que dotará a AGERE das ferramentas tecnológicas que permitam a condução dos processos de operação, manutenção, faturação e contacto com o cliente de forma mais digital e, consequentemente, mais eficiente.

Em resultado deste trabalho, ainda durante o ano 2019, foram lançados procedimentos e iniciados trabalhos no âmbito de aplicações e plataformas corporativas de suporte a atividades administrativas e de apoio à operação e manutenção, não só de acesso fixo como também em regime de mobilidade.

Por outro lado, e identificada pela tutela, a AGERE como operador de serviços essenciais, deu início ao processo de gestão da segurança da informação e privacidade não só com a identificação das melhorias necessárias, bem como com a estruturação e implementação de processos de garantia da segurança da informação.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

A área de Sistemas de Informação Geográfica (SIG) é a responsável por manter e atualizar toda a informação associada às infraestruturas existentes de toda a área de intervenção da AGERE quer no sistema de abastecimento de água, quer no sistema de drenagem de águas residuais, quer no sistema de recolha de resíduos urbanos.

A principal atividade foca-se sobretudo em disponibilizar a informação de cadastro das infraestruturas o mais precisa e rigorosa possível, às diferentes partes interessadas. Para o cumprimento deste objetivo são efetuadas diversas operações diárias, das quais se destacam a atualização contínua do cadastro das infraestruturas e da toponímia, o desenvolvimento da integração das ferramentas de gestão de clientes e intervenções (Aquafield), disponibilização da informação a todas as áreas da Empresa e Município, colaboração de forma articulada na elaboração dos projetos de engenharia e implementação de medidas de melhoria continua no sentido de contribuir para a eficiência dos vários processos da Empresa, onde o SIG intervém de forma direta ou indireta.

É uma das mais importantes ferramentas de apoio à decisão da gestão da rede de abastecimento de água e saneamento de águas residuais e na execução de modelação matemática.

Os gráficos seguintes demonstram a evolução da informação de cadastro, desde 2017 até 2019:

RAMAIS AA

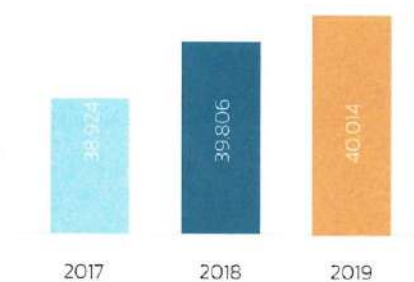


GRÁFICO 6 RAMAIS AR



GRÁFICO 7

KM REDE AA



GRÁFICO 8 KM REDE AR



GRÁFICO 9

NÚMERO DE ZMC



Ao longo de 2019 foram desenvolvidos diversos projetos nesta área, dos quais se destacam os seguintes, de maior relevância na área e na Empresa:

- A integração/correção de moradas entre o SIG e a UBS (sistema clientes);
- Levantamento em curso dos números de porta de todo o concelho;
- O posicionamento georreferenciado dos ramais de AA e AR;
- A criação de uma base de dados com suporte geográfico das licenças de construção referentes aos projetos que são licenciados pela CMB e com consulta à AGERE.

GESTÃO DE ATIVOS

No que se refere à gestão de ativos, continuamos em 2019 o processo de inventariação das infraestruturas.

Na visão holística de todas as redes que gere, e fruto do aumento substancial dos seus ativos devido ao esforço de infraestruturação das últimas décadas, a AGERE dedica particular atenção à preservação desses ativos para maximizar o seu período de vida útil, otimizando a sua capacidade e controlando os seus gastos de exploração. Neste âmbito, a Empresa iniciou o processo analítico para desenvolver e implementar um sistema que permite simplificar o planeamento e a gestão das intervenções de inspeção e de manutenção preventiva dos órgãos das diversas redes sob a sua gestão, colocando em segundo plano a manutenção reativa.

COMUNICAÇÃO

A comunicação é a área funcional responsável por gerir a imagem da Empresa através de uma comunicação institucional eficiente, harmonizando os formatos da comunicação com todas as partes interessadas.

Trata-se de um órgão na dependência da Administração, sendo também responsável por gerar conteúdos de comunicação com o Cliente.

O ano 2019, foi o ano de celebração dos vinte anos da AGERE facto assinalado com a introdução da efeméride na própria identidade corporativa. O logo comemorativo acompanhou todas as ações de comunicação realizadas, estimulando a perceção de longevidade da Empresa e do percurso de duas décadas feito junto dos munícipes.

Sob o lema "20 anos a cuidar do Concelho de Braga", a estratégia de comunicação adotou uma postura didática e de sensibilização junto da população, com diversas campanhas e iniciativas realizadas nesse sentido. O estímulo da relação do munícipe com a Empresa passou a ser um elemento-chave da comunicação, que teve em conta os diversos touchpoints da AGERE com a comunidade.

Face aos investimentos protagonizados pela Empresa, nomeadamente ao nível do sistema de recolha de resíduos urbanos e, no que toca às melhorias de eficiência nas operações relacionadas com o abastecimento de água e saneamento de águas residuais, 2019 é também o ano em que é consolidado o reposicionamento da imagem de marca. Com uma comunicação assente num sistema visual coerente entre os diferentes canais e alicerçado no conceito blended marketing, conquistando assim a homogeneidade na integração entre plataformas digitais e comunicação tradicional.

A execução do Plano de Comunicação assenta em três eixos prioritários: Comunicação Externa, Comunicação Interna, Formação e Educação Ambiental.

Em 2019, manteve o seu grau de cumprimento de execução na completude.

20 anos da empresa: uma efeméride memorável



A comemoração do 20º aniversário da AGERE foi uma ação contínua de 2019, tendo o seu arranque oficial com a apresentação do livro "História do Abastecimento de Água a Braga", da autoria de José Lopes Cordeiro; numa sessão pública levada a cabo no Theatro Circo, noticiada pela imprensa local e pela própria empresa nas suas redes sociais e *website*.

Na fachada da sede no Lg. Conde de Agrolongo, foi colocado um reclamo luminoso com o logo do aniversário e toda a comunicação institucional e comercial, quer física quer digital, foi adaptada para o contexto comemorativo, sob o lema "20 anos a cuidar do concelho de Braga".

O assinalar da data foi também um pretexto para o incremento do número de ações conjuntas com o público, nomeadamente os vários *Open Days* realizados ao longo do ano, quer na Estação de Tratamento de Águas quer no próprio Centro de Recolha Oficial.

A estratégia colaborativa intra-municipal

No âmbito do Ano Nacional da Colaboração, celebrado com o lema “Braga une-se na preservação da Água” e que juntou várias instituições do universo municipal, foi desenvolvida uma programação de eventos específicos que tinham nos seus objetivos o vínculo à água, com a inclusão de ações concretas que visaram a sua valorização e preservação.

A consciencialização para o uso eficiente da água foi assumida pela Cristalina, uma mascote recuperada neste exercício e que teve um papel de destaque na passagem destas mensagens, sobretudo, junto do público infantil.



mascote Cristalina.

Esta iniciativa coordenada materializou-se na exposição de *roll-ups* com dicas de poupança de água e publicações nas redes sociais, bem como em vários anúncios publicados ao longo do ano na imprensa local.

Em estreita cooperação com a vereação da Educação do Município de Braga, foram também agendadas ao longo do ano várias sessões lúdico-pedagógicas com o intuito de sensibilizar as crianças para as boas práticas ambientais e do cuidado com os animais. As visitas às escolas dos colaboradores da AGERE foram acompanhadas pela

A sensibilização para o correto uso da água da rede

A campanha “Beba Água da Torneira Naturalmente” foi redesenhada este ano, mantendo o seu objetivo de incentivo ao consumo de água da rede. Por um lado, procedeu-se a uma reforma do ponto de vista gráfico, por forma a aproximá-la do universo identitário do rebranding da AGERE e simultaneamente conferir um aspeto mais “cool” à campanha. Por outro, do ponto de vista estratégico, apartou-se o seu cariz de marginalidade face às restantes atividades de comunicação, para assim se promover a convivência com cada ação e ativação de marca. O resultado foi uma tipologia visualmente apelativa mas sobretudo mais funcional, que garantiu vários momentos da campanha ao longo de todo o ano.

Logo no início do 2019, foram distribuídas garrafas reutilizáveis aos colaboradores do universo municipal, num exercício de Comunicação Interna alargado a funcionários ao serviço do município. Em seguida, a campanha foi sendo estimulada em pequenas ações públicas de sensibilização ambiental, ressurgindo com protagonismo nos eventos públicos de verão: com uma fonte customizada na Braga Romana 2019; com bebedouros de acesso

livre no *Greenfest*, com "aguadeiros" a hidratar os visitantes da edição de 2019 da Noite Branca Braga. Já no último trimestre do ano, aquando do lançamento da campanha de adesão ao Débito Direto e Fatura Eletrónica – adiante descrita com mais pormenor –, a campanha é novamente reforçada.

Também foi promovida a prossecução da experiência "Provas Cegas", onde os munícipes são convidados a distinguir entre água de rede e água engarrafada, num balcão personalizado segundo os guidelines da campanha "Beba água da torneira naturalmente".



A exposição global ao público desta campanha foi fortemente incrementada neste exercício.

Com o intuito de chegar com mais impacto ao público infantil, foi criada a rubrica Facebook "Dicas da Cristalina", onde a mascote Cristalina ensina a usar com responsabilidade a água da rede. A mascote física surgiu também nos eventos com atividades para o público juvenil, nomeadamente no

Greenfest e na Noite Branca, onde a adesão dos mais novos ao Espaço AGERE KIDS foi notória e potenciada pela presença da mascote. Também é de referir o lançamento do prospecto "A Viagem da Água", distribuído pelas escolas primárias do concelho, em que de uma forma divertida e resumida, a Cristalina explica as várias fases do processo que leva a água até à torneira de suas casas e de volta à Natureza.

A digitalização de processos

A adesão aos serviços eletrónicos vai ao encontro do objetivo da digitalização de processos comerciais da empresa, promovendo junto dos clientes o recurso às plataformas digitais e à automatização dos processos cliente-empresa.

O lançamento da campanha de adesão ao débito direto e fatura eletrónica é um exemplo de ação levada a cabo com esse intuito. A sua apresentação pública teve lugar no auditório principal da empresa onde esteve presente a imprensa local, e em que foram divulgadas as condições de adesão à campanha e os prémios pela adesão – um *tote bag* personalizado e uma garrafa de vidro –, aos quais todos os clientes já pertencentes àquela tipologia poderiam igualmente usufruir. A comunicação passou pela ativação de vários meios entre os meses de novembro e dezembro, desde anúncios em jornais, publicações nas redes sociais, infomail, encarte das faturas, destaque no website, etc. e foi mesmo inaugurado um balcão pop-up no centro da cidade, para simultaneamente gerar awareness para a campanha e servir de meio facilitador do acesso à mesma por parte dos clientes. Tendo sido verificado um aumento ténue nos clientes deste universo, foi decidida a prorrogação da mesma para o exercício de 2020.

Num eixo paralelo à campanha, também a adesão ao Balcão Digital foi incentivada, tendo sido verificado um aumento substantivo no final do ano, fruto também da melhoria de interface e da experiência de utilização levada a cabo no website, cujo sistema visual



foi agora adaptado para uma maior sintonia com a identidade da empresa. A colocação de calls-to-action mais visíveis contribuiu para o aumento de acessos verificado no Balcão Digital.

O investimento constante nas redes sociais foi igualmente estimulante para o crescimento da relação digital entre a AGERE e a comunidade, permitindo maior eficiência de comunicação e a consolidação do Facebook

como o canal de maior atualidade nas comunicações da empresa. Como resultado, tem-se verificado o crescimento orgânico da audiência no Facebook, bem como o nível médio de *engagement* por publicação. O aumento do alcance das publicações nestas redes sociais possibilitam a difusão mais eficiente das comunicações da empresa, com benefício evidente para ambas as partes (marca e audiência).

A recolha de resíduos urbanos

Dando continuidade ao investimento contínuo em material de comunicação para informação dos munícipes no âmbito do novo modelo de recolha de resíduos sólidos urbanos, foram criados conteúdos animados para as redes sociais com o intuito de melhorar a compreensão generalizada sobre as mais-valias do novo modelo de recolha e do equipamento à disposição dos munícipes. Foi dada especial atenção aos equipamentos de contentorização e o seu correto funcionamento, dado o conjunto de más práticas identificadas nas primeiras semanas após a colocação em novas zonas residenciais.

Por outro lado, com o objetivo de otimizar a integração do sistema nas zonas de maior densidade de estabelecimentos de restauração e de alojamento turístico, e também para dar início à diferenciação entre o lixo comum e o lixo orgânico, foram entregues contentores personalizados para os estabelecimentos localizados no centro da cidade.

Por último, é de referir a adequação da Recolha de Monstros dentro do universo da marca AGERE, aproveitando assim a aquisição do novo veículo de recolha de monstros para incentivar os munícipes à utilização responsável deste serviço, através de publicações nas redes sociais e destaque no slideshow principal do website.



Handwritten signature and initials.

Limpeza urbana: inovações e cidadania



O impacto inegável que os equipamentos de limpeza urbana e os seus operadores têm na qualidade percebida do serviço da empresa levam a que seja dada particular atenção à comunicação desta área.

2019 foi o ano em que foi reforçada a equipa de varredura e a sua frota de aspiradores elétricos (Glutton), os quais foram decorados em linha com o rebranding levado a cabo, em mais uma prova da homogeneização que tem vindo a ser implementada. Os veículos elétricos de apoio à recolha no centro histórico foram igualmente alvo de uma redecoração, que se pretende ver incrementada no futuro.

A instalação de novas papeleiras por toda a cidade, equipadas com o respetivo cinzeiro, foi também alvo de destaque na imprensa local. A má utilização inicial verificada em alguns equipamentos, levou ao redobrar de esforços de comunicação para reforço da sensibilização do seu correto manuseamento.

Centro de Recolha Oficial

Tendo sido alvo de uma remodelação profunda, tanto a nível de espaço como no modelo de funcionamento, o CRO passou também a ter o seu próprio logo, que resulta debaixo do guarda-chuva da marca global. Dessa forma, o Centro de Recolha Oficial consegue exprimir a sua comunicação de uma forma mais eficiente, sem que para isso se subtraia ao conjunto identitário que forma o universo de marca AGERE.



A apresentação pública das novas instalações deu-se em setembro, tendo sido celebrada com um line-up de ações de sensibilização e responsabilidade no tratamento dos animais, e com visitas de grupo por marcação prévia ao espaço do canil, numa ação conjunta com as instituições que dão apoio.

Foi também deliberada a abertura em regime de Open Day em todos os últimos sábados de cada mês, naquilo que consideramos ser um esforço por aproximar e sensibilizar a comunidade para esta área da empresa. Para o público infantil, foi criada a mascote Pintas, que amiúde foi surgindo em eventos públicos do CRO e que tem uma rubrica regular nas redes sociais onde apresenta dicas de bons tratos animais e conselhos para uma adoção responsável.



QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

Doze anos depois de ter iniciado o processo de implementação de um Sistema Integrado de Gestão, baseado nos normativos ISO 9001, ISO14001, e OHSAS 18001, a AGERE não só demonstrou que este se encontra eficazmente implementado, como concluiu com sucesso as auditorias de seguimento nas três áreas sem o registo de qualquer 'não conformidade'.

Graças à colaboração e empenho de todos os colaboradores, comprovou-se que o sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança cumpre com os requisitos normativos e com os restantes critérios de auditoria (requisitos legais e regulamentos, requisitos de clientes e requisitos próprios do sistema de gestão interno).

O organismo certificador realçou ainda "o envolvimento de todos os colaboradores na melhoria do desempenho e da sustentabilidade da Organização", e o empenho da liderança evidenciado pela "participação da Administração e da Direção Geral nas atividades do Sistema de Gestão Integrado".

Foi igualmente evidenciado o foco da AGERE na satisfação do cliente e na aposta da excelência dos serviços, o que se traduziu no facto de a água fornecida pela Empresa se encontrar "entre as mais baratas do país e entre as que tem mais qualidade". Neste mesmo âmbito foi ainda destacada a atribuição à AGERE por parte da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, do "selo de qualidade exemplar da água para consumo humano".

No capítulo da Saúde e Segurança dos Colaboradores, pretende-se que ocorra em 2020 a migração para a Norma ISO 45001.

A AGERE é uma Empresa cujo desempenho ambiental é sequência direta das suas áreas de atuação. Desta forma, a operacionalização de procedimentos que garantem a monitorização e controlo de impactos ambientais, bem como o empenho e contribuição de todos os colaboradores permitem que a Empresa melhore continuamente o seu desempenho ambiental.

Continua a ser preocupação da AGERE que a água consumida esteja dentro dos padrões de qualidade exigidos, que os efluentes descarregados em meio hídrico cumpram os requisitos legais, que os consumos energéticos estejam otimizados, que os resíduos urbanos a recolher permaneçam o menor tempo possível nos locais de recolha, que a recolha seletiva seja incrementada e ainda que o consumo de matéria primas e auxiliares seja otimizado.





INVESTIMENTO

Concluídos os grandes investimentos na expansão das redes de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais, que cobrem já 99% do Concelho, a AGERE direcionou os seus investimentos para a sua eficiência e resiliência.

Assim, um dos objetivos centrais da atividade da AGERE é, agora que as infraestruturas estão praticamente concluídas, continuar a informar e convidar os cidadãos a ligarem-se à rede pública de água e de saneamento de águas residuais, apelando à sua consciência cívica e ambiental, não deixando porém de alertar para a obrigatoriedade legal deste ato, pelo que tem-se intensificado a fiscalização e a notificação dos munícipes, que já tem o sistema de água e de drenagem de águas residuais disponível e não o estão a utilizar.

Com base no Aviso POSEUR 12_2018_18 foi aprovada a candidatura “Controlo e redução de Perdas nos Sistemas de Distribuição e Adução de Água no Concelho de Braga”, com montante máximo elegível de 1.202.420 euros. Esta operação tem como objetivo a execução de um conjunto de investimentos com vista à implementação de equipamentos de controlo e redução de perdas de água, assim como intervenções pontuais de reabilitação de condutas com contributo para o desempenho do sistema.

A pensar no futuro, e porque a ETAR de Frossos é responsável pelo tratamento de 73% da totalidade de efluentes produzidos no Município de Braga, e atingiu já o seu horizonte de projeto, quer ao nível de caudais quer ao nível de cargas poluentes, a Agere, EM tenciona proceder à construção de uma nova ETAR, denominada por ETAR do Vale do Este, na bacia do rio Este, que assegurará o reforço da capacidade de tratamento de águas residuais instalado em Braga.

A construção da infraestrutura referida, permitirá o cumprimento dos seguintes objetivos:

- *aumento da capacidade de drenagem e tratamento do volume incremental de efluentes;*
- *resolução de debilidades presentes que dificultam a proteção de valores ambientais;*
- *criação de condições de gestão do risco de operação do sistema;*
- *redução do volume de efluente descarregado em zona sensível e da pressão ambiental exercida no rio Torto/ ribeira de Panóias, pela divisão dos efluentes atualmente encaminhados para a ETAR de Frossos, por duas bacias hidrográficas distintas (rio Cávado e rio Ave).*

A AGERE obteve uma Declaração de Impacte Ambiental favorável condicionada ao Estudo de Impacte Ambiental da ETAR de Vale do Este, que foi efetuado já em 2017.

Por deliberação da Assembleia Geral de 29/12/2017, foi decidido constituir uma reserva



ao investimento, destinada à construção da nova ETAR do Vale do Este, na aplicação de resultados dos exercícios de 2018 a 2021, ou até ao início da construção da referida ETAR, no menor dos dois prazos.

Durante o ano de 2019 continuou-se com o investimento na substituição de contadores, tendo-se substituído cerca de 1.935 contadores, que permitem efetuar a telecontagem, com evidentes benefícios quer para a Empresa quer para os Clientes.

A adoção deste sistema de medição dá resposta às necessidades dos Clientes, disponibilizando-lhes informação real sobre o funcionamento e segurança das redes de água das suas habitações, bem como uma leitura real sem que tenha de disponibilizar do seu tempo (para permitir o acesso ao contador ou fornecer a leitura).

Na perspetiva da Empresa, o benefício traduz-se na redução dos gastos de operacionalidade (leitores e sistema de receção de leituras enviadas pelos clientes), bem como no facto destes contadores serem de elevada precisão de leitura. Acresce informar, que este sistema permite a redução de conflitos na medida em que as estimativas de consumo afetam positivamente o fluxo das reclamações. Contribui ainda, para a redução dos gastos de atendimento comercial.

Na atividade de recolha de resíduos e ambiente urbano, foi adquirida uma viatura de recolha bilateral, uma viatura de lavagem de contentores de 1100L, doze equipamentos elétricos de aspiração urbana, uma viatura de recolha de monstros, seis viaturas elétricas e mil papeleiras.

Estes equipamentos tiveram como principal objetivo reforçar a limpeza das ruas da cidade, contribuindo para um serviço de limpeza mais moderno e eficaz e mais amigo do ambiente.



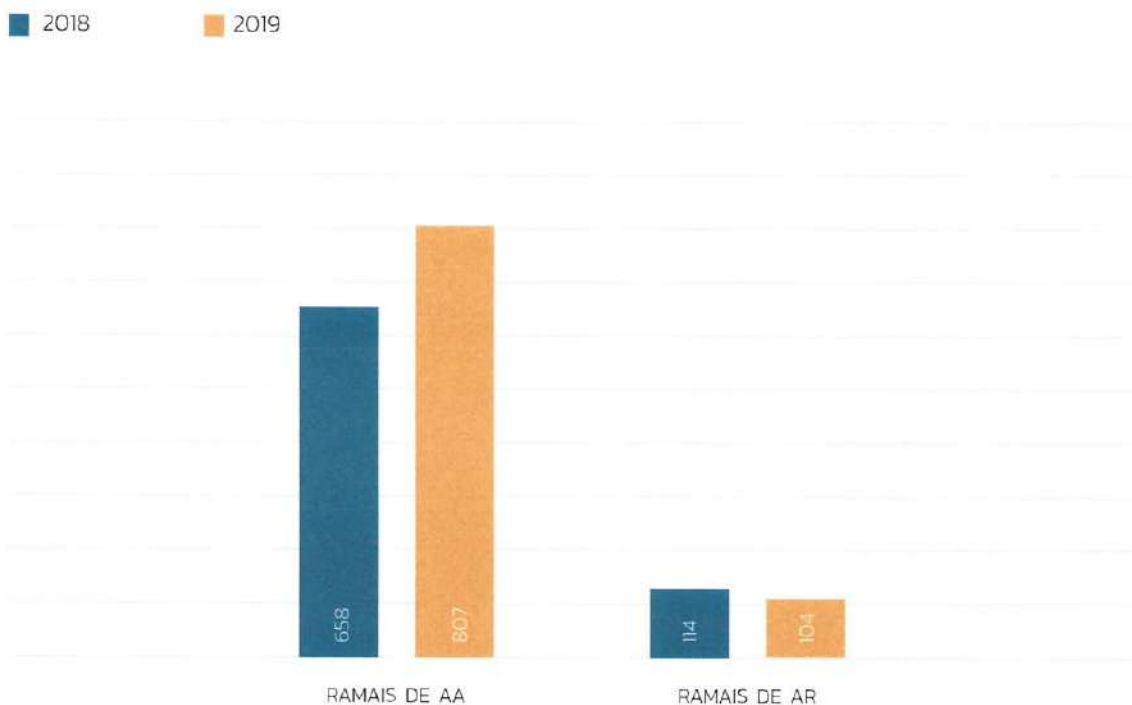
OBRAS EXECUTADAS

No corrente exercício, as empreitadas de saneamento incluíram 11,83 km de novos coletores. Na reabilitação de coletores executaram-se 1,46 km. Foram, ainda, feitos 104 ramais de saneamento de águas residuais (menos 10 do que em 2018). Por sua vez, as empreitadas de água incluíram 2,47 km de condutas reabilitadas e foram executados 807 ramais de água.

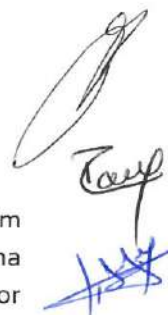
No gráfico seguinte demonstramos a execução de ramais de AA e AR dos dois últimos anos:

RAMAIS EXECUTADOS DE AA E AR

GRÁFICO 11



No âmbito da construção de novas redes, a AGERE executa os ramais de água e de saneamento de águas residuais, garantindo a integridade das vias de comunicação. Por tal facto, disponibiliza aos seus clientes, opções de modalidades de pagamento até 24 prestações mensais dos custos incorridos, contribuindo assim para suavizar o peso deste encargo no seu orçamento familiar.



A extensão de rede de abastecimento de água executada por administração direta, em 2019 foi inferior à efetuada em 2018 (-36%). No corrente exercício é de destacar que a zona não urbana apresenta um acréscimo significativo no número de metros executados por administração direta, como é visível na seguinte tabela:

EXTENSÃO DE REDE AA

TABELA 20

Extensão rede AA [metros]	2019	2018	var.%
Zona Urbana	836	2.493	-66
Zona Suburbana e Rural	852	147	480
	1.688	2.640	-36

Foram também, executadas reparações em condutas, reparações em ramais prediais, ligações de novos loteamentos à rede, vistoria de ramais de água particulares e atendimento do piquete a apoio ao cliente e obras particulares.

Ao nível da exploração da rede de saneamento das águas residuais, foram executadas obras de execução de coletores, de reparação de ramais, de reparação de coletores, de remodelação de ramais e de remodelação de coletores. A tabela seguinte é exemplificativa deste trabalho:

EXTENSÃO DE REDE AR

TABELA 21

Extensão rede AR [metros]	2019	2018	var.%
Execução de coletores	804	246	227
Remodelação de coletores	182	355	-49
Reparações pontuais de coletores	95	131	-27
	1.081	732	48

Este, foi o ano em que evoluímos para as tecnologias de reabilitação sem abertura de vala.

Efetuamos duas reabilitações:

- S. Vitor – Largo Sra. A Branca – reabilitação de 85 metros de coletor pelo método Cured in Place Pipe (CIPP) com curva UV;
- S. João do Souto – Rua Souto – reabilitação de ramal em colapso com recurso a reabilitação pontual através de Patch Repair;



EXECUÇÃO ANUAL DO PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS

Tal como detalhado na tabela seguinte, o investimento global da Empresa que ascendeu a 7,4 milhões de euros, correspondendo a 143,66% da taxa de execução, de acordo com aquilo que se encontrava previsto no PPI 2019-2036.

INVESTIMENTO

TABELA 22

Áreas de Atividade	Valor Orçado [€]	Valor Executado [€]	var.%
Abastecimento de Água	1.728.349	1.113.968	64,45
Saneamento de Águas Residuais	2.185.009	895.490	40,98
Recolha Urbana	142.259	4.170.331	2931,51
Ambiente Urbano	234.100	565.402	241,52
Outros Investimentos	829.452	608.782	73,40
	5.119.169	7.353.973	143,66

Constata-se que a maior fatia do investimento total executado corresponde à recolha de resíduos urbanos, perfazendo 4,2 milhões de euros. Em segundo lugar o abastecimento de água, no valor 1,1 milhões de euros, a que diz respeito sobretudo à reabilitação de condutas e construção de ramais. O investimento executado de 895 mil euros da área do saneamento das águas residuais corresponde essencialmente a melhorias na ETAR de Frossos. Mais distantes destes montantes, embora muito próximas entre si, encontram-se as intervenções nas áreas de ambiente urbano e de outros investimentos, absorvendo 565 mil euros e 609 mil euros, respetivamente.

Na área do abastecimento de água, a taxa de execução foi de 64,45%, o que corresponde a um desvio líquido de 614 mil euros, destacando-se:

- ao nível do tratamento, adução e armazenagem a não execução de diversos investimentos provocou um desvio de 678 mil euros, 77 mil euros e 194 mil euros, respetivamente;
- ao nível da distribuição em baixa a não execução de diversos investimentos provocou um desvio de 65 mil euros. No entanto, evidenciamos que a elevada procura na contratação dos serviços da AGERE para a construção de ramais de água, foi superior ao previsto em 146 mil euros;
- efetuamos um elevado investimento em contadores e emissores de telecontagem, superior ao previsto, o que provocou um desvio de - 186 mil euros;
- ao nível de outros equipamentos a sub execução das zonas de monitorização e controlo provocou um desvio de 29 mil euros, e a não execução de controlo de perdas - equipamento um desvio de 14 mil euros;



- a construção e remodelação de redes de água (executadas pela própria Empresa), teve uma execução de 101% praticamente em linha com o montante orçado. Demonstrado claramente, que a AGERE na prossecução do objetivo da melhoria continua do serviço prestado aos Municípios e na redução do número de avarias, investe na substituição das condutas antigas;

Na área do saneamento de águas residuais, a taxa de execução foi de 40,98%, o que corresponde a um desvio líquido de 1,3 milhões de euros, destacando-se:

- ao nível do tratamento, a não execução de investimentos na ETAR de Frossos como a reabilitação do sistema digestão e exutor, bem como a unidade móvel desidratação de lamas e outras melhorias, provocaram um desvio de 755 mil euros;
- ao nível da coleta em alta, não foi executado o investimento respeitante à eliminação das aflúncias indevidas, provocando um desvio de 131 mil euros;
- ao nível da coleta em baixa a sobre-execução de obras de ampliação de redes de drenagem provocaram um desvio de -160 mil euros;
- ao nível de obras por administração direta: a construção de ramais (executados pela própria Empresa) provocou um desvio superior ao orçado em -50 mil euros, e a construção/ remodelação de coletores originou um desvio de 14 mil euros;

Na área dos resíduos urbanos, a taxa de execução foi de 2931,51%, o que corresponde a um desvio líquido de 4,0 milhões de euros, devido essencialmente à aquisição dos equipamentos e contentores para o novo sistema de recolha de resíduos urbanos.

Na área do ambiente urbano, a taxa de execução foi de 241,52%, onde se destacam investimentos executados não previstos ou previstos com valores inferiores, como a aquisição de equipamentos elétricos de aspiração urbana, uma viatura de recolha de monstros, viaturas elétricas e papeleiras.

Nas tarefas transversais à Empresa, a taxa de execução foi de 73,40%, correspondendo a um desvio líquido de 221 mil euros, por não execução de investimentos como o sistema de gestão de caudais de abastecimento de água e de caudais de saneamento de águas residuais (104 mil euros e 43 mil euros, respetivamente). Interligação dos reservatórios com fibra ótica (60 mil euros), e diversos investimentos relacionados com a área dos sistemas de informação. No global verifica-se uma taxa de execução do PPI de 2019 de 143,66%.

EXECUÇÃO DO PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS

Período: 12/31/2019

Unidade: Euros

Código	Ob/Pr	Apão	Descrição	Tipo	Orçamento	Execução	Desvios	Execução Financeira Anual
01			ÁGUAS					
	101		TRATAMENTO DE ÁGUAS					
		01	UPGRADE do sistema de supervisão ETA	Fornecimento	83 333,00	169 803,17	(86 470,17)	203,8%
		02	Tela sig. aut.abst. Águas em alta-Melhorias	Fornecimento	25 000,00	0,00	25 000,00	N.R.
		03	Software análise de energia - ETA	Fornecimento	20 000,00	7 034,12	12 965,88	35,2%
		04	Rev.transformador potência 2200KVA 15/6 KV TF1	Fornecimento	15 455,00	0,00	15 455,00	N.R.
		06	Rev.transformador potência 630KVA 15/0.4 KV TF3	Fornecimento	9 675,00	10 347,06	(672,06)	106,9%
		07	Subst. motor elétrico bomba SS	Fornecimento	5 500,00	0,00	5 500,00	N.R.
		08	Aquisição transformador 2200Kva 15/6Kv	Fornecimento	36 484,00	0,00	36 484,00	N.R.
		09	Substit.bateria condensadores QGB/TF 3	Fornecimento	7 975,00	5 911,76	2 063,24	74,1%
		10	Substit.bateria condensadores QGB/TF 4	Fornecimento	7 975,00	0,00	7 975,00	N.R.
		11	Substit.grupos verticais ETA/Pitancinhos	Fornecimento	12 750,00	0,00	12 750,00	N.R.
		12	Ref.captação superf.(aq. bomba Q=200l/s)	Fornecimento	38 500,00	27 739,06	10 760,94	72,0%
		13	Aprovet.captação subleito - altir. conduta DN600	Fornecimento	129 627,00	0,00	129 627,00	N.R.
		14	Reabilitação sistemas e canais - ETA	Fornecimento	160 736,00	0,00	160 736,00	N.R.
		15	Reposição equipamentos - ETA	Fornecimento	162 976,00	120 292,95	42 683,05	73,8%
		16	Aquis.manga absorv.ou barreira prot.captação super	Fornecimento	12 000,00	0,00	12 000,00	N.R.
		17	Instal.unidade produção fotovoltaica 151 KW	Fornecimento	136 000,00	0,00	136 000,00	N.R.
		18	Análise multiparamétrica qualidade água captada	Fornecimento	23 605,00	0,00	23 605,00	N.R.
		19	Laboratórios - Equipamentos	Fornecimento	8 500,00	2 676,00	5 824,00	31,5%
		20	Aquis.sit.doseado carvão ativo âmbito do PSA	Fornecimento	38 500,00	0,00	38 500,00	N.R.
		21	Remodelação dos balneários da ETA	Fornecimento	0,00	19 440,00	(19 440,00)	N.R.
			TOTAL DO PROGRAMA 101		934 591,00	363 244,12	571 346,88	38,9%
	102		ADUÇÃO /ELEVÇÃO					
		01	Reabilit. antiga cond. elev.-reabilitação DN600	Fornecimento	85 000,00	7 520,00	77 480,00	8,8%
			TOTAL DO PROGRAMA 102		85 000,00	7 520,00	77 480,00	8,8%
	103		ARMAZENAGEM					
		01	Reabilit. Reservatório antigo Montemol	Fornecimento	29 200,00	8 505,18	20 694,82	29,1%
		02	Reabilit. Reservatório: Selo Fontes	Fornecimento	7 550,00	0,00	7 550,00	N.R.
		03	Reabilit. Reservatórios Pico do Baixo	Fornecimento	7 850,00	0,00	7 850,00	N.R.
		04	Reabilit. Reservatórios Pitancinhos	Fornecimento	7 600,00	0,00	7 600,00	N.R.
		05	Reabilit. Reservatórios Celeiros	Fornecimento	4 300,00	0,00	4 300,00	N.R.
		06	Repos.equip. AA Alta (exceção ETA)	Fornecimento	170 000,00	24 243,67	145 756,33	14,3%
			TOTAL DO PROGRAMA 103		226 500,00	32 748,85	193 751,15	14,5%
	104		DISTRIBUIÇÃO -BAIXA					
		01	Rede distribuição - Ampliação condutas	Fornecimento	0,00	2 526,78	(2 526,78)	N.R.
		02	Construção/remodelação ramais	Fornecimento	51 600,00	0,00	51 600,00	N.R.
		04	Obras AD - Construção remodelação de condutas águas	Adm. directa	172 600,00	174 325,22	(1 725,22)	101,0%
		05	Obras AD - ramais de água	Adm. directa	75 000,00	220 723,14	(145 723,14)	294,3%
		08	Instalação VEV AGH 10 - Tebosa	Fornecimento	3 500,00	0,00	3 500,00	N.R.
		09	Instalação VEV AGH 01 - Adufe	Fornecimento	3 250,00	0,00	3 250,00	N.R.
		10	Instalação VEV AGH 06 - Cunha	Fornecimento	3 250,00	0,00	3 250,00	N.R.
		11	Instalação VEV AGH 11 - Ruihe	Fornecimento	3 250,00	0,00	3 250,00	N.R.
			TOTAL DO PROGRAMA 104		312 650,00	397 577,14	(84 927,14)	127,2%
	105		OUTROS EQUIPAMENTOS					
		01	Contadores	Fornecimento	80 000,00	141 642,00	(61 642,00)	177,1%
		02	Controlo de pendos - equipamento	Fornecimento	13 500,00	0,00	13 500,00	N.R.
		03	Emissoras	Fornecimento	40 000,00	164 364,20	(124 364,20)	410,9%
		05	Zonas monitorização e controlo	Fornecimento	36 108,00	6 871,99	29 236,01	19,0%
			TOTAL DO PROGRAMA 105		169 608,00	312 878,19	(143 270,19)	184,9%
			TOTAL DAS ÁGUAS		1 728 349,00	1 113 968,30	614 380,70	64,5%
02			SANEAMENTO					
	201		TRATAMENTO DE SANEAMENTO					
		02	Reabilitação sistema digestão - ETAR Frossos	Fornecimento	150 000,00	0,00	150 000,00	N.R.
		03	Unidade móvel desidratção de lamas	Fornecimento	150 000,00	0,00	150 000,00	N.R.
		05	Exutor - ETAR de Frossos	Fornecimento	315 000,00	0,00	315 000,00	N.R.
		06	Subst.pantufos de elevação ETAR Frossos	Fornecimento	36 000,00	129 731,62	(93 731,62)	360,4%
		07	Inst.sensores descarga em descarregadores	Fornecimento	18 000,00	0,00	18 000,00	N.R.
		09	Reposição de equipamentos AR alta	Fornecimento	200 000,00	38 078,70	161 921,30	19,0%
		10	Melhorias da ETAR de Frossos - Equip._SI	Fornecimento	105 000,00	131 569,20	(26 569,20)	125,3%
		11	Melhorias EEAR dos sistemas	Fornecimento	144 934,00	10 863,41	134 070,59	7,5%
		12	Melhorias ETAR	Fornecimento	28 000,00	64 621,14	(36 621,14)	230,8%
		13	SMAR - Integração nova inst.e melhorias	Fornecimento	15 000,00	11 043,68	3 956,32	73,6%
		15	Equipamento de desobstrução	Fornecimento	350 000,00	0,00	350 000,00	N.R.
		16	Dispos. medição e monitorização	Fornecimento	35 000,00	2 682,56	32 317,44	7,7%

18	Melhorias ETAR Frossos-CC, equip, inst, eletr, aut.	Fornecimento	233 450,00	93 043,73	140 406,27	39,9%
	TOTAL DO PROGRAMA 201		1 780 384,00	481 634,04	1 298 749,96	27,1%
203	COLECTA - ALTA					
01	Eliminação aflúncias indevidas (ZMC, equipamento)	Fornecimento	131 250,00	0,00	131 250,00	N.R.
	TOTAL DO PROGRAMA 203		131 250,00	0,00	131 250,00	N.R.
204	COLECTA - BAIXA					
01	Obras AD - Construção coletores	Adm. directa	25 000,00	19 501,53	5 498,47	78,0%
03	Obras AD - Constr. ramais (cedência) (desfavorecidos)	Adm. directa	0,00	49 548,69	(49 548,69)	N.R.
04	Obras AD - Remodelação coletores	Adm. directa	25 000,00	11 111,84	13 888,16	44,4%
05	Ampliação rede drenagem - (POSEUR)	Empreitada	45 800,00	293 474,89	(247 674,89)	640,8%
06	Rede drenagem - ampliações (serviços)	Empreitada	127 575,00	259,20	127 315,80	0,2%
07	Redes drenagem - Ampliações (Outros)	Empreitada	0,00	39 959,77	(39 959,77)	N.R.
09	Rep. outras patologias diversas	Fornecimento	50 000,00	0,00	50 000,00	N.R.
	TOTAL DO PROGRAMA 204		273 375,00	413 855,92	(140 480,92)	151,4%
	TOTAL DO SANEAMENTO		2 185 009,00	895 489,96	1 289 519,04	41,0%
03	SETOR DE HIGIENE E LIMPEZA					
302	RESÍDUOS SÓLIDOS					
01	Contentores enterrados de 5m3	Fornecimento	0,00	484 277,93	(484 277,93)	N.R.
02	Contentores bilateral superfície 3 000 litros	Fornecimento	3 538,00	606 766,07	(603 128,07)	16978,6%
03	Contentores bilateral superfície 3 750 litros	Fornecimento	10 201,00	2 173 643,70	(2 163 442,70)	21308,1%
04	Contentores RU 1 100 litros	Fornecimento	25 920,00	573 337,45	(548 417,45)	2208,1%
05	Geradores	Fornecimento	2 000,00	0,00	2 000,00	N.R.
06	Suportes amovíveis indiferenciados	Fornecimento	500,00	2 435,40	(1 935,40)	487,1%
07	Gruas p/ viaturas RSU	Fornecimento	100 000,00	0,00	100 000,00	N.R.
08	Chassi c/ grua robót. e superest.p/compact.resíduo	Fornecimento	0,00	330 870,00	(330 870,00)	N.R.
	TOTAL DO PROGRAMA 302		142 259,00	4 170 330,55	(4 028 071,55)	2831,5%
303	VARREDURA					
01	Aspirador urbano eléctrico	Fornecimento	119 992,00	230 920,20	(110 928,20)	192,4%
03	Carrinhos de varredura	Fornecimento	10 500,00	0,00	10 500,00	N.R.
04	Papeleiras	Fornecimento	3 508,00	41 941,54	(38 333,54)	1162,5%
06	Viatura recolha monitos	Fornecimento	100 000,00	99 507,00	493,00	99,5%
07	Viaturas eléctricas Goupil G4	Fornecimento	0,00	184 426,20	(184 426,20)	N.R.
08	Aspirador de folhas	Fornecimento	0,00	8 607,54	(8 607,54)	N.R.
	TOTAL DO PROGRAMA 303		234 100,00	565 402,48	(331 302,48)	241,5%
	TOTAL DO SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA		376 359,00	4 735 733,03	(4 359 374,03)	1258,3%
04	DIVERSOS					
401	DIVERSOS					
02	Diversos	Fornecimento	211 079,00	51 049,57	159 029,43	28,5%
05	Sistema de gestão de indutores	Fornecimento	30 900,00	32 747,82	(1 847,82)	106,0%
06	Sistema gestão ocorrências SW	Fornecimento	40 310,00	32 976,30	7 333,70	81,6%
07	Sistema gestão caudas AA	Fornecimento	104 400,00	0,00	104 400,00	N.R.
08	Sistema gestão manutenção SW	Fornecimento	2 422,00	0,00	2 422,00	N.R.
09	Sistema gestão caudas AR	Fornecimento	43 200,00	0,00	43 200,00	N.R.
10	Sistema gestão documental	Fornecimento	4 425,00	17 225,22	(12 800,22)	389,3%
11	Sistema gestão de laboratórios	Fornecimento	31 500,00	0,00	31 500,00	N.R.
12	APP AGERE	Fornecimento	24 750,00	0,00	24 750,00	N.R.
13	Renovação da infraestrutura WW	Fornecimento	36 175,00	0,00	36 175,00	N.R.
14	Interligação Reservas/linhas com fibra ótica	Fornecimento	60 000,00	0,00	60 000,00	N.R.
15	Remodulação site SMARTrega	Fornecimento	5 000,00	0,00	5 000,00	N.R.
16	Aquis./renov.do parque informático	Fornecimento	10 000,00	86 039,96	(76 039,96)	860,4%
19	Aquis.viaturas ligeiras diversas	Fornecimento	155 350,00	207 645,96	(52 295,96)	133,7%
20	Implement. medidas de eficiência energética	Fornecimento	44 012,00	127 576,32	(83 564,32)	289,9%
21	Manutenção evolutiva SIG	Fornecimento	25 925,00	40 346,04	(14 421,04)	155,6%
24	Execução vedações Centro de Recolha do Caril	Fornecimento	0,00	3 174,00	(3 174,00)	N.R.
	TOTAL DO PROGRAMA 401		829 452,00	608 782,19	220 669,81	73,4%
	TOTAL DOS DIVERSOS		829 452,00	608 782,19	220 669,81	73,4%
	TOTAL GERAL		5 119 169,00	7 353 973,48	(2 234 804,48)	143,7%

Descrição	Orçamento	Execução	Execução Financeira Anual
TOTAL DAS ÁGUAS	1 728 349,00	1 113 968,30	64,5%
TOTAL DO SANEAMENTO	2 185 009,00	895 489,96	41,0%
TOTAL DO SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	376 359,00	4 735 733,03	1258,3%
TOTAL DOS DIVERSOS	829 452,00	608 782,19	73,4%
TOTAL GERAL	5 119 169,00	7 353 973,48	143,7%

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração



RECURSOS HUMANOS

A equipa de trabalho da AGERE terminou o exercício de 2019 com 523 colaboradores, em resultado das seguintes movimentações durante o ano:

- *Admissões: 35*
- *Cessações: 44*

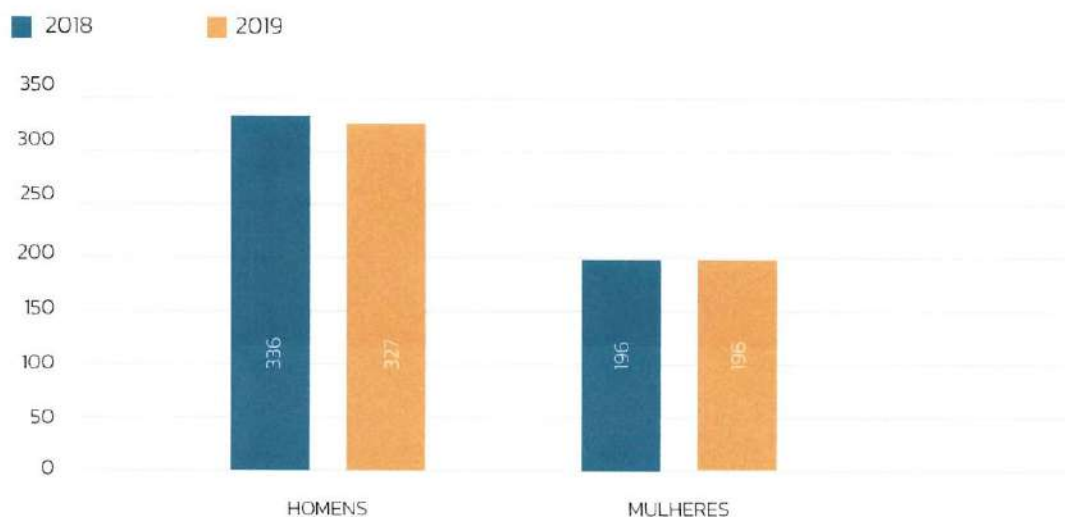
As cessações devem-se à aprovação do regime de aposentação (30%), denúncia do contrato por iniciativa dos colaboradores (32%), denúncia do contrato no período experimental (9%), caducidade do contrato (23%), abandono do lugar (5%) e licença sem retribuição (2%).

Distribuição por Género

A distribuição por género demonstra uma preponderância do sexo masculino com 62,52% dos colaboradores, enquanto o sexo feminino tem uma representação de 37,48%. Este resultado mantém a representatividade masculina versus feminina dos anos anteriores. Em todos os processos de seleção desenvolvidos, a AGERE empenha-se em garantir igualdade de oportunidade entre homens e mulheres.

DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO

GRÁFICO 12





Distribuição por grupo funcional

A distribuição por grupo profissional dos efetivos continua a incidir maioritariamente no grupo de assistente operacional, pois é neste grupo que está incluída a maioria dos colaboradores afetos às atividades de recolha de resíduos e ambiente urbano.

DISTRIBUIÇÃO POR GRUPO FUNCIONAL

TABELA 23

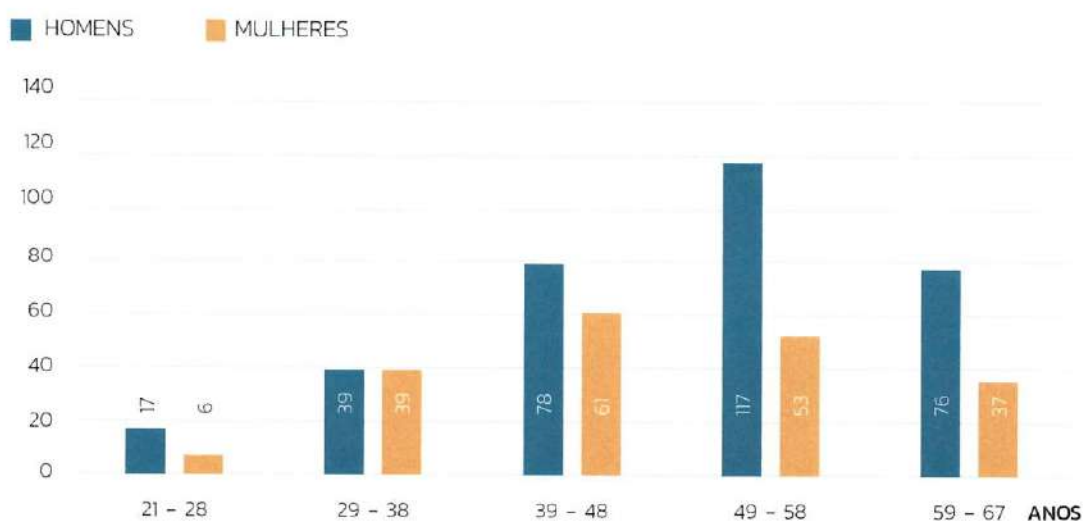
Grupo Funcional	Homens	Mulheres	Total
Administrador	1	1	2
Assistente Operacional	280	123	403
Assistente Técnico	26	36	62
Dirigente	7	12	19
Técnico Superior	13	24	37
	327	196	523

Idade

A média de idades dos colaboradores da AGERE em 31 de dezembro de 2019, era de 49 anos, distribuída pelos seguintes níveis etários:

IDADE DOS COLABORADORES

GRÁFICO 13

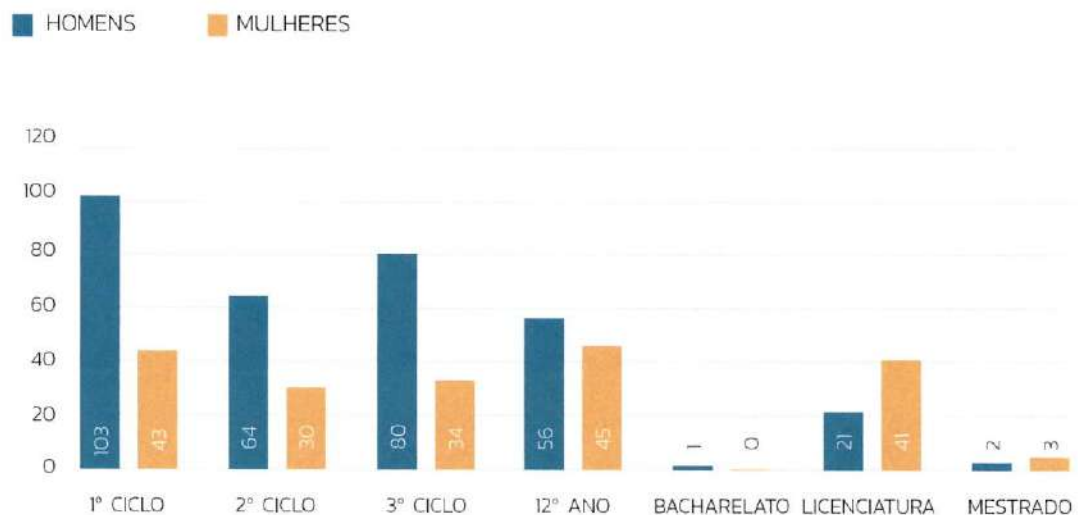


Habilitações

A estrutura de recursos humanos mantém-se pouco habilitada, pois cerca de 27,92% apenas possui o 1º ciclo do ensino básico e 17,97% possui o 2º ciclo do ensino básico, correspondente essencialmente a pessoal do grupo de assistente operacional, que exercem predominantemente funções na atividade ambiente urbano. É de realçar que 11,85% dos recursos humanos da AGERE são licenciados, existindo diversos colaboradores que efetuaram ou estão a efetuar pós-graduações ou mestrados.

HABILITAÇÕES DOS COLABORADORES

GRÁFICO 14



Tipo de Vínculo

O tipo de vínculo assume na AGERE características específicas, tendo em conta os colaboradores do Município que se encontram a trabalhar na Empresa.

Os colaboradores municipais estão em regime de cedência de interesse público (requisição à CMB) ou de comissão de serviço e representam o segundo maior número na estrutura de vínculo da AGERE. Quanto aos colaboradores do regime privado dividem-se entre contrato por tempo indeterminado e por termo certo, o primeiro grupo com maior expressão, seguido da cedência de interesse público.

TIPO DE VÍNCULO

TABELA 24

Vínculo	Homens	Mulheres	Total
Cedência de Interesse Público	134	51	185
Comissão de Serviço	23	23	46
Contrato p/Tempo Indeterminado	147	102	249
Membro Conselho Administração	1	1	2
Termo Certo	22	19	41
Total	327	196	523



Formação e Desenvolvimento Profissional

A formação profissional, enquanto instrumento de valorização das competências técnicas, sociais e de gestão dos colaboradores e um dos pilares da política de gestão de recursos humanos da AGERE assente no binómio envolvimento e desenvolvimento.

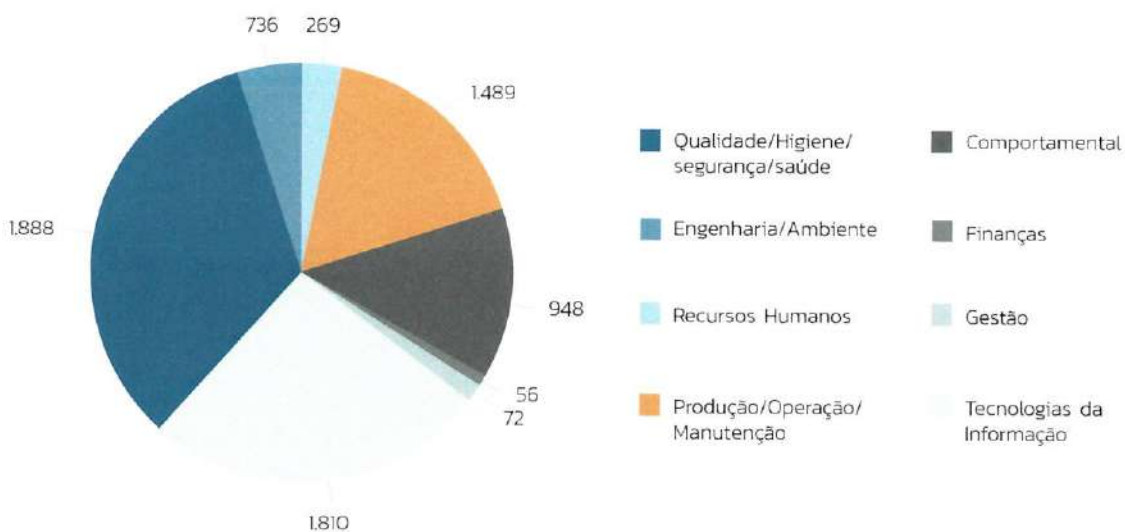
Neste âmbito, encontram-se consolidadas as rotinas de formação e desenvolvimento dos colaboradores, cujos conteúdos se encontram alinhados com o objetivo estratégico "Promover a capacitação e motivação dos colaboradores".

Em 2019, a AGERE realizou 89 ações de formação, gerando um volume total de formação de 7.268 horas, envolvendo 296 colaboradores, com uma taxa de execução de 342%.

A distribuição, em horas, por área de formação é a seguinte:

HORAS POR ÁREA DE FORMAÇÃO

GRÁFICO 15



Para execução da formação profissional aos colaboradores, a AGERE estabeleceu o primado da formação interna – considera-se formação interna a dinamizada diretamente pela Agere, EM embora podendo recorrer a entidades formadoras externas – com o duplo objetivo de diminuir os custos de execução da formação e garantir maior alinhamento entre os conhecimentos transmitidos e as reais necessidades de formação. Em 2019, o volume de formação interna foi de 21,55% do total de formação executada.



Absentismo

A taxa de absentismo global em 2019 (13,68%) diminuiu face ao valor registado no ano anterior (15,91%), tendo diminuído nas rubricas doença, acidentes de trabalho, outras ausências e atividade sindical, conforme se pode verificar na tabela seguinte:

ABSENTISMO

TABELA 25

Tipos de Ausência	2019	2018
Doença	10,35	11,90
Acidentes de Trabalho	1,78	2,46
Outras Ausências	0,55	0,58
Parentalidade	0,63	0,61
Atividade Sindical	0,28	0,29
Trabalhador-Estudante	0,10	0,07
TOTAL/ANO	13,68%	15,91%

Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho

A AGERE assegura aos seus colaboradores as condições de segurança, higiene e saúde em todos os aspetos relacionados com o trabalho, tendo em conta os princípios gerais de prevenção.

A garantia das condições de trabalho é um dos pilares da estratégia da AGERE. A minimização do número de acidentes de trabalho, com base na mitigação das condições de risco e na sensibilização e formação do colaborador para a adoção das medidas preventivas e de proteção, é fator preponderante para o sucesso.

No ano 2019 promoveu-se a ginástica laboral para todos os colaboradores das áreas operacionais.

Sinistralidade Laboral

Em 2019 verificaram-se 41 acidentes de trabalho, menos 9 (18%) que em 2018:

ACIDENTES DE TRABALHO

TABELA 26

Estabelecimento	2016	2017	2018	2019	Total
Centro Operacional	41	51	45	33	170
ETA	1	2	3	4	10
ETAR	0	0	0	0	0
Sede	7	10	2	4	23
TOTAL	49	63	50	41	203

Conforme se depreende da análise do quadro anterior, o estabelecimento Centro Operacional, é o local onde se verificam mais acidentes de trabalho ao longo do horizonte



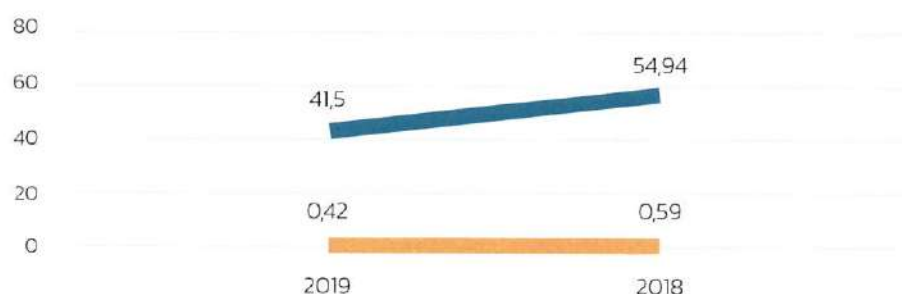
temporal definido. É importante referir que, neste estabelecimento, os valores referenciados, são na sua maioria, colaboradores da Recolha de Resíduos e Ambiente Urbano (78%).

Relativamente aos índices de sinistralidade, constatou-se uma diminuição dos valores relativamente ao ano anterior, conforme demonstrado no gráfico seguinte:

ÍNDICES DE SINISTRALIDADE

GRÁFICO 16

■ ÍNDICE DE FREQUÊNCIA ■ ÍNDICE DE GRAVIDADE



Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva

A AGERE procura uma melhoria constante dos seus níveis de segurança, nomeadamente através do constante investimento na prevenção e proteção dos colaboradores, dos quais destacamos a aquisição de equipamentos de proteção individual (fardamento, botas, luvas, máscaras, proteção solar, capacetes, etc.) e coletivos (sinalização temporária, iluminação de emergência, extintores, sinalética de segurança e emergência, etc.), tendo por referência a análise e a implementação de medidas para redução dos riscos identificados na avaliação de riscos aos locais de trabalho. Ressalva-se ainda nesta matéria, a manutenção preventiva relativamente dos equipamentos de segurança contraincêndios de forma a garantir a sua operacionalidade, assim como a inspeção e calibração de equipamentos associados à Segurança.

Medicina do Trabalho

A existência da Medicina do Trabalho, para além da obrigatoriedade imposta por Lei, também se torna absolutamente conveniente e necessária, sob a perspetiva da proteção da saúde e da própria satisfação profissional.

Durante 2019, no total foram efetuados 52 exames de admissão, 483 exames periódicos e 190 exames ocasionais. Neste contexto garantiu-se a realização de 725 consultas e 542 exames complementares.

No âmbito da promoção da saúde, à semelhança de anos anteriores, são realizados sempre que os colaboradores assim o entendam, controlo de colesterol, glicose e tensão arterial.

Ainda neste âmbito, a AGERE promoveu uma Campanha de Vacinação da Gripe a todos os colaboradores.

Medicina Preventiva e Curativa

Os serviços de Medicina Preventiva e Curativa, consistem na realização de consultas de clínica geral aos colaboradores da AGERE.

Este serviço beneficia sem dúvida a saúde e qualidade de vida dos Colaboradores, evitando deslocações ao médico assistente e as inevitáveis ausências prolongadas, que estas deslocações implicam.

As consultas têm como principal objetivo a resolução de problemas súbitos, prescrição de receitas e aconselhamento médico sobre práticas de saúde.

A vontade demonstrada pela Empresa tem sido determinante em manter este projeto de Medicina Preventiva e Curativa.

De forma resumida, sintetizamos os dados gerais dos recursos humanos da AGERE:

SÍNTESE DE INDICADORES DOS RECURSOS HUMANOS

TABELA 27

Síntese de indicadores	Unidade	2019	2018
Colaboradores	Nº	523	532
Taxa de Absentismo	%	13,68	15,91
Índice de Frequência	%	41,50	54,94
Índice de Gravidade	%	0,42	0,59
Nº Horas Formação Ministrada	horas	7.268	4.049

ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

A análise económica e financeira apresentada neste capítulo procura resumir os resultados e a situação financeira e patrimonial alcançada pela AGERE, no ano de 2019, devendo ser lida em conjugação com as Demonstrações Financeiras do período e as respetivas notas anexas.

SITUAÇÃO ECONÓMICA

Os resultados apresentados pela AGERE nas suas demonstrações financeiras são influenciados pelos ganhos operacionais que têm evoluído de forma estável e gradual na atividade da Empresa.

O resultado líquido de 2019 ascendeu a 6,6 milhões de euros, registando um aumento de cerca de 6,37% relativamente ao resultado líquido verificado em 2018.

RESULTADO LÍQUIDO [€]

GRÁFICO 17



Apesar do peso relevante do valor das amortizações (22,99%) na estrutura de gastos e perdas operacionais, o Resultado Operacional cifra-se em 9,1 milhões de euros positivos, mais 6,35% do que o ano anterior.

Este aumento dos resultados é justificado pelo aumento dos resultados operacionais conjugado com a diminuição dos juros e gastos similares suportados e contrabalançado com o aumento do imposto sobre o rendimento do período.

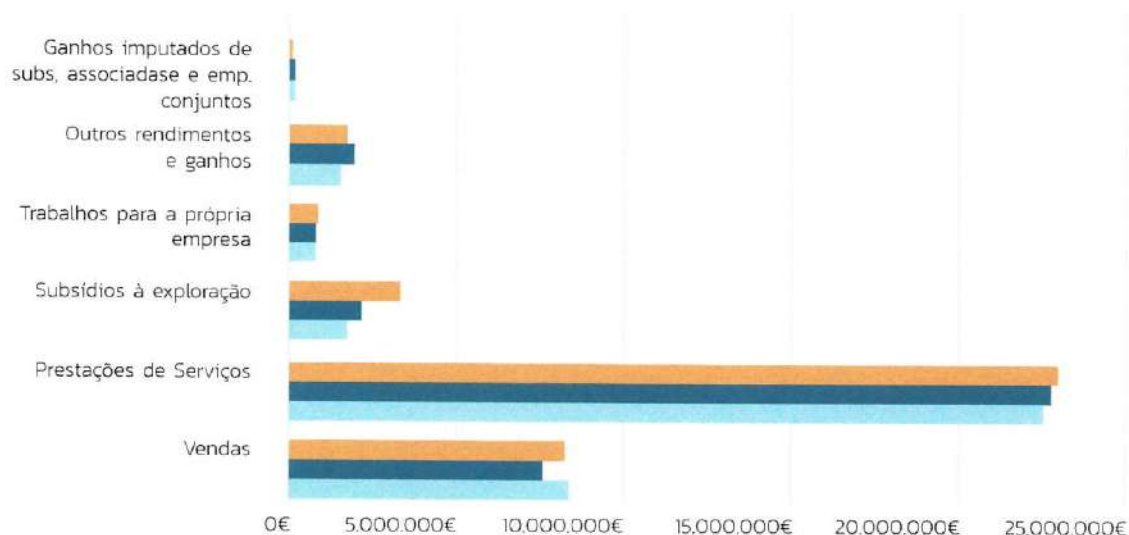
O EBITDA registou 15,5 milhões de euros, tendo aumentado cerca de 919 mil euros, justificado pelo aumento do volume de negócios e dos subsídios à exploração contrabalançado pelos gastos com pessoal.

O cash-flow operacional atingiu, em 2019, os 7,6 milhões de euros o que representa um decréscimo de 16,19% face ao ano anterior.



RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS

GRÁFICO 18



	Vendas	Prestações de Serviços	Subsídios à exploração	Trabalhos para a própria empresa	Outros rendimentos e ganhos	Ganhos imputados de subs, associadas e emp. conjuntos
2019	7.883.489€	23.442.929€	3.081.783€	479.850€	1.702.552€	6.117€
2018	7.622.739€	23.100.580€	2.156.347€	435.846€	1.781.301€	64.629€
2017	7.897.608€	22.582.697€	1.725.254€	435.016€	1.595.730€	62.865€

O gráfico demonstra que os rendimentos e ganhos operacionais têm evoluído de forma estável e gradual nas diversas atividades da Empresa. Aumentaram 4,07% registando 36,6 milhões de euros em comparação com os 35,2 milhões de euros do ano transato.

O volume de negócios em 2019 ascendeu a 31,3 milhões de euros, o que significou um aumento de 603 mil euros (1,96%) face a 2018.

VOLUME DE NEGÓCIOS [€]

GRÁFICO 19





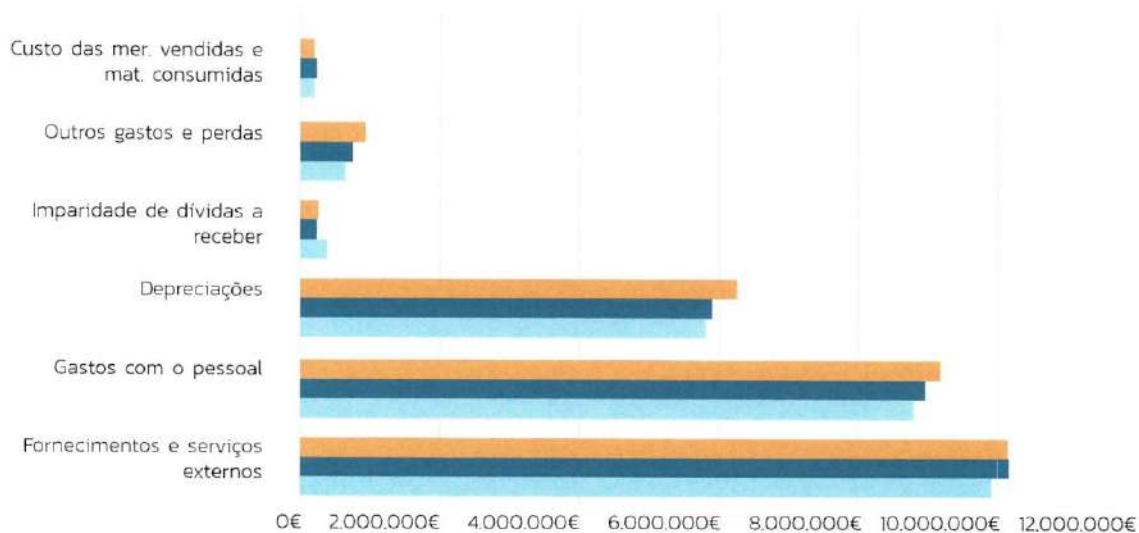
Os rendimentos e ganhos operacionais com maior destaque são os relativos ao consumo de água (tarifas fixas e variáveis), seguem-se os ganhos relacionados com a drenagem de águas residuais (tarifas fixas e variáveis) e por último os ganhos com as tarifas de resíduos.

Os subsídios à exploração, que englobam, em grande parte, o subsídio atribuído pelo Município de Braga à AGERE para que possa fazer face aos gastos com a exploração da atividade de recolha de resíduos e ambiente urbano, aumentaram 925 mil euros relativamente ao ano transato, contabilizados e ainda não recebidos. Estão a ser desenvolvidas um conjunto de iniciativas a fim de ser possível a submissão dos mesmos a Visto do Tribunal de Contas.

Outro rendimento e ganho que merece destaque é a rubrica dos trabalhos para a própria entidade. São ganhos que decorrem da execução de obras por administração direta, sobretudo relativas à construção de pequenas extensões de redes de água e de saneamento de águas residuais, e substituição de algumas condutas antigas, os quais, segundo os princípios contabilísticos em vigor, devem ser considerados como um ganho ou benefício económico do ano em que a Empresa incorre os gastos.

EVOLUÇÃO DOS GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS

GRÁFICO 2D



	Fornecimen- tos e serviços externos	Gastos com o pessoal	Depreciações	Imparidade de dívidas a receber	Outros gastos e perdas	Custo das merc. vendidas e matérias consumidas
2019	10.481.464€	9.298.636€	6.311.224€	191.365€	940.138€	226.233€
2018	10.498.056€	8.895.436€	5.938.809€	179.968€	786.649€	261.066€
2017	9.811.230€	8.721.135€	5.909.607€	225.688€	827.604€	194.035€



Os gastos e perdas operacionais aumentaram 3,35% em 2019 relativamente ao período homólogo, correspondendo a um aumento de 889 mil euros devido essencialmente ao aumento dos gastos com o pessoal e gastos com depreciações.

Em 2019 os gastos com o pessoal representam 33,88% dos gastos e perdas operacionais, e aumentaram 4,53% relativamente a 2018. A concatenação de alguns fatores, como o aumento das rubricas remuneração principal, subsídios de férias e de natal e encargos sobre remunerações (devido ao aumento salarial de alguns colaboradores), bem como o aumento dos montantes pagos a título de trabalho extraordinário, de seguro de acidentes de trabalho e doenças profissionais e subsídio de refeição estão na origem do aumento desta rubrica.

Os fornecimentos e serviços externos são um gasto com grande expressão na Empresa, pois representam 38,19% do total de gastos e perdas, e face a 2018 diminuíram 0,16%. Envolvem uma variedade de itens, que vão desde o consumo de eletricidade, especialmente dos equipamentos de elevação e bombagem de águas e de águas residuais, à operação e manutenção de algumas infraestruturas de água e águas residuais, à prestação de serviços de remoção e encaminhamento de resíduos, à subcontratação de serviços da impressão da faturação (finishing), ao aluguer do sistema informático comercial, ao aluguer operacional de algumas viaturas (renting), ao consumo de combustível de toda a frota e a reparações e conservações diversas de equipamentos básicos, de transporte e administrativos, entre outros, ao serviço da Empresa. Estão também incluídos, os consumos destinados a trabalhos para a própria Empresa (que são compensados com ganhos de igual natureza).

Em resumo, destacamos as principais variações face a 2018:

- *diminuição de 248 mil euros na rubrica eletricidade essencialmente devido à diminuição do preço de energia elétrica contrabalançado com o aumento dos Kw consumidos;*
- *aumento de 98 mil euros na rubrica trabalhos especializados, devido essencialmente ao aumento dos gastos referentes à deposição dos resíduos indiferenciados, ao serviço de gestão do parque de contadores e ao serviço de gestão de alarmes, ao serviço de contact center e dos gastos relativos à inspeção de ramais domiciliários contrabalançado pela diminuição dos gastos referente à operação da ETAR;*
- *aumento de 123 mil euros na rubrica conservação e reparação, devido fundamentalmente ao aumento dos gastos referentes ao contrato de operação e manutenção das infraestruturas de água;*
- *aumento de 28 mil euros na rubrica combustíveis devido essencialmente ao aumento do preço do gasóleo, mas também devido ao aumento dos litros consumidos;*

[Handwritten signature]
13/4

As depreciações aumentaram 6,27% relativamente ao período homólogo, essencialmente devido aos ativos fixos adquiridos para o novo sistema de recolha de resíduos urbanos.

Conforme referido no anexo, no ano de 2019, foram constituídas perdas por imparidades para dívidas a receber de clientes, depois de efetuadas todas as diligências tendentes à sua boa cobrança e mantendo-se as mesmas por cobrar, estas foram consideradas de difícil recuperação.

EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS FINANCEIROS

GRÁFICO 21



Os gastos financeiros reduziram 27 mil euros (8,52%) e representam 1,04% dos gastos totais da Empresa. Realçamos que os juros dos empréstimos bancários (excluindo os juros dos *leasings*) diminuíram 34 mil euros (-11,34%), refletindo a diminuição das taxas de juro e o reembolso dos empréstimos (1,6 milhões de euros). Os rendimentos financeiros diminuíram para 31 mil euros, uma vez que houve uma diminuição de 4 mil euros dos juros de mora.

SITUAÇÃO PATRIMONIAL E FINANCEIRA

A AGERE apresenta um total de Balanço de 142,7 milhões de euros.

O capital próprio cifra-se em 74,7 milhões de euros que contempla: a) 39,0 milhões de euros de capital social; b) prémios de emissão, reservas legais, outras reservas, resultados transitados, ajustamentos e resultado líquido que juntos perfazem os 35,7 milhões de euros.

BALANÇO

TABELA 26

[unidades: €]	2019	2018
Ativos não correntes	117.344.391	117.422.060
Ativos correntes	25.389.832	22.225.531
TOTAL DO ATIVO	142.734.222	139.647.591
Capital Social	39.000.000	39.000.000
Reservas e outros ajustamentos	29.049.714	29.290.349
Resultado líquido do exercício	6.635.805	6.238.137
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO	74.685.518	74.528.486
Passivos não correntes	32.469.613	33.445.326
Passivos correntes	35.579.091	31.673.779
TOTAL DO PASSIVO	68.048.704	65.119.105
TOTAL DO PASSIVO E DO CAPITAL PRÓPRIO	142.734.222	139.647.591

O total de ativo líquido é de 142,7 milhões de euros e aumentou 2,21% face a 2018. Este aumento foi impulsionado pelo aumento das rubricas de ativos fixos tangíveis e dos outros créditos a receber contrabalançado pela diminuição das participações financeiras e caixa e depósitos bancários.

O total do passivo é de 68,0 milhões de euros e aumentou 4,50%, justificado essencialmente pelo aumento da rubrica financiamentos obtidos e acionista/sócios contrabalançado pela diminuição do ajustamento em subsídios ao investimento e fornecedores.

RÁCIOS

TABELA 29



	2019	2018
INDICADORES ECONÓMICOS		
Rentabilidade Cap. Próprios [%]	0,09	0,08
Rentabilidade Volume Negócios [%]	0,21	0,20
Rentabilidade Ativo Total [%]	0,05	0,04
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO		
Autonomia Financeira [%]	0,52	0,53
Liquidez Geral [%]	0,77	0,76
Liquidez Reduzida [€]	0,76	0,75
Liquidez Imediata [%]	0,02	0,04
Solvabilidade [%]	1,10	1,14
Cobertura de Imobilizado [%]	0,91	0,92
Cash-flow Bruto [€]	12.947.029	12.176.946
Cash-flow Operacional [€]	15.458.885	14.540.267
Fundo de Maneio Líquido [€]	-10.189.259	-9.448.248

Analisando os indicadores que consideramos mais relevantes, constatamos que o aumento do capital próprio, resulta do aumento das reservas legais, das outras reservas e do resultado líquido do período contrabalançado pela diminuição da rubrica dos ajustamentos / outras variações no capital próprio tendo, também, aumentado o ativo total.

O rácio de autonomia financeira desceu ligeiramente relativamente ao período homólogo registando 52%, continuando a não pôr em perigo, ao não atingir aquilo que são considerados tecnicamente os limites para uma margem de segurança ou de independência financeira (a autonomia financeira deverá situar-se acima de 20%). Por sua vez, o rácio de solvabilidade (na ótica dos capitais próprios) reduziu de 114% para 110%, situando-se também, acima do nível considerado de segurança. Embora na ótica dos capitais permanentes o rácio de solvabilidade atinja os 301%, pelo que é inequívoca a segurança no cumprimento dos seus compromissos de médio e longo prazo, situando-se este rácio até acima dos valores médios normais.

A liquidez geral aumentou, porque o aumento do ativo corrente foi superior ao aumento do passivo corrente, e situa-se num nível considerado adequado para a atividade da Empresa. Este entendimento é corroborado pelo facto de o prazo médio de pagamento continuar a ser relativamente baixo, o que demonstra que a empresa não tem dificuldade em cumprir com os seus compromissos perante os seus fornecedores.

O aumento do passivo corrente, contribuiu diretamente para a diminuição do fundo de maneio.

FLUXOS DE CAIXA

TABELA 30

	2019	2018
Fluxos de caixa operacionais [€]	7.565.464	9.027.074
Fluxos de caixa de investimento [€]	-1.862.782	-2.087.397
Fluxos de caixa de financiamento [€]	-6.205.146	-7.768.724
Variação de caixa e seus equivalentes [€]	-502.464	-829.047
Caixa e seus equivalentes no início período [€]	1.029.459	1.858.506
Caixa e seus equivalentes no fim período [€]	526.995	1.029.459

Os fluxos de caixa operacionais diminuíram 1,5 milhões de euros face a 2018, apesar do aumento verificado na rubrica recebimento de clientes. O imposto sobre o Rendimento também diminuiu, mas ambos efeitos, não foram suficientes para contrabalançar os aumentos verificados nas rubricas pagamentos a fornecedores, pagamentos ao pessoal e outros recebimentos/pagamentos relativos à atividade operacional.

Os fluxos de caixa de investimento aumentaram em 2019 devido à diminuição dos pagamentos referentes a ativos fixos tangíveis contrabalançado pela diminuição dos recebimentos referentes a subsídios ao investimento.

Os fluxos de caixa das atividades de financiamento aumentaram, devido ao aumento dos recebimentos de financiamentos obtidos contrabalançado pelo aumento dos pagamentos referentes a dividendos e financiamentos obtidos.

PRAZOS MÉDIOS

TABELA 31

	2019	2018
Prazo médio de recebimentos [dias]	94	92
Prazo médio de pagamentos [dias]	61	95

O rácio do prazo médio de recebimentos (PMR) é de 94 dias, e está a ser calculado com a inclusão dos clientes de cobrança duvidosa, motivo pelo qual este rácio apresenta prazos de recebimentos elevados. No entanto, se excluirmos os clientes de cobrança duvidosa, com saldos muito antigos, o prazo médio de recebimentos da AGERE, que reflete a atividade corrente, é de apenas 52 dias.

O prazo médio de pagamentos (PMP) reduziu 34 dias, situando-se em 61 dias. Significa que a Empresa cumpre os prazos de pagamento acordados com os fornecedores, não tendo pagamentos em mora considerada grave.

Os valores dos indicadores de rentabilidade espelham, na globalidade, um ligeiro aumento da capacidade económica da Empresa face a 2018 impulsionados pelo aumento do resultado líquido.

O valor de cash-flow, ou autofinanciamento, o qual nos dá uma perceção ou indicação da capacidade real de libertação de fundos da atividade operacional da Empresa para outras finalidades, como por exemplo, o investimento, registou excelentes resultados e tem evoluído de forma estável em torno dos 12 milhões de euros.

De forma resumida, sintetizamos os elementos económico financeiros:



SÍNTESE DOS ELEMENTOS ECONÓMICO FINANCEIROS

TABELA 32

Síntese de indicadores	Unidade	2019	2018
Volume de Negócios	€	31.326.418	30.723.319
EBITDA	€	15.458.885	14.540.267
Resultado Operacional [EBIT]	€	9.147.661	8.601.458
Resultado Líquido	€	6.635.805	6.238.137
Cash-flow [fluxos de caixa das ativ. operacionais]	€	7.565.464	9.027.074
Margem EBITDA	%	49,35	47,33
Total do ativo	€	142.734.222	139.647.591
Total do passivo	€	68.048.704	65.119.105
Capital próprio	€	74.685.518	74.528.486
Autonomia Financeira	%	52,32	53,37
ROE [Rentabilidade dos Capitais Próprios]	%	8,88	8,37
Investimento realizado no período	€	7.353.973	5.722.195