

# **RELATÓRIO E CONTAS**

## **2016**

### **Conselho de Administração**

Dr. Ricardo Bruno Antunes Machado Rio  
(Presidente)

Dr. António Jorge Almeida da Silva  
(Administrador)

Dr. Rui Manuel de Sá Morais  
(Administrador)

### **Órgão de Fiscalização:**

**Fiscal Único: Gaspar Castro,  
Romeu Silva & Associados –  
SROC, Lda. Representado por:**

Dr. Gaspar Vieira de Castro  
ou por:

Dra. Fátima Cristina dos Santos  
Amorim B. Gonçalves

**Suplente do Fiscal Único:** Dra.  
Anabela Barbosa Dias

## Principais Dados / Indicadores da Empresa - final ano 2016

### Gerais

Freguesias e Uniãos de Freguesias Servidas	37 (Concelho de Braga)
População (Censos 2011)	181 mil
Área (km2)	183
Densidade populacional (hab/km2)	989
Taxa de Cobertura de Abastecimento de Água	99%
Taxa de População com Rede de Saneamento em Serviço	99%
Nº de Contratos Ativos (Clientes)	87.610
Água fornecida/faturada (m3)	9.311.782 m3
Água não faturada (%)	13,7%
Capital Social	€ 39.000.000
Nº de trabalhadores	534

### Económico-Financeiros

Volume Negócios	€ 30.279.193
EBITDA	€ 14.414.808
EBIT	€ 8.437.384
Resultado Líquido	€ 5.900.838
Ativo Líquido	€ 140.984.324
Passivo	€ 66.641.408
Capital Próprio	€ 74.342.916
Investimentos	€ 1.390.731
Cash - Flow	€ 10.853.178
Autonomia Financeira	53%

## **Documentos de Prestação de Contas – art. 65 e 66 CSC e artº 33 dos Estatutos:**

- Relatório do Conselho de Administração e proposta de aplicação dos resultados
  - Relatório sobre a execução anual do plano plurianual de investimentos
    - Relação das participações no capital de sociedades
      - Balanço
    - Demonstração de resultados
  - Anexo ao balanço e à demonstração dos resultados
    - Demonstração dos fluxos de caixa
      - Parecer do Fiscal Único
  - Certificação Legal das contas

## ÍNDICE

### Relatório e Contas 2016

#### Relatório do Conselho de Administração

<b>1. Balanço global da atividade de 2016</b>	<b>7</b>
Décimo Oitavo Ano de Atividade	7
O Abastecimento de Água	16
O Saneamento do Concelho de Braga	18
A Higiene e Limpeza do Concelho de Braga	19
<b>2. Atividades em foco – Indicadores</b>	<b>20</b>
Comercial	20
Exploração de Águas e Fiscalização	21
Exploração e Tratamento de Saneamento	22
Tratamento de Águas (ETA)	23
Recursos Humanos	24
Contraordenações	25
Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho	26
Sistemas de Informação	27
<b>3. Situação Económico-Financeira</b>	<b>29</b>
Evolução dos Principais Ganhos Operacionais	29
Evolução dos Principais Gastos e Perdas Operacionais	29
Evolução dos Resultados Financeiros	31
Resultados dos Exercícios	31
Principais Rubricas do Balanço	33
Situação Financeira	33
Financiamento/Investimento	34
Situação Económica	34
<b>4. Perspetivas para 2017</b>	<b>36</b>
<b>5. Proposta de Aplicação de Resultados</b>	<b>36</b>
<b>6. Considerações Finais</b>	<b>37</b>

#### Relatório Sobre a Execução Anual do Plano Plurianual de Investimentos

#### Relação das Participações no Capital de Sociedades

#### Demonstrações Financeiras

#### Parecer do Fiscal Único

#### Certificação Legal das contas

# Mensagem

## do Conselho de

### Administração

No cumprimento legal e do estatutariamente estabelecido, vem o Conselho de Administração da Agere, E.M., apresentar o Relatório e Contas correspondente ao Exercício de 2016.

O ano de 2016 ficou marcado, por não se ter procedido a nenhum aumento tarifário, e pelo aumento do número de m3 de água faturada, fruto de várias iniciativas, permitindo assim lançar as bases para uma redução do tarifário em 2017.



As projeções para a economia portuguesa de 2016-2018 apontam para a continuação de um crescimento moderado da atividade económica, globalmente em linha com a evolução atualmente projetada para o conjunto da área do euro.

Apesar deste contexto, em 2016 importantes ações e iniciativas foram executadas pela Agere, assegurando um progresso positivo na concretização das metas definidas.

Durante 2016, destaca-se a aposta que a Empresa fez na integração dos sistemas de informação, nomeadamente com o início da implementação de um novo software de gestão, assente na metodologia Balanced Scorecard, tendo em vista a criação de informação de gestão fidedigna e útil para os vários intervenientes da organização, que apoiará na tomada de decisões e que permitirá acompanhar e avaliar a evolução da planificação estratégica. É ainda de destacar o início da obra de Instalação de equipamentos e fases de tratamento adicionais na ETAR de Frossos que assegurará a redução do impacto na zona hídrica sensível e sobre a população existente nas imediações, através da implementação de diversas medidas mitigadoras.

Aproveitando a disponibilidade de verbas comunitárias para apoio a este tipo de investimentos, foram submetidas e aprovadas 15 candidaturas a apoios comunitários, no âmbito do POSEUR, para execução de ampliações de redes de abastecimento de água (7,5km), de drenagem de águas residuais (37,8km), bem como para a implementação de melhorias na ETAR de Frossos que minimizarão o risco de incumprimento da DARU e permitirão um melhor enquadramento da instalação no meio urbano em que esta se localiza, uma vez que a estação de Frossos já está a servir uma população muito significativa, pelo que já começa a dar alguns sinais de ter ultrapassado a sua capacidade máxima.

Ainda ao nível do saneamento e já a pensar no futuro, a Agere tem preparada uma futura candidatura a apoios comunitários, com o objetivo de construir uma nova estação de águas residuais na bacia do Este, que assegurará o reforço da capacidade de tratamento de águas residuais da cidade e zonas limítrofes, permitindo dividir o caudal por duas bacias hidrográficas.

A Agere continuou a efetuar um enorme esforço numa área que considera estratégica, a da redução de perdas de água, estando a ter ótimos resultados. Assim, apesar do aumento de 3,8% no nível de atividade, foi registada uma redução de 2,1% da água entrada no sistema. Tais variações resultaram numa redução de 4,9pp da água não faturada, que foi assim de 13,7% em 2016, incluindo já a Agere nas melhores práticas no setor.

O ano de 2016, ficou ainda marcado pelas diversas campanhas de incentivo ao consumo de água da torneira que tem como lema principal “beba água da torneira...naturalmente”, nomeadamente através da divulgação nos meios de comunicação social, nas redes sociais e ações junto dos munícipes. Desta forma, a Agere pretende sensibilizar os mais novos e toda a população para o consumo da água que a AGERE disponibiliza e que revela índices de excelência na sua qualidade. Uma das iniciativas destas campanhas consistiu numa “prova cega” em que os munícipes são convidados a provar água da torneira e água engarrafada, avaliando a qualidade e identificando cada água, onde os bracarenses demonstraram elevada confiança na água da torneira.

O ano de 2016 continuou marcado pelo esforço feito na melhoria da comunicação com os seus stakeholders, nomeadamente com os seus clientes, com a introdução de diversas medidas, como visitas às suas instalações e divulgação das suas atividades através dos meios de comunicação social e das redes sociais, sendo de realçar as comunicações através da página da Agere, no Facebook e no LinkedIn. Foi ainda concluído o processo de reestruturação do Contact Center da Agere, através de consultas ao mercado para a escolha de um fornecedor, que culminou na contratação deste serviço em regime de outsourcing, numa ótica de melhoria contínua da qualidade e eficiência no serviço prestado aos nossos clientes e face às aspirações cada vez mais exigentes dos nossos clientes.

Destaca-se em 2016, a divulgação do estudo de benchmarking da Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR), que coloca a água da rede pública de Braga entre as mais baratas do país e entre as que têm mais qualidade, bem como colocando o serviço de distribuição entre os mais eficientes e os que registam menos cortes e desperdícios, coroando desta forma o esforço feito pela Agere na melhoria dos serviços prestados aos seus clientes.

O ano de 2016 foi também marcado por um aumento do consumo das famílias e das empresas, muito em resultado das iniciativas implementadas pela Agere, por um Verão quente e também por alguma melhoria da conjuntura económica. Neste quadro de expansão, a tendência existente de procura foi acompanhada pela Agere através de políticas de maior eficiência e eficácia na sua operação. Nesse sentido a Agere tem efetuado investimentos que lhe permitem ser uma referência em termos nacionais, nomeadamente, a nível da telemetria e telegestão, neste último ano foram instalados cerca de dois mil e trezentos contadores com telemetria, que permitem a leitura dos contadores à distância e deteção de anomalias. A Agere já utiliza a telegestão no sistema de abastecimento de água e tem já mais de 51,7 mil contadores com telemetria, mas o objetivo é aumentar ainda mais a cobertura do concelho com este tipo de equipamento, que traz vantagens não só para empresa mas também para os clientes.

A situação económica e financeira da Agere no final de 2016 reflete a boa performance da empresa em geral, apesar do processo de ajustamento gradual dos desequilíbrios macroeconómicos, num quadro de crescimento moderado da atividade, alcançando um RLE de € 5,9 milhões e um EBITDA de € 14,4 milhões, o qual foi alcançado essencialmente graças a uma política de redução de custos. Assim, apesar dos novos e ambiciosos projetos realizados, a Agere tem conseguido manter os seus rácios financeiros acima da média, com a estabilização do seu rácio de autonomia financeira em 53%.

Perspetiva-se que o ano de 2017 vai ser ainda um ano difícil para a economia portuguesa e um ano exigente para a Agere, uma vez que em 2017 procedeu a uma redução do seu tarifário, pelo que terá que realizar um esforço de contenção de custos e melhoria da eficiência e eficácia, mas sem por em causa a concretização do plano de investimentos.

A Agere entende que é sua obrigação dar o seu contributo para a dinamização das atividades económicas, para a criação de emprego e para o desenvolvimento sustentado do concelho com recurso às melhores práticas conhecidas e realizando os investimentos projetados, candidatando alguns deles ao POSEUR/Portugal2020.

Por fim, resta-nos manifestar o nosso agradecimento e salientar que os resultados alcançados não teriam sido possíveis sem o empenho de todos os colaboradores e gestores, da colaboração do Revisor Oficial de Contas e da Entidade Reguladora, bem como do envolvimento dos Acionistas e Clientes, a quem se agradece e com os quais estamos a contar para levar por diante todos os projetos constantes do Plano Plurianual de Investimentos.

Braga, 03 de Março de 2017.

#### **O Conselho de Administração**

Dr. Ricardo Bruno Antunes Machado Rio (Presidente)

Dr. António Jorge Almeida da Silva (Administrador)



Dr. Rui Manuel de Sá Morais (Administrador)



## Relatório do Conselho de Administração

# 2016



## 1. Balanço global da atividade de 2016

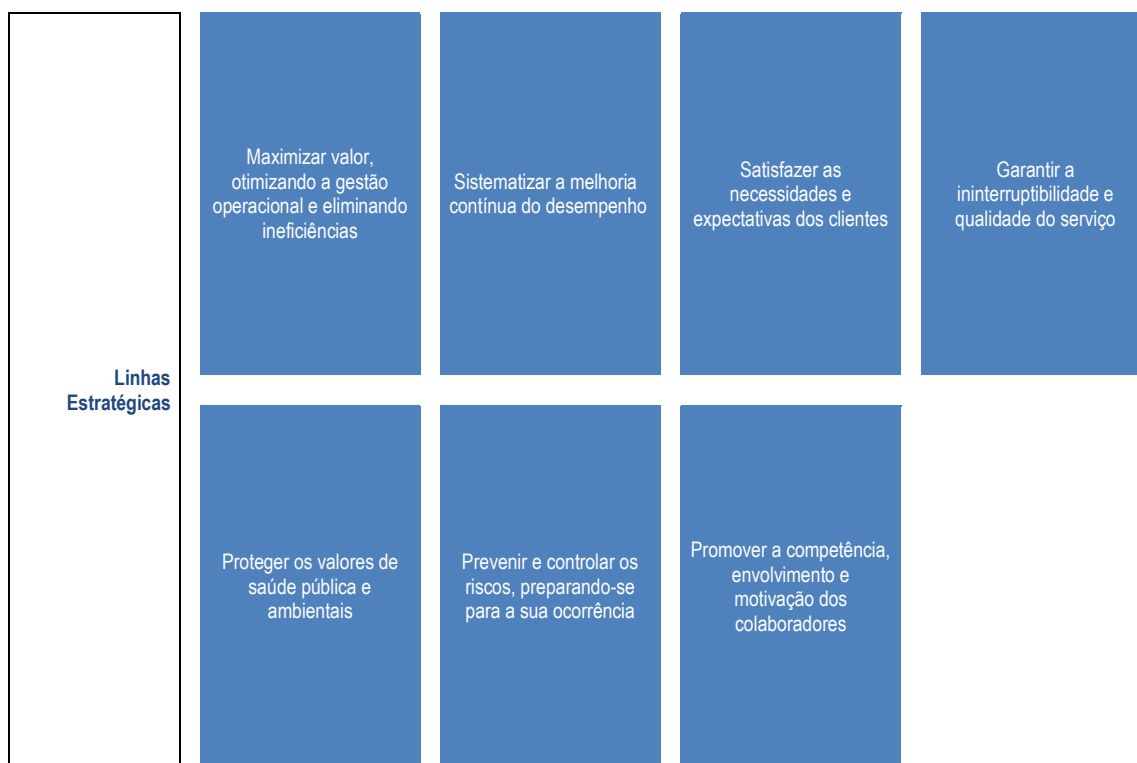
### Décimo Oitavo Ano de Atividade

Decorridos cerca de onze anos e meio após a **alienação**, pelo Município de Braga, **de 49% do capital social da Agere** a uma entidade privada – a Geswater - Águas e Resíduos, SA – continua a adaptar-se o modelo de gestão até então seguido, a um novo modelo misto que vá ao encontro das expectativas privadas sem descuidar os interesses públicos, procurando-se compatibilizar e harmonizar os vários interesses.

A perceção dos stakeholders do trabalho realizado pela AGERE, EM é o primeiro dado positivo dado que os indicadores externos de avaliação do comportamento da empresa colocaram-na perante o desafio maior de elevar os seus critérios de exigência qualitativa rumo à Excelência da Gestão.

#### Reorganização dos processos 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 2016, para cumprimento da Missão da organização, focada na prestação de 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, foram seguidas as diretrizes das sete linhas estratégicas que orientam a atividade da Agere.



Resultam aquelas Linhas em treze objetivos estratégicos, que criaram foco na atividade da organização.

Valor	Cliente	Processos	Inovação e Aprendizagem
- Melhorar os Resultados Operacionais	- Aumentar a Taxa de Adesão ao Serviço	- Reduzir a Água Não Faturada	- Sistematizar a Inovação
- Aumentar a Eficácia da Cobrança	- Aumentar a Satisfação dos Clientes	- Reduzir o Número de Roturas na Rede AA	- Aumentar Produtividade e Motivação dos colaboradores
	- Melhorar qualidade dos efluentes tratados	- Reduzir a diferença entre o volume de AR que aflui às ETAR e o volume faturado	
		- Reduzir Número de Inundações	
		- Reduzir Emissões de Gases com Efeito de Estufa	
		- Aumentar Rentabilidade da Frota	

A sua concretização foi devidamente monitorizada por indicadores, que contribuíram para a avaliação de desempenho da organização e das suas equipas. Neste sentido, durante 2016, deu-se continuidade e adotaram-se várias medidas que visam a melhoria da eficiência e eficácia nas várias vertentes das suas atividades, sendo de realçar as seguintes medidas:

- Deu-se seguimento à consolidação do Sistema Integrado de Gestão, prevendo-se que nos próximos anos seja possível implementar a certificação do produto Água (só possível com a reformulação/ampliação da ETA). Nessa altura, concretizar-se-á uma segunda etapa na estratégia de longo prazo definida pelo Conselho de Administração da Agere;
- Desenvolveram-se campanhas de verificação do cumprimento dos regulamentos da atividade da Agere, para as áreas de negócio da água e do saneamento, nos termos da legislação em vigor;
- Deu-se continuidade ao trabalho de videoscopia em ramais domiciliários de água, para deteção de ligações ilícitas à rede pública de distribuição, tendo-se alcançado bons resultados, pelo que esta medida vai ser muito intensificada durante os próximos anos;
- Reforçou-se substancialmente a deteção de águas pluviais ligadas aos coletores de águas residuais e vice-versa, e a subsequente emissão de notificações para corrigir as irregularidades detetadas;
- Iniciou-se otimização da ETAR de Frossos que irá permitir a implementação de um conjunto de melhorias que farão com que a ETAR passe a funcionar de forma muito mais eficiente e com melhores níveis de tratamento das águas residuais;
- Prosseguiu-se com a consolidação e a reestruturação do processo Comercial. Algumas medidas implementadas neste processo de reestruturação tiveram impactos numa melhoria do atendimento e relacionamento com os clientes, culminando num aumento da satisfação do cliente e numa melhoria da imagem da empresa, nomeadamente derivado de uma melhoria da performance da gestão das reclamações e do atendimento. Esta reestruturação permitiu ainda reduzir o número de erros e aumentar a performance (eficiência e eficácia) dos colaboradores da faturação. Com o aprofundamento das ferramentas informáticas na área comercial, com especial realce do BI, foi possível prestar informação comercial mais rigorosa e atempada, quer à Administração quer às várias Direções da empresa, permitindo tomar-se decisões estratégicas e corretivas que em última instância culminaram em medidas corretivas que permitiram aumentar a faturação e a cobrança;
- Continuou também a reestruturação do departamento de Compras, com a reavaliação, seleção e negociação de propostas e condições com fornecedores. Deu-se continuidade à análise ABC dos artigos adquiridos pela Agere e foram desenvolvidas ações que visam a substituição de artigos mais relevantes, tendo em vista a redução dos custos. Estas renegociações ocorreram essencialmente com os fornecedores de sistemas informáticos, com os distribuidores de energia e com os fornecedores de bens e serviços em geral. Estas renegociações tiveram excelentes resultados, que culminaram numa redução substancial de custos;
- Prosseguiu-se com o processo de criação de manuais de procedimentos internos.
- Deu-se sequência ao relatório de boas práticas, de forma a tornar a gestão da Agere mais transparente para os stakeholders;
- Foi desenvolvida a utilização do Fleetboard que permite a gestão da frota, com o objetivo de otimizar e rentabilizar a frota, permitindo assim reduzir os custos operacionais;
- Foi dado seguimento ao Regulamento de Descargas Industriais do Município de Braga, que dotou as equipas da Agere de ferramentas mais adequadas ao controlo de afluentes à rede. Este instrumento é considerado vital para o correto funcionamento das instalações de tratamento operadas pela Agere, permitindo ainda a criação de condições de equidade às atividades comerciais e industriais implementadas no Município;
- Prosseguiu-se a atividade do laboratório de ruído da Agere, na sequência da obtenção da acreditação, atividade de interesse para o município de Braga e da população em geral;
- Durante os próximos anos a empresa continuará a ser auditada por entidades independentes, confirmando-se assim que a empresa adota práticas de gestão internacionalmente reconhecidas.

São ainda de destacar algumas medidas que marcaram o ano de 2016 de forma indelével, nomeadamente com a conclusão do processo de reestruturação do Contact Center da Agere, através de consultas ao mercado e eventuais parceiros, que culminou na contratação deste serviço em regime de outsourcing, numa ótica de melhoria contínua da qualidade e eficiência no serviço prestado aos nossos clientes e face às aspirações cada vez mais exigentes dos nossos clientes. O ano de 2016, foi também marcado pelo esforço feito na melhoria da comunicação com os seus stakeholders, particularmente com os seus clientes, através dos meios de comunicação social e das redes sociais, sendo de realçar as comunicações através da página da Agere, no Facebook e no LinkedIn.



## Bracarenses revelam elevada confiança na água da Agere

2016 foi também marcado pelas campanhas de incentivo ao consumo de água da torneira que tem como lema principal "beba água da torneira...naturalmente". A Agere pretende, desta forma, sensibilizar para o consumo da água que a AGERE disponibiliza e que revela índices de excelência na sua qualidade, os mais novos e toda a população. Uma das iniciativas destas campanhas teve como objetivo incentivar o consumo de água da torneira e reduzir o uso de garrafas de plástico, prejudiciais ao meio ambiente e consistiu numa "prova cega" em que os munícipes são convidados a provar água da torneira e água engarrafada, avaliando a qualidade e identificando cada água, onde os bracarenses revelaram elevada confiança na água da Agere.

Paralelamente a estas campanhas, foram organizadas visitas com diversos stakeholders, nomeadamente com os seus clientes, debruçadas sobre ciclo urbano da água, que tem o seu início na Estação de Tratamento de Águas (ETA), a operar na Central do Cávado. A Agere assinala o dia Mundial da água, dia 22 de Março, com um convite a toda a população por uma visita gratuita às Instalações da Estação de Tratamento de Água. O objetivo destas visitas passa por consciencializar a população para a origem, para a qualidade e para o consumo de água da torneira, bem como para os riscos a que podem estar sujeitas quando utilizam furos em detrimento da água da rede que é devidamente tratada e de qualidade comprovada.



**Linked in**



**f** Acompanhe as novidades no  
facebook da Agere





## Missão

**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

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.



### Qualidade, Ambiente e Segurança:

Conscientes da evolução das necessidades e expectativas, não só dos consumidores e utentes, mas também dos trabalhadores e da sociedade, o Conselho de Administração assume a liderança da Organização, orientando-a para a otimização de todos os recursos, a redução dos custos, a minimização das operações que não acrescentam valor e o reforço das competências dos colaboradores.

Certificado desde 2007 e em todas as áreas de atividade da empresa, o sistema de gestão da Qualidade estrutura a atividade da organização, garantindo a consistência do produto distribuído e do serviço prestado aos clientes da Agere, em consonância com as melhores práticas do Setor.

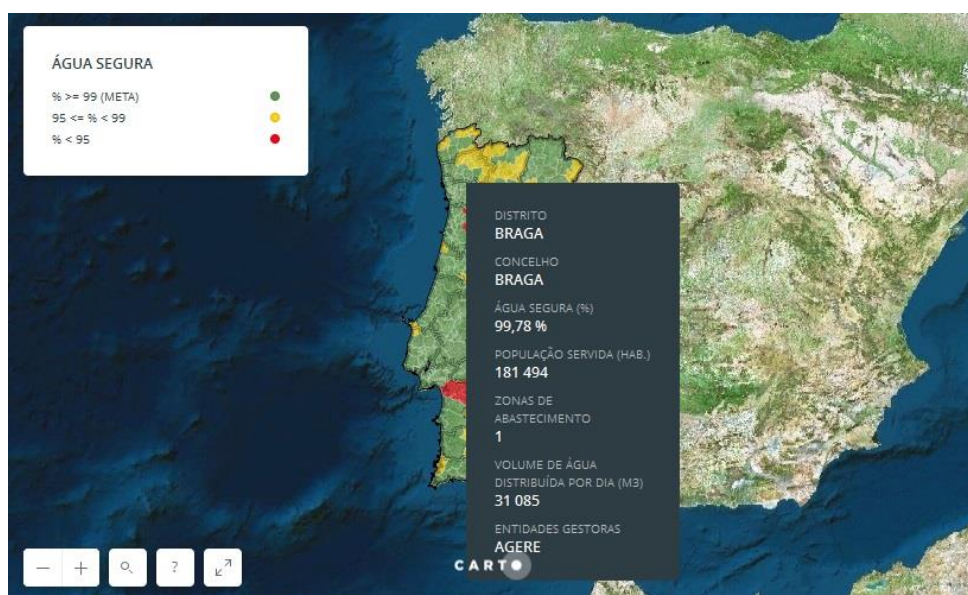
Acreditamos que com uma intervenção pró-ativa, planeada e sistemática de todos possamos melhorar continuamente a eficiência da realização das seguintes atividades:

- Produzir, explorar e distribuir água ou produtos de água;
- Coletar, tratar e restituir águas residuais ao meio ambiente;
- Coletar e transportar resíduos sólidos.

Sendo a AGERE uma Empresa que presta serviços públicos onde a componente ambiental é simultaneamente causa e efeito da sua atividade, este aspeto também constitui um dos pilares fundamentais na sua atuação. Nesse sentido, a implementação de um sistema de qualidade de gestão ambiental, certificado desde 2011, tendo este certificado sido renovado em 2014, pela Norma NP EN ISO 14001 (2004), assegura a operacionalização de procedimentos que garantam a monitorização e controlo de impactos ambientais. A Agere conseguiu consolidar a implementação das melhores práticas ao nível do respeito pelos valores ambientais e pela segurança dos seus colaboradores e parceiros, bem como da população que possa, de alguma forma, ser afetada pela atividade da empresa. Será também de salientar que o empenho e contribuição de todos os colaboradores permitem que a empresa melhore continuamente o seu desempenho ambiental.

A empresa subscreve, desde 2010, um seguro de responsabilidade ambiental na ETA, ETAR's e Depuradora.

Continua a ser preocupação da Agere, que a água consumida esteja dentro dos padrões de qualidade exigidos na legislação, que os efluentes produzidos e drenados cumpram os parâmetros legais e que não gerem maus odores nem prejudiquem a fauna e flora dos meios hídricos recetores. Assim, foi integralmente cumprido o PCQA definido, com um indicador de água segura de 99,78% em 2015 e 99,82% em 2016.



Da mesma forma, a empresa também se preocupa 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, que o consumo de matérias primas e auxiliares seja otimizado e que as contínuas intervenções e obras da Empresa não poluam o ar, o solo e os recursos hídricos, nem provoquem ruído desnecessário.

O desenvolvimento da política de conhecimento e incremento das competências dos colaboradores foi acompanhado da criação de medidas que asseguram e preservam a sua segurança, higiene e saúde. Aliás, não só destes recursos humanos, mas das próprias instalações e equipamentos operativos ao seu serviço.

Aprofundou-se assim a gestão da segurança, higiene e saúde no trabalho, revendo-se, entre outros, a adequação dos equipamentos de proteção individual adquiridos, a identificação de novos riscos associados aos postos de trabalho, a elaboração de procedimentos e regulamentos e o acompanhamento médico preventivo e curativo, por forma a criar as melhores condições de trabalho aplicáveis em cada caso.

A AGERE mantém a certificação na Norma 9001-2008 (Qualidade), na Norma 14001-2004 (Ambiente) e na Norma 18001-2007 OSHAS (Higiene e Segurança).

O Sistema Integrado de Gestão, cuja implementação se iniciou em 2005, abrangendo simultaneamente as áreas da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho, em todas as áreas de atuação da AGERE, atingiu em 2015 o seu ponto

alto ao lograr obter, pela primeira vez, do organismo certificador Lusaenor, o reconhecimento de “pertencer” a um escasso grupo de empresas portuguesas sem qualquer Não Conformidade.

O resultado, que acrescentou responsabilidade à Organização, aconteceu num ano em que se concluiu a revisão dos sistemas normativos (9001-Qualidade e 14001-Ambiente), introduzindo novas exigências que passam desde logo pela introdução de fatores como a avaliação de risco, pelo aprofundamento do conhecimento do ambiente externo que pode afetar a atividade da empresa, pela integração dos stakeholders enquanto parceiros estratégicos que se pode complementar com a visão preditiva, já introduzida, enquanto alicerce de uma gestão eficiente. As alterações propostas pela ISO –International Organization for Standardization começaram a ser implementadas ao longo do ano de 2016 e irão ser consolidadas nos anos seguintes 2017 e 2018.

### **Laboratório de Ruído Ambiente**

O regulamento Geral do Ruído, estabelece o regime de prevenção e controlo da poluição sonora, visando a salvaguarda da saúde humana e o bem-estar das populações e obriga a que os ensaios de ruído ambiente sejam realizados por entidades devidamente acreditadas para o efeito.

Em Novembro de 2014 a Agere acreditou o Laboratório de Ruído, segundo a Norma NP EN ISO/IEC 17025. Desta forma, o Laboratório de Ruído da Agere, passou a poder prestar um serviço ao público em geral, assegurando que os ensaios efetuados se regem por elevados padrões de qualidade, rigor e isenção.

A acreditação conferida demonstra a competência técnica para os seguintes ensaios de ruído ambiente:

Medição dos níveis de pressão sonora – critério de incomodidade;

Medição dos níveis de pressão sonora – Determinação do nível sonoro médio de longa duração.

Assim, o Laboratório de Ruído da Agere, presta um serviço ao público em geral, assegurando que os ensaios são efetuados por uma equipa técnica especializada e regendo-se por elevados padrões de qualidade, rigor e isenção.

### **A política de responsabilidade social:**

No contexto de permanente vontade de implementar a Melhoria Contínua assumiu particular relevância o envolvimento cada vez mais sustentado da Agere que se traduziu em diversas ações com implicações na sociedade envolvente.

Assim, a política de responsabilidade social, baseada na visão e missão da Agere, assenta em princípios que promovem a empresa, os seus Colaboradores, os stakeholders e o meio ambiente, que fomentam, a título exemplificativo, a:

- Igualdade de direitos e oportunidades;
- Oportunidade de trabalho e o desenvolvimento pessoal e profissional;
- Adequada aplicação da lei e respeito pelos seus representantes;
- Preservação e respeito pelo meio ambiente.

### **Novas tecnologias – leitura remota, telegestão e telemetria**

Outra das vertentes que a empresa mantém é a aposta na tecnologia como ferramenta essencial para reduzir custos de exploração, fugas e perdas de água e aumento da eficiência e eficácia na gestão dos sistemas de abastecimento de água e saneamento, bem como a transparência e rigor nas leituras de contadores e na relação com o cliente.

Assim, apesar do aumento de 3,8% no nível de atividade, foi registada uma redução de 2,1% da água entrada no sistema. Tais variações resultaram numa redução de 4,9pp da água não faturada, que foi assim de 13,70% em 2016, incluindo já a Agere nas melhores práticas no setor. Efetivamente, a redução de água não faturada foi em 2016 de 575.828m3 (-28%) relativamente a 2015, valor que supera 975.777m3 quando comparado com o ano de 2014.

Assim, com a implementação do sistema de informação que à frente se detalha, utilizam-se 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.

A Agere, em 2016, deu continuidade à monitorização das suas Etar's e Estações Elevatórias, fruto da implementação da telemetria do sistema de saneamento, trazendo evidentes benefícios na gestão destes equipamentos, nomeadamente ao receberem alertas quando os caudais são excedentários, permitindo agir rapidamente, de forma a mitigar possíveis ruturas nos sistemas.

Durante o ano de 2016 continuou-se com o investimento na substituição de contadores, tendo-se substituído cerca de 2.300 contadores, que permitem efetuar a telecontagem, com evidentes benefícios quer para a empresa quer para os utentes.

Cada vez mais os utentes pretendem ter comportamentos mais sustentáveis, sendo que a telecontagem vai de encontro a essas pretensões contribuindo para o uso eficiente da água, na medida em que permite reduzir fugas de água, dando nomeadamente alertas quando ocorrem situações anómalas, que poderá ter subjacente a existência de pequenas fugas de água, nomeadamente o autoclismo a pingar, ao esquecimento prolongado de uma torneira mal fechada ou à rutura da canalização predial (todas estas pequenas roturas no final do mês podem somar alguns m3).

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



Na perspetiva da empresa o benefício verifica-se na redução dos custos 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 e o número de conflitos entre a Empresa e o utente. Tal situação contribui para a redução dos custos de atendimento comercial assim como nos atrasos de pagamento, contribuindo positivamente para os interesses da empresa.

De referir 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.

Está prevista a continuidade deste investimento na substituição de contadores nos próximos exercícios, tendo em conta a sua elevada importância.

### A Formação e valorização no trabalho

Consciente de que os recursos humanos são o maior capital que a Empresa pode desenvolver, na sequência do levantamento das suas necessidades de formação, tem sido executado um plano de ações destinado a incrementar, de forma consistente, as competências profissionais destes ativos, fomentando assim o aumento da produtividade geral na Empresa. Este empenho da Empresa, na formação contínua dos seus quadros, irá continuar nos próximos anos.

A Agere manterá como uma das suas prioridades a promoção da qualificação dos seus colaboradores e o alinhamento das suas competências com a estratégia da organização. Para tal, pretende a Agere criar uma cultura de mérito, através da implementação de um sistema de avaliação de desempenho alinhado com os objetivos fixados para cada Direção.

Assim, continua a promover-se a criação de reuniões interdepartamentais, a constituição de equipas multidisciplinares, as reuniões de temas livres entre quadros e administração, o apoio à participação em mestrados, pós-graduações e licenciaturas, o reconhecimento e valorização de boas ideias e práticas e também a proliferação de convívios sociais.

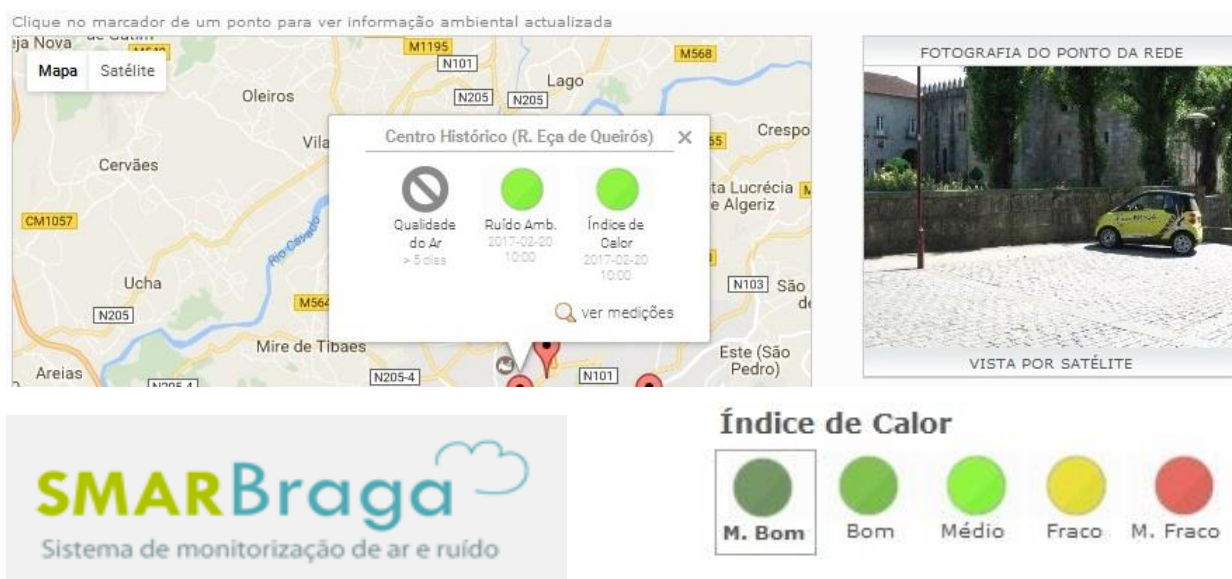
No entanto a Empresa pretende ir mais longe neste ponto e desenvolver uma verdadeira cultura interna de conhecimento e de responsabilidade social virada para o desenvolvimento pessoal e inovação.

### Projeto SMARBRAGA

O SMARBRAGA pretende monitorizar o ambiente urbano da cidade de Braga e integra um centro de análise que efetua previsões ambientais de longo termo e processamento de dados de medições oriundos de unidades móveis instrumentadas. A informação ao cidadão sobre aspetos centrais do ambiente urbano tal como, ruído, qualidade do ar e meteorologia, é veiculada através da Web ([www.smarbraga.com](http://www.smarbraga.com)), desenvolvida com recurso às mais avançadas tecnologias.

As previsões de longo termo correspondem a situações médias anuais e são calculadas através de um modelo matemático de simulação. Os resultados, em forma de mapa de concentrações de poluentes ou de ruído, são disponibilizados com recurso a tecnologia Google Maps. O visitante da plataforma poderá digitar o nome de uma rua da cidade, ou navegar no mapa, e desse modo visualizar a situação ambiental respetiva.

As medições são efetuadas ao longo da semana, sempre que as condições meteorológicas o permitem, em seis pontos pré-definidos da cidade, que constituem a rede de monitorização. Na plataforma SMARBRAGA podem ser consultados os valores para diversos descritores de ruído, poluição atmosférica e variáveis meteorológicas, os quais estão associados a uma data e hora de medição.



Com base nas medições ocorridas no período dos últimos 5 dias, é determinado um label de qualidade para a qualidade do ar, ruído ambiental e índice de calor na cidade. Esta categorização de qualidade pode assumir cinco níveis, desde Muito Bom (verde forte) até Muito Fraco (Vermelho), e é apresentada na página de entrada da plataforma web.

## A Energia

No respeitante à Energia será de salientar a existência de um processo próprio para a sua gestão em todas as infraestruturas da empresa. Este processo permitiu a monitorização e o controlo de todos os consumos energéticos, implementando-se ações de otimização dos recursos e redução de consumos.

Será também de realçar a certificação energética do edifício sede, que demonstra a conformidade regulamentar do edifício em termos energéticos e no que diz respeito à qualidade do ar interior.

Ainda no campo de consumos energéticos, 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 construção de infraestruturas

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 direccionou os seus investimentos para a sua eficiência e resiliência. Assim em 2016, destaca-se o início da obra de Instalação de equipamentos e fases de tratamento adicionais na ETAR de Frossos que assegurará a redução do impacto na zona hídrica sensível e sobre a população existente nas imediações, através da implementação de diversas medidas mitigadoras.

Foram submetidas e aprovadas 15 candidaturas a apoios comunitários, no âmbito do POSEUR, aproveitando a disponibilidade de verbas comunitárias para apoio a este tipo de investimentos, para execução de ampliações de redes de abastecimento de água (7,5km), de drenagem de águas residuais (37,8km), bem como para a implementação de melhorias na ETAR de Frossos que minimizarão o risco de incumprimento da DARU e permitirão um melhor enquadramento da instalação no meio urbano em que esta se localiza, uma vez que a estação de Frossos já está a servir uma população muito significativa, pelo que já começa a dar alguns sinais de ter ultrapassado a sua capacidade máxima.

Ainda ao nível do saneamento e já a pensar no futuro, a Agere tem preparada uma futura candidatura a apoios comunitários, com o objetivo de construir uma nova estação de águas residuais na bacia do Este, que assegurará o reforço da capacidade de tratamento de águas residuais instalado em Braga.



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**, apelando à sua consciência cívica e ambiental, não deixando porém de alertar para a obrigatoriedade legal deste ato, pelo que recentemente tem-se intensificado a fiscalização e a notificação dos utentes, que já tem o sistema de água e de drenagem de águas residuais disponível e não o estão a utilizar.

Neste sentido, a empresa continua a ligar os **ramais domiciliários de saneamento** juntamente com as empreitadas de instalação da rede pública e, para o efeito, disponibiliza aos seus potenciais utentes, opções de modalidades de pagamento até 24 prestações mensais do custo de execução do ramal de saneamento, contribuindo assim para suavizar o peso deste encargo no seu orçamento familiar.

A empresa continua a ligar os **ramais domiciliários de saneamento** juntamente com as empreitadas de instalação da rede pública e, para o efeito, disponibiliza aos seus potenciais utentes, opções de modalidades de pagamento até 24 prestações mensais do custo de execução do ramal de saneamento, contribuindo assim para suavizar o peso deste encargo no seu orçamento familiar.

## O Abastecimento de Água

A AGERE manteve, no ano de 2016, o seu **programa de exploração do abastecimento de água**, tendo desenvolvido as ações que destacamos:

- Sistematização das práticas de monitorização de caudais e pressões de serviço, com vista à introdução de tecnologias de informação para deteção automática de anomalias;
- Aumento da setorização da rede, com a criação de novas zonas de monitorização e controlo;
- Otimização e estabilização da pressão de serviço da rede de distribuição:
  - Seleção criteriosa das válvulas redutoras de pressão (VRP) a instalar em cada local;
  - Instalação de novas VRP;
  - Redefinição de áreas de influência de patamares de pressão existentes;
  - Instalação de variadores de velocidade em grupos hidropressores;
- Reforço do trabalho de pesquisa ativa de fugas;
- Implementação de práticas de monitorização contínua do comportamento de redes com maior número de avarias;
- Melhoria da fiabilidade dos equipamentos de medição de caudal;
- 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;
- Aumento da eficiência das equipas operacionais, com a introdução de novas ferramentas e pelo recurso a novas tecnologias de informação.
- Proseguiu-se com a substituição da rede em mau estado de conservação das áreas de população concentrada – zona urbana;
- Proseguiu-se com a instalação de extensões de redes de distribuição nas áreas de população dispersas - zonas rurais;

Principais obras de Construção de Novas Condutas de Água			
Local	Freguesia	Ø a instalar	Metros executados
Rua Costa / Rua Monte Baixo / Rua Foqueteiro	Arentim / Cunha	PEAD DN 90	191
Parque Industrial	Adaúfe	PEAD DN 90	110
Beco de São Tomé	Sobreposta	PEAD DN 90	100
Rua Visos	Escudeiros	PEAD DN 110	100
Rua de Azevide	Priscos	PEAD DN 90	85
Rua de Barreiros	Tebosa	PEAD DN 90	70
Avenida Dr Porfírio Silva / Rua Padre Francisco Almeida	São Lázaro	PEAD DN 90	65
Rua de Portuagediz	Sobreposta	PEAD DN 90	60
Outros Locais			398

Principais obras de Substituição de Condutas de Água			
Local	Freguesia	Ø a instalar	Metros executados
Rua Coleiros (PI)	Adaúfe	PEAD DN 90	550
Rua do Paço de Palmeira	Palmeira	PEAD DN 110 PEAD DN 90	197
Praça Flávio Sá Leite	Braga São Victor	PEAD DN 90	130
Rua das Violetas	Palmeira	PEAD DN 90	120
Rua Tojal	Este São Mamede	PEAD DN 63	95
Travessa Póvoa	Palmeira	PEAD DN 50	90
Rua Mosteiro	Mire de Tibães	PEAD DN 90	85
Beco Garapôa	Celeirós	PEAD DN 75	70
Rua da Igreja	Santa Lucrecia de Alaeriz	PEAD DN 90	70
Outros Locais			251

É ambição da Agere captar e elevar a maior quantidade de água possível nas horas de vazio, com o objetivo de reduzir os gastos energéticos, aproveitando-se o grande contributo do investimento efetuado na telegestão dos sistemas de água;

Continuar o trabalho de cadastro das infraestruturas e componentes do sistema de abastecimento de água (adutoras, redes de distribuição, reservatórios, etc), o exercício de 2016 continuou a ser importante nesta área, com a continuação da execução do cadastro da rede através de um programa apropriado de SIG (sistemas de informação geográfica);

Pretende-se ainda, na sequência do programa iPerdas, promovido pelo Laboratório Nacional de Engenharia Civil e no qual a Agere participou, incorporar na organização as práticas de recolha de informação e cálculo de indicadores, por sistema de abastecimento, que contribuirão para o trabalho de redução de perdas de água em curso. Continuam a ser utilizados os aparelhos de deteção acústica de perdas reais de abastecimento de água na rede, com resultados altamente satisfatórios;

Utilização do sistema de telegestão para controlo e monitorização do sistema de água, no sentido de permitir a tomada de ações concretas no sentido de aumentar a eficiência do sistema;

Assegurar a recolha sistemática de análises organoléticas, físico-químicas e bacteriológicas em vários pontos da rede, por forma a controlar a qualidade da água.

#### O Sistema de Abastecimento de Água em Números

DADOS GERAIS SETOR DE ÁGUAS	2016
Taxa de cobertura de abastecimento	99,5%
População Servida efetivamente	155 mil
Reservatórios	27
Capacidade de armazenamento	73.350
Autonomia do sistema	3
Rede de abastecimento de água km	1.173

#### Estação de Tratamento de Águas (ETA)



A taxa de cobertura populacional de abastecimento de água era, no final de 2016 de **99,5%**, abrangendo cerca de 155 mil consumidores.

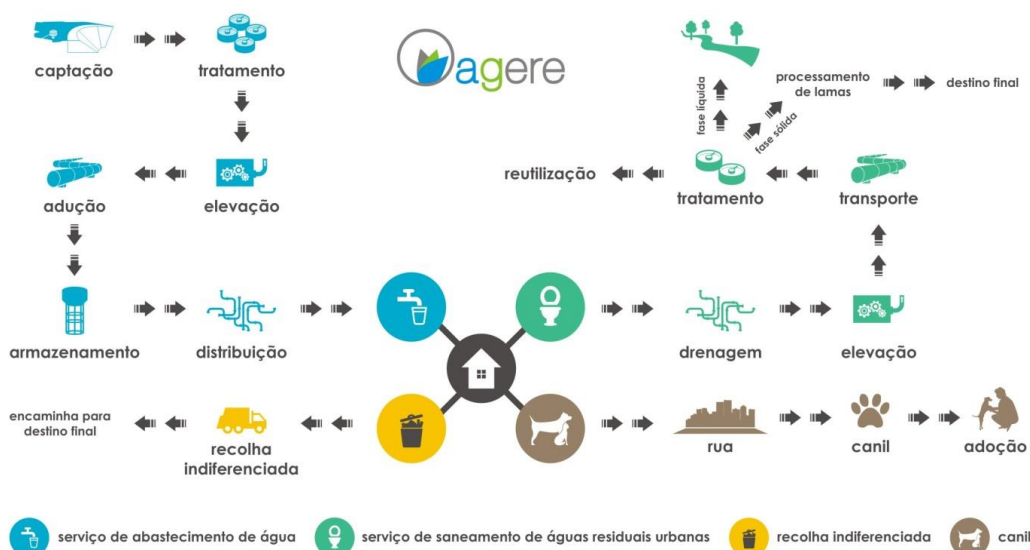
O ano de 2016 não contrariou a tendência de crescimento, dos clientes da Empresa (aferido pelo número de contratos ativos), conforme detalhe nos quadros seguintes.

Registou-se um aumento do número de contratos ativos – **mais 1.467** – o que representa um aumento na ordem dos **1,7 %**, pelo que no final do ano de 2016 a Agere tinha cerca de 87.610 contratos ativos (que não são necessariamente nº de clientes, uma vez que cada cliente pode ter mais do que um contrato, pelo facto de ter mais do que um local de consumo).

Cada cliente, independentemente de ser ou não doméstico, gastou em média por mês, durante o ano de 2016, cerca de **8,86 m3/mês**. Caso a análise fosse feita apenas para consumidores domésticos, o consumo médio reduziria, pois estaríamos a excluir o consumo dos não domésticos e autarquia, que indiretamente é consumido pela população.

A extensão da rede de abastecimento de água em funcionamento fixa-se atualmente em cerca de 1.173 Km. A empresa continua a promover, de forma sistemática, a substituição dos troços que estão em mau estado de conservação quer nas zonas rurais, quer a rede antiga da zona urbana.

É ainda de realçar que, apesar do aumento de 3,8% no nível de atividade, foi registada uma redução de 2,1% da água entrada no sistema. Tais variações resultaram numa redução de 4,9pp da água não faturada, **que foi assim de 13,70% em 2016**, incluindo já a Agere nas melhores práticas no setor. Efetivamente, a redução de água não faturada foi em 2016 de 575.828m3 (-28%) relativamente a 2015, valor que supera 975.777m3 quando comparado com o ano de 2014.





## O Saneamento do Concelho de Braga

Tendo em conta a conclusão dos principais investimentos no âmbito do Saneamento do Concelho de Braga, a **taxa de cobertura potencial** deste serviço - entendida esta no sentido potencial e não efetiva - está a aumentar pois as populações ainda não servidas estão progressivamente a iniciar o processo de ligação das suas habitações à rede pública de esgotos. Deste modo, o número de habitantes com acesso ao saneamento público, em condições do tratamento do efluente produzido se processar em unidades apropriadas, e em respeito pela regulamentação comunitária e legislação nacional em vigor, continua a aumentar.

Assim 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 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:
  - a. Sistematização das práticas de monitorização de caudais;
  - b. Reforço das operações de inspeção de redes;
  - c. Otimização do procedimento de regularização de ligações ilícitas;
  - d. Sistematização de práticas de inspeção CCTV, com recurso a equipamentos portáteis;
  - e. 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 Sistema de Saneamento em Números

DADOS GERAIS SETOR DE SANEAMENTO	2016
Taxa de população com rede em serviço	99%
População Servida efetivamente	161 mil
Número de sistemas	15
Número de ETAR	18
Número de Estações Elevatórias	40
Rede de Saneamento km (estimada)	950

### Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR)



### Projeto de Saneamento do Concelho de Braga para os próximos 4 anos

- Ampliações de rede em resultado da aprovação de 13 candidaturas a apoios comunitários
- Melhorias na Etar de Frossos



## A Higiene e Limpeza do Concelho de Braga

A Agere está também nesta área de negócios focada na qualidade e na eficiência do serviço disponibilizado. A Agere otimiza os seus percursos de recolha para rentabilização do seu parque de viaturas, monitorizando a atividade dos seus motoristas, promovendo assim a condução defensiva, reduzindo consumos de combustível e aumentando a segurança dos seus colaboradores. Manteve-se o esforço ao nível do fardamento do pessoal da varredura e da recolha dos Resíduos Sólidos Urbanos e do cumprimento dos respetivos requisitos em matéria de higiene e segurança no trabalho.



22 Viaturas adstritas  
à recolha de lixo



2 Varredeiras



3 Desobstrutores  
Coletores

Durante o ano de 2016, a AGERE recolheu e depositou no aterro sanitário **60.010** toneladas de resíduos, das quais **58.438 toneladas são resíduos sólidos urbanos (RSU)**, mais 0,8 toneladas (mais 1,4%) de RSU que no ano anterior, denotando um aumento da quantidade de resíduos que seguem para aterro.

A organização da periodicidade de recolha mantém-se, três vezes por semana, a realizar nas freguesias suburbanas e rurais, e a recolha diária domiciliária porta a porta, na zona urbana e em algumas freguesias suburbanas.

O número de circuitos noturnos manteve-se em 11, os circuitos diurnos em 8 e **o número de camiões em funcionamento em 17.**

### **Circuitos**

	2015	2016	Var.
Número de Circuitos Diurnos	8	8	0%
Número de Circuitos Nocturnos	11	11	0%
Número de Camiões em funcionamento	17	17	0%

### **Recolhas**

	2015	2016	Var.
Total de Resíduos Depos. (ton)	62.102	60.010	-3,37%
Resíduos Sólidos Urbanos (ton)	57.618	58.438	1,42%

### **Infrações**

	2015	2016	Var.
Número de Participações de Infrações	384	726	89,06%

Salienta-se um grande aumento do número de participações de infrações aos regulamentos e posturas em vigor, sobretudo no âmbito do **REGULAMENTO MUNICIPAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS, HIGIENE E LIMPEZA PÚBLICA**, denotando um grande empenho do setor da fiscalização no respeito pelo respetivo Regulamento.

2016 ficou ainda marcado pelo teste efetuado pela Agere, na Noite Branca, de um novo equipamento elétrico de aspiração com uma autonomia de utilização de 12 horas, que tem como principal objetivo reforçar a limpeza das ruas da cidade, uma vez que equipa o pessoal encarregado pela limpeza pública com uma ferramenta eficaz e agradável a utilizar, transformando e valorizando radicalmente o trabalho do antigo "varredor de rua", contribuindo assim para um serviço de limpeza mais moderno e eficaz.

O equipamento elétrico respeita o meio ambiente, com zero emissões de CO<sub>2</sub>, além de ser totalmente silencioso, tanto para o seu utilizador como para as pessoas que o rodeiam.



## 2. Atividades em foco – Indicadores

### Comercial

A AGERE registou durante o ano de 2016 um acréscimo de 1.467 novos contratos ativos (clientes), relativamente ao ano anterior, o que representa um crescimento na ordem de **1,7%**. 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.

#### Clientes

	2015	2016	Var.
Número Clientes Inicio do Ano	84.992	86.143	1,35%
Número Clientes Fim do Ano	86.143	87.610	1,70%
<b>Novos Clientes (Var.)</b>	<b>1.151</b>	<b>1.467</b>	

Durante o ano de 2016, foram colocados em cada dia útil de funcionamento, uma média de 22 contadores de água, retirados por baixa 12, retirados por falta de pagamento 9, restabelecidos 6 e substituídos 3 num total de 52 ações diárias.

#### Prazo Médio de Colocação

##### Instalação e Ligação de Contadores de Água

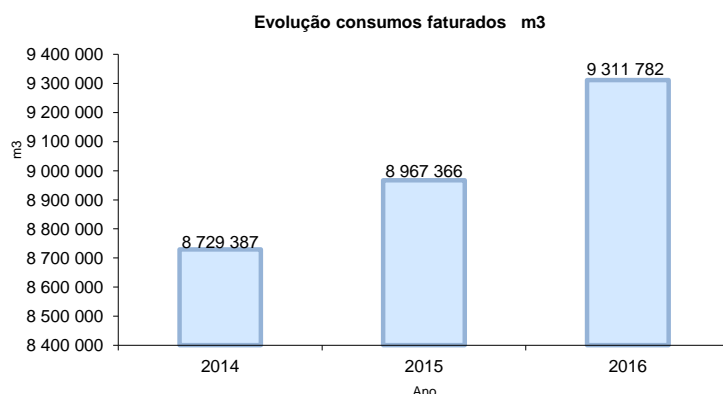
	2015	2016	Peso	Var.
Entre 0 - 5 dias	6.386	5.370	96,0%	-15,91%
Entre 5 - 15 dias	142	177	3,2%	24,65%
Entre 15 - 30 dias	24	28	0,5%	16,67%
Mais de 30 dias	23	18	0,3%	-21,74%
<b>TOTAL</b>	<b>6.575</b>	<b>5.593</b>	<b>100%</b>	<b>-14,94%</b>

A análise dos prazos de resolução destas ordens de serviço é um método precioso para medição da eficácia de gestão da atividade comercial, pois o objetivo é reduzir estes prazos para níveis considerados satisfatórios por todos os clientes.

Em 2016 diminuiu ligeiramente o número de colocação de contadores, não se descurando os prazos médios de colocação dos mesmos. Desta forma conseguiu manter-se a satisfação dos utentes, uma vez que estes viram satisfeito o seu pedido rapidamente.

Neste ponto, feita a ressalva de situações que são da responsabilidade do cliente, como é o caso, das ligações à rede predial particular de distribuição não estarem concluídas, a grande maioria dos contadores são colocadas até ao quinto dia (96%).

A evolução dos consumos dos últimos anos, denota que a procura de água tem vindo a aumentar, suportada por um aumento da faturação de água de 3,8%, estando agora em cerca de 9,3 milhões m<sup>3</sup>, fruto, também, do trabalho que a Agere tem vindo a efetuar nos últimos anos, tanto ao nível das campanhas de incentivo ao consumo de água da torneira como da deteção de ilícitos.





A variação da distribuição de consumos (de água), evidência que o consumo dos domésticos representa 71% do consumo total, o consumo dos não domésticos representa cerca de 18,2%, o consumo do município representa 2,8%, sendo o restante consumo (de 8%) referente aos restantes tipos de consumidores.

Analisando o consumo por escalões conclui-se que, os consumidores domésticos aumentaram o consumo em todos os escalões sendo de 1,7% no 1.º escalão, 3,1% no 2.º escalão, 1,9% no 3.º escalão, 2,3% no 4.º e 17,3% no 5.º escalão sendo que no global o consumo aumentou 2,4%. Os consumidores não domésticos aumentaram, no global, o consumo em cerca de 8,7%.

#### Variação de valores faturados – valores contabilísticos (sem Iva)

	2015	2016	Var.	%
<b>VENDAS</b>	<b>7.313.731</b>	<b>7.715.512</b>	<b>401.781</b>	<b>5,5%</b>
<b>PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS</b>	<b>22.605.468</b>	<b>22.563.681</b>	<b>-41.787</b>	<b>-0,2%</b>
Saneamento	11.111.948	10.900.675	-211.272	-1,9%
Resíduos	5.751.599	5.918.667	167.068	2,9%
Águas	5.059.117	5.117.829	58.712	1,2%
Trabalhos por Conta Particul.	682.804	626.509	-56.295	-8,2%
<b>Total Vendas e Prest. de Serviços</b>	<b>29.919.199</b>	<b>30.279.193</b>	<b>359.994</b>	<b>1,2%</b>

Este quadro permite-nos perceber a evolução da faturação das tarifas praticadas pela AGERE nestes dois últimos anos.

Denota-se um aumento das vendas e prestações de serviços de 1,2%, inferior ao crescimento verificado no período homólogo.

Realça-se que, o aumento das receitas das águas, conjugando as rubricas de trabalhos por conta de particulares, foi de 3,7% e da higiene e limpeza 1,6% em sentido contrário as receitas do saneamento diminuiram 1,8%.

#### Exploração de Águas e Fiscalização

##### Serviços Prestados

SERVIÇOS PRESTADOS	2015	2016	Var.
Reparações em condutas (nº)	262	270	3,05%
Reparações em ramais prediais (nº)	1.339	1.033	-22,85%
Ramais de água executados (nº) - novos e em obra	481	363	-24,53%
Atendimento do piquete/apoio ao cliente e obras particulares (nº)	2.063	1.659	-19,58%
Ligações de novos loteamentos à rede geral (nº)	1	4	300,00%
Vistorias de ligações de saneamento particulares (nº)	447	318	-28,86%
Vistorias de ligações de saneamento particulares por fazer (no fim do ano) (nº)	164	204	24,39%
Vistorias de ramais de água particulares (nº)	26	34	30,77%
Vistorias/reclamações (nº)	606	763	25,91%
<b>Total nº serviços</b>	<b>5.225</b>	<b>4.444</b>	<b>-14,95%</b>

O nº de serviços executados pela exploração de águas e fiscalização teve uma diminuição na ordem dos **15%**, essencialmente devido à diminuição do nº de atendimento do piquete e reparações em ramais prediais.

##### Prazo Médio de Colocação

##### Instalação de Ramais de Água

	2015	2016	Peso
Entre 0 - 5 dias	254	282	77,9%
Entre 5 - 15 dias	44	78	21,5%
Entre 15 - 30 dias	2	2	0,6%
Mais de 30 dias	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>

##### Execução de rede por administração direta

	2015	2016	Var.
Zona Urbana (m)	4.730	3.527	-25,43%
Zona Rural (m)	2.981	2.045	-31,40%
<b>TOTAL DE REDE EXECUTADA (m)</b>	<b>7.711</b>	<b>5.572</b>	<b>-27,74%</b>

Como se pode ver pelo quadro acima os ramais de água são maioritariamente colocadas nos 5 primeiros dias, correspondendo estes a 77,9% do número total de ramais executados.

A execução de obras por administração direta diminuiu 27,7%, sendo que durante o ano de 2016 foram executadas predominantemente na Zona Urbana, devido à necessidade de substituição da rede de água antiga, a fim de reduzir as perdas de água.

## Exploração e Tratamento de Saneamento

### Intervenções

	2015	2016	Var.
Limpeza de fossas coletivas	257	195	-24,12%
Desobstrução de redes residuais e pluviais	3.506	2.779	-20,74%
Reparação de anomalias de rede	2.024	1.768	-12,65%

### Colocação de Tampas de Saneamento e Grelhas

	2015	2016	Var.
Em arruados e passeios	305	223	-26,89%

### Vistorias para ligação de estabelecimentos industriais à rede pública de drenagem de águas residuais

	2015	2016	Var.
Ligações ao Saneamento (nº)	27	22	-18,52%
Licenças de Descarga (nº)	12	11	-8,33%

A diminuição do número de intervenções deve-se ao contínuo esforço para prestar um melhor serviço aos clientes, marcado pelo foco na redução das afluências indevidas à rede de drenagem de águas residuais, dado o seu impacto ao nível da quantidade e qualidade das águas residuais tratadas, bem como das obstruções de coletores e inundações. Foram assim asseguradas as tarefas de inspeção da rede e de habitações, que aos meios visuais acrescentaram emissores de fumo e câmaras de inspeção CCTV, bem como métodos de análise de caudais drenados.

Quanto ao tratamento das águas residuais, continua a assumir relevo a atividade da ETAR principal, localizada em Frossos, pois esta unidade trata todo o efluente produzido na zona urbana do concelho.

### QUANTIDADE DE EFLUENTE (m³) TRATADO PELA ETAR DE FROSSOS

Mês	Qmínimo	Qmáximo	Qmédio	Qtotal
Janeiro	34.447	50.012	42.013	1.302.412
Fevereiro	36.914	49.769	42.329	1.227.539
Março	35.357	47.235	41.026	1.271.807
Abril	31.489	54.003	42.103	1.263.080
Maio	27.431	45.095	38.901	1.205.938
Junho	18.790	39.543	33.156	994.684
Julho	21.782	29.869	26.855	832.497
Agosto	10.758	29.380	23.194	718.999
Setembro	20.013	35.045	25.050	751.494
Outubro	22.901	38.884	27.624	856.358
Novembro	19.992	42.347	27.730	831.893
Dezembro	23.830	36.556	27.536	853.631
Caudal Total Anual				12.110.332

### CARACTERÍSTICAS MÉDIAS MENSAIS DO AFLUENTE BRUTO OBTIDOS NA ETAR DE FROSSOS

	pH	SST	SSV	CQO	CBO5	Namoniacal	Ntotal	Ptotal
Média Anual	mg/l	mg/l	mg/l	mg/l	mg/l	mg/l	mg/l	mg/l
	7,39	365,58	319,54	668,08	349,65	48,37	58,77	7,38

**CARACTERÍSTICAS MÉDIAS MENSAIS DO EFLUENTE TRATADO NA ETAR DE FROSSOS**

	<b>pH</b>	<b>SST</b>	<b>SSV</b>	<b>CQO</b>	<b>CBO5</b>	<b>Namoniaca</b>	<b>Ntotal</b>	<b>Ptotal</b>
Média Anual	7,04	17,00	14,21	46,83	8,58	12,70	19,06	2,18

Realça-se ainda as candidaturas a apoios comunitários aprovadas, para execução de ampliações de redes de drenagem de águas residuais (37,8km), bem como para a implementação de melhorias na ETAR de Frossos que minimizarão o risco de incumprimento da DARU. Todas as Etar's juntas, com exceção da Etar de Frossos, representam cerca de 25,9% da quantidade total de efluente tratado, sendo que a Etar de Frossos (da Cidade) trata os restantes 74,1%.

## Tratamento de Águas (ETA)

### Análises - Tratamento de Águas

A qualidade de água para consumo público mantém-se bastante positiva. Pelo que, continua a ser preocupação da Agere, que a água consumida esteja dentro dos padrões de qualidade exigidos na legislação, que os efluentes produzidos e drenados cumpram os parâmetros legais e que não gerem maus odores nem prejudiquem a fauna e flora dos meios hídricos recetores. Assim, foi integralmente cumprido o PCQA definido, com um indicador de água segura de 99,78% em 2015 e 99,82% em 2016, que asseguraram a boa qualidade da água distribuída.

A qualidade de água para consumo público mantém-se bastante positiva, como têm atestado os diversos estudos comparativos realizados por entidades independentes e as sondagens de opinião desenvolvidas, nomeadamente através da "prova cega", organizada pela Agere, em que os munícipes são convidados a provar água da torneira e água engarrafada.

De acordo com a legislação que regulamenta a qualidade da água, 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 é conforme a tabela abaixo, onde se indicam os resultados :

**ANÁLISES - QUANTIDADE E PERIODICIDADE**

Parâmetros	Nº de análises por ano	Periodicidade
<b>Controlo de Rotina</b> parâmetros organolépticos, bacteriológicos e químicos	541	5 dias
<b>Controlo de Inspeção</b> parâmetros químicos, subst. tóxicas, indesejáveis e pesticidas	7	5 semanas

**ANÁLISES - TRATAMENTO DE ÁGUAS**

Parâmetros	Nº de Análises previstas pelo Decreto Lei	Nº de Análises efetuado	Nº de Análises >VP
<b>CR1</b> parâmetros organolépticos e bacteriológicos	1.332	1.332	1
<b>CR2</b> alguns parâmetros físico-químicos	1.351	1.351	3
<b>CI</b> restantes parâmetros químicos, substâncias Indesejáveis e substâncias tóxicas	294	294	0

## Recursos Humanos

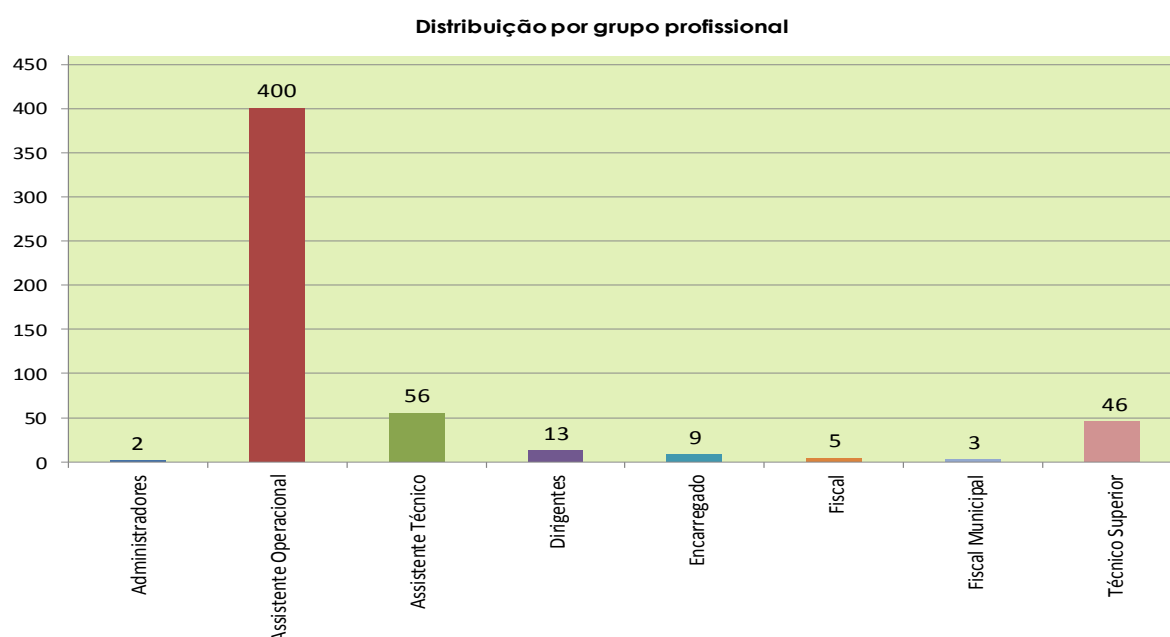
### Enquadramento

No final de 2016 laboravam na AGERE 534 efetivos, dos quais 178 são mulheres e 356 homens, 283 do regime privado, 249 do regime público e 2 do órgão de administração. Uma vez que, no final de 2015, laboravam 530 colaboradores, significa que, no global, se verificou um **aumento de 4** trabalhadores (0,8%) ao serviço da AGERE.

A gestão dos recursos humanos da empresa assenta os seus princípios e práticas orientando-se pela igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, pela rejeição de quaisquer discriminações, pela promoção da valorização profissional e pelo respeito da vida pessoal e familiar.

### Distribuição por grupo profissional

A distribuição por grupo profissional destes efetivos continua a incidir maioritariamente no grupo de assistente operacional, pois é neste grupo que está incluída a maioria dos funcionários afetos ao setor de higiene e limpeza, sobretudo pessoal ligado à varredura e cantoneiros de limpeza.



### Estrutura Etária

A distribuição de valores leva-nos a classificar a estrutura etária como de média-alta idade, com uma média de idades de **48 anos**, igual ao período homólogo.

Idade	2014	2015	2016
menos de 28 anos	22	19	28
29 a 38 anos	85	72	77
39 a 48 anos	138	137	132
49 a 58 anos	243	234	219
mais de 59 anos	54	68	78
<b>Total Geral</b>	<b>542</b>	<b>530</b>	<b>534</b>

### Antiguidade

A distribuição de valores relativa à antiguidade incide sobre a média da antiguidade, pelo que a antiguidade média dos colaboradores da empresa é de **18 anos**, igual ao período homólogo.

Antiguidade	2014	2015	2016
0 a 5 anos	68	56	64
6 a 10 anos	58	41	57
11 a 15 anos	137	130	101
16 a 20 anos	93	108	121
21 a 25 anos	65	37	42
26 a 30 anos	51	91	73
31 a 36 anos	67	57	48
mais de 36 anos	3	10	28
<b>Total Geral</b>	<b>542</b>	<b>530</b>	<b>534</b>

### Habilitações

A estrutura de recursos humanos mantém-se pouco habilitada, pois cerca de **33,2%** apenas possui o **1º ciclo do ensino básico**, e **18,5%** possui o **2º ciclo do ensino básico**, correspondente essencialmente a pessoal do grupo de assistente operacional, que exercem predominantemente funções no setor de varredura. É de realçar que **12,5%** dos recursos humanos da Agere são **licenciados**, existindo diversos colaboradores que efetuaram ou estão a efetuar pós-graduações ou mestrados.

### Tipo de Vínculo

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

Os funcionários municipais estão no regime de cedência de interesse público (requisição à CMB) ou de comissão de serviço e representam o maior número na estrutura de vínculo da AGERE. Quanto aos do regime privado dividem-se entre contrato por tempo indeterminado e por termo certo, o primeiro grupo com maior expressão, logo a seguir à cedência de interesse público.

Descrição Contrato	2014	2015	2016
Comissão Serviço	21	21	21
Contrato Tempo Indeterminado	243	245	246
Contrato Termo Certo	11	9	30
Orgão de Administração	2	2	2
Cedência de Interesse Público	265	253	235
<b>Total Geral</b>	<b>542</b>	<b>530</b>	<b>534</b>

### Formação Profissional

A Agere manterá como uma das suas prioridades a promoção da qualificação dos seus colaboradores e o alinhamento das suas competências com a estratégia da organização. Para tal, pretende a Agere criar uma cultura de mérito, através da implementação de um sistema de avaliação de desempenho alinhado com os objetivos fixados para cada Direção.

Ao longo de 2016 foram ministradas 3.373 horas de formação, 40% das quais aos funcionários públicos e 60% aos privados, englobando 255 funcionários em formação, evidenciando a continuidade da aposta da empresa na formação dos seus colaboradores.

### Contraordenações

A AGERE dispõe de um gabinete jurídico 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 foi o seguinte:

INFRAÇÕES	2014	2015	2016	Var.
Infrações ao disposto no Regulamento Municipal de Resíduos Sólidos, Higiene e Limpeza Pública do Concelho de Braga	676	399	725	81,7%
<b>Infrações ao disposto no Decreto-Lei nº194/2009, de 20 de Agosto</b>				
"Ligação não autorizada ou uso indevido do sistema público de abastecimento de água "	144	106	77	-27,4%
"Ligação / Execução de Ramal não autorizada à rede geral de saneamento, ausência de ligação à rede de saneamento e ligações irregulares de águas pluviais às águas residuais.	1	5	6	20,0%
<b>Infrações ao disposto no Regulamento Municipal de Descargas Industriais</b>				
Lançamentos interditos na rede geral de saneamento de águas residuais industriais		3	3	0,0%
<b>Total</b>	<b>821</b>	<b>510</b>	<b>808</b>	<b>58,43%</b>

Constata-se um aumento de 298 processos (58,4%) instaurados em 2016 comparativamente com o período homólogo.

Destaca-se também a atividade de contencioso, continuando a organização periódica de interposição de processos de execução fiscal para cobranças de dívidas de clientes da Empresa.

## Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho

Em 2016 verificaram-se 49 acidentes de trabalho mais 8 (19,5%) que em 2015.

<b>Sinistralidade Laboral</b>				
<b>Estabelecimentos</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	
Depuradora	50	32	41	
ETA	1	1	1	
ETAR	2	1	0	
Edifício Sede	6	7	7	
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	

Conforme se depreende da análise do quadro anterior, o estabelecimento Depuradora, é o local onde se verificam mais acidentes de trabalho. É importante referir que, neste estabelecimento, os valores referenciados, são na sua maioria, funcionários da Higiene, Limpeza e Apoio (Recolha doméstica e varredura num total de 67,3%).

O dia em que ocorrem mais acidentes é a sexta-feira (26,5%). O horário com maior incidência de acidentes ocorre no período entre as 9 horas e as 10 horas (14,3%). Os meses em que ocorreram mais acidentes foram Junho (20,4%) e Agosto (16,3%).

No que diz respeito à natureza da lesão dos acidentes de trabalho, verificam-se como maior fator causal as feridas abertas e lesões superficiais (49%) e as entorses e distensões (10,2%). Quanto à forma dos acidentes de trabalho, verificam-se com maior incidência o constrangimento físico sobre o sistema musculo – esquelético (26,5%), seguido de movimento vertical, esmagamento sobre, contra (resultado de queda) (20,4%).

## 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 trabalhadores, 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, realça-se nesta matéria, a manutenção preventiva relativamente aos equipamentos de segurança contra incêndios de forma a garantir a sua operacionalidade, assim como a inspeção e calibração de equipamentos associados à Segurança.

## Medicina do Trabalho

A vontade demonstrada pela empresa tem sido determinante em manter este projeto de medicina do trabalho. A existência deste Serviço, 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 2016, no total foram efetuados 37 exames de admissão, 466 exames periódicos e 112 exames ocasionais. Neste contexto garantiu-se a realização de 615 consultas e 517 exames complementares.

O custo global com os serviços de medicina do trabalho foram de € 42.296.

No âmbito da promoção da saúde, à semelhança dos 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 das Gripe a todos os Colaboradores. Nesta iniciativa participaram 37 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.

Durante 2016 foram realizadas 1.032 Consultas e prescritas a realização de 220 Exames Complementares de Diagnóstico e Terapêutica.

Neste contexto foram gastos cerca de € 13.940 com a Medicina Preventiva e Curativa

### Doenças Profissionais

Em 2016 não houve nenhuma participação de possível Doença Profissional, assim como não se obteve nenhuma resposta a pedidos efetuados em anos anteriores

### Sistemas de Informação

Destaca-se o esforço efetuado no prosseguimento da implementação da georreferenciação das redes de abastecimento de água e drenagem de águas residuais, nomeadamente na associação dos códigos de identificação de local dos clientes da Agere aos respetivos ramais, que permitirá, entre outros:

- Sistematização de procedimentos de modelação matemática de redes de abastecimento;
- Sistematização da análise de balanços hídricos por sistema de abastecimento ou bacia de drenagem de águas residuais;
- Análise geográfica de informação comercial;
- Identificação de clientes afetados por cada suspensão de abastecimento;
- Apoio à otimização dos roteiros de leitura;
- Apoio à elaboração dos planos de controlo de qualidade e de segurança da água.

Deu-se continuidade ao projeto de sistema integrado de informação digital (PSII) dos serviços de abastecimento público de água, drenagem e tratamento de águas residuais.

O desenvolvimento deste projeto constitui uma das prioridades da Empresa para os próximos anos e tem, para além da redução de custos de exploração e aumento de eficiência e eficácia dos sistemas, **por objetivo** permitir aos cidadãos o acesso a informação atualizada no âmbito dos serviços prestados pela Empresa, usando Tecnologias de Informação Digitais que existem no mercado.

Pretende-se assim aplicar tecnologias já existentes de forma a contribuir para uma melhoria significativa do ambiente e da segurança na cidade, e **disponibilizar em concreto as seguintes informações:**

- A monitorização da qualidade da água e a disponibilização de informação sobre os respetivos resultados;
- A constituição de uma base de dados cartográfica sobre os componentes dos sistemas de abastecimento de água e saneamento, como as estações de tratamento, grupos de bombagem, estações elevatórias e a rede de distribuição, e a disponibilização de informação on-line sobre as suas reparações, as falhas de abastecimento e os respetivos tempos estimados de resolução, a identificação de fugas e perdas de águas nos sistemas, entre outras;
- A faturação eletrónica, através de subscrição gratuita no site da Agere (no balcão digital);



- A implementação de esquemas de teleleitura de contadores e de telefaturação (mais de 51,7 mil contadores de água já instalados com este sistema, sendo que em 2016 foram cerca de 2,3 mil) possibilitando assim o autocontrolo e a visualização por parte do cidadão dos seus consumos reais mensais, a faturação automática e eletrónica e o pagamento on-line (disponível no Balcão Digital, por Home Banking) e por débito direto;



- A disponibilização de outros serviços on-line em balcão digital, como a requisição/baixa de contador, de ramais, de alteração de dados de cobrança e morada de envio de fatura, de vistoria a contadores, de pedido de remoção de resíduos, de recolha/captura de animais, entre outros;
- Integração com os serviços base tais como: pagamentos eletrónicos, serviços de e-mail, serviços de messaging, serviços de identificação e certificação e assinatura digital.

Para além do objetivo de disponibilizar informação aos cidadãos, o projeto atinge objetivos de gestão das atividades da Empresa, no concreto permitindo **reduzir custos de operação** e aumentar a sua eficiência e eficácia, dos quais destacamos:



- A redução dos tempos de recolha sistemática dos parâmetros de controlo da qualidade da água distribuída e a adoção de medidas corretivas e preventivas destinadas a assegurar a sua qualidade;
- O controlo em tempo real dos níveis de água armazenada nos reservatórios, dos caudais elevados e distribuídos e respetiva pressão das condutas, controlando-se assim de forma mais eficiente as fugas, perdas e consumos excessivos de água, aumentando-se o grau de segurança do abastecimento e reduzindo-se os custos energéticos através da otimização do funcionamento dos equipamentos;
- A redução dos tempos de leitura de contadores e o aumento da fiabilidade do processo de leitura, a automatização do atendimento ao cliente e a diminuição dos tempos de resposta, bem como a redução dos respetivos custos administrativos e de faturação decorrentes da implementação do processo de emissão da fatura eletrónica (já com centenas de clientes a usufruir deste serviço);
- Digitalização de processos internos e disponibilização on-line no site institucional do status dos processos entrados na AGERE flexibilizando o relacionamento com o exterior com as consequentes reduções de custos e aumento de eficácia.

Durante o ano de 2016, para o projeto PSII, teve como contribuição determinante a continuação da implementação do Projeto da Alta Disponibilidade e as seguintes **ações executadas**:

- Continuidade na modernização das TIC's da AGERE, com novos equipamentos informáticos e sistemas;
- Consolidação da utilização do sistema comercial UBS, do Balcão Digital e da Fatura Eletrónica, bem como do IVR;
- Consolidação da Integração via Webservices do Sistema Comercial UBS – Utilities Business System – com o Sistema de informação Geográfico (SIG);
- Telegestão do Sistema de Abastecimento de Águas e telemetria de Saneamento do Município de Braga;
- Instalação de cerca de 2,3 mil contadores para Teleleitura, com gestão remota de alarmes nomeadamente para deteção de fugas, excesso de consumos, sobre ou subdimensionamento de calibre, fraudes, entre outros;
- A monitorização on-line de consumos dos grandes consumidores e ZMC's (zonas de medição e controlo) do Município;
- Otimização do Sistema Biométrico para registo e controlo de assiduidade;
- Deu-se continuidade à colaboração para o desenvolvimento de APP para a Agere;
- Dinamização e informação à população da qualidade do ar e ruído via projeto SMAR – Sistema de Monitorização do Ar e Ruído de Braga.

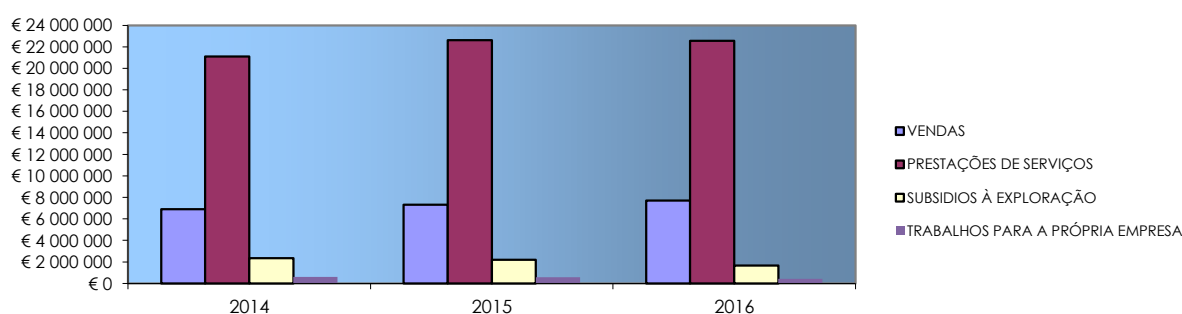


### 3. Situação Económico-Financeira

#### Evolução dos Principais Ganhos Operacionais

	2014	2015	2016
VENDAS	€ 6.892.240	€ 7.313.731	€ 7.715.512
PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	€ 21.101.999	€ 22.605.468	€ 22.563.681
SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO	€ 2.353.573	€ 2.186.578	€ 1.645.817
TRABALHOS PARA A PRÓPRIA EMPRESA	€ 608.871	€ 566.942	€ 439.722

Evolução dos Principais Ganhos Operacionais



O gráfico e tabela acima, demonstra que os principais **ganhos operacionais têm evoluído de forma estável e gradual** na atividade da Empresa, um pouco por todos os seus setores, com exceção dos subsídios à exploração que têm reduzido gradualmente.

Os Ganhos Operacionais da Agere diminuíram 0,5% passaram de € 34,63 milhões em 2015 para € 34,46 milhões em 2016, correspondendo a uma diminuição de € 166 mil euros.

O Volume de Negócios em 2016 ascendeu a € 30,3 milhões, o que significou um aumento de € 366 mil (1,2%) face a 2015.

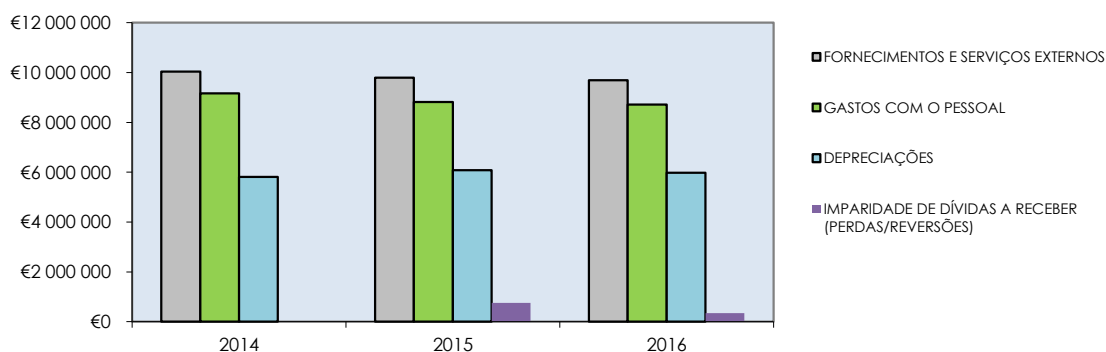
Por ordem de importância, os principais ganhos operacionais são atualmente: os relacionados com o consumo de água (tarifas fixas e variáveis), seguido dos relacionados com a drenagem de águas residuais (tarifas fixas e variáveis) e por último com as tarifas de resíduos.

Os **subsídios à exploração**, que englobam, em grande parte, o subsídio atribuído pelo Município de Braga à Empresa para esta fazer face aos custos com a exploração da atividade de higiene e limpeza, diminuíram cerca de € 541 mil, contabilizados pela Agere, não tendo ainda sido recebidos, estando a ser desenvolvidas um conjunto de iniciativas com vista a obtenção do correspondente Visto pelo Tribunal de Contas. Esta diminuição é motivada essencialmente pela redução dos custos com o pessoal, relativamente ao período homólogo.

Outro dos ganhos relevantes continuam a ser os **trabalhos para a própria entidade**, que 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, 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 Principais Gastos e Perdas Operacionais

	2014	2015	2016
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	€ 10.037.539	€ 9.796.269	€ 9.694.882
CUSTOS COM O PESSOAL	€ 9.168.584	€ 8.818.205	€ 8.715.191
DEPRECIAÇÕES	€ 5.805.623	€ 6.083.274	€ 5.977.423
IMPARIDADE DE DÍVIDAS A RECEBER (PERDAS/REVERSÕES)	€ 0	€ 752.680	€ 339.238



Os Gastos e Perdas Operacionais diminuíram 1,7% em 2016, relativamente ao período homólogo correspondendo a uma diminuição de € 440 mil euros, conjuntamente com a redução dos gastos com fornecimentos e serviços externos, gastos com pessoal e depreciações, temos a diminuição dos gastos com imparidades de dívidas a receber de clientes. Em 2016 estes gastos representam 75,5% dos Ganhos Operacionais enquanto que em 2015 representavam 76,4%.

**Os fornecimentos e serviços externos (FSE)** são um gasto com grande expressão na Empresa. 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 deposição e tratamento de resíduos, à subcontratação de serviços da impressão da faturação (finishing), ao aluguer do sistema informático de faturação, ao aluguer operacional das 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 em FSE os consumos destinados a trabalhos para a própria empresa (que são compensados com ganhos de igual natureza).

Em 2016 os Fornecimentos e Serviços Externos diminuíram 1%, os quais representam 36% do total de gastos operacionais, de entre estes destacamos:

- o decréscimo de 12% dos Combustíveis (€ 67 mil) devido essencialmente à diminuição do custo do gasóleo;
- o decréscimo de 14,3% dos Outros Serviços (€ 58,8 mil) devido à diminuição dos custos das obras por administração direta;
- o decréscimo de 2,8% da Eletricidade (€ 51,9 mil) essencialmente devido, à renegociação dos contratos com os fornecedores de energia elétrica apesar do aumento das quantidades de energia consumida, especialmente na Eta;
- o decréscimo de 9,9% da Publicidade e propaganda (€ 9,7 mil) devido essencialmente à "Campanha Beba Água da Torneira" realizada em 2015;
- o aumento de 2,2% da Conservação e Reparação (€ 44,5 mil) devido essencialmente ao aumento dos custos com o contrato de operação e manutenção de infraestruturas de águas residuais, contrabalançado pela diminuição dos montantes pagos referentes ao contrato de operação e manutenção de infraestruturas de águas;
- o aumento de 1% dos Trabalhos especializados (€ 37,2 mil), devido essencialmente ao aumento dos montantes pagos referentes ao contrato de operação e manutenção de infraestruturas de águas residuais, ao serviço de gestão de parque de contadores - telecontagem e ao serviço de gestão de alarmes contrabalançados pela diminuição dos montantes pagos com despesas de cobrança;

Tal como se pode observar no gráfico e tabela acima, os **gastos com pessoal**, que representam 32,7% do total dos gastos e perdas operacionais, diminuíram 1,2%. A concatenação de alguns fatores, por ordem de importância, como os que se seguem, estão na origem desta situação:

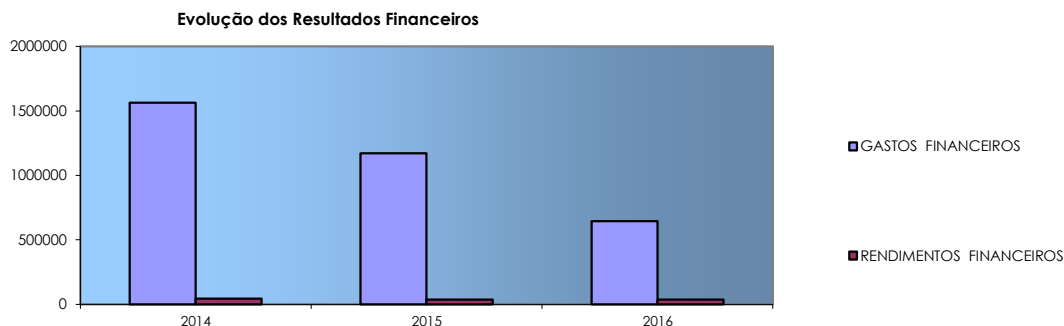
- Número de funcionários que durante quase todo o ano foi inferior ao período homólogo tendo a tendência invertida apenas em Novembro e Dezembro de 2016 devido à contratação, a partir de meados do ano, de funcionários para o Setor de Higiene e Limpeza;
- Funcionários do regime privado que estão de baixa médica de longa duração.

As **Depreciações** diminuíram € 105,9 mil (1,7%) relativamente ao período homólogo, essencialmente devido aos Ativos Fixos que vão ficando totalmente amortizados. Os Ativos Fixos Tangíveis diminuíram € 4,9 milhões, em resultado das amortizações.

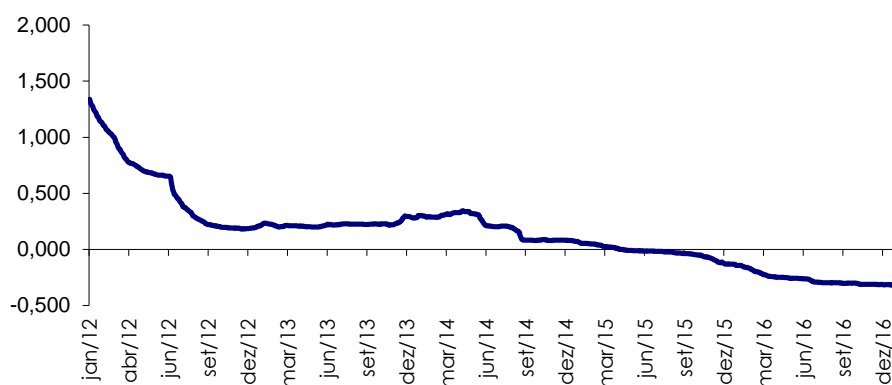
Conforme referido no anexo, no ano de 2016, foram constituídas perdas por **Imparidades para dívidas a receber de clientes**, depois de efetuadas todas as diligências tendentes à boa cobrança das dívidas e mantendo-se as mesmas por cobrar, estas foram consideradas não recuperáveis.

## Evolução dos Resultados Financeiros

	2014	2015	2016
GASTOS FINANCEIROS	€ 1.564.144	€ 1.170.855	€ 645.788
RENDIMENTOS FINANCEIROS	€ 44.279	€ 35.619	€ 35.581



	2012	2013	2014	2015	2016
Média da Euribor a 3 M	0,57%	0,22%	0,21%	-0,02%	-0,27%

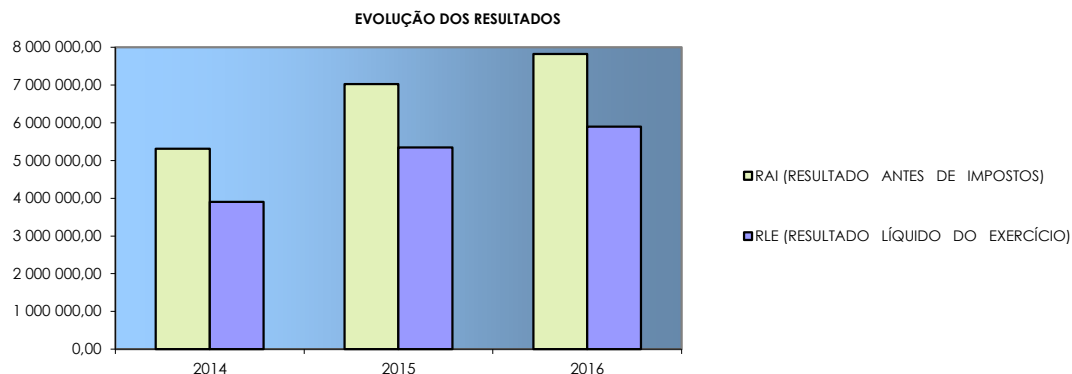


Os **Gastos e perdas financeiras** reduziram € 525 mil (45%) e representam 2,4% dos gastos totais da Empresa. Sendo de realçar que os Juros dos empréstimos bancários (excluindo os juros dos Swap's e Leasing's) diminuíram € 260,7 mil (35%), refletindo a diminuição das taxas de juro e a diminuição dos empréstimos em € 4,3 milhões (8,7%).

Os **Ganhos financeiros** mantiveram-se nos € 36 mil uma vez que a diminuição de € 628 dos juros de depósitos obtidos foi contrabalançado pelo aumento dos juros de mora.

## Resultados dos Exercícios

	2014	2015	2016
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS	€ 5.309.552	€ 7.028.254	€ 7.827.177
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	€ 3.904.534	€ 5.347.192	€ 5.900.838
EBITDA	€ 12.635.041	€ 14.246.766	€ 14.414.808



O Resultado Líquido do exercício de 2016 foi de € 5,9 milhões, o que se traduz num aumento de € 554 mil (10,4%), face aos € 5.347 mil registados no período homólogo, os resultados antes de impostos aumentaram € 799 mil (11,4%). Este aumento dos resultados deve-se ao aumento dos resultados operacionais conjugado com a diminuição dos juros e gastos similares suportados.

Uma análise ao Anuário Financeiro dos Municípios Portugueses 2015, das Entidades com melhores resultados económicos em 2015, evidencia que o resultado líquido da Agere é bom, tendo tido o segundo melhor RLE em 2015 das Entidades em análise, conforme se pode verificar na imagem seguinte.

#### R59 – Entidades com MELHORES Resultados Económicos em 2015

Unidade: euros

Entidade	Município	2011	2012	2013	2014	2015
1 CMPEA – Águas do Porto	Porto	2 751 309	2 125 155	3 607 978	3 760 206	6 296 993
2 AGERE – Águas, Efluentes e Resíduos	Braga	3 208 502	2 613 210	2 994 549	3 904 534	5 355 278
3 TRATOLIXO – Tratamento de Resíduos Sólidos	*	-1 502 834	50	33 380	11 096	3 317 854
4 EMEL – EPM de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, EEM	Lisboa	929 199	181 901	2 218 303	952 985	2 360 311
5 Águas do Ribatejo	**	611 108	1 504 323	1 828 492	762 474	1 534 051
6 EMARP – Águas e Resíduos de Portimão	Portimão	91 916	-315 345	688 767	1 245 948	1 192 371
7 Vimãgua – Água e Saneamento de Guimarães e Vizela	Guimarães, Vizela	1 026 642	998 809	406 861	755 495	1 123 383
8 ADC – Águas da Covilhã	Covilhã	622 766	841 572	797 891	1 042 938	1 045 699
9 Águas e Parque Biológico de Gaia	Vila Nova de Gaia	213 914	96 984	-3 829 587	293 809	839 162
10 EHATB – Empreend. Hidroelétricos Alto Tâmega e Barroso	***	3 069 787	1 906 367	-37 008	1 435 888	687 425
11 FAGAR – Faro Gestão de Águas e Resíduos	Faro	427 432	987 399	589 885	241 149	632 966
12 GESAMB – Gestão Ambiental e de Resíduos	****	693 225	505 735	703 997	984 644	619 274
13 ICOVI – Infraestruturas e Concessões	Covilhã	594 041	900 553	524 977	460 110	597 293
14 INOVA – Emp. de Desenvolvimento Económico e Social	Cantanhede	435 740	503 965	687 045	346 090	591 234
15 EGEAC – Gestão de Equipamentos e Animação Cultural	Lisboa	200 956	692 208	1 577 856	693 531	504 487
16 Figueira Domus – Gestão de Habitação	Figueira da Foz	-77 998	46 324	9 669	76 225	503 639
17 Infracinta – Empresa de Infra-Estruturas	Loulé	34 467	173 490	63 190	151 886	478 871
18 Parques Tejo – Parques de Oeiras	Oeiras	450 579	451 651	117 150	207 859	465 328
19 Águas de Santarém	Santarém	725 269	523 419	106 604	337 708	445 973
20 BRAVAL – Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos	*****	703 925	102 783	234 369	137 270	440 907
21 AMBILITAL – Investimentos Ambientais no Alentejo	*****	637 688	492 391	726 523	583 582	440 894
22 EMPET – Parques Empresariais	Tavira	107 736	151 590	-330 293	-236 041	381 211
23 Malambiente	Mala	63 995	57 836	145 587	137 300	357 473
24 TECMAIA – Parque de Ciência e Tecnologia	Mala	-1336 208	-1731 984	-1172 867	-824 835	320 685
25 EMARVR – EM de Água e Resíduos de Vila Real	Vila Real	130 825	24 988	-152 796	377 457	317 334
26 MUSAMI – Operações Municipais do Ambiente	*****	6 246	25 617	543 388	395 022	308 239
27 Tavira Verde – Ambiente	Tavira	173 617	279 163	19 987	3 116	301 938
28 TUB – Transportes Urbanos	Braga	37 830	357 103	-426 822	349 894	275 828
29 Ecoleziria – Tratamento de Resíduos Sólidos	*****	289 068	623 879	406 443	504 677	256 651
30 Resíduos do Nordeste	*****	503 165	554 436	282 275	344 408	249 503
31 Infralobo – Empresa de Infra-Estruturas	Loulé	29 184	110 169	32 336	31 970	214 030
32 Cidade em Acção – Soc. Desenv. e Gestão Equip. Urbanos	Ponta Delgada	28 712	26 211	2 734	30 567	206 654
33 Giatul – Gestão de Infra-Estruturas Atividades Turísticas	Maфра	82 088	90 796	17 748	71 173	191 592
34 Loulé Concelho Global	Loulé	86 234	107 246	43 907	53 012	185 229
35 Matadouro Regional de Maфра	Maфра	102 714	197 747	178 152	169 386	180 262

\* AMTRES – Associação de Municípios de Cascais, Maфра, Oeiras e Sintra para o Tratamento de Resíduos Sólidos. \*\* Almelim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas. \*\*\* Boticas, Chaves, Montalegre, Ribeira de Pena, Valpaços e Vila Pouca de Aguiar. \*\*\*\* Alandroal, Arraiolos, Borba, Estremoz, Évora, Montemor-o-Novo, Mora, Mourão, Redondo, Reguengos de Monsaraz, Vendas Novas e Vila Viçosa. \*\*\*\*\* Amares, Braga (AGERE), Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro e Vieira do Minho. \*\*\*\*\* AMAGRA – Associação de Municípios Alentejanos (Almodôvar, Barrancos, Beja, Castro Verde, Mértola, Moura, Ourique e Serpa). \*\*\*\*\* Ribeira Grande, Lagoa (R.A.A.), Vila Franca do Campo. \*\*\*\*\* Almelim, Alpiarça, Benavente, Cartaxo, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos. \*\*\*\*\* Alfândega da Fé, Bragança, Carraceda de Anslães, Frelxo de Espada à Cinta, Macedo de Cavaleiros, Miranda do Douro, Mirandela, Mogadouro, Torre de Moncorvo, Vila Flor, Vila Nova de Foz Côa, Vimioso e Vinhais

In “Anuário Financeiro dos Municípios Portugueses 2015”, pg. 275

O **EBITDA** da Agere em 2016 foi de **€ 14,4 milhões**, tendo aumentado cerca de € 168 mil, devido essencialmente ao aumento do volume de negócios e dos outros rendimentos e ganhos, à diminuição dos juros e gastos similares suportados e das perdas por imparidade.

### Principais Rubricas do Balanço

€ Milhares

	2015	2016	Var. %
<b>Total do Ativo</b>	€ 139.723	€ 140.984	0,9%
<b>Ativo não corrente</b>	€ 126.140	€ 119.986	-4,9%
<b>Ativo Corrente</b>	€ 13.582	€ 20.998	54,6%
<b>Capital Próprio</b>	€ 72.204	€ 74.343	3,0%
<b>Total do Passivo</b>	€ 67.519	€ 66.641	-1,3%
<b>Passivo não corrente</b>	€ 48.631	€ 44.016	-9,5%

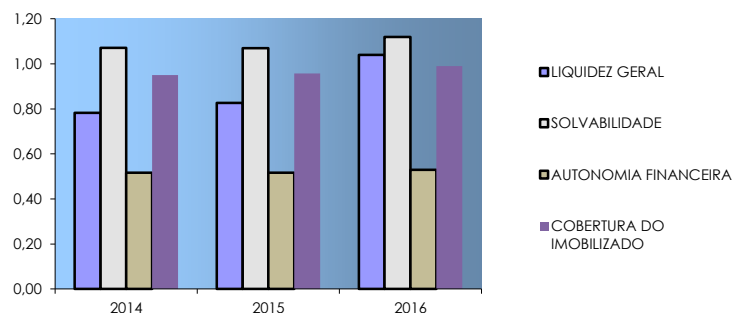
O Total do Ativo aumentou 1% impulsionado pelo aumento das Outras contas a receber, Acionistas / Sócios, Caixa e Depósitos Bancários e Estado e Outros Entes Públicos contrabalançado pela diminuição das rubricas de Ativos fixos tangíveis e Participações Financeiras.

O Total do Passivo diminuiu 1,3%, justificado essencialmente pela diminuição dos Financiamentos Obtidos e das Outras contas a pagar contrabalançado com o aumento da rubrica Acionista / Sócios, pelo facto de ainda não terem sido pagos parte dos dividendos de 2013, 2014 e os dividendos de 2015.

### Situação Financeira

	2014	2015	2016
LIQUIDEZ GERAL	0,78	0,83	1,04
SOLVABILIDADE	1,07	1,07	1,12
AUTONOMIA FINANCEIRA	0,52	0,52	0,53
COBERTURA DO IMOBILIZADO	0,95	0,96	0,99

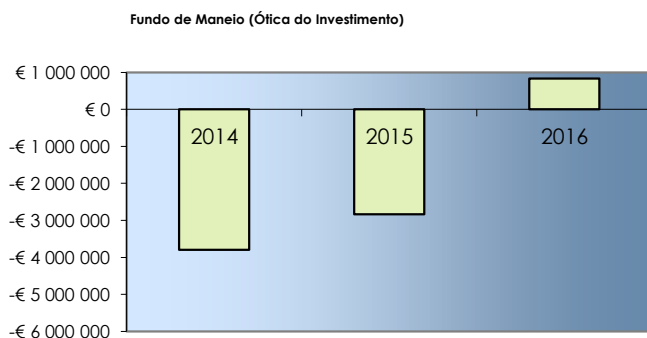
**Evolução da Situação Financeira**



### FUNDO DE MANEIO

	2014	2015	2016
FUNDO DE MANEIO - (Ótica do Investimento)	-3.793.514 €	-2.846.535 €	828.228 €





Analisando os indicadores que consideramos mais relevantes, constatamos que o aumento do capital próprio, resulta do aumento da rubrica outras variações no capital próprio, das reservas legais e do resultado líquido do período contrabalançado pela diminuição dos ajustamentos em ativos financeiros, tendo superado o aumento do ativo total. O rácio de autonomia financeira manteve-se em linha relativamente ao período homólogo, assim como o da solvabilidade, continuando a não por 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% - e a Empresa apresenta um rácio de autonomia financeira bastante acima, situando-se em 53%.

A Agere apresenta em 2016 um rácio de **solvabilidade** (na ótica dos capitais próprios) de **112%**, embora na ótica dos capitais permanentes o rácio de solvabilidade atinja os 523%, pelo que é inequívoca a segurança no cumprimento dos seus compromissos de médio longo prazo, situando-se este rácio até acima dos valores médios normais. O rácio de solvabilidade de 112% (na ótica dos capitais próprios), situa-se acima do nível de segurança que é entre 20 e 50%.

A liquidez geral aumentou, devido ao aumento do Ativo Corrente, mais do que proporcional ao aumento do Passivo Corrente.

O prazo médio de pagamento demonstra que a empresa não está em risco de entrar em incumprimento com os seus credores.

Pelos mesmos motivos que acima referimos, especialmente devido ao aumento do Ativo corrente, o Fundo de Maneio aumentou.

## Financiamento/Investimento

### RESUMO FLUXOS DE CAIXA

	2014	2015		2016	
Fluxo atividades operacionais	€ 6.880.998	€ 8.368.773	22%	€ 8.903.195	6%
Fluxo atividades de investimento	-€ 2.407.177	-€ 5.198.845	-116%	€ 674.718	113%
Fluxo atividades de financiamento	-€ 5.193.887	-€ 2.969.969	43%	-€ 8.585.431	-189%
Variação de caixa e seus equival.	-€ 720.066	€ 199.960		€ 992.482	

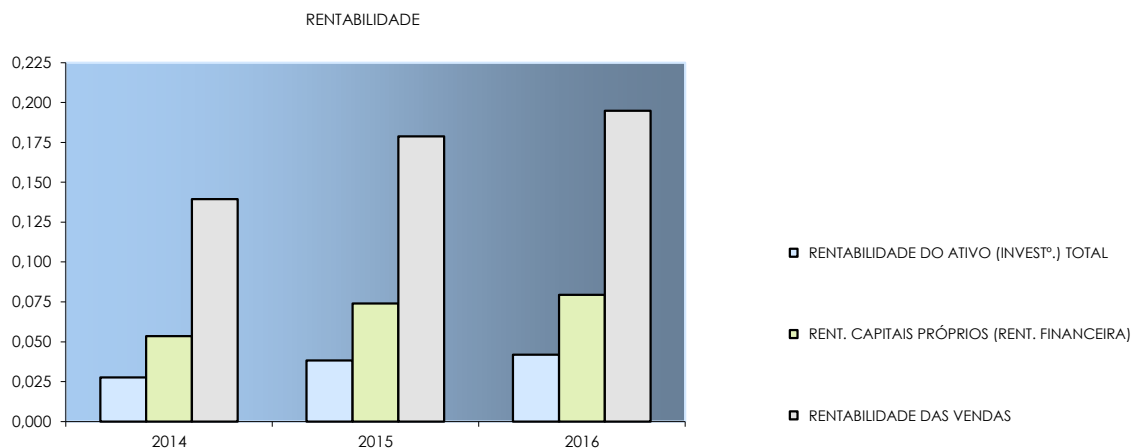
Realça-se o **aumento dos fluxos de caixa operacionais**, devido essencialmente ao fato de se ter diminuído o montante pago a fornecedores e ao pessoal e se ter aumentado os Recebimentos de Clientes. Os **fluxos de caixa de investimento** aumentaram em 2016 devido à diminuição dos pagamentos referentes a Ativos Fixos Tangíveis, contrabalançados pelo aumento dos recebimentos referentes a Subsídios ao investimento e Dividendos. Os **fluxos de caixa das atividades de financiamento** diminuíram, devido à redução dos recebimentos de Financiamentos Obtidos.

## Situação Económica

### RENTABILIDADE

	2014	2015	2016
RENTABILIDADE DO ATIVO (INVEST.) TOTAL	0,028	0,038	0,042
RENT. CAPITAIS PRÓPRIOS (RENT. FINANCEIRA)	0,053	0,074	0,079
RENTABILIDADE DAS VENDAS E PREST. SERVIÇOS	0,139	0,179	0,195

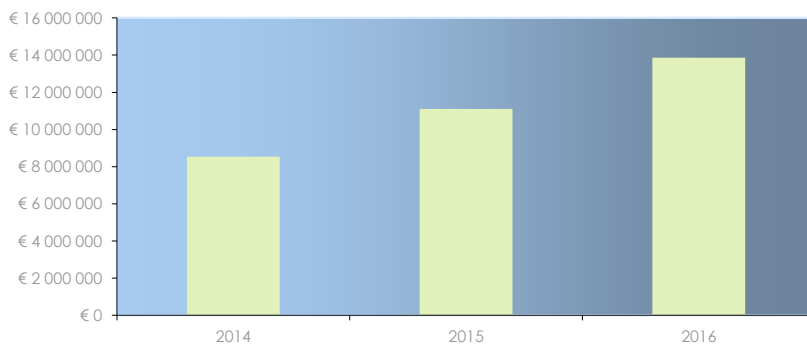




#### CASH-FLOW

	2014	2015	2016
CASH-FLOW (AUTOFINANCIAMENTO)	€ 8.545.054	€ 11.111.994	€ 10.853.178
VOLUME NEG. / N <sup>º</sup> . TRABALHADORES	€ 51.650	€ 56.451	€ 56.703
CASH-FLOW / N <sup>º</sup> TRABALHADORES	€ 15.766	€ 20.966	€ 20.324

#### CASH - FLOW (Autofinanciamento)



#### PRAZOS MÉDIOS

	2012	2013	2014	2015	2016
Prazo Médio de Recebimentos	87 dias	77 dias	74 dias	70 dias	78 dias
Prazo Médio de Pagamentos	68 dias	64 dias	79 dias	48 dias	64 dias

O rácio do **prazo médio de recebimentos (PMR)** de **78 dias** 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 38 dias.

O **prazo médio de pagamentos (PMP)** aumentou 16 dias, situando-se em 64 dias, no entanto a Empresa cumpre os prazos de pagamento acordados com os fornecedores, não tendo pagamentos em mora.

Os valores dos indicadores de rentabilidade espelham, na globalidade, um aumento da capacidade económica da Empresa face a 2015 impulsionados pelo aumento do Resultado Líquido. Apresentando a Agere atualmente rácios de rentabilidade acima da média.

O valor de cash-flow, ou **autofinanciamento**, o qual nos dá uma percepção 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 situando-se atualmente em cerca de € 10,9 milhões. Realça-se que este valor é bom, comparativamente com outras empresas do mesmo setor com a mesma dimensão.

O valor do indicador de **produtividade dos trabalhadores** (CF/nº trabalhadores), com vista à sua comparação no contexto económico, diminuiu 3,1%, fruto da diminuição do autofinanciamento e do aumento do nº de trabalhadores. Em sentido contrário do indicador volume de negócios/nº de trabalhadores aumentou 0,5%, fruto do aumento do volume de negócios.

## 4. Perspetivas para 2017

Esperamos durante o próximo conseguir manter os resultados da Empresa, nomeadamente com uma contínua redução de custos e com o aumento do volume de negócios, motivado nomeadamente com novas adesões de clientes a disporem do serviço água e de tratamento de águas residuais.

Estão previstos o início de grandes investimentos para 2017, ficando alguns dos futuros investimentos previstos dependentes da aprovação de fundos comunitários no âmbito do POSEUR/Portugal 2020.

Continuaremos a pautar a gestão da empresa pelo rigor, a nível de controlo de gestão, tendo como objetivo primordial o aumento de produtividade e rentabilidade, bem como, dar sequência ao processo de reestruturação iniciado em 2014.

Pretendemos, ainda, melhorar ainda mais a imagem criada no mercado que nos associa a bons níveis de qualidade, especialmente, da água. Para tal continuaremos a apostar na qualificação dos nossos colaboradores, na certificação das nossas atividades, na inovação e adoção das melhores tecnologias disponíveis.

## 5. Proposta de Aplicação de Resultados

Tendo-se apurado, no exercício contabilístico de 2016, um **resultado líquido positivo no valor de € 5.900.837,84** e **resultados transitados suscetíveis de serem distribuídos no montante de € 24.787,32**, cujo valor global ascende a € 5.925.625,16 e considerando que:

- o acordo parassocial e os estatutos, vinculam os acionistas, no seu nº1 da cláusula sexta, ao princípio da remuneração dos fundos por eles investidos na Empresa, prevendo que, após a constituição de reservas e fundos legal ou estatutariamente previstos, uma percentagem no valor mínimo de 80% do lucro, seja distribuído;
- o acordo parassocial, no nº2 da mesma cláusula, define os valores máximos previstos nos estatutos para constituição de reserva para investimentos e fundo para fins sociais, não prevendo valores mínimos, propõe-se a constituição de uma reserva de 0,5% e 1,5%, respetivamente;
- o acordo parassocial, no nº2 da mesma cláusula, define ainda que a reserva legal é de 10%;

Propõe-se a **distribuição do resultado do exercício, mais resultados transitados** positivos, da seguinte forma:

		<b>Resultado do Exercício</b> <b>€ 5.900.837,84</b>	<b>Resultados Transitados</b> <b>€ 24.787,32</b>
<b>Resultados</b>			
Reserva Legal	10%	€ 590.083,78	€ 2.478,73
Reserva para investimentos	0,50%	€ 29.504,19	€ 123,94
Fundo para fins sociais	1,50%	€ 88.512,57	€ 371,81
Dividendos	88%	€ 5.192.737,30	€ 21.812,85

Serão pagos de imediato os resultados do exercício mais resultados transitados suscetíveis de distribuição, ambos deduzidos do valor do contrato programa de 2013, 2014, 2015 e 2016 (líquido de IRC), pelo que os restantes dividendos só serão pagos quando forem obtidos os vistos do Tribunal de Contas aos referidos contratos programa.

## 6. Considerações Finais

Mais uma vez, **durante o ano de 2016**, a AGERE desenvolveu todos os esforços para contribuir para o crescimento e modernização do concelho de Braga, alargando a dimensão e a qualidade dos serviços públicos, no âmbito do saneamento básico e do abastecimento de água.

Realçamos as seguintes ações positivas e factos relevantes ocorridos durante o ano 2016:

O esforço efetuado na redução de **perdas de água**, através da deteção e correção, que resultou numa redução de 4,9pp da água não faturada, que foi assim de 13,7% em 2016, incluindo a Agere nas melhores práticas no setor, recorrendo às melhores tecnologias disponíveis;

O início da empreitada de **melhorias na Etar de Frossos** que minimizará o risco de incumprimento da DARU e permitirá um melhor enquadramento da instalação no meio urbano em que esta se localiza;

Em 2016 a Agere **não aumentou o seu tarifário**, sem com isso por em causa o Princípio do utilizador/pagador como forma de proporcionar a auto sustentabilidade, no futuro, dos *sistemas de água e saneamento* construídos e a construir no concelho;

O décimo quarto ano de **resultados líquidos positivos**, apenas tendo apresentado prejuízo nos quatro primeiros anos, com o alcance em 2016 de um resultado líquido do exercício de € 5,9 milhões;

A continuação do desenvolvimento do processo da **georreferenciação** das redes de abastecimento de água e drenagem de águas residuais;

A reestruturação do **Contact Center** da Agere, através da contratação deste serviço em regime de outsourcing;

A prestação de um serviço público de abastecimento de água a todo o concelho, praticamente **sem falhas dignas de registo**;

A continuação da substituição de contadores antigos e a implementação **de telemetria em cerca de 2.300 clientes**;

O cumprimento do plano de **análises à água** da rede pública, como forma de garantir o controlo da sua qualidade;

A manutenção de um concelho limpo e asseado, em que os Municípios podem usufruir, pelo menos numa vasta área, de um **serviço de recolha diária** eficiente e eficaz;

A celebração de **1.467 novos contratos**;

A continuidade da reestruturação do processo de implementação do **Balanced Scorecard**, com a aquisição de um novo software de gestão assente na metodologia Balanced Scorecard;

A manutenção da **certificação da qualidade** do sistema de gestão e da organização dos processos de gestão;

A manutenção da **certificação do Ambiente (14001-2004)** e do **OSHAS(18001-2007 Higiene e Segurança)**;

A continuação da execução do projeto de **sistema integrado de informação digital** para a atividade das águas, saneamento e higiene e limpeza;

O reforço de **equipamentos de segurança** com o objetivo de cumprir com a legislação aplicável neste domínio e a promoção de **ações de formação** aos funcionários da Empresa;

A AGERE pretende continuar a procurar prestar um serviço cada vez melhor, contribuindo também assim para um desenvolvimento sustentado e um bom ambiente no Município de Braga e para a melhoria das condições de vida dos seus habitantes.

O Conselho de Administração agradece a todos aqueles que ajudaram a Empresa a melhorar o seu desempenho no âmbito da atividade que explora, nomeadamente:

- Aos Acionistas da Empresa;
- Ao Senhor Presidente da Câmara Municipal de Braga e a todo o Executivo Camarário, pelas orientações, confiança, colaboração e apoio sempre demonstrado;
- Aos Senhores Presidentes das Freguesias, pela colaboração na procura de soluções para resolver os problemas dos municípios;
- Ao Fiscal Único pela colaboração, empenho e dedicação sempre demonstrado na sua importante ação;
- A todos os Colaboradores da Empresa que se dedicaram e empenharam em fazer da AGERE uma melhor Empresa;
- Aos Clientes, pela sua exigência e compreensão;
- Aos Municípios de Braga, pela compreensão pelos incómodos causados nas obras que levámos a cargo durante o ano.

Braga, 03 de Março de 2017.

**O Conselho de Administração**

Dr. Ricardo Bruno Antunes Machado Rio (Presidente)

Dr. António Jorge Almeida da Silva (Administrador)

Dr. Rui Manuel de Sá Morais (Administrador)





## Relatório Sobre a Execução Anual do Plano Plurianual de Investimentos





No **setor das águas**, a taxa de execução foi de 248%, o que corresponde um desvio líquido de - € 492.933, destacando-se:

- foi efetuado um elevado investimento em contadores e emissores de telecontagem, superior ao previsto pelo que provocou um desvio de - € 191 mil;
- a instalação e substituição das redes de água (executadas pela própria empresa), essencialmente devido ao objetivo do setor das águas de substituir as condutas antigas para redução do nº de avarias e melhoria do serviço prestado aos municípios -1.657 m- e colocação de novas condutas de água -1.179 m-, teve uma execução de 149,3% provocando um desvio de - € 49 mil;
- verificou-se uma procura superior do que esperada na contratação dos serviços da Agere para a colocação de ramais de água, pelo que o desvio foi de - € 45 mil;
- ao nível do tratamento a execução não prevista de Reabilitação / novas construções na ETA, Reservatórios, Elevatórias e Hidropressores provocou um desvio de - € 160mil;
- ao nível de outros equipamentos a execução de Remodelação / Rectificação de válvulas reductoras de pressão provocou um desvio de - € 45 mil e as Zonas monitorização e controlo - € 16 mil ;

No **saneamento**, a taxa de execução foi de 22,4%, a que corresponde um desvio líquido de € 1.168.170, destacando-se:

- a sub execução das Melhorias ETAR de Frossos que resultou num desvio de € 953 mil;
- a nível de obras por administração direta: a construção / remodelação de coletores originou um desvio de - € 3 mil; a cedência de material às Freguesias para construção de coletores originou um desvio de - € 1,2 mil e a construção de ramais (executados pela própria empresa) provocou um desvio de - € 12,7 mil;

Quanto ao **setor de higiene e limpeza** a execução ficou acima do previsto em € 3 mil tendo uma taxa de execução de 108,5%, essencialmente, devido à aquisição de contentores de 800 lt e papeleiras.

No **setor diversos**, a taxa de execução foi 105,9%, correspondendo a um desvio de - € 10,63 mil.

No global verifica-se uma taxa de execução de 67,8%. Representando o setor das Águas 59,4% do investimento total, pode-se concluir que a execução das rubricas "Outros Equipamentos", "Distribuição em Baixa", "Tratamento de Água" e "Tratamento de Saneamento" foi o que mais pesou para a execução do PPI de 2016.

Taxas de Execução:

	INVESTIMENTO PREVISTO	INVESTIMENTO REALIZADO	% EXECUÇÃO
Sector de Águas	€ 333.000	€ 825.933	248,0%
Sector de Saneamento	€ 1.504.500	€ 336.330	22,4%
Sector de Higiene e Limpeza	€ 36.000	€ 39.048	108,5%
Diversos	€ 178.790	€ 189.419	105,9%
<b>Total</b>	<b>€ 2.052.290</b>	<b>€ 1.390.731</b>	<b>67,8%</b>

**Conclusão:**

Registamos um volume de investimentos de € 1.390.731 e uma taxa de execução de 67,8 %.

Braga, 03 de Março de 2016.

**O Conselho de Administração**

Dr. Ricardo Bruno Antunes Machado Rio (Presidente)

Dr. António Jorge Almeida da Silva (Administrador)

Dr. Rui Manuel de Sá Morais (Administrador)



## Relação das Participações no Capital de Sociedades



## Relação das Participações no Capital de Sociedades

DENOMINAÇÃO SOCIAL (da participada)	N.I.P.C.	CAE (rev.II)	CAPITAL SOCIAL	PARTICIPAÇÃO VALOR	%
BRAVAL - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos, S A	503730947	38212	€ 1.750.000	€ 11.725.978,92	79%

O prazo de concessão da Braval termina em 2021, pelo que atualmente a Braval encontra-se a aguardar a resposta ao pedido que formulou de renovação da concessão.

Após obtenção da referida renovação, a Agere encetará o processo de reorganização societária e da detenção da participação financeira da Braval, de acordo com todos os normativos aplicáveis, tendo já desencadeado o processo de avaliação da mesma, para o efeito.





**Por SI e pelo AMBIENTE...  
naturalmente!!!**

**Demonstrações  
Financeiras**





**Parecer  
do Fiscal Único  
e  
Certificação Legal das Contas**

