

RELATÓRIO & CONTAS  
2020





**AGERE – EMPRESA DE ÁGUAS,  
EFLUENTES E RESÍDUOS  
DE BRAGA – EM**

Pessoa coletiva: 504 807 692

Capital Social: 39.000.000 euros

Matriculada na 1.ª Cons. do Reg. Com. de Braga

Sede: Praça Conde de Agrolongo, 115 – 4700-312 Braga

geral@agere.pt // www.agere.pt

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Dr. Rui Manuel de Sá Morais

**PRESIDENTE**

Dr. António Jorge Almeida da Silva

**ADMINISTRADOR**

Eng.ª Paula Nívea Nunes Campos

**ADMINISTRADORA**

**ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO**

**FISCAL ÚNICO**

G. Castro, R. Silva, A. Dias & F. Amorim, SROC, Lda.

**REPRESENTADO POR**

Dr. Gaspar Vieira de Castro

Dr.ª Fátima Cristina dos Santos Amorim B. Gonçalves

**SUPLENTE DO FISCAL ÚNICO**

Dr.ª Anabela Barbosa Dias




O Conselho de Administração da AGERE, apresenta o Relatório e Contas do exercício de 2019 e a proposta de aplicação de resultados, aprovados em reunião de 8 de Maio de 2020.

No cumprimento do disposto nos art.º 65 e 66 CSC e art.º 33 dos Estatutos, são elencados os seguintes documentos de Prestação de Contas:

- *Relatório do Conselho de Administração e proposta de aplicação de resultados;*
- *Relatório sobre a execução anual do plano plurianual de investimentos;*
- *Relação das participações no capital das sociedades;*
- *Balanço,*
- *Demonstração de Resultados;*
- *Anexo ao Balanço e Demonstração de Resultados,*
- *Demonstração dos Fluxos de Caixa;*
- *Parecer do Fiscal Único;*
- *Certificação Legal de Contas;*

Os documentos de prestação de contas, que agora se apresentam, foram elaborados de acordo com os princípios contabilísticos da continuidade, consistência, custo histórico, da prudência, da substância sobre a forma, da materialidade e da especialização dos exercícios, segundo o qual os rendimentos e os gastos são reconhecidos quando obtidos ou incorridos, independentemente do seu recebimento ou pagamento.

## ÍNDICE

<b>MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>A EMPRESA</b>	<b>10</b>
MISSÃO, VISÃO E POLÍTICA DE GESTÃO	10
ESTRUTURA DO CAPITAL	13
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	14
REGIME JURÍDICO	15
PRÉMIOS, RECONHECIMENTOS E CERTIFICAÇÕES	17
PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS	20
<b>O NEGÓCIO</b>	<b>28</b>
ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO	28
ENQUADRAMENTO DO SETOR	33
A ATIVIDADE	38
Abastecimento de Água	38
Saneamento de Águas Residuais	46
Resíduos e Limpeza Urbana	51
Centro de Recolha Oficial	53
Serviço ao Cliente	55
Sistemas de Informação	61
Sistemas de Informação Geográfica	62
Gestão de Ativos	63
Comunicação	64
Qualidade, Ambiente e Segurança	69
<b>INVESTIMENTO</b>	<b>71</b>
OBRAS EXECUTADAS	73
EXECUÇÃO ANUAL DO PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS	75



<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>79</b>
<b>ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA</b>	<b>86</b>
SITUAÇÃO ECONÓMICA	86
SITUAÇÃO PATRIMONIAL E FINANCEIRA	91
<b>PERSPETIVAS FUTURAS</b>	<b>96</b>
<b>PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS</b>	<b>98</b>
<b>RELAÇÃO DAS PARTICIPAÇÕES NO CAPITAL DE SOCIEDADES</b>	<b>100</b>
<b>DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS</b>	<b>101</b>
DEMONSTRAÇÃO DA POSIÇÃO FINANCEIRA	101
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS	102
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR FUNÇÕES	103
DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA	104
DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO	105
ANEXO	106
 <b>RELATÓRIO E PARECER DO FISCAL ÚNICO</b>	
<b>CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS</b>	

## **MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**



No cumprimento legal e do estatutariamente estabelecido, vem o Conselho de Administração da AGERE apresentar o Relatório & Contas correspondente ao exercício de 2019. Este, assinala os vinte anos comemorativos da Empresa e a implementação no Concelho de Braga, de um sistema inovador e único para a recolha dos resíduos urbanos.

Mais do que o simples exercício anual, o Relatório & Contas de 2019 encerra em si o fecho de um ciclo de gestão na AGERE. Desta forma, é fundamental fazer uma análise de todos os progressos significativos que se materializaram na gestão da água, efluentes e resíduos no Município de Braga, que teve como base os princípios de serviço público, de equilíbrio económico-financeiro, de eficiência operacional, e de responsabilidade social e ambiental.

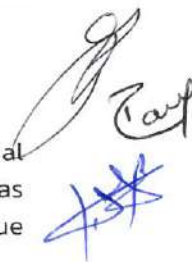
Foi com plena consciência do carácter de serviço público essencial, que o abastecimento de água, o saneamento de águas residuais, e a recolha de resíduos urbanos assumem, que a AGERE direcionou o seu foco para todas as partes interessadas, com o intuito de atingir a excelência na satisfação das suas necessidades e na antecipação das suas expectativas.

Destacamos alguns acontecimentos que marcaram este ano de atividade.

O ano de 2019 ficou vincadamente marcado pelos vinte anos da Empresa ao serviço dos Bracarenses, facto assinalado com a introdução da efeméride na própria identidade corporativa. Sob o lema "20 anos a cuidar do concelho de Braga", foi realizada uma sessão comemorativa no Theatro Circo com a apresentação do livro "História do abastecimento de água a Braga", da autoria de José Lopes Cordeiro sobre a história dos 100 anos de abastecimento à Cidade. Fica marcado também, pela implementação do novo sistema de recolha dos resíduos urbanos. Com um investimento de cerca de seis milhões de euros, este sistema permite realizar de uma forma mais rápida, eficaz e sustentável a recolha de resíduos urbanos. Trata-se de um investimento na modernização do sistema de recolha, com benefícios para o meio ambiente e para a saúde pública.

Valorizamos o papel que temos na comunidade onde estamos inseridos, assumindo uma postura didática e sensibilizadora junto da população com diversas campanhas e iniciativas. Assim, continuamos a promover o incentivo do consumo da água da rede, com a campanha "Beba água da torneira... naturalmente", destacando-se a distribuição de garrafas reutilizáveis aos colaboradores do universo municipal, e o lançamento da campanha de adesão ao débito direto e à fatura eletrónica, no último trimestre do ano, com 928 adesões ao débito direto e 737 adesões à fatura eletrónica. Desta forma, pretende-se sensibilizar a população em geral, mas em especial os mais novos, para a qualidade da água disponibilizada e que revela índices de excelência na sua qualidade, promovendo assim o seu consumo mantendo o seu uso racional.





O ano 2019 ficou marcado também, pela mudança de imagem do Centro de Recolha Oficial (CRO), 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.

No plano económico-financeiro, a AGERE fechou o presente exercício económico com a sua situação consolidada, sempre com o objetivo de alinhar três vetores principais: o equilíbrio entre a sustentabilidade económica dos sistemas, a qualidade dos serviços prestados e a salvaguarda dos interesses e direitos dos cidadãos no fornecimento de bens e serviços essenciais.

Os resultados foram melhores do que em 2018, ano em tivemos uma redução do tarifário e um aumento do número de clientes. Em 2019 superamos na generalidade estes resultados fazendo crescer a nossa atividade. Congratulamo-nos com a implementação do novo sistema de recolha de resíduos urbanos e com o aumento do número de clientes, levando o nosso serviço a mais famílias e a mais empresas.

Destaca-se também a execução do plano de investimentos com cerca de sete milhões de euros realizados, correspondendo a 143,66% da taxa de execução e abrangendo todas as atividades da Empresa.

A AGERE procura sempre o equilíbrio entre rendimentos e gastos no sentido de reduzir os gastos operacionais, maximizar a eficiência e a rentabilidade nos serviços prestados, criando valor para os acionistas. Destacam-se nesta estratégia, os ganhos operacionais decorrentes da redução da água não faturada, da redução das afluências indevidas, e do aumento da eficiência energética de instalações.

Prosseguiu a sua estratégia de redução de perdas de água, continuando a investir em recursos e equipamentos, mantendo-se no patamar de excelência das melhores práticas do setor com um resultado de apenas 13,76% de água não faturada, o que demonstra o longo caminho percorrido até aqui.

Ao nível do tratamento das águas residuais, no que diz respeito à ETAR de Frossos (Sistema Cidade), responsável pelo tratamento de 73% da totalidade de efluentes produzidos no Município, esta encontra-se já no seu limite de capacidade tanto ao nível de caudal como de cargas poluentes. A AGERE, uma vez esgotado o espaço físico para a sua ampliação, tem já desenvolvida uma estratégia de aumento de capacidade de tratamento deste Sistema, que passa pela construção de um emissário de grande diâmetro e uma nova ETAR na Bacia Este. Este grande projeto assegurará o reforço da capacidade de drenagem e tratamento da cidade e zonas contíguas, permitindo um aumento da gestão do risco, ao dividir o caudal por duas bacias hidrográficas distintas.

Melhoramos a nossa Empresa na resposta a novos desafios, renovamos o Balcão Digital, executamos uma nova aplicação de gestão documental, e implementamos aspetos relacionados com a ciber segurança, segurança da informação e tratamento de dados pessoais. Renovamos todas as nossas certificações no âmbito da qualidade, ambiente, energia, saúde e segurança no trabalho e laboratório de ruído. Melhoramos a qualidade da água, tendo recebido uma vez mais o selo de qualidade da Entidade Reguladora dos Serviços



de Água e Resíduos (ERSAR). A divulgação do estudo de benchmarking da entidade reguladora, coloca, novamente, a água da rede pública de Braga entre as mais baratas do país e entre as que têm mais qualidade, bem como o seu serviço de distribuição entre os mais eficientes e os que registam menos falhas e perdas, coroando desta forma o esforço feito pela AGERE na melhoria dos serviços prestados aos seus clientes.

Na comunicação com as partes interessadas, em especial com os Clientes, a quem foi dada particular atenção, promoveram-se diversas iniciativas, interagimos nas redes sociais, promovemos a visita a instalações em dias comemorativos "Open Days", investimos na qualidade do serviço pelo reforço do atendimento nos balcões e contact center, e divulgamos as informações mais relevantes com o objetivo de aumentar a proximidade com a comunidade.

O estudo de satisfação do cliente ECSI – Índice Nacional de Satisfação do Cliente – comprovou a tendência positiva da perceção dos Clientes acerca dos nossos serviços e desempenho.

Por fim, na perspetiva de valorização dos recursos humanos, o ano de 2019 ficou marcado pela apresentação do Acordo de Empresa e do Modelo das Carreiras, que entrarão em vigor em 2020, em conjunto com um sistema de Avaliação de Desempenho, concretizando-se, desta forma, uma vontade antiga quer da administração quer dos colaboradores. Marcos consideráveis na história da Empresa, que para além do alinhamento com a estratégia da AGERE, irão permitir uma melhoria significativa nas condições de trabalho da nossa Equipa, contribuindo para o crescimento do negócio.

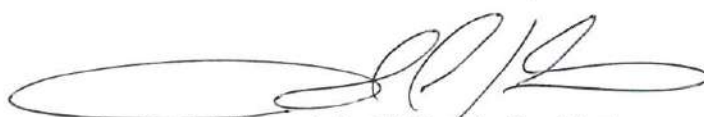
O ano de 2020 será mais um ano no caminho de consolidação de resultados, não perdendo de vista a nossa génese: a melhoria contínua, tendo em vista um melhor serviço aos nossos Clientes e com melhores condições ambientais. Não podemos, contudo, deixar de referir que devido às graves consequências económicas da pandemia de Covid-19, uma recessão profunda em 2020 é inevitável em todos os países afetados pela disseminação do vírus, embora a configuração e dimensão dos impactos económicos da crise não sejam ainda plenamente antecipáveis.

Por fim, resta-nos manifestar o nosso agradecimento público e salientar que os resultados alcançados não teriam sido possíveis sem o empenho de todos os colaboradores, gestores, da colaboração do Revisor Oficial de Contas e da Entidade Reguladora do setor, bem como do envolvimento dos Acionistas, Clientes e Parceiros, a quem se agradece e com os quais estamos a contar para levar por diante todos os projetos constantes do Plano Plurianual de Investimentos, bem como para solidificar o caminho de sustentabilidade trilhado e garantir a qualidade do serviço público que temos prestado ao município de Braga.



Braga, 08 de Maio de 2020.

*O Conselho de Administração*

A stylized, cursive handwritten signature in black ink, consisting of a large loop on the left and a series of connected loops on the right.

Dr. Rui Manuel de Sá Moraes *Presidente*

A handwritten signature in blue ink, featuring a series of connected loops and a final flourish.

Dr. António Jorge Almeida da Silva *Administrador*

A handwritten signature in black ink, with a large initial 'P' and a series of connected loops.

Eng.ª Paula Nívea Nunes Campos *Administradora*

## A EMPRESA

A AGERE é uma pessoa coletiva de direito público, rege-se pelo disposto na Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, e, subsidiariamente, pelo Regime do Setor Empresarial do Estado, tendo os seus estatutos sido aprovados pela Assembleia Municipal de Braga em 5 de julho de 2013.

Trata-se de uma Empresa do sector empresarial local de gestão de serviços de interesse geral, de capitais maioritariamente públicos, dotada de personalidade jurídica, de autonomia administrativa, financeira, patrimonial e independência orçamental.

## MISSÃO, VISÃO POLÍTICA E DE GESTÃO

### *Missão da Agere*

Prestar um serviço de excelência na gestão da água, efluentes e resíduos preservando o meio ambiente, satisfazendo em simultâneo as necessidades e expectativas dos clientes, racionalizando meios e custos e otimizando a performance financeira.

### *Visão da Agere, EM*

Ser uma **organização de referência** a nível nacional e internacional no fornecimento de água potável de elevada qualidade, na coleta, tratamento e reutilização de águas residuais e na limpeza urbana.

Desenvolver uma **cultura de inovação e desenvolvimento**, consolidando a satisfação dos clientes e responder às necessidades dos colaboradores, assumindo uma política de formação contínua, respondendo às suas expectativas.

Apostar na **excelência dos serviços** de modo a obter e desenvolver novas áreas de negócio sustentáveis para o crescimento da AGERE.



## Política de Gestão

A AGERE iniciou em 2014 um novo processo de reestruturação, a fim de alcançar uma clara definição e reorganização dos processos de gestão da sua atividade.

Neste sentido, durante o ano 2019, para cumprimento da Missão da Empresa, a qual está focada na prestação de um serviço de excelência na Gestão da Água, Efluentes e Resíduos, preservação do meio ambiente, satisfação em simultâneo das necessidades e expectativas dos clientes, racionalização dos meios e custos e otimização da performance financeira, a Administração assumiu uma política onde estão definidas as oito linhas estratégicas orientadoras da atividade da AGERE ilustradas abaixo:



Maximizar valor, otimizando a gestão operacional e eliminando ineficiências



Aposta na melhoria contínua dos sistemas de gestão implementados



Orientação para o cliente



Garantir a ininterruptibilidade e qualidade do serviço



Respeito pelos recursos naturais, promovendo a racionalização de consumos, a adequada gestão dos resíduos e a prevenção da poluição



Identificar, avaliar, prevenir, controlar os riscos, preparando-se para a sua ocorrência



Realização para os colaboradores, apostando na sua valorização e na promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável



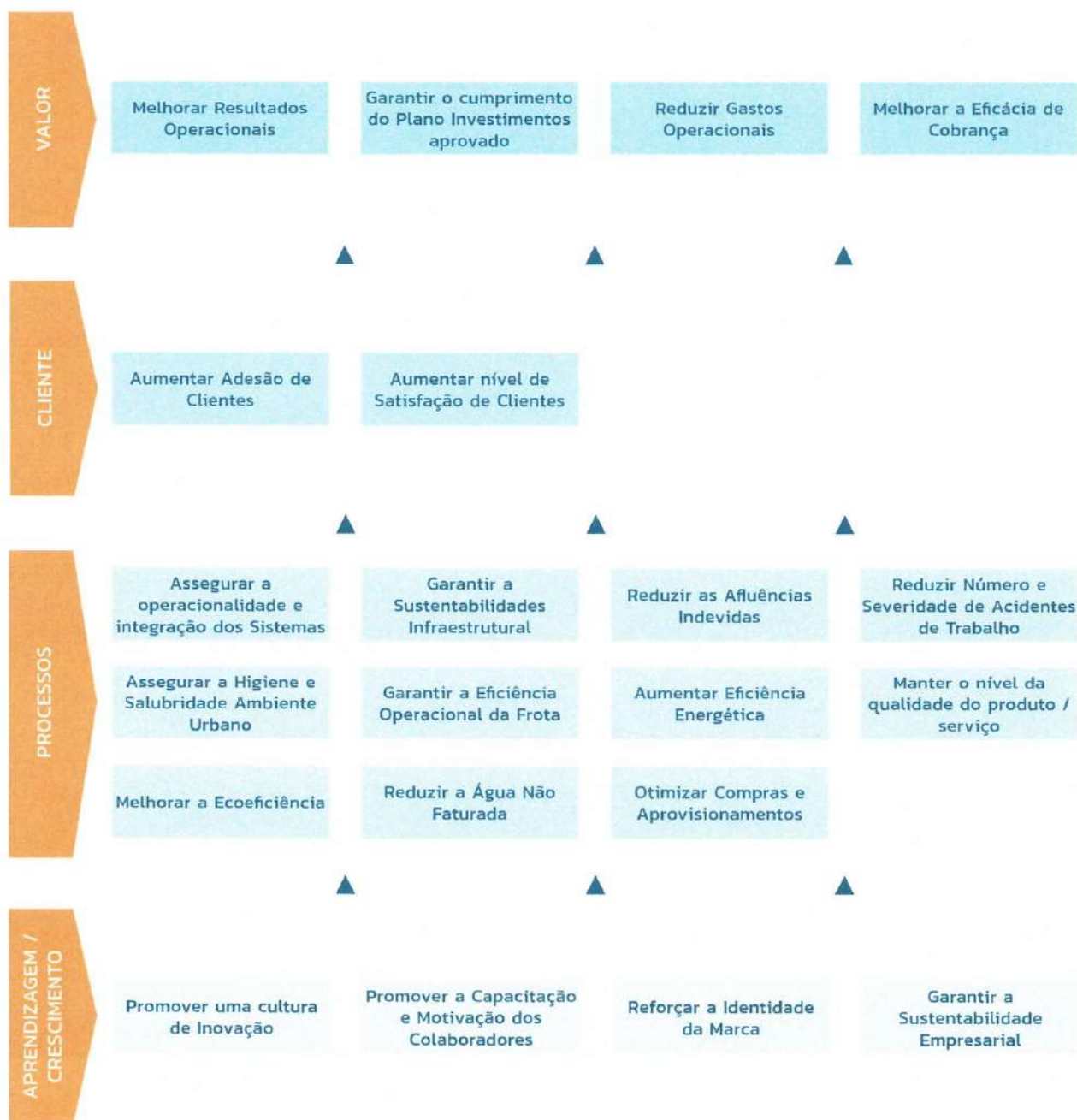
Rigor, fiabilidade e transparência com o cumprimento dos requisitos legais e outros aplicados às nossas atividades



Com base na metodologia do *Balanced Scorecard*, e tendo em vista o alinhamento do planeamento estratégico com as ações operacionais, o Mapa Estratégico em vigor encontra-se estruturado em vinte e um objetivos estratégicos:



## Perspetivas





A Matriz Estratégica corresponde ao mapeamento dos principais indicadores de gestão e das suas metas, permitindo, a cada mês, ver como os objetivos das quatro perspetivas se integram e combinam para descrever a estratégia da Empresa. Cabe aos responsáveis reportar o seu nível de cumprimento e apresentar as ações para corrigir os desvios relativamente às metas estabelecidas.

## **ESTRUTURA DO CAPITAL**

O capital social da AGERE é de € 39.000.000,00 (39 milhões de euros), integralmente subscrito, realizado e detido quanto a 51% pelo Município de Braga e quanto a 49% por “Gestwater – Águas e Resíduos, SGPS S.A.”, encontrando-se representado por 390 000 ações, com o valor nominal de € 100,00 (cem euros).

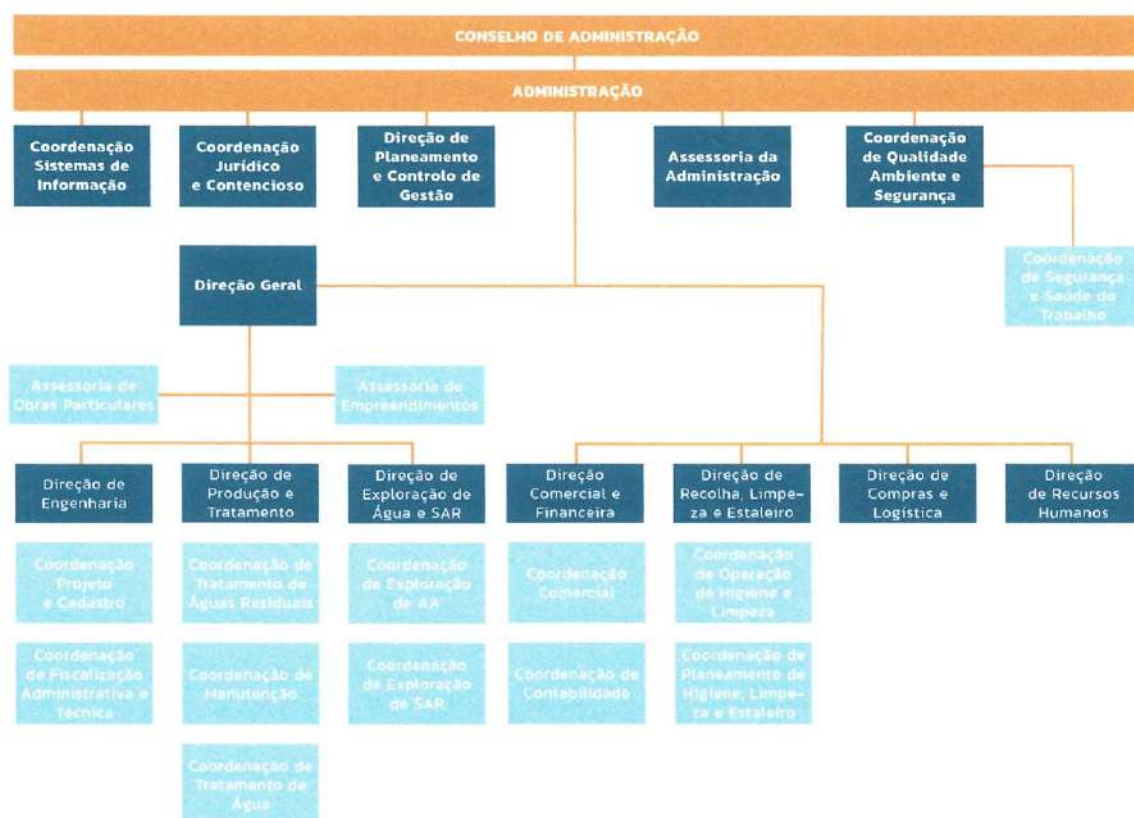
As 198.900 ações subscritas pelo Município de Braga correspondem às ações da classe A e as 191.100 subscritas por entidades particulares às ações da classe B.

As ações de classe A serão sempre nominativas e as ações de classe B serão nominativas, podendo ser convertidas ao portador a pedido do acionista e mediante deliberação da AG.

*Handwritten signature and initials*

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura hierárquica e funcional, ajustada às linhas estratégicas e objetivos operacionais da Empresa, está esquematizada no organograma que se apresenta a seguir:





Handwritten signature in black ink, with a blue ink stamp or mark below it.

## REGIME JURÍDICO

A AGERE enquanto Empresa pública local rege-se pelo disposto na Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, pela Lei Comercial, pelos respetivos Estatutos e, subsidiariamente, pelo Regime do Setor Empresarial do Estado, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro.

Por sua vez, toda a atividade desenvolvida pela AGERE tem de obedecer aos seguintes diplomas legais:

- *Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de agosto, diploma este que estabelece o Regime Jurídico dos Serviços Municipais de Abastecimento Público de água, de Saneamento de Águas Residuais Urbanas e de Gestão de Resíduos Urbanos;*
- *Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, o qual veio aprovar o Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais;*
- *Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, o qual veio aprovar o Regime Geral da Gestão de Resíduos;*
- *Lei n.º 23/96, de 26 de julho, que cria mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais; e*
- *Lei n.º 24/96, de 31 de julho, denominada Lei de Defesa do Consumidor.*

Outra fonte normativa importante das regras da prestação do serviço pela Agere, EM aos utilizadores é a dos regulamentos de serviço, instrumentos jurídicos de natureza regulamentar com eficácia externa que definem as condições de prestação e de utilização dos serviços de águas e resíduos, disciplinando os direitos e obrigações da entidade gestora e dos utilizadores no seu relacionamento.

Os principais Regulamentos Externos são:

- *Código Regulamentar do Município de Braga – Resíduos Sólidos Urbanos, Limpeza Pública e Animais (parte C – «Ambiente»)*

Este Regulamento, publicitado pelo Diário da República, 2.ª série — N.º 206 de 26 de outubro de 2016, estabelece as regras a que fica sujeita a gestão de resíduos sólidos urbanos e a higiene pública na área do Município de Braga.



Nesse âmbito, por delegação de poderes da Câmara Municipal de Braga na AGERE contemplada no art.º 5º, n.º 1, alíneas h) e i) dos seus Estatutos compete à AGERE a recolha dos resíduos urbanos produzidos na área do Município de Braga, assegurando o seu transporte a destino final. Compete ainda, a exploração da atividade no âmbito da limpeza e higiene urbana no Município.

Vem também regulamentar a atividade do Centro Municipal de Recolha Oficial de Animais de Companhia de Braga, por forma a torná-lo um instrumento de trabalho adequado, possibilitando uma maior consciencialização dos munícipes acerca das funções e atuação destes serviços.

A Assembleia Municipal de Braga, em Sessão realizada no dia 16 de dezembro de 2019, aprovou o Regulamento do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos do Município de Braga, que procedeu à alteração da Parte C (Ambiente), Título I, do Código Regulamentar do Município de Braga, estando prevista a sua publicação e entrada em vigor para 2020.

- *Regulamento de Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos do Município de Braga (parte C - «Ambiente»)*

Este Regulamento, nos termos do artigo 140º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, define as regras a que deve obedecer a prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos no Município de Braga.

- *Regulamento de Serviço de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de Braga*

Este Regulamento, aprovado pela Assembleia Municipal em 26/09/14 e publicitado com o n.º 517/2014 em Diário da República, II Série, n.º 221, de 14/11/2014, estabelece as regras a que obedece o serviço de abastecimento público de água e do serviço de saneamento de águas residuais urbanas aos utilizadores finais no Município de Braga.

- *Regulamento de Descargas Industriais do Município de Braga.*

Este Regulamento, publicitado com o n.º 169/2015 em Diário da República, II Série, n.º 71, de 13/04/2015, estabelece as regras a que obedecem as descargas das águas residuais industriais nos sistemas públicos de drenagem e tratamento de águas residuais do concelho de Braga, de forma a garantir o cumprimento das exigências de proteção ambiental, de segurança e de saúde pública.

No âmbito interno encontram-se em vigor diversos Regulamentos que delimitam a atividade corrente da Empresa, concretamente:

- *Manual de Funções;*
- *Manual de Acolhimento;*
- *Manual de SHST;*

- *Regulamento do Controlo de Alcoolémia;*
- *Código de conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho;*
- *Regulamento de Fornecedores.*

Acresce referir que os membros do Conselho de Administração da AGERE na qualidade de gestores públicos, estão abrangidos pelo Regime de Impedimentos definido na Lei n.º 64/93, de 26 de Agosto, no Estatuto do Gestor Público (Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de Março), nos Princípios de Bom Governo das Empresas do Sector Público Empresarial (RCM n.º 49/2007, de 28 de Março), nos quais são estabelecidas as regras relativas ao exercício cumulativo de funções e a obrigatoriedade de não intervenção nas decisões que envolvam interesses próprios destes titulares, bem como na Lei n.º 52/2019, de 31/07, a qual aprovou o Regime do Exercício de Funções por Titulares de Cargos Políticos e Altos Cargos Públicos.

## PRÉMIOS, RECONHECIMENTOS E CERTIFICAÇÕES



A AGERE foi distinguida, mais uma vez, pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), com a atribuição do “Selo de Qualidade exemplar da água para consumo humano”.

Os selos de qualidade visam distinguir as entidades gestoras prestadoras de serviços de abastecimento público de água que, no último ano de avaliação regulatória, tenham assegurado uma qualidade exemplar da água para consumo humano, tendo cumprido os requisitos definidos pelo regulador na prestação de um serviço de qualidade aos utilizadores.

Em 2017, e pelo facto da AGERE já ter atingido um nível de excelência no controlo de perdas de águas não conhecidas, foi reconhecida pela APDA com a atribuição do Prémio “Tubos de Ouro 2017 – Melhor ação em prol da redução de perdas de água”, atribuído no âmbito do ENEG (Encontro Nacional de Entidades Gestoras).

Manteve durante o ano 2019 a certificação do seu Sistema Integrado de Gestão, baseado nos normativos ISO 9001 (Qualidade), ISO14001 (Ambiente), e OHSAS 18001 (Higiene e Se-



gurança). A Empresa não só demonstrou que este já se encontra eficazmente implementado, como concluiu com sucesso as auditorias de seguimento nas três áreas, sem registo de qualquer Não Conformidade.

É também de realçar que através do certificado de desempenho energético e da qualidade do ar interior, desde novembro 2013 que o edifício Sede demonstra a conformidade regulamentar em termos energéticos.

O Laboratório de Ruído da AGERE, manteve a sua acreditação (obtida pela primeira vez novembro de 2014) nos dois ensaios de ruído ambiente: medição dos níveis de pressão sonora – critério de incomodidade e medição dos níveis de pressão sonora – determinação do nível sonoro médio de longa duração. Desta forma, o Laboratório de Ruído está habilitado a prestar um serviço ao público em geral, assegurando que os ensaios são efetuados por equipa técnica e regendo-se por elevados padrões de qualidade, rigor e isenção. Na avaliação de acompanhamento efetuada pelo IPAC a 18 de junho de 2019, o Laboratório de Ruído conseguiu efetuar com sucesso a transição normativa para a NP EN ISO/IEC 17025:2018.

A manutenção destas certificações constitui o reconhecimento do forte compromisso da AGERE com o desenvolvimento sustentável dos serviços que presta à comunidade, e evidencia claramente junto de todas as partes interessadas, que as políticas, valores e as melhores práticas de gestão estão eficazmente implementadas na organização.

Como demonstração clara que com organização e esforço é possível honrar os compromissos assumidos e promover a competitividade da economia portuguesa, foi atribuído mais uma vez o diploma de adesão ao compromisso de pagamento pontual à AGERE.

O compromisso pagamento pontual resulta da união das entidades ACEGE, IAPMEI, CIP e APIFARMA que lutam contra a triste realidade de que mais de 84% das empresas não cumpre os prazos de pagamento. O não cumprimento dos prazos de pagamento acordados com os fornecedores constitui uma ferida no nosso tecido económico, traduzindo-se em custos financeiros associados, falências, desemprego e concorrência desleal.

Em 2019 foi reconhecida pela Cruz Vermelha Portuguesa – delegação de Braga, como Empresa Solidária que apoia o trabalho comunitário da Organização.







## **PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS**

O posicionamento estratégico da Empresa, continua a desenvolver-se em torno da sua atuação num compromisso com a melhoria do capital natural e humano, e em benefício das populações atuais e das gerações futuras, gerando por isso valor para todas as partes interessadas.

A AGERE desenvolve uma gestão sustentável dos seus recursos, de forma a promover uma operação mais eficiente, que garanta uma melhor qualidade do serviço prestado, a melhores tarifas para a população de Braga.

Nos aspetos relevantes da atividade de 2019, destacamos a atualização e a adequação da Política de Gestão como base para a implementação da estratégia, baseada na melhoria continua do desempenho da empresa, disponibilizando a informação e os seus recursos necessários à prossecução dos objetivos e metas de gestão.

Orientando a sua intervenção pela preocupação constante com a eficiência e a eficácia, a AGERE manteve a estratégia de compromisso com a promoção de um serviço de qualidade à comunidade, assumindo a responsabilização permanente em assegurar os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de recolha de resíduos urbanos, essenciais à qualidade de vida dos cidadãos.

No corrente exercício, a AGERE apresentou resultados muito positivos, quer ao nível de qualidade do serviço prestado, quer ao nível da consolidação da melhoria de processos internos, quer ao nível económico e financeiro, assumindo a responsabilidade de corresponder às expectativas de todas as partes interessadas.

### **Desempenho Económico-financeiro**

A AGERE apresenta uma situação económico-financeira equilibrada e sustentável, traduzida num volume de negócios de 31,3 milhões de euros, mais 1,96% quando comparado com 2018 (30,7 milhões de euros), e num resultado líquido de 6,6 milhões de euros, mais 6,37% (6,2 milhões de euros) que no ano anterior. Prova disso são também os resultados dos principais indicadores económico-financeiros: a margem EBITDA situou-se em 49,35% e a Autonomia Financeira cifrou-se em 52,32%.

Destacamos também 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. Em comparação com 2018, em que o investimento ascendeu a 5,7 milhões de euros, observa-se um aumento de 28,52% no volume global de investimento. Perspetiva-se continuar o plano de investimentos, com empreitadas previstas no valor de 7,4 milhões de euros para 2020.

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.

O exercício de 2019 ficou marcado pela manutenção do tarifário, que sofreu uma redução em 2018, o que demonstra a sólida situação económica- financeira da Empresa com uma política tarifária sustentável. Esta política da AGERE é sustentada na divulgação do estudo de benchmarking da entidade reguladora, que coloca a água da rede pública de Braga entre as mais baratas do país.

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 um investimento total de 1,7 milhões de euros e com montante máximo elegível de 1,2 milhões de 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.

### *Desempenho Operacional*

Sob o lema “Uma recolha inteligente, uma cidade mais limpa”, o ano 2019 ficou marcado pela implementação no Concelho de Braga de um sistema inovador e único no país para a recolha dos resíduos urbanos. Com um investimento de cerca de seis milhões de euros, este sistema permite realizar de uma forma mais rápida, eficaz e sustentável a recolha de resíduos urbanos.

Este novo sistema caracteriza-se pela contentorização dos resíduos, com a instalação de contentores subterrâneos e de superfície na via pública, sem constrangimento de horário e com uma distância máxima de 100 metros a cada casa. Recorrendo a viaturas específicas, os contentores são lavados e higienizados regularmente no próprio local, decorrendo este processo em período diurno, o que permite reduzir a emissão de ruído no período noturno. A renovação do parque de viaturas, com recurso a soluções tecnológicas sofisticadas, permite igualmente uma diminuição significativa das emissões de CO<sub>2</sub>.

Com a introdução deste novo sistema de recolha de resíduos urbanos a AGERE identificou como necessária uma plataforma que permitisse não só a gestão do novo sistema de recolha, como globalmente de todo o ciclo de higiene urbana, incluindo a recolha de monstros, a varredura, a recolha de papeleiras e a lavagem de equipamentos urbanos. Esta plataforma, denominada de GarbAgere, permite a identificação das rotas a realizar, o registo eletrónico e automático dos equipamentos recolhidos e lavados, recorrendo a um dispositivo eletrónico de identificação que se encontra integrado nas viaturas e nos equipamentos de mobiliário urbano de recolha de resíduos.

Aos operadores também foi disponibilizado um dispositivo móvel que permite a interação direta com a plataforma e a comunidade. Esta plataforma ao emitir relatórios em tempo real, permite conhecer o estado integrado do ciclo de higiene urbana, conduzindo à tomada de decisões informada que resulta numa maior eficiência, bem como num melhor ambiente urbano. Servirá 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.

As redes de distribuição e abastecimento de água apresentam, pela sua complexidade e características, perdas de maior ou menor dimensão por mais eficientes que sejam. A gestão eficiente dos recursos hídricos é uma preocupação constante da Empresa, não só pelos gastos associados à gestão dos sistemas de abastecimento, mas também pela necessidade de incitar medidas destinadas à redução de perdas.

A AGERE continua a apostar no controlo em tempo real dos níveis de água armazenada nos reservatórios, dos caudais elevados e distribuídos, e respetiva pressão das condutas. Assim, é possível controlar de forma mais eficiente as fugas, as perdas e os consumos excessivos de água. Permitindo aumentar o grau de segurança do abastecimento e reduzir os gastos energéticos através da otimização do funcionamento dos equipamentos. Mantém-se no patamar de excelência das melhores práticas do setor com um resultado de apenas 13,76% de água não faturada, o que reflete o enorme caminho percorrido pela AGERE num curto espaço temporal, quando comparamos por exemplo com o ano de 2013 que registou perdas de 26,62%.

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. Registrando menos 249 obstruções, foi possível manter a este nível a tendência decrescente já verificada em 2018.

No respeitante à energia é de salientar a existência de um processo próprio para a sua gestão em todas as infraestruturas da Empresa. Este processo permite a monitorização e o controlo de todos os consumos energéticos, pela otimização dos recursos e redução de consumos.



Realçamos ainda que o edifício Sede está certificado pela ADENE desde novembro de 2013, e que estão aprovados planos de racionalização para as instalações da ETA e ETAR de Frossos, que devido aos seus processos de operação e tratamento são instalações consumidoras intensivas de energia.

Outra das vertentes que a Empresa manteve foi a aposta na tecnologia como ferramenta





essencial para reduzir gastos de exploração, fugas e perdas de água, originando um aumento da eficiência e eficácia na gestão dos sistemas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais. 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.

O ano de 2019 deu continuidade à monitorização das restantes ETAR e estações elevatórias, fruto da implementação da telemetria no sistema de saneamento de águas residuais, trazendo evidentes benefícios na gestão destes equipamentos. Nomeadamente, ao receberem alertas quando os caudais são excedentários, permitindo agir rapidamente, de forma a mitigar possíveis sobrecargas dos sistemas.

Trabalhamos também para a transparência e rigor nas leituras de contadores e na relação com o Cliente, e para tal continuamos a investir nos contadores de telemetria que atingem já o universo de 65% de clientes. Continuamos a utilizar os 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.

Para além da normal ampliação da extensão de rede, da procura natural por parte das famílias e fruto do crescimento da atividade económica do Concelho, registamos um aumento generalizado na adesão de clientes. Assim, os clientes de água, saneamento de águas residuais e resíduos urbanos registaram incrementos de, respetivamente, 1.611, 1.482 e 1.410 novas adesões face ao ano anterior.

A evolução no número de clientes, é ilustrada no gráfico seguinte:

#### EVOLUÇÃO NO NÚMERO DE CLIENTES

GRÁFICO 1





Sob o lema “20 anos a cuidar do Concelho de Braga”, foi realizada uma sessão comemorativa no Theatro Circo com a apresentação do livro “História do abastecimento de água a Braga”, da autoria de José Lopes Cordeiro sobre a história dos 100 anos de abastecimento à Cidade. Pretendemos comemorar estes vinte anos da AGERE ao serviço dos Bracarenses ao longo de todo ano. Facto também assinalado com a introdução da efeméride na própria identidade corporativa.

“Braga une-se na preservação da Água” foi o tema do Ano Nacional da Colaboração em Braga, que, em conjunto com todo o universo municipal desenvolveu várias atividades, com uma programação de eventos específicos que tinham nos seus objetivos o vínculo à água, com a inclusão de ações concretas que visam a sua valorização e preservação.

A AGERE tem assumido uma postura didática e sensibilizadora junto da população com diversas campanhas.

“Beba água da torneira... naturalmente”, é a marca que define a campanha para o incentivo do consumo da água da rede, destacando-se a distribuição de garrafas reutilizáveis aos colaboradores da AGERE, tendo esta iniciativa sido replicada pela Câmara Municipal aos colaboradores do universo municipal. Esta campanha foi também estimulada em ações públicas de sensibilização ambiental, e aquando o lançamento, no último trimestre do ano, da campanha de adesão ao Débito Direto e à Fatura Eletrónica.

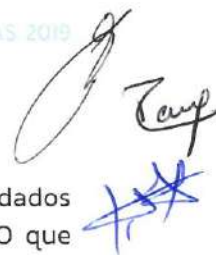
O ano de 2019 ficou também marcado pela remodelação profunda do Centro de Recolha Oficial (CRO), tanto a nível de espaço como no modelo de funcionamento, para além da mudança de imagem, através da criação de logotipo próprio e de desenvolvimento de nova sinalética nas instalações. A AGERE criou uma mascote o “Pintas”, uma mistura de cão com gato, que simboliza os animais do CRO que aguardam uma nova família.



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 animais. Todos os animais adotados são identificados eletronicamente, vacinados, desparasitados e esterilizados.

A AGERE assume cada vez mais a educação ambiental como um veículo de sensibilização e divulgação de procedimentos corretos, nomeadamente junto do público infantojuvenil. Foi a pensar neste público que a AGERE adotou três mascotes. Estas integram a nova estratégia de marketing e são os representantes visuais da marca AGERE nos eventos onde esta se faz representar.

A do ciclo urbano da água é personalizada pela Gota Cristalina. A ela estão associadas todas as campanhas de sensibilização difundidas nas redes sociais, jornais, e em todos os



eventos produzidos ou participados pela Empresa. A adoção responsável e os cuidados com os animais estão representados pelo Pintas, que simboliza os animais do CRO que aguardam uma nova família. A gestão sustentável dos resíduos, que irá ser lançada no início do ano 2020, é humanizada pelo Escovinhas. A personagem representa as práticas de gestão sustentável de resíduos e será, junto dos mais novos, o herói que garante a limpeza da cidade de Braga.

De forma a facilitar o acesso à informação e à comunicação do Cliente com a AGERE, renovamos o Balcão Digital, com novas funcionalidades e um novo layout mais intuitivo e mais moderno. Visualmente, adota agora a nova imagem, sendo, deste modo, mais fácil para o utilizador reconhecer os menus quando alterna entre plataformas. O objetivo é que o Balcão Digital se torne o meio preferencial de contacto dos Clientes com a Empresa, evitando a deslocações ao balcão. Assim, e face a 2018, assinalamos um aumento significativo de 1.373 utilizadores registados e um aumento de 1.108 contratos registados.

Efetuamos também, a atualização do site, em linha com a nova imagem da Empresa.

Numa lógica de economia circular e procurando melhorar continuamente a ligação existente com os seus parceiros, a AGERE tem vindo a promover um conjunto de iniciativas, que visam aproximar a realidade da Empresa à investigação de vanguarda, desde já pelas parcerias criadas com o IB-S – Instituto de Ciência e Inovação para a Bio-Sustentabilidade da Universidade do Minho, INL – Instituto Ibérico de Nanotecnologia, assim como com o CVR – Centro de Valorização de Resíduos.

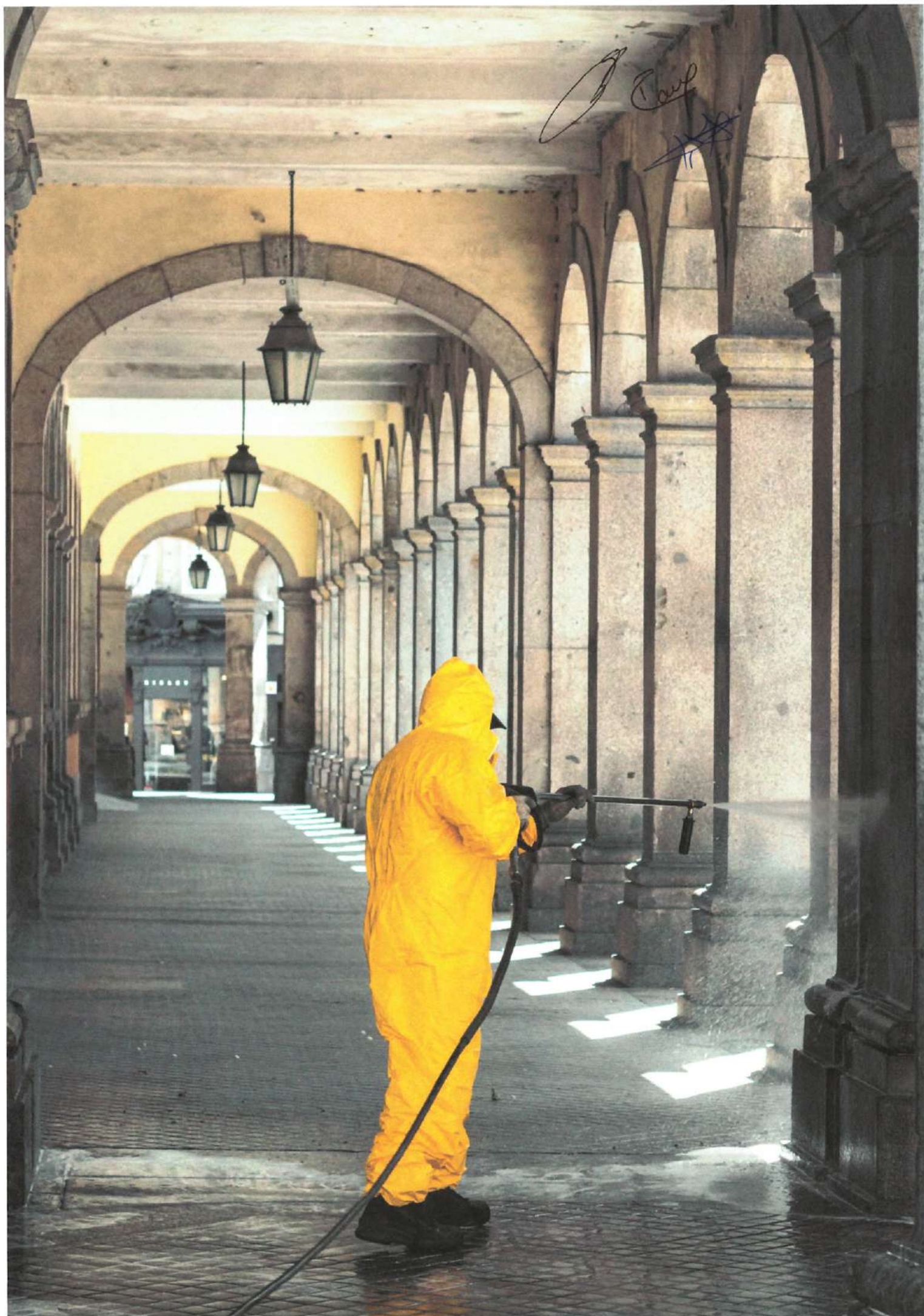
No ano de 2019, a AGERE apostou na consolidação de uma sustentabilidade empresarial coesa com o desenvolvimento de ações concretas no âmbito da segurança no trabalho. A garantia das condições de trabalho é um dos pilares da estratégia da Empresa. A minimização do número de acidentes de trabalho, com 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. Assim, e face à criticidade e incidência dos acidentes de trabalho, espera-se que se mantenha a tendência de descida já ocorrida em 2019, atendendo à implementação do novo sistema de recolha e à promoção da ginástica laboral para todos os colaboradores das áreas operacionais.

Por fim, na perspetiva de valorização dos seus recursos humanos, 2019 foi igualmente importante para os colaboradores da AGERE, pela apresentação do Acordo de Empresa e do Modelo das Carreiras, que entrarão em vigor em 2020, em conjunto com um sistema de Avaliação de Desempenho, concretizando-se, desta forma, uma vontade antiga quer da administração quer dos colaboradores. Estes instrumentos são fundamentais para uniformizar os procedimentos e regras laborais entre todos os colaboradores, independentemente de serem trabalhadores com contrato individual de trabalho celebrado com a empresa ou trabalhadores que exercem funções em regime de cedência de interesse público. Permitirão ainda posicionar cada colaborador na sua função efetiva e orientar e potenciar o seu progresso profissional, apoiado num modelo de Gestão de Desempenho desenhado de modo a apoiar o desenvolvimento, a gestão e o reconhecimento do desempenho dos Colaboradores. Assim, 2020 será um ano de mudança e, temos a certeza, de maior motivação para todos.


Fica assim, vinculada a pretensão da AGERE no respeito integral das obrigações de conformidade aplicáveis ao serviço, ao ambiente, à energia, aos ativos e à segurança e saúde, numa perspetiva de desenvolvimento sustentável e assumindo os compromissos de gestão, como forma de assegurar a satisfação dos seus clientes, colaboradores e restantes partes interessadas.







## O NEGÓCIO

### ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO <sup>1</sup>

A trajetória de crescimento global reflete um declínio acentuado, seguido de um retorno mais próximo das referências históricas para um grupo de mercados emergentes com baixo desempenho e economias em desenvolvimento (incluindo Brasil, Índia, México, Rússia e Turquia). De acordo com o World Economic Outlook de janeiro de 2020, do Fundo Monetário Internacional, o crescimento global, estimado em 2,9% em 2019, deve aumentar para 3,3% em 2020 e aumentar para 3,4% em 2021. A revisão em baixa deve-se principalmente a resultados negativos inesperados da atividade económica em algumas economias emergentes, particularmente na Índia, o que levou a uma reavaliação das perspetivas de crescimento para os próximos dois anos. Em alguns casos, essa reavaliação também tem em consideração o impacto de uma maior agitação social.

Embora a projeção do crescimento seja mais fraca, a evolução no quarto trimestre de 2019 sugere um conjunto de riscos para a atividade global menos tendenciosa do que no relatório da WEO de outubro de 2019. Estes primeiros sinais de estabilização podem persistir e, eventualmente, reforçar o vínculo entre os gastos dos consumidores ainda resilientes e os gastos comerciais corporativos. No entanto, os riscos negativos permanecem proeminentes, incluindo o aumento das tensões geopolíticas, principalmente entre os Estados Unidos e o Irão, intensificando a agitação social, agravando ainda mais as relações entre os Estados Unidos e seus parceiros comerciais e aprofundando os atritos económicos entre outros países. A materialização destes riscos pode levar a uma deterioração rápida do sentimento, fazendo com que o crescimento global desça abaixo da linha de base projetada.

Segundo o BCE, prevê-se que o crescimento na Área do Euro (AE) recupere de 1,2% em 2019 para 1,3% em 2020 (uma revisão em baixa de 0,1 ponto percentual) e 1,4% em 2021. As melhorias projetadas para a procura externa facilitam a consolidação esperada do crescimento.

O Banco de Portugal refere no seu Boletim Económico de dezembro, que as atuais projeções para a economia portuguesa apontam para uma trajetória de desaceleração da atividade económica ao longo do horizonte de projeção 2019-2022, de um crescimento de 2,4% em 2018 para 1,6% em 2022, o que se traduz numa convergência para um ritmo de crescimento próximo do potencial.

<sup>1</sup> Fonte: FMI World Economic Outlook, January 2020; European Central Bank Economic Bulletin, Issue 1 / 2020; Banco de Portugal – Boletim Económico, Banco de Portugal – Relatório de Estabilidade Financeira; INE – Síntese Económica de Conjuntura, INE – Contas Nacionais – 4º Trimestre de 2019 e Ano 2019



Estas projeções são parte integrante do exercício de projeção do Eurosistema de dezembro de 2019, e como tal são condicionadas num conjunto de hipóteses externas comuns a todos os países da área do euro. De acordo com estas hipóteses, o enquadramento externo da economia portuguesa tornou-se menos favorável em 2019, perspetivando-se uma recuperação modesta do ritmo de crescimento do PIB e do comércio mundial ao longo do restante horizonte de projeção. No entanto, existe incerteza em torno desta recuperação, em particular do comércio mundial. O comércio mundial desacelerou ao longo de 2018 e na primeira metade de 2019, refletindo causas interrelacionadas, tais como o anúncio e a adoção de medidas protecionistas e a prevalência de elevados níveis de incerteza política, aliadas ao contexto de maturação do ciclo económico global, com reflexo no investimento e atividade industrial.

O abrandamento das exportações e da indústria também se tem registado em Portugal. Em contraste, o setor dos serviços permanece relativamente imune, o que tem permitido a continuação de uma situação favorável no mercado de trabalho.

O crescimento em Portugal deverá manter um diferencial positivo face ao da área do euro em 2019-22, embora gradualmente menor ao longo do horizonte. Em parte, a redução deste diferencial reflete a recuperação do crescimento na área do euro no final do horizonte de projeção, em resultado de uma aceleração das exportações em 2021-22.

De acordo com o INE, na Área Euro, o Produto Interno Bruto (PIB) em termos reais registou uma variação homóloga de 0,9% no 4º trimestre de 2019 (1,2% nos dois trimestres anteriores).

O abrandamento do PIB foi generalizado em termos geográficos, afetando as economias avançadas e, de forma mais pronunciada, as economias de mercado emergentes, num quadro de tensões comerciais crescentes, deterioração da confiança e aumento da incerteza económica e política. Em termos setoriais, o abrandamento incidiu na atividade da indústria transformadora, em especial na produção de automóveis.

Em Portugal de acordo com o INE, o PIB aumentou 2,2% em volume em 2019, menos 0,4 pontos percentuais (p.p.) que no ano anterior. A procura externa líquida registou um contributo de -0,6 p.p. para a variação em volume do PIB (-0,4 p.p. em 2018). O contributo da procura interna diminuiu para 2,7 p.p. (3,1 p.p. em 2018), refletindo o crescimento menos intenso do consumo privado. Em termos nominais, o PIB aumentou 3,9% (4,3% em 2018), tendo atingido 212,3 mil milhões de euros, enquanto o Saldo Externo de Bens e Serviços representou 0,1% do PIB (0,4% em 2018).

Segundo o BCE, a inflação anual medida pelo IHPC da Área do Euro aumentou para 1,3% em dezembro de 2019, de 1,0% em novembro, influenciada principalmente pelo preço dos produtos energéticos. Com base nos atuais preços dos futuros do petróleo, é provável que a inflação global fique nos níveis atuais nos próximos meses. Embora, os indicadores de expectativas da inflação permaneçam em níveis baixos, recentemente estabilizaram ou aumentaram ligeiramente. A médio prazo, espera-se que a inflação cresça, suportada pelas medidas da política monetária do BCE, o atual cenário de expansão económica e o sólido crescimento dos salários.



Segundo o Banco de Portugal, a inflação em Portugal deverá permanecer moderada no horizonte de projeção 2019-2022. Em 2019, existem alguns fatores idiossincráticos que contribuem para a redução da inflação para um valor particularmente baixo (0,3%). Mesmo após a dissipação desses efeitos, a inflação deverá permanecer relativamente reduzida face ao comportamento de alguns dos seus determinantes habituais, em particular dos salários, situando-se no final do horizonte em 1,4%. %. Esta descrição caracteriza também a inflação projetada para a Área do Euro.

O BP, no seu Boletim Económico de dezembro, refere ainda que num contexto de revisão em baixa das projeções de crescimento económico na Área do Euro e de persistência da inflação abaixo do objetivo, o BCE anunciou em setembro de 2019 um pacote de medidas de estímulo monetário. Considerado no seu conjunto, este pacote traduz-se em taxas de juro mais baixas por um período mais prolongado (o designado lower-for-longer). A redução das taxas de juro de médio e longo prazo sinaliza que a Euribor só deverá retomar valores positivos num horizonte consideravelmente mais longo. Neste contexto, muitos países europeus apresentam atualmente yields negativas num espetro alargado de maturidades.

O contexto de taxas de juro muito baixas tem-se refletido nos custos de financiamento a nível global, sendo particularmente favorável para os agentes económicos com níveis elevados de endividamento. A redução das taxas de juro permite, por um lado, aliviar o serviço da dívida e, por outro lado, melhorar a capacidade de estes agentes se financiarem a custos mais baixos e/ou em maturidades mais longas, reduzindo também, no curto a médio-prazo, o risco de refinanciamento. Paralelamente, tem-se assistido a uma valorização significativa dos mercados de ativos (acionista, obrigacionista e imobiliário), ainda que sem uma correspondência evidente nos fundamentos económicos, em particular com o crescimento económico e os resultados empresariais. Em contraste com este quadro de ganhos de curto prazo, a manutenção do ambiente de taxas de juro lower-for-longer potencia riscos para a estabilidade financeira, de abrangência nacional e internacional. Os principais riscos resultam, de uma forma geral, dos incentivos para a tomada de risco excessivo (search-for-yield), com reflexos também ao nível da deterioração dos critérios de concessão de crédito e do potencial aumento do endividamento para níveis não sustentáveis.

### **Evento Subsequente**

No desenvolvimento deste relatório, abril de 2020, o Mundo atravessa uma pandemia, em que todas as previsões são uma incerteza. No boletim económico de março, o Banco de Portugal refere que as perspetivas para a economia portuguesa se deterioraram abrupta e significativamente com a pandemia COVID-19 e estão rodeadas de grande incerteza. Esta pandemia corresponde também a um choque económico adverso com efeitos muito significativos e potencialmente prolongados no tempo em termos do bem-estar dos cidadãos e da atividade das empresas. A situação atual não tem precedente histórico recente e caracteriza-se por um elevado grau de desconhecimento relativamente ao impacto económico da pandemia. O presente contexto conjuga vários elementos novos que acentuam a incerteza e complexidade deste exercício de projeção. Em primeiro lugar, os canais de transmissão da pandemia combinam efeitos relacionados com as decisões de oferta e de procura na economia. Estes efeitos interagem e reforçam-se mutuamente. Em segundo

Handwritten signature and initials in blue ink, located in the top right corner of the page.

lugar, a magnitude e a duração do choque económico adverso dependem das políticas adotadas pelas autoridades. Em terceiro lugar, a habitual persistência dos agregados macroeconómicos em resposta a perturbações exógenas, bem como a relativa previsibilidade do comportamento agregado dos agentes económicos – elementos fundamentais nos modelos econométricos utilizados nos exercícios de projeção – são quebradas no atual cenário de pandemia e de confinamento generalizado.

De acordo, com o Fundo Monetário Internacional uma recessão profunda em 2020 é inevitável, devido às graves consequências económicas da pandemia de COVID-19.

O Banco de Portugal inclui um tema no seu boletim económico que procura descrever os canais através dos quais a crise pandémica afeta a atividade económica, bem como as respostas de política que têm sido adotadas pelas autoridades visando a sustentação da situação financeira das empresas e da saúde e rendimento das famílias.

Esta crise pandémica constituiu um choque negativo de grandes proporções sobre a saúde pública mundial, com consequências muito adversas na situação económica de um grande número de países. Embora os riscos associados a uma crise pandémica estivessem há muito referenciados, este foi um acontecimento para o qual os países e a generalidade dos agentes económicos não se encontravam preparados. A configuração e dimensão dos impactos económicos da crise não é ainda plenamente antecipável. Qualquer análise económica depende muito fortemente de pressupostos relativamente à duração, intensidade e dispersão geográfica da pandemia. Estas variáveis têm sido estudadas pelos investigadores em epidemiologia e pelas autoridades de saúde, dando origem a recomendações de política que visam compatibilizar o número de pacientes com necessidades de tratamento hospitalar em cada momento do tempo com os recursos existentes em termos de instalações, equipamentos e técnicos especializados. Tal abordagem tem implicado a adoção de medidas de confinamento social destinadas a mitigar a taxa de propagação da doença, com resultados muito positivos. No entanto, esta estratégia de contenção tende a prolongar a dimensão temporal do surto, podendo também aumentar a sua probabilidade de reincidência.

Em termos económicos, a pandemia e as correspondentes medidas de confinamento social implicam uma forte e abrupta redução da atividade das empresas no curto prazo quer pela impossibilidade de manter os trabalhadores em atividade em condições de segurança, quer pela redução da procura ou do fornecimento de produtos intermédios essenciais ao processo produtivo. O efeito económico da pandemia depende da estrutura setorial dos países, afetando mais, por exemplo, aqueles onde o setor do turismo é importante, mas tende a ser relativamente generalizado. Esta interrupção abrupta e simultânea de múltiplas atividades em vários países não tem precedente histórico recente e, dada a forte integração económica internacional, conduz a uma forte e generalizada contração económica. Neste contexto, à semelhança do que aconteceu na última crise económica e financeira, a disrupção nas cadeias internacionais de produção provoca o colapso dos fluxos de comércio internacional de bens e serviços. O prolongamento temporal da pandemia implica perdas permanentes na capacidade produtiva decorrentes de uma maior probabilidade de encerramento de empresas, por dificuldades de tesouraria ou insolvência. As perdas decorrentes da redução das vendas não são acompanhadas por uma redução equivalente dos custos, levando a reduções no capital das empresas. Caso não existam





recursos que permitam uma recapitalização ou se, num contexto de incerteza exacerbada, as perspetivas de recuperação se afigurem limitadas, a opção dos proprietários poderá ser o encerramento. Em empresas com alguma escala e com projetos de expansão tal opção corresponde à perda de tecnologia e conhecimento específico, bem como de redes de clientes e fornecedores, que são dificilmente recuperáveis por novas empresas que entrem no mercado. No entanto, a plena avaliação destes impactos é dificultada pela grande heterogeneidade existente no universo de empresas. Paralelamente, tal como referido em vários estudos recentes, a pandemia e o prolongamento das correspondentes medidas de confinamento social aumentam muito o nível de incerteza o que leva ao adiamento das decisões de investimento e a uma limitada acumulação de capital físico, bem como à interrupção de processos de inovação em curso. Do mesmo modo, as medidas de confinamento social dificultam as atividades letivas e formativas, limitando a acumulação de capital humano durante esse período temporal. Assim, a presente crise tenderá a implicar perdas permanentes no nível de capacidade produtiva face a um cenário contrafactual de ausência de pandemia, ou seja, a crise terá fortes consequências cíclicas, mas também reflexos negativos no longo prazo.

Outra dimensão importante do problema económico prende-se com o reflexo da crise nos mercados financeiros internacionais e na situação das instituições de crédito. O forte aumento da incerteza, a antecipação de fortes perdas na atividade e a necessidade de liquidez imediata por parte dos agentes económicos leva a movimentos de venda e refúgio em ativos com menor risco, com impactos negativos sobre o preço dos ativos financeiros e potenciais alterações nas taxas de câmbio. Estes movimentos espoletam reduções no valor das carteiras de ativos das famílias, empresas e instituições de crédito que interagem entre si, reforçando a contração da atividade económica. O potencial aumento dos créditos em incumprimento acentua a deterioração da qualidade dos ativos dos bancos, dificultando o cumprimento dos requisitos regulatórios de capital. Este aspeto, adicionado ao maior risco inerente à atribuição de novos créditos às famílias e empresas, leva a uma potencial contração do crédito, com renovados efeitos recessivos sobre a economia. Deste modo, também através deste canal, o prolongamento temporal da crise pandémica e a manutenção de elevados níveis de incerteza afeta negativamente o funcionamento dos mercados e da atividade. As decisões de política nesta área são igualmente complexas, levando em conta a evolução das variáveis agregadas e as especificidades das diferentes instituições de crédito, tudo isto num quadro de intensas ligações económicas e regulatórias internacionais. Os efeitos acima descritos têm impacto no rendimento das famílias e nas suas decisões de consumo, interagindo com as condições prevalecentes no mercado de trabalho. A ligação entre famílias e empresas constitui a base da organização económica e a dinâmica do subjacente fluxo circular de rendimento e produção, que determina largamente o sentido das flutuações cíclicas, é ampliada pela natureza específica da crise pandémica. As quedas abruptas de rendimento em muitas famílias e os elevados níveis de incerteza relativamente à sua situação no mercado de trabalho e condições de saúde determinam reduções nas despesas de consumo. A contração na procura de bens e serviços dirigida às empresas leva à redução das vendas e à deterioração das suas perspetivas sobre os resultados futuros, potenciando a redução da atividade e do emprego ou levando à decisão de encerramento. Este conjunto de decisões não deixará de ter impacto nos preços dos bens e serviços transacionados na economia. A complexidade destas interações é potenciada pela intervenção das autoridades públicas e pela dimensão internacional em que os agentes operam.





A plenitude destes efeitos entre agentes económicos é apenas tratável no âmbito de modelos macroeconómicos onde se consideram explicitamente as restrições associadas ao ajustamento e ao equilíbrio dos mercados.

## ENQUADRAMENTO DO SETOR

### A nível mundial <sup>2</sup>

A água e a segurança hídrica encontram-se no centro dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (SDGs – Sustainable Development Goals). Segundo o Banco Mundial, sem melhorar a gestão dos recursos hídricos e assegurar o acesso global a serviços de qualidade de abastecimento de água e de saneamento, não será possível enfrentar com sucesso os grandes desafios do século XXI – desenvolvimento humano, cidades habitáveis, alterações climáticas, segurança alimentar e segurança energética.

Segundo as duas instituições mais influentes neste domínio a nível mundial – o Banco Mundial e a OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, nos próximos anos os governos dos países devem empenhar-se a resolver as questões relacionadas com a qualidade e disponibilidade da água, por forma a garantir o equilíbrio da satisfação das necessidades das famílias, da agricultura, da indústria, da produção de energia, e do meio ambiente.

Têm sido promovidas várias iniciativas sobretudo com o objetivo de assegurar o financiamento de investimentos determinantes para alcançar a meta da segurança hídrica mundial, designadamente:

- *HLPW – High Level Panel on Water, que deliberou sobre os maiores desafios do setor e produziu um documento – a Nova Agenda, que apela a uma mudança fundamental sobre a forma como se percebe e gere o valor da água;*
- *Global Water Security & Sanitation Partnership (GWSP), através da qual se criou um fundo financeiro constituído por diversos doadores;*
- *2030 Water Resources Group (2030 WRG), destinado a apoiar as reformas governamentais mais urgentes com o objetivo de assegurar a gestão sustentável dos recursos hídricos a longo prazo, bem como o crescimento económico dos respetivos países;*
- *Roundtable on Financing Water, que inspirada na liderança política e na experiência técnica tem a ambição de aumentar o financiamento de investimentos que contribuam para a segurança hídrica e para o desenvolvimento sustentável.*

<sup>2</sup> Fonte: [www.worldbank.org/](http://www.worldbank.org/) <https://oecdobserver.org/www.ersar.pt/pt>

Em 2010, a Assembleia Geral das Nações Unidas declarou o acesso à água potável e ao saneamento um direito humano essencial ao pleno gozo da vida e de todos os outros direitos humanos. Este reconhecimento obriga que os Estados respeitem, protejam e assegurem este direito, mas não significa a gratuidade dos serviços. Uma nova resolução da Assembleia Geral das Nações Unidas, de dezembro de 2015, reconheceu o saneamento básico como um direito humano separado do direito à água potável. Nesta nova resolução, o direito humano ao saneamento reconhece o direito a todos, sem discriminação, a ter acesso físico e acessível ao saneamento, em todas as esferas da vida, que seja seguro, higiênico, aceitável social e culturalmente, e que proporcione privacidade e garanta dignidade. A implementação destes direitos significa que todos devem ter acesso adequado e seguro à água potável e ao saneamento, o que pode ser feito através de sistemas públicos tradicionais (redes de abastecimento ou de saneamento), sistemas públicos simplificados (por exemplo, fossas sépticas coletivas) ou instalações individuais (por exemplo, fossas sépticas individuais). Os serviços e as instalações devem estar fisicamente acessíveis, possuir capacidade adequada e qualidade aceitável, ser economicamente acessíveis e culturalmente adaptados. Deve ser garantido o acesso não discriminatório por todos, a participação dos cidadãos no processo de decisão e a existência de monitorização e reporte. As especificidades deste setor, de serviços que funcionam como exemplos típicos de monopólio natural na medida em que, por razões tecnológicas, uma única entidade presta esses serviços em cada área geográfica, e o elevado número de entidades gestoras, tornam problemática a definição e a aplicação de um modelo único capaz de responder de forma eficaz à sua natureza multidisciplinar e intersectorial.

### *Em Portugal <sup>3</sup>*

As atividades de abastecimento público de água às populações, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos constituem serviços públicos de caráter estrutural, essenciais ao bem-estar geral, à saúde pública e à segurança coletiva das populações, às atividades económicas e à proteção do ambiente. Devem por isso obedecer a um conjunto de princípios, entre os quais se destacam a universalidade de acesso, a continuidade e a qualidade do serviço, a eficiência e a equidade de preços.

Os serviços do setor de águas e resíduos, reconhecidos como serviços públicos essenciais pela legislação nacional, designadamente pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação atual), contribuem significativamente para o desenvolvimento económico e social do País, tanto pela capacidade de gerar atividade económica e de criar emprego e riqueza, como pela crescente melhoria que têm conferido às condições de vida da população, gerando externalidades económicas, sociais e ambientais noutros setores.

Em 2014 foi publicada a Lei n.º 10/2014, de 6 de março, aprova os estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) "(...) é uma entidade administrativa independente com funções de regulação e de supervisão, dotada de autonomia de gestão, administrativa e financeira e de património próprio e que se encontra adstrita ao ministério com atribuições na área do ambiente", tendo "(...) por missão a regulação e a supervisão dos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos".

<sup>3</sup> Fonte: [www.ersar.pt/pt](http://www.ersar.pt/pt)





No que respeita ao enquadramento legislativo do setor, destaca-se o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos.

O referido regime jurídico foi objeto de alterações, através da publicação do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho, que define o regime de exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de captação, tratamento e distribuição de água para consumo humano, de recolha, tratamento e rejeição de efluentes e de recolha e tratamento de resíduos sólidos.

Tendo o objetivo de promover, junto das populações, o acesso a um serviço público de água e saneamento de qualidade, adequado as necessidades, com custos socialmente aceitáveis, no quadro legal comunitário e nacional, e no enquadramento da política europeia em inovação para o setor, esta em execução o Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais para Portugal continental, no período 2014-2020: PENSAAR 2020 – Uma Nova Estratégia para o Setor de Abastecimento de Águas e Saneamento de Águas Residuais.

O orçamento do Fundo Ambiental previu, para o ano de 2019, um total de receitas de 421 milhões de euros, para apoiar políticas ambientais para a prossecução dos objetivos do desenvolvimento sustentável, designadamente os relativos as alterações climáticas, conservação da natureza e biodiversidade, danos ambientais, mitigação das alterações climáticas, aos recursos hídricos, resíduos e economia circular e sensibilização ambiental (Despacho n.º 1761/2019).

## A AGERE

O Regulamento de Serviço de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas, publicado em Diário da República N.º 221/2014 Série II DE 2014-11-14, estabelece as regras a que obedece o serviço de abastecimento público de água e do serviço de saneamento de águas residuais urbanas aos utilizadores finais no Município de Braga. O Município de Braga é a Entidade Titular que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de água e de saneamento de águas residuais urbanas no respetivo território. Em toda a área do Município de Braga, a Entidade Gestora responsável pela conceção, construção e exploração do sistema público de abastecimento de água e do sistema público de saneamento de águas residuais urbanas é a Agere – Empresa de Águas, Efluentes e Resíduos de Braga – EM.

Este regulamento estabelece as obrigações e os direitos da AGERE e dos Utilizadores subjacentes às relações de prestação e utilização dos Serviços. Tem como objeto social o exercício da atividade de captação, tratamento e abastecimento público de água às populações, de saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos e limpeza pública, de acordo com o art.º 4 dos Estatutos da AGERE que se rege pela Lei n.º 50/2012 de dezoito de agosto.



## Regulação

As entidades gestoras estão sujeitas à regulação económica por parte da ERSAR, nos termos da Lei n.º 10/2014, de 6 de março, e regem-se igualmente pelo disposto nos respetivos diplomas constituintes e estatutários, bem como de acordo com os conexos contratos de concessão, parceria e gestão.

Enquanto entidade reguladora do setor, a ERSAR tem como objetivo disponibilizar e divulgar regularmente informação rigorosa e acessível a todos os intervenientes, através da recolha, validação, processamento e divulgação da informação relativa ao setor e entidades gestoras dos serviços de abastecimento de água, saneamento das águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos. Visa, assim, contribuir para consolidar uma verdadeira cultura de informação, concisa, credível e de fácil interpretação por todos, extensível a todas as entidades gestoras, independentemente das formas de gestão adotadas para a prestação destes serviços. Neste sentido, a entidade reguladora pretende contribuir para um conhecimento adequado, baseado na informação obtida a partir do enorme volume de dados recolhidos no setor, garantindo o direito fundamental de acesso à informação que assiste a todos os utilizadores destes serviços, stakeholders e à sociedade civil em geral.

Em matéria de qualidade de serviço, a AGERE também está sujeita à intervenção da ERSAR. Esta intervenção resulta de uma avaliação anual tendo por base indicadores em que os resultados desta avaliação são parte integrante do Relatório anual dos Serviços de Água e Resíduos em Portugal (RASARP).

Em novembro de 2019, foi publicado e divulgado o volume um do RASARP com os resultados de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras, cuja data de referência é 31 de dezembro de 2018, cujo acesso é público. O seu âmbito geográfico restringe-se ao território de Portugal Continental.

A AGERE como entidade gestora que presta atividades de abastecimento público de água está incumbida, essencialmente, de garantir, sob fiscalização das entidades competentes, o controlo da qualidade da água para consumo humano, de acordo com os parâmetros legais e regulamentares aplicáveis.

Compete à ERSAR, nos termos dos seus estatutos, exercer as funções de autoridade competente para a qualidade da água para consumo humano, junto das entidades gestoras de abastecimento público de água, promovendo a melhoria da sua qualidade e universalidade, avaliando o desempenho dessas entidades.


Nos termos do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e do Decreto-Lei n.º 23/2016, de 3 de junho, as entidades gestoras devem elaborar anualmente o Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA), e submeter para aprovação da ERSAR, cabendo a esta entidade efetuar ações de fiscalização a respetiva implementação.

No cumprimento da legislação, as entidades gestoras implementam o PCQA, sendo as situações de incumprimento dos valores paramétricos comunicadas as entidades competentes.









## A ATIVIDADE

### ABASTECIMENTO DE ÁGUA

A AGERE tem atualmente sob sua gestão 1.194 km de rede de abastecimento de água. Continua a promover, de forma sistemática, a substituição de condutas cuja vida útil terminou ou cuja operação dita necessidade de renovação.

Em 2019, manteve o seu Plano de Gestão da Exploração dos Sistemas de Abastecimento de Água, tendo desenvolvido as seguintes ações:

- a) Sistematização das práticas de monitorização de caudais e pressões de serviço, com vista à introdução de tecnologias de informação para deteção automática de anomalias;*
- b) Aumento da setorização da rede, com a criação de novas zonas de monitorização e controlo;*
- c) Otimização e estabilização da pressão de serviço da rede de distribuição:*
  - i. Seleção criteriosa das válvulas redutoras de pressão (VRP) a instalar em cada local;*
  - ii. Instalação de novas VRP;*
  - iii. Redefinição de áreas de influência de patamares de pressão existentes;*
  - iv. Instalação de variadores de velocidade em grupos hidropressores;*
- d) Reforço do trabalho de pesquisa ativa de fugas;*
- e) Implementação de práticas de monitorização contínua do comportamento de redes com maior número de avarias;*
- f) Melhoria da fiabilidade dos equipamentos de medição de caudal;*
- g) Criação de know-how em modelação matemática de redes de abastecimento, para simulação do comportamento dos sistemas e definição de melhorias de funcionamento, sem intervenção física;*
- h) Aumento da eficiência das equipas operacionais, com a introdução de novas ferramentas e pelo recurso a novas tecnologias de informação.*
- i) Prosseguiu-se com a substituição da rede em mau estado de conservação das áreas de população concentrada – zona urbana;*
- j) Prosseguiu-se com a instalação de extensões de redes de distribuição nas áreas de população dispersa;*





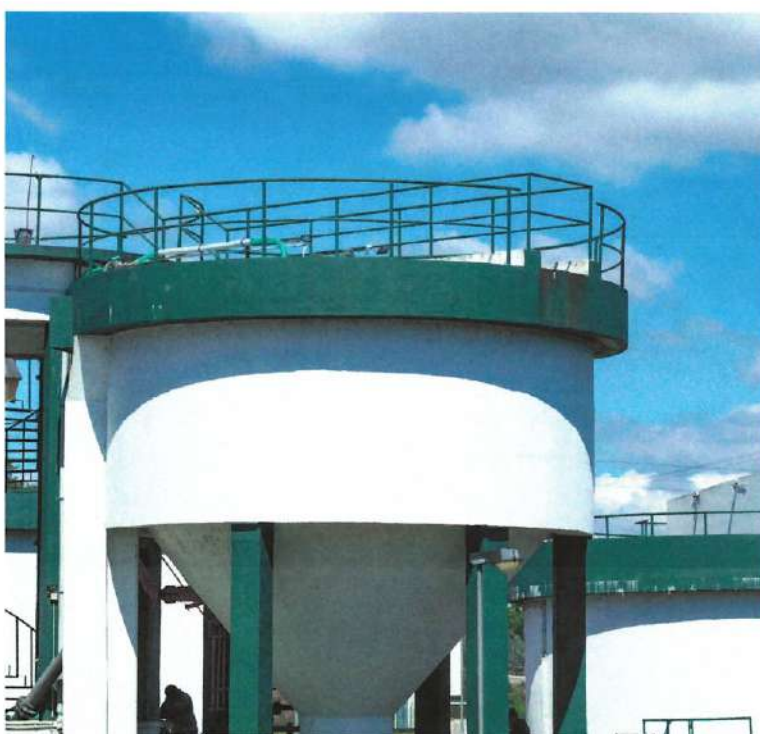
Com base no trabalho desenvolvido submeteu e fez aprovar uma candidatura ao POSEUR – Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência na Utilização de Recursos com a denominação “Investimentos nos Sistemas em Baixa com vista ao Controlo e Redução de Perdas nos sistemas de Distribuição e Adução de Água” com um custo total de investimento de € 1 694 928,52.

Esta operação conta com cinco grandes rubricas:

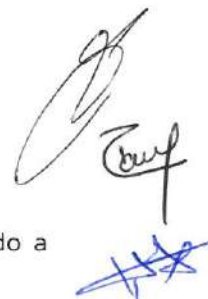
- 1. Reabilitação de redes de Abastecimento de Água;*
- 2. Construção de novas ZMC, incluindo equipamento de monitorização, controlo e registo;*
- 3. Aquisição de equipamento para a pesquisa ativa de fugas;*
- 4. Aquisição de videoscópio;*
- 5. Aquisição de software de gestão e tratamento de dados.*

## **Captação e Venda de Água**

No presente exercício, captou um volume total de 11.639.850 m<sup>3</sup> de água, o que corresponde a um acréscimo de 3,28% relativamente ao ano transato.



É ambição da AGERE captar e elevar a maior quantidade de água possível nas horas de vazio, com o objetivo de otimizar e reduzir os gastos energéticos, aproveitando o grande contributo do investimento efetuado na telegestão dos sistemas de água. Encontram-se aprovados planos de racionalização de consumos energéticos para as instalações da ETA e ETAR de Frossos, que devido aos seus processos de operação e tratamento, são instalações consumidoras intensivas de energia.



A taxa de adesão ao serviço de água era, no final de 2019, de 90,01% correspondendo a uma população de 161.570 num universo de 184.662 habitantes.

O ano de 2019 não contrariou a tendência de crescimento dos clientes da Empresa (aferido pelo número de contratos ativos), conforme detalhe no quadro seguinte:

#### CONSUMIDORES ATIVOS DE AA POR TIPOLOGIA

TABELA 2

Consumidores AA por tipologia	2019	2018	var.%
Domésticos	76.070	74.962	1,48
Utilizadores Não Domésticos	11.862	11.383	4,21
Autarquias e Empresas Municipais	954	940	1,49
Instituições de Utilidade Pública	148	138	7,25
Consumos Próprios / Outros	142	142	0,00
	<b>89.176</b>	<b>87.565</b>	<b>1,84</b>

Assim, no final de 2019, e tal como explanado no quadro anterior, o número de clientes de abastecimento de água da AGERE ascendia a 89.176, ou seja, mais 1.611 clientes relativamente ao ano precedente (1,84%).

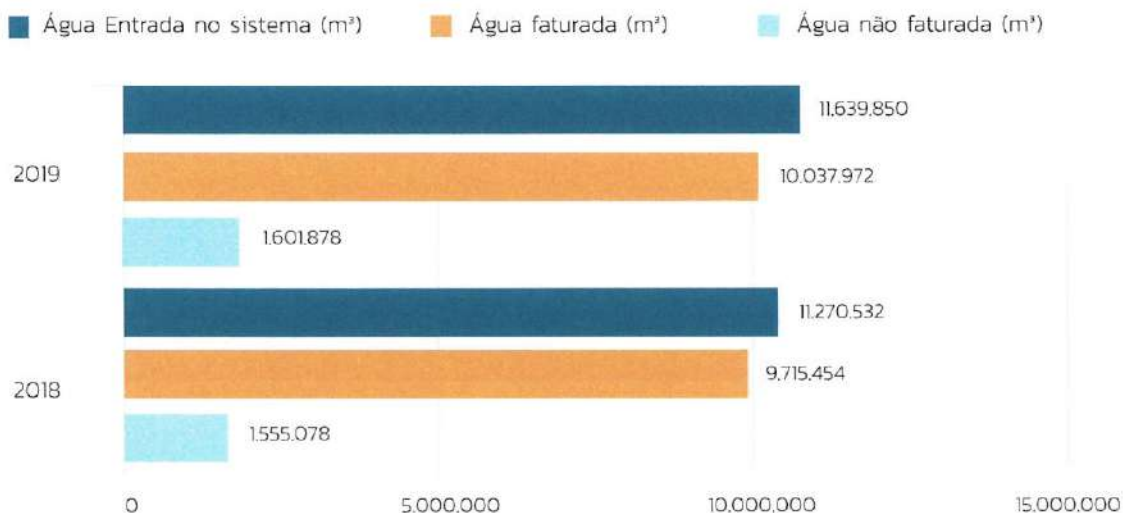
Os consumidores domésticos representam 85,30% do universo total de clientes, seguindo-se os utilizadores não domésticos com um peso de 13,30%. As restantes tipologias apresentam um peso residual na estrutura de clientes da Empresa (1,39%).

No que respeita à venda de água, no presente exercício, a AGERE faturou um volume total de 10.037.972 m<sup>3</sup> de água aos seus clientes. Este valor espelha um aumento de 3,32% de água faturada em relação ao ano 2018.

No gráfico seguinte é possível visualizar a evolução das operações de abastecimento de água:

#### OPERAÇÕES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

GRÁFICO 2





Nas tabelas seguintes é possível visualizar os consumos faturados por tipologia de cliente e consumos médios mensais:

### CONSUMOS DE ÁGUA FATURADOS

TABELA 3

Consumos de água faturados	2019		2018		var.%
	m³	%	m³	%	
Domésticos	7.346.402	73,19	7.053.946	72,62	4,15
1º Escalão [0 a 5m³]	3.920.999	39,06	3.804.282	39,16	3,07
2º Escalão [6 a 10m³]	2.065.089	20,57	1.982.546	20,41	4,16
3º Escalão [11 a 15m³]	890.367	8,87	824.187	8,48	8,03
4º Escalão [16 a 25m³]	353.374	3,53	330.036	3,40	7,07
5º Escalão [mais de 25m³]	116.572	1,16	112.895	1,16	3,26
Utilizadores Não domésticos	1.954.343	19,47	1.859.352	19,14	5,11
Autarquias e empresas municipais	508.117	5,06	514.616	5,30	-1,26
Instituições de Utilidade Pública	99.729	0,99	104.247	1,07	-4,33
Consumos Próprios / Outros	125.244	1,25	180.540	1,86	-30,63
Consumo faturado e não medido	4.138	0,04	2.753	0,03	50,31
<b>TOTAL</b>	<b>10.037.972</b>	<b>100,00</b>	<b>9.715.454</b>	<b>100,00</b>	<b>3,32</b>

### CONSUMOS MÉDIOS MENSAIS DE AA

TABELA 4

Consumos médios mensais (m³)	2019
Domésticos	8,11
Utilizadores não Domésticos	17,84
Autarquias e Empresas municipais	44,71
Instituições de Utilidade Pública	58,12
Consumos Próprios / Outros	73,50



## Água não faturada

A tabela seguinte relaciona o consumo de água faturada com a água entrada no sistema, evidenciando o nível de água não faturada:

### BALANÇO DA ÁGUA

TABELA 3

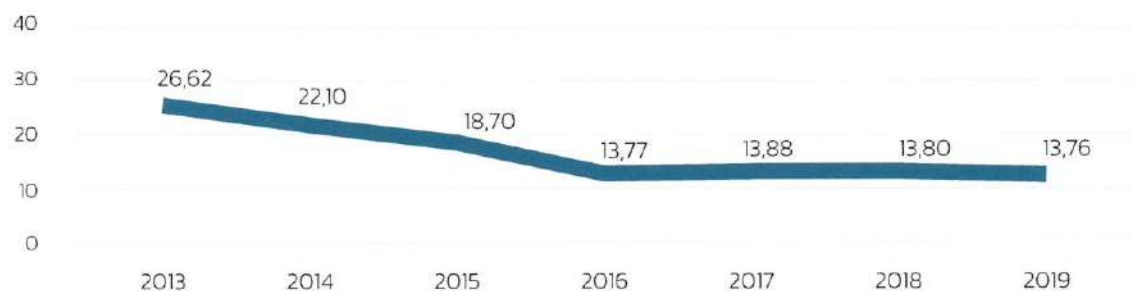
Balanço da Água	2019	2018	var.%
Água Fatura [m³]	10.037.972	9.715.454	3,32
Consumos Domésticos	7.346.401	7.053.946	4,15
Consumos Não Comésticos	2.691.571	2.661.508	1,13
Água Aduzida aos Sistemas [m³]	11.639.850	11.270.532	3,28
Água Captada	11.639.850	11.270.532	3,28
Perdas de Água [m³]	1.601.878	1.555.078	3,01
Perdas de Água [%]	13,76	13,80	0,04

Deste modo, no presente exercício, a Agere, EM registou um decréscimo da água não faturada (ANF), cujo valor anual se cifrou em 13,76%, correspondendo a uma qualidade de serviço boa, de acordo com os intervalos de referência da ERSAR. Este resultado corresponde a um volume anual de 1.601.878 m³ de água.

O gráfico seguinte ilustra a evolução da ANF da Empresa entre 2013 e 2019:

### ÁGUA NÃO FATURADA (%)

GRÁFICO 3



Este desempenho é fruto do reforço da estratégia da Agere, EM que a coloca no patamar de excelência ao nível da redução das perdas de água, focada na deteção de roturas e avarias na rede de distribuição de água através do trabalho diário das equipas do controlo ativo de perdas e da rápida intervenção na reparação de anomalias detetadas, bem como na remodelação da rede e renovação do parque de contadores.

Efetivamente a redução de água não faturada entre 2013 e 2019 foi de 26,62% para 13,76%, o que demonstra o enorme caminho percorrido pela Agere num curto espaço temporal.

De facto, constata-se que a Agere já atingiu um nível de excelência no controlo de perdas de águas não conhecidas.





## Qualidade da Água

A AGERE tem como um dos seus principais focos de atuação garantir permanentemente que a qualidade da água que distribui esteja dentro dos padrões de qualidade exigidos na legislação, que os efluentes produzidos e drenados e tratados cumpram os parâmetros legais e que não gerem maus odores nem prejudiquem a fauna e flora dos meios hídricos recetores.

Num mapa urbano com mais de 1,194 km de condutas adutoras e distribuidoras e 27 reservatórios, o sistema de abastecimento de água está articulado por forma a que a água distribuída o seja com a máxima qualidade.

O controlo da qualidade da água distribuída é assegurado por diploma legal, através da definição e operacionalização do Programa de Controlo de Qualidade da Água – PCQA – aprovado e controlado pelo ERSAR. Para além deste controlo, cujo objetivo fundamental é verificar o nível de qualidade da água em toda a extensão de rede e detetar possíveis anomalias, é também efetuado um controlo complementar, resultante do tratamento de reclamações de qualidade da água e incumprimentos de valores paramétricos de parâmetros não obrigatórios na legislação.

O plano analítico é definido nos seguintes termos:

- os parâmetros a analisar são divididos em dois grupos, o Controlo de Rotina e Controlo de Inspeção;
- a quantidade e periodicidade de análises;

Obedecendo a este plano, a AGERE realizou as seguintes análises:

### ANÁLISES DO TRATAMENTO DE ÁGUA AA

TABELA 6

Análises – Tratamento de Águas	Nº de Análises previstas pelo Decreto	Nº de Análises efetuado	Nº de Análises > VP
G1 parâmetros organolépticos e bacteriológicos	1.346	1.346	1
G2 alguns parâmetros físico-químicos	1.434	1.434	0
G3 restantes parâmetros químicos, substâncias indesejáveis e substâncias tóxicas	378	378	0

Quanto ao cumprimento dos valores paramétricos, os dados apontam para 99,96% de análises realizadas em conformidade com os valores de referência fixados na legislação. Deste modo, a AGERE continuou a registar um desempenho excelente no que respeita ao indicador "Água Segura", definido como a percentagem de água controlada e de boa qualidade na rede predial.

Por último, importa referir que a AGERE possui um Plano de Segurança da Água implementado e em operação, cujo objetivo é assegurar sistematicamente a segurança e aceitabilidade do abastecimento de água para consumo humano.

De forma resumida, sintetizamos os dados gerais da atividade de abastecimento de água:

## SÍNTESE DE INDICADORES DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

TABELA 7

Síntese de indicadores		2019	2018
Clientes	Nº	86.653	85.101
Acessibilidade física ao serviço	%	100,00	99,61
Adesão ao serviço	%	90,01	89,10
Ocorrência de falhas	Nº/1000 ramais	0,07	0,02
Ocorrência de avarias em condutas	Nº/100km	13,15	18,03
Água segura	%	99,96	99,96
Água entrada no sistema	m³	11.639.850	11.270.532
Água faturada	m³	10.037.972	9.715.454
Água não faturada	%	13,76	13,80