RELATÓRIO E CONTAS





ÓRGÃOS SOCIAIS DA EMPRESA ÁGUAS DE SANTARÉM, EM - SA

Mesa de Assembleia-Geral:

Presidente — Francisco Alberto Serrão Patrício

Secretário – Luís Miguel Pereira Pires Martins

Conselho de Administração:

Presidente - Ricardo Gonçalves Ribeiro Gonçalves

Vogal Executivo - Teresa Cristina Rocha Matias Ferreira

Vogal - Fernando Manuel Frazão Azinheira

Fiscal Único:

Rosa Lopes, Gonçalves Mendes & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO



O presente Relatório e Contas reflete o resultado da atividade da empresa Águas de Santarém no ano de 2012.

Foi um ano marcado pela concretização de parte de um ambicioso plano de investimentos que tem como principal objetivo a ampliação do sistema de saneamento do Concelho de Santarém.

O co-financiamento pelo POVT – Programa Operacional e Valorização do Território na ordem de 85% do investimento elegível e a contratualização de empréstimos bancários viabilizam a concretização deste plano, cuja finalização se prevê para o final de 2013.

O atual Conselho de Administração, que tomou posse no dia 09/11/2012, assume o seu comprometimento com o

desenvolvimento de trabalho com rigor, proximidade dos colaboradores e respetiva responsabilização no sentido de atingir um objetivo principal: prestar um serviço de qualidade crescente, levando o saneamento às populações do Concelho, substituir gradualmente as redes de abastecimento de água e efetuar uma gestão criteriosa e moderada dos custos correntes da empresa, garantindo a qualidade dos serviços que nos propomos oferecer.

Os resultados líquidos da empresa em 2012, no montante de 523.418,76 € demonstram uma performance adequada e a robustez dos principais indicadores financeiros permitem enfrentar, com sentido de responsabilidade, mas também com confiança os grandes desafios que se colocam para 2013: o elevado esforço de concretização de investimento (a maior taxa de execução anual será em 2013); o não aumento do tarifário, e a transferência para imobilizado da maioria dos investimentos efetuados, assumindo assim os custos decorrentes das respetivas amortizações.

Estamos certos de que a equipa de colaboradores da Águas de Santarém dará o seu melhor contributo para que a empresa mantenha uma boa performance, numa conjuntura tão delicada.

Santarém, 22 de Março de 2013

A Administradora Executiva

Teresa Ferreira



PRINCIPAIS INDICADORES

Abastecimento de água	2009	2010	2011	2012
Volume total de água emitida às redes (10³ m³)	6.980	6.571	6.678	6.030
Volume total de água vendida (10³ m³)	4.419	4.478	4.047	3.929
Clientes do serviço de água (n.º)	34.272	34.491	34.346	34.120
Grau de cobertura do serviço de água (%)	99,71	99,8	99,95	99,95
Extensão dos sistemas (km)	676,1	680,2	681	682,5
Capacidade de armazenamento (m³)	22.313	22.313	22.313	22.313
Água vendida por cliente (m³/clientes)	128,9	129,8	117,8	115,12
Execução de condutas novas/reabilitadas (km)	2,3	4,9	13,6	3,4

Saneamento de águas residuais	2009	2010	2011	2012
Volume de águas residuais tratadas (10³ m³)		2.671	1.755	1.486
Utilizadores do serviço de águas residuais (n.º)		20.976	20.981	20.967
Grau de cobertura do serviço de águas residuais (%)		71,2	74,3	79
Extensão dos sistemas (km)		216,1	267,2	323,5
Número de estações elevatórias (EE)		14	17	26
Número de estações de tratamento (ETAR)		9	13	19*
Execução de coletores novos/reabilitados (km)	0,7	7	51,3	56,3**
Extensão dos sistemas de águas pluviais (km)	43,7	45,3	50,7	51,8

Gerais	2009	2010	2011	2012	
Número de colaboradores	129	122	94	103	
Tarifa média (€/m³)	1,57	1,85	2,01	1,94	
Fatura média anual (€/(cliente×ano))	202	241	237	223	
Fatura média mensal (€/(cliente×mês))	16,8	20,1	19,7	18,6	

Conta de exploração (10³ €)	2009	2010	2011	2012
Proveitos de água	5.364	5.618	5.476	5.597
Tarifa variável de água	3.684	3.809	3.614	3.672
Tarifa de disponibilidade de água	1.679	1.809	1.862	1.925
Proveitos do serviço de saneamento	1.323	1.911	1.928	2.180
Tarifa variável de saneamento	871	1.171	1.137	1.386
Tarifa de disponibilidade de saneamento	451	740	791	794
Outros proveitos operacionais	302	782	1.271	612
Proveitos totais de exploração	7.228	8.631	8.675	8.389
EBITDA	1.680	2.663	2.693	2.962
Amortizações	1.293	1.410	1.517	1.664
EBIT	386	1.254	1.175	1.297
Resultados antes de impostos	478	1.236	1.069	743
Resultado líquido	342	906	725	523
Cash flow	455	2.315	2.243	2.188

^{*5} ETARs encontram-se em fase de conclusão ** Coletores em construção



Balanço (10³ €)	2009	2010	2011	2012
Capital social	31.277	31.277	31.277	31.277
Capital próprio	32.836	34.771	38.431	43.071
Passivo	2.012	5.766	17.888	20.064
Ativo líquido total	34.848	40.537	56.319	63.135
Capital próprio/ativo líquido total (%)	91	86	68,2	68,2
Endividamento bancário MLP	0	0,034	0,12	0,183
Investimento	1.940	4.001	11.144	10.004
Rentabilidade dos capitais próprios (%)	1,08	2,6	1,89	1,2
Rentabilidade do ativo (%)	0,98	2,23	1,29	0,83



SUMÁRIO EXECUTIVO

A Empresa das Águas de Santarém tem como principal objetivo o abastecimento de água à população do concelho de Santarém, garantindo elevados níveis de desempenho em quantidade, qualidade e pressão adequadas, bem como assegurar a drenagem e tratamento das águas residuais urbanas com a qualidade ambiental exigível, ao maior número de habitantes.

No concelho de Santarém o serviço de abastecimento de água para consumo humano, abastece 99,95% da população do concelho, tendo por base elevados parâmetros de qualidade, enquanto o serviço de saneamento de águas residuais urbanas abrange 83,82% da população do concelho, sendo que cerca de 79% está efetivamente a beneficiar do serviço como é representado no quadro S1.

Quadro S1 - População servida pelos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais urbanas, em 2012

Serviço	População Servida	População com Serviço (%)
Abastecimento de Água	62.171	99,95%
Drenagem e Tratamento de Águas Residuais	52.134	79%

Começando pelo sistema de abastecimento de água, no ano de 2012 foram vendidos 3.929.406 m3 de água. Comparando com 2011, verificou-se uma diminuição no volume de água consumido (como se representa no quadro S2), bem como uma redução no volume de água aduzida.

Quadro S2 - Volume de água consumida por tipo de cliente, de 2008 a 2012

Consumo (m³)	2008	2009	2010	2011	2012
Doméstico	2.971.631	3.234.006	3.266.335	2.960.589	2.918.108
Não doméstico	688.047	751.389	765.486	663.742	649.097
Autarquias e ISFL	410.882	433.258	445.707	422.496	362.201
TOTAL	4.070.560	4.418.653	4.477.528	4.046.827	3.929.406

Em 2012 a maior parte do volume de água consumido no concelho de Santarém foi, à semelhança dos anos anteriores, consumido por clientes domésticos, responsáveis por cerca de 74% do volume total de água faturada, correspondente a 2.918.108m³. Os restantes 17% estão associados a clientes não-domésticos, com 649.097m³, e a Autarquias e ISFL,



com 362.201 m³. É precisamente no tipo de cliente Autarquias e ISFL que se regista o maior decréscimo percentual de consumo, com uma quebra de 14.4%.

Tomando como base a figura S1, verifica-se que o número de clientes ativos no final de dezembro de 2012 é de 34.120, o que representa uma redução de 226 clientes face ao final de 2011 (-0,7%). Estima-se que esta tendência se mantenha face à conjuntura económica atual, pois a tendência será no sentido de eliminar todos os consumos não essenciais.

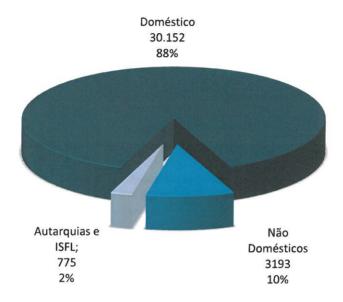


Figura S1 - Número de clientes, por tipo de cliente, no final de 2012

Até final de 2012, a empresa emitiu às redes de abastecimento de água do concelho de Santarém, 6.030.628 m³ de água, valor que, para além de considerar o volume proveniente de captações próprias, considera 130.118 m³ de água comprada à EPAL e 5.213m³ provenientes de Moita (fornecido pela empresa Luságua). Como já referido, o volume total de água faturada foi de 3.929.406 m³.

Tendo em consideração os valores registados para as perdas de água no ano de 2011, foram levadas a cabo pela Empresa das Águas de Santarém uma série de iniciativas no sentido de combater, tanto quanto possível, as perdas de água nas suas várias vertentes, nomeadamente através de campanhas de deteção de fugas, instalação de Válvulas Redutoras de Pressão (VRP), substituição de infraestruturas e equipamentos (como condutas e contadores), campanhas de deteção de ligações clandestinas, entre outras iniciativas.

No quadro S3 apresentam-se os volumes de água aduzida, água faturada e água perdida entre os anos de 2008 e 2012, de modo a observar a sua evolução.



Quadro S3 - Evolução dos volumes de água aduzida, água faturada e água perdida, de 2008 a 2012

Volume (m³)	2008	2009	2010	2011	2012
Aduzido	6.811.030	6.979.928	6.570.837	6.678.135	6.030.628
Consumido	4.070.560	4.418.653	4.477.528	4.046.827	3.929.406
Perdas Totais	2.740.470	2.567.361	2.093,309	2.631.308	2.101.628
Perdas	40%	37%	32%	39%	34,8%

A figura S2 apresenta a evolução dos volumes de água faturada e água perdida entre o ano de 2008 e 2012.

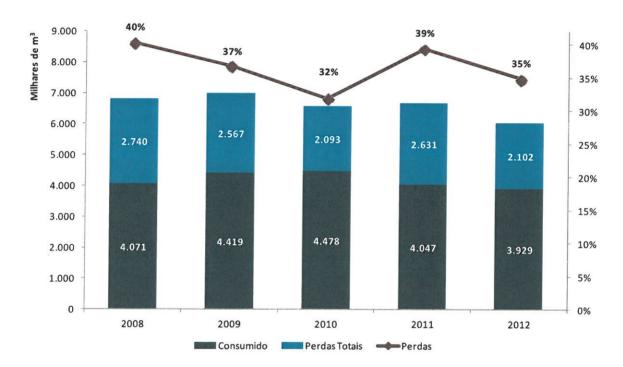


Figura S2 - Evolução dos volumes de água aduzida, água faturada e água perdida, de 2008 a 2012

De referir ainda que a água distribuída pela Empresa aos seus clientes apresentou elevados padrões de qualidade, tendo-se atingido uma percentagem de 99,7% de análises dentro dos valores paramétricos.

No que concerne ao sistema de saneamento de águas residuais do concelho de Santarém, o ano de 2011 representou um ano de elevada importância na expansão deste sistema, na sequência dos financiamentos comunitários aprovados no ano de 2010. Iniciou-se em 2011 a expansão do sistema de saneamento, com a construção de 51,3 km de coletores, dos quais 48,4 km estão associados ao Programa Operacional Valorização do Território (POVT). Este aumento de extensão conjugado com a entrada em funcionamento das três novas ETAR do concelho (ETAR de Póvoa de Santarém, de Amiais de Baixo e de Pernes) proporcionou um



significativo aumento da capacidade de drenagem e tratamento de efluentes no concelho de Santarém.

No que diz respeito ao volume tratado em 2012, verifica-se, até dezembro um decréscimo de caudal, quando comparado com 2011.

Este decréscimo foi motivado pela avaria na Estação Elevatória n.º 2 de Santarém e pelo facto da Estação de tratamento do Vale de Santarém ainda se encontrar em fase de construção.

Estão a ser desenvolvidas um conjunto de ações, nomeadamente inspeções vídeo aos coletores e controlo dos tempos de bombagem para se apurar potenciais problemas que possam também ter impacto nos volumes tratados.

Quadro S4 - Volume de águas residuais tratadas, de 2008 a 2012

Volume de Águas Residuais Tratadas (m³)	2008	2009	2010	2011	2012
ETAR	1.959.027	2.191.904	2.671.371	1.754.626	1.485.795

Considerando o número total de população servida pela drenagem e tratamento de efluentes, esta representa 79 % do total de habitantes do concelho, valor que, apesar de ser consideravelmente menor relativamente à cobertura do sistema de abastecimento de água, prevê-se que venha a aumentar consideravelmente, num futuro próximo, em consequência das intervenções que a Empresa das Águas de Santarém tem promovido e continuará a promover nos seus sistemas de saneamento, permitindo abranger cada vez mais população do concelho e atingir as metas preconizadas pelo PEAASAR II — Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais.

Salienta-se ainda que não será económica e financeiramente possível servir 100% da população através da rede de saneamento. Por isso, as fossas continuarão a existir como um dos meios possíveis para recolha do saneamento, nos locais onde não existir sistema público.



Na figura seguinte, ilustra-se o volume de investimento realizado nos últimos anos, sendo que a evolução verificada até Dezembro de 2012 mostra bem o esforço que continua a ser apanágio da empresa na obtenção de um grau de cobertura elevado no saneamento básico e na remodelação do sistema de abastecimento de água.

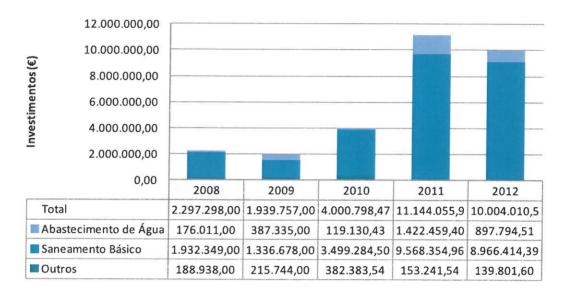


Figura S3 - Investimento realizado pela Empresa de 2008 a 2012

O número de colaboradores, comparativamente ao final de 2011, registou um ligeiro aumento, situando-se nos 103 colaboradores, fundamentalmente por terem sido admitidos colaboradores para prestação de serviço nas ETAR, agora completamente geridas pela Empresa.

Ao longo de 2012 foram desenvolvidas várias atividades, onde se destacam as campanhas de informação e sensibilização acerca da correta utilização da água, iniciativas no âmbito da consciência social. Foram ainda desenvolvidas ações de melhoria no âmbito da comunicação interna

Deu-se ainda continuidade ao desenvolvimento do protocolo celebrado com a EMAE, empresa pública de distribuição de água em S. Tomé e Príncipe e iniciou-se mais uma parceria, desta vez com a visita à Empresa das Águas de Santarém de uma comitiva de Moçambique.

Outras iniciativas que continuamos a promover com toda a motivação são as visitas de estudo de diferentes níveis de ensino bem como a prática de estágios a licenciados que deste modo tem a possibilidade de contactar com o ambiente de trabalho na empresa.



ÍNDICE

1	1 Introdução	2
2	2 Atividades da Empresa	
3		
4	Recursos Humanos 4.1 Nota Introdutória 4.2 Segurança e Higiene no Trabalho. 4.3 Quadro de Pessoal 4.3.1 Distribuição dos colaboradores por vínculo laboral 4.3.2 Distribuição dos colaboradores por sexo 4.3.3 Distribuição dos colaboradores por departamento 4.3.4 Distribuição dos colaboradores por Categoria Profissional 4.3.5 Distribuição dos colaboradores por nível de habilitação 4.3.6 Distribuição dos colaboradores por idade 4.4 Formação Profissional 4.5 Absentismo 4.6 Trabalho Extraordinário 4.7 Ajudas de custo 4.8 Acidentes Ocorridos em Serviço 4.9 Resumo de indicadores	44 45 45 46 46 47 49 50 52
5	Comunicação	58
5	GABINETE JURÍDICO	66



7	Gabinete de SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	70
8	Situação Económica e Financeira	.74
	8.1 Ativo	.74
	8.2 Capital Próprio	
	8.3 Passivo	
	8.4 EBITDA	.74
	8.5 Resultado Liquido	.75
	8.6 Principais Indicadores	.75
9	Factos Relevantes Após o fecho do período em análise	.84
10	Perspetivas Para o Ano de 2013	.86
11	. Demonstrações Financeiras	.88
12	Relatório do Conselho de Administração e Proposta de Aplicação de Resultados	108
13	Relatório de Acompanhamento do Revisor Oficial de Contas	110



ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Volume de água aduzida e consumida (m³) de 2008 a 20124
Quadro 2 - Volume de água aduzida mensalmente, por sistema de abastecimento (m³)6
Quadro 3 - Volume de água captada e adquirida, de 2008 a 2012, por sistema de
abastecimento
Quadro 4 - Campanhas de deteção de fugas de água realizadas em 20129
Quadro 5 - Número de roturas de conduta e ramais entre 2009 e 2012
Quadro 6 – Extensão de rede construída e substituída, de 2008 a 201214
Quadro 7 – Ramais construídos e ramais substituídos, de 2008 a 2012
Quadro 8 - Cobertura do serviço de drenagem e tratamento de águas residuais e extensão
da rede, de 2009 a 201216
Quadro 9 – Evolução dos volumes de efluentes tratados, de 2008 a 2012 (m³)18
Quadro 10 – Volumes de lamas produzidas em 2012 (m³)18
Quadro 11 - Atividade desenvolvida pelo setor operacional no sistema de abastecimento de
água no ano de 201219
Quadro 12 - Atividade desenvolvida pelo setor operacional no sistema de saneamento de
águas residuais no ano de 201220
Quadro 13 - Atividade do setor comercial, de 2008 a 2012
Quadro 14 - Dados da atividade do <i>Call Center</i> durante o ano de 201226
Quadro 15 – Distribuição de Origem de Chamadas26
Quadro 16 – Informação dos atendimentos presenciais de 2012, relativos à senha B27
Quadro 17 – Informação dos atendimentos presenciais de 2012, relativos à senha A28
Quadro 18 - Tempo médio de espera no atendimento presencial de 2012, senha A e B28
Quadro 19 - Tempo médio de espera no atendimento presencial de 2012, senha A e B28
Quadro 20 – Reclamações apresentadas em 2012, por canal
Quadro 21 - Investimentos realizados pela Empresa, de 2008 a 201235
Quadro 22 - Investimento realizado, por sistema, na rede de abastecimento de água, em
Dezembro de 201236
Quadro 23 - Investimento realizado, por sistema, na rede de saneamento de águas
residuais, em Dezembro de 201237
Quadro 24 - Outros investimentos realizados, de 2008 a 2012
Quadro 25 – Atual situação dos projetos aprovados no âmbito do POVT, de 2009 a 201238
Quadro 26 – Número de acidentes ocorridos no local de trabalho, em 201254
Quadro 27 - Resumo dos principais indicadores referentes aos recursos humanos, de 2008 a
201256
Quadro 28 - Dados das visitas ao <i>site</i> da Empresa das Águas de Santarém
Quadro 29 – Custos com comunicações móveis
Quadro 30 - Principais indicadores da situação económico-financeira da Empresa



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Evolução do volume de agua aduzida em 2011 e 2012	٠8
Figura 2 – Evolução do volume de água faturada em 2011 e 2012	8
Figura 3 – Evolução do volume de água aduzida e faturada em 2012	9
Figura 4 – Caudalímetro portátil para medição de caudal	
Figura 5 – Consumos de água por tipo de cliente, de 2008 a 2012	
Figura 6 – Evolução das diferentes capitações de água, de 2010 a 2012 (I/hab×dia)	
Figura 7 – Evolução das perdas de água, de 2008 a 2012	
Figura 8 – Número de contadores instalados e substituídos, de 2008 a 2012	
Figura 9 - ETAR de Póvoa de Santarém	
Figura 10 – Encargos com a energia, de 2008 a 2012	
Figura 11 – Encargos energéticos por volume de água aduzido, de 2008 a 2012	
Figura 12 – Encargos energéticos por volume de águas residuais tratadas, de 2008 a 2012	
Figura 13 - Evolução do número de clientes, por natureza, de 2008 a 2012	
Figura 14 – Distribuição de chamadas em 2012	
Figura 15 – Distribuição da percentagem de cobrança, por canal	
Figura 16 – Evolução da utilização de cada canal	
Figura 17 - Cobrança, por modo de pagamento, de 2008 a 2012	.31
Figura 18 - Número de amostras recolhidas, de 2008 a 2012 (CR1 + CR2 + CI + PCO)	
Figura 19 – Qualidade da água	
Figura 20 – Organograma da Empresa das Águas de Santarém	.40
Figura 21 – Número de colaboradores, por vínculo laboral, em dezembro de 2012	. 45
Figura 22- Número de colaboradores, por sexo, de 2008 a 2012	.45
Figura 23 – Número de colaboradores, por departamento e por sexo, em dezembro de 20	012
	.46
Figura 24 – Número de colaboradores, por categoria profissional, em dezembro de 2012	. 47
Figura 25 - Número de colaboradores, por nível de habilitação e por sexo, em dezembro	de
2012	
Figura 26 – Número de colaboradores, por nível de habilitação, em 2012	.48
Figura 27 – Número de colaboradores, por nível de habilitação, de 2010 a 2012	.49
Figura 28 – Número de colaboradores, por intervalo etário, de 2009 a 2012	
Figura 29 – Número de colaboradores, por intervalo etário e sexo, de 2009 a 2012	.50
Figura 30 – Número de horas de formação interna e externa, de 2010 a 2012	.51
Figura 31 – Número de presenças em formação, de 2010 a 2012	.51
Figura 32 – Taxa de Absentismo, de 2008 a 2012	
Figura 33 – Número de horas realizadas por mês, no ano de 2012	.52
Figura 34 – Número de horas realizadas para cada uma das percentagens, no ano de 2012	253
Figura 35 – Número de horas extraordinárias, de 2008 a 2012	
Figura 36 – Evolução das ajudas de custo por direção, no ano de 2012	
Figura 37 — Número de acidentes ocorridos no local de trabalho e número de dias perdic	
com "baixa", de 2008 a 2012	
Figura 38 – Participação em eventos	
Figura 39 – Eventos de comunicação pública	
Figura 40 – Exposição sobre a história da água no concelho	60



Figura 41 – Visitas a instalações da empresa	60
Figura 42 – Divulgação de flyers	
Figura 43 – Painel de registo de mensagens nas visitas à ETAR de Santarém	
Figura 44 – Visita de comitiva de Moçambique	62
Figura 45 – Atividades no evento corporativo de 2012	
Figura 46 - Rendimentos e gastos de exploração unitários	76
Figura 47 - Rendimentos e gastos de exploração por colaborador	
Figura 48 – Cobertura de Gastos Totais e de Exploração	
Figura 49 - Autonomia financeira e solvabilidade	
Figura 50 - ROA e ROE	



INTRODUÇÃO



1 INTRODUÇÃO

A Empresa das Águas de Santarém, desde o início da sua atividade, tem vindo a aumentar de forma significativa a qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas. O ano de 2012 representou mais um importante ano de progresso no serviço de saneamento de águas residuais urbanas prestado pela Empresa, nomeadamente com a expansão da rede de coletores numa extensão de 56,3 km. Em particular, realçam-se os investimentos nas povoações de Santarém, Arneiro das Milhariças, Póvoa da Isenta, Amiais de Cima, Abrã, Alcanede, Alcanhões, Almoster, Alqueidão do Rei, Pernes, Tremês, Santos, Vale de Santarém, Vaqueiros e nos denominados pequenos aglomerados urbanos (Azóia de Cima, Canal, O Almeirim e Azenha, Aldeia da Ribeira e Advagar).

O serviço de abastecimento de água para consumo humano, apesar da sua confortável taxa de cobertura, não foi descurado pela Empresa, que continua o esforço de melhoria encetado em anos anteriores.

No ano de 2012, para além do desenvolvimento e beneficiação das infraestruturas dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais urbanas, a Empresa das Águas de Santarém continuou a apostar de forma clara no aumento de eficiência e eficácia da sua atuação, tendo reforçado a definição de processos e procedimentos em áreas ainda não desenvolvidas, de forma a potenciar a eficiência e eficácia dos serviços prestados pela Empresa.

Tendo consciência da importância da comunicação com a comunidade, a Empresa das Águas de Santarém continuou a dinamizar este domínio, através da melhoria dos canais de comunicação com os seus clientes, possibilitando múltiplas plataformas de comunicação que melhoram inequivocamente o serviço prestado pela Empresa.

Ao longo de 2012, várias foram as atividades desenvolvidas e promovidas pela Empresa das Águas de Santarém, onde se destacam as campanhas de informação e sensibilização acerca da correta utilização da água, as iniciativas desenvolvidas no âmbito da consciência social. Deu-se também continuidade ao desenvolvimento do Protocolo com a EMAE, empresa pública de água e energia de S. Tomé e Príncipe e iniciou-se os contatos com Moçambique tendo recebido uma comitiva na empresa para tomarem conhecimento do processo de mudança e dos desafios que a Águas de Santarém tem enfrentado.

Com a atividade desenvolvida até ao final do ano de 2012, e atendendo aos indicadores económico-financeiros resultantes, a Empresa das Águas de Santarém continua a possuir valores bastante atrativos, espelhando estes a robustez e sustentabilidade da Empresa.

Junta-se ao presente relatório o parecer do Fiscal único, conforme alínea h) do n.º 1 do artigo 24.º dos Estatutos da Sociedade.

Os documentos de prestação de contas por esta via submetidos a aprovação pelo Executivo Municipal de Santarém foram elaborados de acordo com os princípios legais e das boas práticas contabilísticas.



ATIVIDADE DA EMPRESA



2 ATIVIDADES DA EMPRESA

2.1 Áreas de Negócio

A Empresa das Águas de Santarém tem como principal objeto o abastecimento de água à população do concelho de Santarém garantindo elevados níveis de desempenho em quantidade, qualidade e pressão adequadas, bem como assegurar a drenagem e tratamento das águas residuais urbanas com a qualidade ambiental exigível.

Durante o ano de 2012, a atividade desenvolvida pela Empresa das Águas de Santarém continuou a ter reflexos na economia e na qualidade de vida dos Escalabitanos, sendo expectável que estas condições venham a ser ainda mais evidentes com o desenvolvimento e concretização do Plano de Investimentos nas redes exploradas pela empresa.

2.1.1 Abastecimento de Água

a) Produção

Até final de 2012, a empresa emitiu às redes de abastecimento de água do concelho de Santarém, 6.030.628 m³ de água, valor que, para além de considerar o volume proveniente de captações próprias, considera 130.118 m³ de água comprada à EPAL e 5.213m³ provenientes de Moitas (fornecido pela empresa Luságua). O volume total de água faturada foi de 3.929.406 m³.

Durante o ano de 2012, foram levadas a cabo pela Empresa das Águas de Santarém uma série de iniciativas no sentido de combater, tanto quanto possível, o aumento de perdas de água, nomeadamente através de campanhas de deteção de fugas, instalação de Válvulas Redutoras de Pressão (VRP), substituição de infraestruturas e equipamentos (como condutas e contadores), campanhas de deteção de ligações clandestinas, entre outras iniciativas.

No quadro seguinte apresentam-se os volumes de água aduzida, água faturada e água perdida no ano de 2012, bem como nos anos anteriores, de modo a observar a sua evolução. Pode-se concluir que os volumes de água aduzidos e faturados decresceram no mesmo período em relação aos anos anteriores.

Quadro 1 - Volume de água aduzida e consumida (m³) de 2008 a 2012

Volume (m³)	2008	2009	2010	2011	2012
Aduzido	6.811.030	6.979.928	6.570.837	6.678.135	6.030.628
Consumido	4.070.560	4.418.653	4.477.528	4.046.827	3.929.406
Perdas Totais	2.740.470	2.567.361	2.093.309	2.631.308	2.101.628
Perdas	40%	37%	32%	39%	34,8%



À semelhança dos anos anteriores, o sistema de abastecimento de água de Santarém foi o que obteve o maior volume de produção de água para abastecimento público do concelho, com um total de 2.974.736 m³ de água aduzida às redes, representando 49,3% do total. Salienta-se que este valor é inferior quer aos 3.356.132 m³ de 2011 quer aos 3.073.778 m³ registados em 2010 representando um decréscimo significativo de quase 13% relativamente a 2011.

No mês de julho foi onde se obteve o maior volume de produção de água para abastecimento ao público do concelho, com um total de 622.690 m³ de água aduzida.



Quadro 2 – Volume de água aduzida mensalmente, por sistema de abastecimento (m³)

Sistema	Janeiro	Janeiro Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2012	2011	2010
ABITUREIRAS	10.843	7.624	10.892	8.547	13.467	13.241	17.306	14.381	13.344	8.720	5.937	6.830	131.132	127.279	142,905
ABRĀ	12.657	8.134	15.362	14.145	9.087	14.965	13.243	10.855	15.594	11.783	12.874	12.166	150.865	129,700	175.325
ALBERGARIA	1.856	1.656	2.143	2.395	2.207	2.644	2.227	2.933	1.677	294	66	215	20.346	27.018	27.982
ALCENEDE															3.838
ALCANHÕES	21.943	21.105	24.183	23.740	24.794	25.776	42.220	35.180	27.240	22.159	16.340	13.545	298.225	289.876	309.168
ALMOSTER	6.989	10.329	14.938	6.003	12.417	23.347	29.212	24.343	18.116	9.729	5.798	7.003	168.224	117.869	116,110
AMIAIS de BAIXO	42.614	42.021	30.855	22.519	26.005	28.403	46.252	39.329	45.739	33.860	23.002	18.125	398.724	475.820	440.434
ARN. das MILHARIÇAS	19.173	18.123	20.063	17.152	19.463	22.233	28.803	25.063	23.657	18.899	14.882	12.602	240.113	268.365	302.247
CASÉVEL	10.096	12.022	15.518	14.269	16.460	20.307	24.195	22.325	22.458	11.107	7.916	8.343	185.016	174.884	187.163
GANÇARIA	15.724	0	20.148	21.512	19.890	16.969	21.951	16.268	19.485	12.640	9.593	9.262	183.442	235.551	245.176
MOÇARRIA	9.806	7.240	7.632	6.337	8.848	9.926	11.609	9:856	10.246	7.819	5.505	5.144	896.66	133.011	138.278
PERNES	27.901	29.140	30.946	28.700	17.225	33.457	30.738	20.253	17.177	38.130	25.389	17.445	316.501	343.476	339.128
PERNES - MOITA	241	339	437	347	367	744	823	554	617	310	234	200	5.213	5.450	
POMBALINHO	5.028	4.960	5.769	6.798	2.097	4.877	5.705	6.114	5.747	6.563	4.212	3.997	64.867	69.601	77.884
PÓVOA da ISENTA	39.099	38.000	39.203	35.541	39.569	53.250	38.245	52.305	50.256	37.074	25.586	22.658	470.786	502.550	515.907
ROMEIRA	4.131	3.638	3.675	0	0	3.600	7.275	2.997	4.526	5.013	4.607	3.839	43.301	58.477	57.086
SANTARÉM	214.106	245.739	237.421	226.030	251.739	221.093	267.941	277.530	303.199	264.096	257.185	208.657	2.974.736	3.356.132	3.073.778
TREMEZ	10.716	11.504	16.530	18.315	21.230	21.663	26.899	20.961	22.704	12.618	8.917	6.993	199.050	202.804	211.838
VAQUEIROS	6.193	6.814	7.488	6.870	8.916	7.350	8.046	7.016	8.080	5.216	4.162	3.968	80.119	87.222	130.806
PORTO DE MÓS															3.838
Total Mensal Aduzido	459.116	468.388	503.203	503.203 459.220 496.781 523.845	496.781		622.690 588.263	588.263	609.862	506.030	432.238	360.992	6.030.628	6.605.085	6.498.891



Atendendo à diferença entre os valores de adução de água de 2011 e 2012 e, apesar de haver 4 sistemas (Abitureiras, Abrã, Alcanhões, Almoster e Casével) em que o volume de água aduzida às redes aumentou, verificou-se uma redução de 8,70% na globalidade, o que corresponde a cerca de 575.000 m³ a menos de água aduzida em 2012 relativamente a 2011.

Quadro 3 - Volume de água captada e adquirida, de 2008 a 2012, por sistema de abastecimento

Fonte de Água	2	2009	2	010	2	011	2	012
	Captações (n.º)	Volume (m³)	Captações (n.º)	Volume (m³)	Captações (n.º)	Volume (m³)	Captações (n.º)	Volume (m³)
Abitureiras	2	153.561	2	142.905	2	127.279	2	131.132
Abrã	1	118.429	1	175.325	1	129.700	1	150.865
Albergaria	2	43.485	2	27.982	2	27.018	2	20.346
Alcanede	-	8.575	-	3.838	-	-	-	
Alcanhões	2	260.365	2	309.168	2	289.876	2	298.225
Almoster *	2	151.307	2	191.894	2	117.869	2	168.224
Amais de Baixo	2	462.447	2	440.434	2	475.820	2	398.724
Arneiro	2	296.576	1	302.247	1	268.365	3	240.113
Casével	2	196.716	2	187.163	2	174.884	2	185.016
Gançaria	2	226.834	2	245.176	2	235.551	2	183.442
Moçarria	2	139.770	2	138.278	2	133.011	2	99.968
Pernes**	3	333.060	2	339.128	2	348.926	2	321.714
Pombalinho	1	131.200	1	77.884	1	69.601	1	64.867
Póvoa da Isenta	3	434.771	3	515.907	3	502.550	3	470.786
Romeira	1	91.068	1	57.086	1	58.477	1	43.301
Santarém	8	3.570.092	8	3.073.778	8	3.356.132	8	2.974.736
Tremês	2	192.431	2	211.838	2	202.804	1	199.050
Vaqueiros	2	160.671	1	130.806	1	87.222	1	80.119
Porto de Mós	- "	8.570	4.	3838	-	-		-

^{*} Inclui água adquirida à EPAL

^{**} Inclui o volume de água proveniente do concelho de Alcanena





Figura 1 – Evolução do volume de água aduzida em 2011 e 2012

Relativamente à água faturada, e como ilustrado na figura seguinte, verifica-se a existência de uma diminuição global de 3,44%. A diminuição dos consumos está em linha com a tendência registada no setor nos últimos anos. Esta tendência justifica-se pela conjuntura atual mas também pela maior consciência ambiental que potenciam a poupança do recurso por parte das famílias.

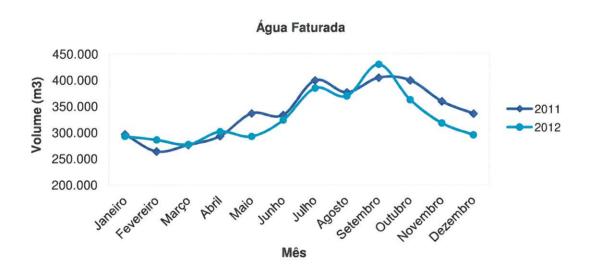


Figura 2 – Evolução do volume de água faturada em 2011 e 2012

Globalmente, e comparando os volumes de água aduzidos com os faturados, verifica-se que o volume de perdas se situa aproximadamente em 34,84%. Destaca-se que no mês de Dezembro de 2012 se registou o valor mínimo mensal de 2012 de percentagem de água não faturada, tendo-se um valor de 18,40%.



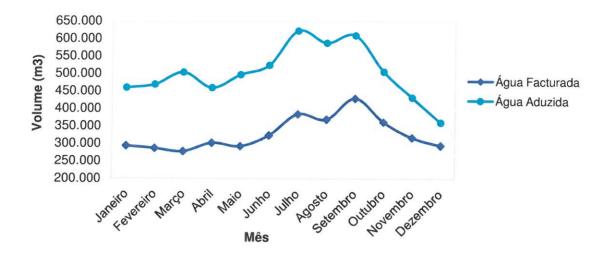


Figura 3 – Evolução do volume de água aduzida e faturada em 2012

No ano de 2012 foram levadas a cabo pela Empresa das Águas de Santarém uma série de iniciativas no sentido de combater, tanto quanto possível, as perdas de água, nomeadamente através de campanhas de deteção de fugas, instalação de Válvulas Redutoras de Pressão (VRP), substituição de infraestruturas e equipamentos (como condutas e contadores), campanhas de deteção de ligações clandestinas, entre outras iniciativas. Há a salientar a confirmação da estabilização do sistemas do Pombalinho e Vaqueiros, conseguidas com as medidas implementadas em 2011 e agora reconfirmadas.

b) Campanhas de deteção de fugas de água

No decorrer do ano de 2012 deu-se continuidade às campanhas de deteção de fugas de água nos sistemas de abastecimento de Santarém, Moçarria, Chã-de-Baixo, S. Bento, Vaqueiros, Valverde, Abitureiras, Romeira e "Zona de influência do Reservatório do Zé Morto", tendo-se ainda realizado deteções pontuais sempre que necessário. Na tabela seguinte resumem-se os principais resultados.

Quadro 4 - Campanhas de deteção de fugas de água realizadas em 2012

Campanha de Deteção de Fugas de Água	Redução no Caudal Noturno (m³/h)	Nº de Fugas Detetadas
Santarém - Hospital Velho	5	8
Moçarria	6	9
Chã de Baixo	10,5	17



S. Bento	5	6
Vaqueiros	4,2	4
Valverde	10	3
Abitureiras	5	5
Romeira	4,5	4
Santarém — "Zona de influência do Reservatório do Zé Morto"	17	18
Total de fugas no âmbito das campanhas		75
Deteção de fugas pontuais	-	178
TOTAL 2012	67,2	253
TOTAL 2011	47	109

Os resultados das campanhas de deteção de fugas de água apresentados foram avaliados com base na redução efetiva do caudal noturno mínimo. A monitorização do caudal noturno mínimo foi realizada através de data-loggers instalados nos caudalímetros ligados ao sistema de telegestão e, no caso das zonas com bombagem direta à rede (dois sentidos de escoamento), utilizou-se um caudalímetro portátil adquirido para o efeito, conforme figura 4.

Como se verifica no quadro anterior, foram executadas 9 campanhas de deteção de fugas em 2012 em sistemas de abastecimento de água no concelho de Santarém, onde se detetaram 75 fugas, provocando uma redução total, em consequência dessas campanhas, de 67,2 m³/h. A duração das campanhas de deteção de fugas de água dependeu das características de cada sistema, nomeadamente da sua dimensão em extensão de rede e número de ramais e acessórios.



Figura 4 – Caudalímetro portátil para medição de caudal

Os sistemas de abastecimento onde se registaram maiores reduções de caudal noturno foram a Chã de Baixo, Valverde e a "Zona de influência do Reservatório do Zé Morto" em



Santarém. Na Moçarria, que em 2011 foi o sistema em que se verificou maior redução através da intervenção de campanha de deteção, manteve em 2012 uma significativa redução de 6 m³/h, significando que este sistema terá que ser acompanhado com especial atenção até que se estabilizem em baixa estes valores.

Os trabalhos executados no âmbito da deteção de fugas de água, para além de contemplarem as campanhas de deteção de fugas de água, incluem também a execução de trabalhos de deteções de fugas pontuais ao longo de todo o concelho de Santarém. Estes trabalhos de deteção de fugas pontuais têm origem pelos mais diversos motivos, seja pela localização mais precisa de uma fuga de água visível (por exemplo, aparecimento de água em valetas ou sistema de drenagem pluvial), por alteração de caudais noturnos, por variações anómalas de níveis nos depósitos, motivadas por falta de água ou pressão, por suspeitas de furto, por reclamações de infiltrações, na sequência de falta de pressão ou qualquer outra suspeita de existência de fugas de água. Como representado no quadro 4, em 2012 foram executadas 178 deteções de fuga não inseridas nas campanhas predefinidas.

O aspeto mais importante dos trabalhos de deteção de fugas de água prende-se com a rapidez de atuação como resposta a uma monitorização eficiente. Nos casos onde são detetados caudais noturnos elevados é possível deslocar o colaborador da campanha de deteção de fugas de água previamente planeada para o sistema, com aumento de caudais noturnos, de forma a reparar a fuga com a maior brevidade possível. Desta forma, o facto da Empresa das Águas de Santarém contar com este tipo de serviços nos seus quadros permite flexibilizar as ações de deteção de fugas de água, atuando nos sistemas prioritários e em concordância com os dados da monitorização das ZMC – Zona de Medição e Controlo, atuando com maior celeridade e diminuindo assim o tempo de eliminação de fugas. Destacase também o facto deste tipo de serviço, ter passado a estar disponível para prestação a entidades privadas.

Atendendo aos valores apresentados, torna-se também pertinente a representação da evolução do número de roturas ocorridas entre 2009 e 2012, tanto em condutas como em ramais. Os valores indicados do quadro seguinte incluem a reparação das roturas localizadas no âmbito da campanha de redução de perdas. Verificou-se uma diminuição de 12,6% na quantidade de roturas em condutas e uma diminuição de 9,7% na quantidade de roturas em ramais relativamente ao ano anterior.

De referir que, muitas das roturas surgiram no decorrer das obras em curso para expansão do sistema de saneamento. Outro fator que teve um forte contributo para esta situação foi a empreitada da Estradas de Portugal (EP) na EN 361. Em 2002 a EP tinha dado indicações aos extintos Serviços Municipalizados para que estes procedessem ao rebaixamento das condutas existentes, bem como, a correções das infraestruturas nas passagens hidráulicas. Acontece que essas indicações não foram cumpridas e como consequência o início da obra em 2012 provocou um acréscimo de roturas e a necessidade de proceder às correções que não haviam sido efetuadas anteriormente.



Quadro 5 - Número de roturas de conduta e ramais entre 2009 e 2012

Roturas	2009	2010	2011	2012
Condutas	528	558	539	471
Ramais	622	700	813	734

No que ao volume de água não faturada diz respeito, salienta-se que este está associado ao número global de roturas verificadas no ano de 2012, como se referiu em parte associadas a obras em curso no concelho, assim como a fornecimentos gratuitos e a perdas de água aparentes, sendo que, esta última parcela tem diminuído em consequência da renovação do parque de contadores, e da deteção e eliminação de ligações clandestinas.

c) Distribuição de Água

Atualmente a Empresa das Águas de Santarém proporciona o abastecimento de água a quase todos os habitantes do concelho de Santarém, atingindo um grau de cobertura de 99,95 %. Estes clientes domésticos em conjunto com os clientes não domésticos (nos quais se incluem os industriais, comerciais, o Estado e outros entes de direito público – OEDP), as autarquias e as instituições sem fins lucrativos (ISFL) consumiram cerca de 3.929.406m³ durante o ano de 2012, que corresponde a um decréscimo de 2,90% face ao volume de água faturado no ano de 2011, conforme se pode observar na figura seguinte.

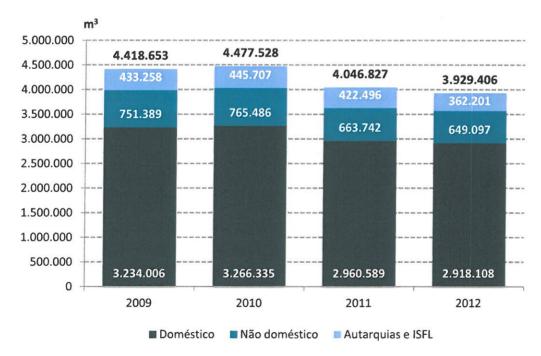


Figura 5 – Consumos de água por tipo de cliente, de 2008 a 2012



Atendendo à redução do volume de água consumido observado na figura anterior e ao facto de o volume de água captado e adquirido ter diminuído no ano de 2012, e tendo-se verificado uma redução significativa do volume de água faturado, a tendência seguida por estes dois indicadores tende para redução do volume de perdas da empresa.

Com a variação destes indicadores, a capitação sofreu uma pequena variação, como se observa na figura seguinte, com a diminuição da capitação bruta por cliente e a manutenção relativa das capitações liquidas.

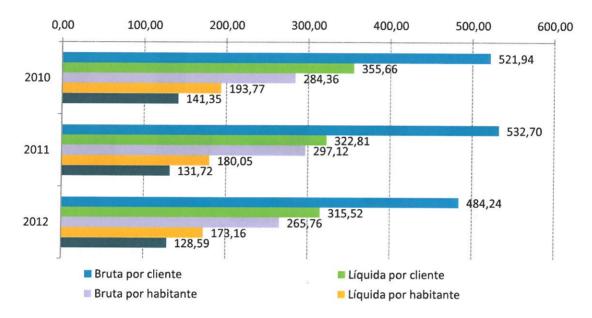


Figura 6 - Evolução das diferentes capitações de água, de 2010 a 2012 (I/hab×dia)

Tendo no decorrer do ano de 2012 sido faturado mais de 65% do volume total de água aduzida, tal traduz-se numa redução do volume de perdas de água comparativamente com o ano de 2011.

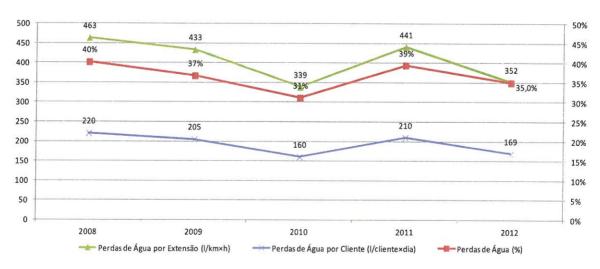


Figura 7 – Evolução das perdas de água, de 2008 a 2012



No seguimento das iniciativas levadas a cabo pela Empresa das Águas de Santarém em anos anteriores, tendo como foco a redução do volume de água não faturada, apostou-se numa expressiva substituição de contadores antigos e de contadores que apresentavam deficiências nas medições de consumo. A iniciativa foi mantida em 2012, como representa a figura seguinte. O plano de substituição de contadores inclui em 2012 mais duas localidades, Vaqueiros e Tremês onde se estão a instalar contadores digitais.

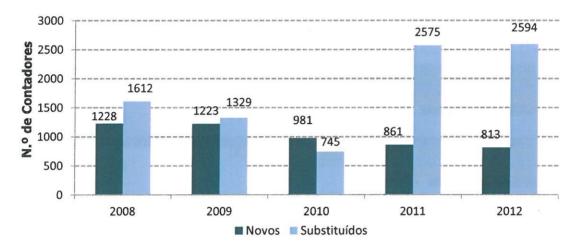


Figura 8 – Número de contadores instalados e substituídos, de 2008 a 2012

d) Renovação de rede

Tendo em consideração a estabilidade demográfica e a cobertura de abastecimento de água já alcançada, não houve a necessidade de realizar, durante 2012, um aumento considerável da extensão da rede de abastecimento de água. Neste sentido, em 2012 foram construídos 1,027 km novos de rede de abastecimento de água, e substituídas 2,385 km de redes de abastecimento, como se observa no quadro seguinte.

Quadro 6 - Extensão de rede construída e substituída, de 2008 a 2012

Rede	Nova (Km)	Substituída (Km)
2008	2,100	2,000
2009	0,901	1,379
2010	4,079	0,879
2011	0,775	12,785
2012	1,027	2,385



No que à construção e substituição de ramais diz respeito, como se observa no quadro seguinte, houve uma diminuição do número de ramais novos (64 realizados no âmbito da empreitada de ramais e 11 promovidos pela empresa AS) e um aumento do número de ramais substituídos (53 realizados no âmbito das empreitadas em curso e 55 promovidos pela empresa AS).

Quadro 7 - Ramais construídos e ramais substituídos, de 2008 a 2012

Ramais	Novos (n.º)	Substituídos (n.º)
2008	208	10
2009	118	76
2010	215	20
2011	95	74
2012	75	108



2.1.2 Drenagem e Tratamento de Águas Residuais

a) Cobertura, Infraestruturas de Saneamento de Águas Residuais e Utilizadores

O sistema de saneamento tem vindo a ser o grande foco da Empresa das Águas de Santarém, não só para fazer cumprir as metas preconizadas pelo PEAASAR II, mas também com o objetivo de executar escrupulosamente o acordo realizado no âmbito do Programa Operacional de Valorização do Território (POVT).

O concelho de Santarém possui no final de 2012 um sistema de drenagem e tratamento de águas residuais domésticas com uma extensão de 323,1 km de rede de coletores, com uma cobertura que permite atender cada vez mais população. Atendendo aos financiamentos comunitários a que a Empresa obteve aprovação nos anos de 2009 e 2010, continuou o aumento do sistema de saneamento neste ano de 2012, tendo-se realizado um total de 56,3 km de coletores neste ano, que ainda não se encontram em exploração.

No que diz respeito aos ramais da rede de drenagem de efluentes, foram construídos 1274 ramais nas empreitadas em curso, a que acrescem 33 ramais promovidos pela Empresa das Águas de Santarém.

No final de 2012, o sistema de saneamento de águas residuais de Santarém, possuía 26 Estações Elevatórias (EE) e 19 ETARs das quais 5 encontram-se em fase de conclusão.

Atendendo ao referido aumento de capacidade de drenagem e tratamento de efluentes, apresenta-se de seguida a evolução da cobertura e extensão do sistema de saneamento desde 2009.

Quadro 8 — Cobertura do serviço de drenagem e tratamento de águas residuais e extensão da rede, de 2009 a 2012

		A	no	
	2009	2010	2011	2012
Percentagem de população com serviço	69%	71%	74%	79%
Equivalente populacional com serviço efetivo	43.882	45.087	46.224	52.134
População residente	63.485	63.308	62.200	62.200
Extensão das redes (km)	209,1	216,1	267,2	323,5

Para o referido crescimento da rede de saneamento foram levadas a cabo várias obras de expansão e melhoramento do sistema, apresentando-se de seguida uma síntese das



principais, em curso durante parte ou todo o ano de 2012, tendo-se melhorado os sistemas que servem as localidades de:

- Aldeia da Ribeira
- Azóia de Cima
- Vale do Soupo
- Advagar
- Alto dos Fornos
- Canal
- O Almeirim e Azenha
- Azóia de Baixo
- Casais de S. Brás
- Almoster
- Alqueidão do Rei

- Santos
- Tremês
- Abrã
- Póvoa da Isenta
- Alto do Vale de Santarém
- Arneiro das Milharicas
- Casais das Milhariças
- Póvoa das Mós
- Aldeia do Além
- Mosteiros
- Alqueidão do Mato

b) Infraestruturas de Tratamento de Águas Residuais

O sistema de saneamento de águas residuais do concelho de Santarém é constituído em 2012 por 19 ETARs (das quais, 5 são ETARs Compactas), e encontrando-se 5 em fase de conclusão.



Figura 9 - ETAR de Póvoa de Santarém



Tendo em conta a evolução dos volumes de águas residuais tratados no concelho, considerando a totalidade das ETAR em funcionamento, de seguida apresenta-se o quadro que representa essa evolução.

Quadro 9 – Evolução dos volumes de efluentes tratados, de 2008 a 2012 (m³)

ETAR	2008	2009	2010	2011	2012
Amiais de Baixo	81.760	52.500	103.675	84.146	78.551
Alcanhões/Vale Figueira	109.500	109.500	140.160	71.288	66.026
Pernes	82125	-1	237.440 ⁽³⁾	77.097	95.611
Tremês	55.845	36.500	20.442	41.950	45.000
Vale de Santarém	164.250	146.000	83.950	1,5	-
Póvoa de Santarém	-	-	-	16.186	34.771
Pombalinho	14.600	14.600	14.600	35.038	11.238
Santarém	1.450.947	1.857.584	2.071.104	1.377.073	1.121.187
Quinta das Trigosas (Santarém)	-	27.720 ⁽²⁾		51.848	33.412
Total	1.959.027	2.191.904	2.671.371	1.754.626	1.485.796

No que diz respeito à produção de lamas provenientes das várias ETAR do concelho, no ano de 2012, foram produzidos 1.067 m³, dos quais 91% foram produzidos pela ETAR de Santarém. Este valor, que também por consequência da diminuição do volume de efluentes tratados, verificou-se abaixo do registado em 2011, que foi de 2.409 m³.

De referir ainda que, numa política de contenção de custos e aproveitamento dos recursos existentes na empresa AS, no ano de 2012 a partir do mês de agosto, a ETAR de Santarém deixou de ser explorada em regime de *outsourcing* (prestação de serviços) pela empresa AGS, passando a ser explorada diretamente pela própria empresa AS.

Quadro 10 – Volumes de lamas produzidas em 2012 (m³)

m³	Janeiro a Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
ETAR QTA Trigosas	6	0	0	0	0	6	0	0	6	6	24
ETAR de Pernes	6	0	0	0	0	6	0	6	6	6	30
ETAR de Amiais	6	0	0	0	0	6	0	6	6	18	42
ETAR de Santarém	286	104	78	52	74	104	91	65	91	26	971
Total	304	104	78	52	74	122	91	77	109	56	1.067



2.1.3 Drenagem de Águas Pluviais

Durante este ano de atividade de 2012, foram vários os trabalhos associados à rede de drenagem de águas pluviais, nomeadamente, desobstrução, limpeza e inspeção de redes pluviais, intervenções em caixas de visita, tampas e grelhas, execuções de ramais, entre outros, que representam cerca de 500 intervenções.

2.2 Áreas de Atividade

2.2.1 Setor Operacional

Desde o início da Empresa das Águas de Santarém, vários são os indicadores que têm vindo a melhorar significativamente de ano para ano, com o aumento de cobertura do sistema de abastecimento de água e saneamento de águas residuais assim como com o melhoramento global dos serviços nas suas variadas vertentes. Neste sentido, e sempre focada no melhoramento do bem-estar e qualidade de vida dos munícipes, a Empresa das Águas de Santarém tem apostado no investimento em infraestruturas novas e na melhoria das existentes, estando igualmente pronta a efetuar as mais variadas intervenções, atendendo, dessa forma, às necessidades dos seus clientes.

Considerando as principais atividades desenvolvidas pela Empresa no ano de 2012, nos sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, representam-se de seguida as várias tarefas desenvolvidas pelo setor operacional da empresa.

Quadro 11 – Atividade desenvolvida pelo setor operacional no sistema de abastecimento de água no ano de 2012

Categoria	Serviço	Quantidade
	Serviço de pedreiro	113
	Sondagem de rede	4
DIVERSOS	Verificação de ligação direta	4
DIVERSOS	Verificação de rotura / falta de água	176
	Descargas na rede	36
	Arrumação e separação de materiais usados	12
	Colocação de contador	31
	Retirada de contador	43
	Mudança de local de contador	98
	Substituição de contador	159
CONTADORES	Colocação de válvula / torneira segurança / inviolável	17
	Abrir válvula de segurança	1
	Abrir/Fechar água	45
	Reparação de torneira	42
	Substituição de torneira/ válvula de corte	98
	Desobstrução de ramal	34
SUBSTITUIÇÃO OU	Verificar falta de pressão	18
REPARAÇÃO DE ACESSÓRIOS	Remoção / Eliminação de boca-de-incêndio	7
DE REDES	Tamponamento de boca-de-incêndio	3
	Ligação de ramal	11



	TOTAL	2693
	Rotura junto ao contador	58
KUTUKAS	Rotura dentro do prédio	12
ROTURAS	Rotura de ramal	734
	Rotura de conduta	471
	Destamponar ramal	34
CORTES DE ÁGUA E TAMPONAMENTOS	Cortar, desativar, tamponar ramais, desligar ligação directa	31
	Cortes de água	37
	Substituição de ramais	55
	Substituição de nós	35
	Remodelação de rede (VRP e nós)	1
	Prolongamento de Condutas	2
	Reabilitação de Condutas	5
	Colocação de ventosas	13
	Reparação/Substituição de marco de incêndio	6
	Reparação / Substituição de boca-de-rega	8
	Reparação / Substituição de boca-de-incêndio	159
	Reparação / Substituição torneira de portinhola	80

Em relação às roturas, é de destacar um acréscimo significativo do número de roturas em ramais e condutas verificado a partir de maio, o que se justifica pelas intervenções das Estradas de Portugal na requalificação da EN361, a qual obrigou a um esforço suplementar quer na substituição de condutas quer na presença contínua de piquete para reparações e assistência a essa empreitada da EP.

Quadro 12 – Atividade desenvolvida pelo setor operacional no sistema de saneamento de águas residuais no ano de 2012

	Serviço	Total
	Desobstruções	352
Redes	Limpeza de Coletores	66
	Inspeção de coletores	117
Fossas	Limpeza de Fossas	369
Outros	Apoio a outros setores ou entidades	66
	Reparação de Ramais	30
Reparações -	Reparação de Caixa de Visita	126
Doméstico	Reparação de Caixa de Ramal	43
	Reparação de Coletores	8
	TOTAIS	1.177



Com os valores que acabam de ser representados, torna-se clara a perceção de todos os trabalhos executados pelo setor operacional da empresa no ano de 2012, valores que, mais uma vez, dão conta do empenho da Empresa em melhorar e conseguir responder, sempre que necessário, à resolução de problemas associados aos vários elementos constituintes dos sistemas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais que gere.

No que concerne ao consumo de energia elétrica, a Empresa das Águas de Santarém, apesar de ter, desde há muito, a preocupação do consumo energético e otimização da gestão energética, nos anos de 2008, 2009 e 2010, os encargos associados aos consumos de energia registaram aumentos consecutivos, o que se veio a verificar também no ano de 2011 e 2012. Neste ano o valor aumentou cerca de 27 % face a 2011, passando os gastos com energia, para perto de 1,2 milhões de euros (1.119.422,49 €), como é possível observar na figura seguinte. Nesta figura constata-se também que a contribuição para este aumento dos encargos energéticos, apesar de ter sido dada tanto pelo sistema de abastecimento de água como pelo sistema de saneamento de águas residuais, é no sistema de abastecimento que se regista o aumento de maior expressão, registando um acréscimo 28% relativamente a 2011.

Ainda associado aos encargos energéticos e ao referido aumento, este é também justificado, para além da existência de novos equipamentos eletromecânicos, com o aumento verificado do custo de energia e nas condições atmosféricas verificadas nos meses de fevereiro e março de 2012, meses particularmente secos que acabariam por exigir nesses meses um esforço de bombagem idêntico aos meses de verão, tendo como consequência um abaixamento dos níveis freáticos nos locais onde estão implantadas algumas captações nos meses de verão. Nos custos energéticos referentes ao sistema de saneamento é de destacar o facto de os consumos registados já incluírem os consumos associados à exploração da ETAR de Santarém, que até agosto de 2012 foi explorada por terceiros (AGS).



Figura 10 - Encargos com a energia, de 2008 a 2012



Representando de uma outra forma a referida variação dos encargos energéticos associados também ao volume de água aduzido ao sistema, apresenta-se na figura seguinte os encargos energéticos por m³ de água aduzido, onde se verifica precisamente o aumento da razão entre esses dois valores, no ano de 2012 comparativamente ao anterior.

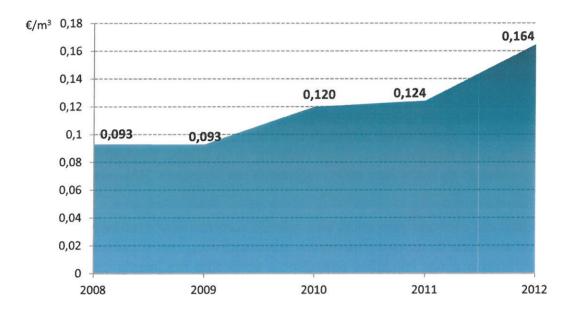


Figura 11 – Encargos energéticos por volume de água aduzido, de 2008 a 2012

No que concerne ao serviço de saneamento de águas residuais verificou-se um aumento do seu custo energético de 49% em relação ao verificado em 2011. A razão entre este valor e o volume de efluentes tratados aumentou significativamente, para os 0,469 €/m³, como representa a figura seguinte. Este valor é explicado, mais uma vez, não só pelo aumento do custo da energia como também pelo facto do volume de águas residuais tratadas ter diminuído no ano de 2012. Relativamente aos relatórios anteriores, os valores relativos aos custos de energia na ETAR de Santarém foram retirados na medida em que eram suportados por terceiros.



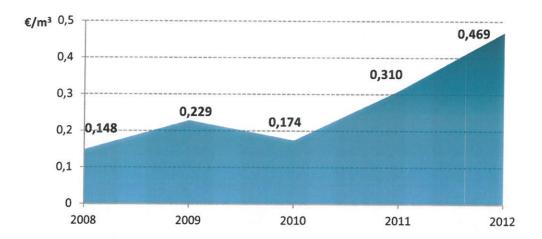


Figura 12 — Encargos energéticos por volume de águas residuais tratadas, de 2008 a 2012

2.2.2 Área Comercial

a) Clientes

O número de clientes da Empresa das Águas de Santarém, no final de dezembro de 2012, fixou-se em 34.120, tendo este valor diminuído em 226 clientes, comparativamente com o início do ano. Na figura seguinte, onde se constata a diferença referida, verifica-se também que o número de clientes desde 2008 até 2010 apresentava uma tendência de crescimento que foi quebrada no ano de 2011, tendo esta sido acentuada em 2012.

Esta diminuição é justificada, pelo panorama económico-financeiro do país durante o período em análise, e o que isso implicou e tem implicado para o comércio e indústria, bem como para as famílias. Neste contexto assiste-se a cancelamentos de contratos de segunda habitação bem como em casas normalmente desabitadas ou com uso muito esporádico. Neste âmbito há ainda a assinalar que o número de clientes domésticos se manteve sem grandes alterações durante o ano. Verifica-se ainda que no âmbito dos consumidores não-domésticos, se verificaram reduções superiores a 5% nos comércios e superior a 18% nos contratos para fornecimento de obras.



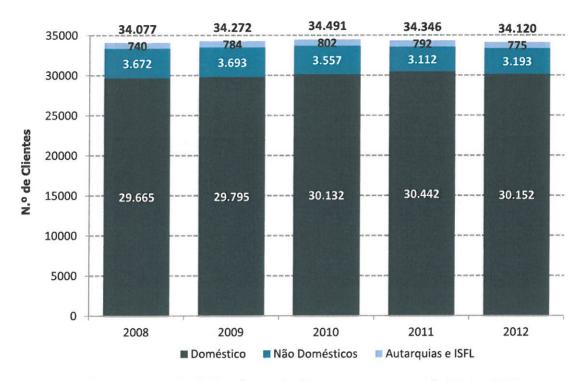


Figura 13 - Evolução do número de clientes, por natureza, de 2008 a 2012

No que diz respeito ao número de utilizadores do sistema de saneamento de águas residuais, o concelho tem atualmente 20.967 utilizadores ativos, o que representa uma diminuição de 27 clientes face ao início do ano. Estas diferenças face à evolução do número de clientes de abastecimento doméstico reflete o esforço realizado pela Empresa das Águas de Santarém em aumentar a cobertura do serviço de saneamento e, com isso, aumentar a qualidade de vida dos munícipes que passam a ter acesso a este serviço. Neste âmbito o facto da conjuntura económica levar ao anular de contratos que tinham baixos consumos acaba por contribuir negativamente para os valores apresentados.

b) Atividade

No período em análise, várias atividades foram desenvolvidas pela área comercial da Empresa das Águas de Santarém. A figura seguinte compara a atividade desenvolvida entre os anos de 2008 e 2012.

Quadro 13 - Atividade do setor comercial, de 2008 a 2012

Atividade	2008	2009	2010	2011	2012
Leituras pontuais e fora do roteiro	<u> </u>	-	119	145	66
Fiscalização	-	429	386	1221	1037
Remoção de ligações diretas	-	141	35	21	200
Destamponamentos	-	22	1	18	42



Reaberturas de Água após fecho por falta de pagamento	_ 1010	1932	574	1320	918
Fechos de água por falta de pagamento	1505	3206	929	1828	1246
Reparação de roturas junto ao contador	126	258	200	137	129
Verificação extraordinária de contador	-	-	1	7	6
Verificação de falta de pressão		3	24	46	51
Reparação de torneiras de segurança	222	352	360	259	271
Substituição de contadores	1612	1329	745	2575	2594
Retirada de contadores	983	1245	960	1011	1092
Colocação de contadores	1228	1233	981	861	813
Alterar calibre	often.	s a L er	esa de	16	10
Vedar uniões			-	74	68

c) Centro telefónico de relacionamento - Call Center

A figura seguinte ilustra a atividade no Call Center no ano de 2012

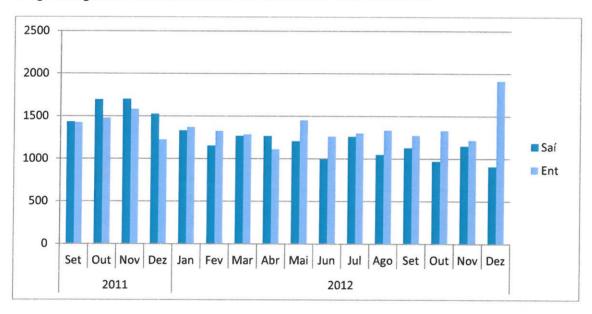


Figura 14 - Distribuição de chamadas em 2012

No período em análise foram recebidas 16.179 chamadas das quais 99,3% foram atendidas no primeiro minuto de espera, tendo o cliente um tempo de espera inferior a um minuto. Este valor representa uma melhoria de 1,3% face ao ano anterior. Desta forma, na quase totalidade das comunicações via *Call Center* foi prestado o apoio solicitado pelo cliente, da forma mais rápida, representando, estes dados, o aumento de proximidade entre a Empresa e os munícipes do concelho, potenciando a referida eficiência do serviço.

Atendendo à totalidade de chamadas recebidas relativas aos serviços de águas, apresenta-se de seguida o quadro resumo com as chamadas recebidas e realizadas mensalmente, com sucesso, e a respetiva rapidez de atendimento.



Quadro 14 - Dados da atividade do Call Center durante o ano de 2012

		Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Totais
SE	Totais	1369	1322	1281	1111	1446	1257	1292	1326	1265	1295	1213	1553	15.179
cebida	Atendimento ≤ 1 minuto	98,6%	99,3%	99,2%	99,0%	98,7%	99,4%	98,8%	97,8%	98,8%	97,7%	97,2%	98,8%	99,3%
Re	Atendimento > 1 minuto	1,4%	0,7%	0,8%	1,0%	1,3%	0,6%	1,2%	2,2%	1,2%	2,3%	2,8%	1,2%	0,7%

Para além das chamada recebidas, o *Call Center* efetuou cerca de 13.681 chamadas para o exterior, demonstrando a proatividade da Empresa, no que diz respeito ao contacto com os clientes, tendo em vista o melhoramento de todo o serviço prestado.

No âmbito deste serviço está em curso uma iniciativa que visa a diminuição do tempo de chamadas, transferindo essas necessidades para canais de comunicação mais adequados. Procura-se dessa forma libertar o serviço telefónico para o esclarecimento e para o tratamento de assuntos de forma rápida e eficiente.

No quadro seguinte apresenta-se a distribuição do volume de chamadas recebidas no *Call Center*, por rede de origem de chamadas.

Quadro 15 - Distribuição de Origem de Chamadas

Redes de Origem	Total	%
Fixas		
indicativo 243	14.528	53%
outros indicativos	5.906	21%
Móveis	5.744	21%
Nómadas	439	2%
Internacionais	62	0%
Sem ident	861	3%
Total ->	27.585	100%

Verifica-se o elevado peso dos clientes que acedem pelo canal telemóvel, o que indicia uma predisposição para o uso deste canal para as comunicações com a empresa.

d) Sistema de gestão de filas de espera

A implementação do sistema de gestão de filas de espera nas instalações de atendimento presencial da Empresa das Águas de Santarém, realizado 2010 veio possibilitar uma maior otimização da gestão de recursos humanos afetos a estas tarefas e um melhoramento na utilização das instalações físicas da Empresa. Com a introdução desta ferramenta a Empresa passou também a dispor de toda a informação associada ao sistema de atendimento



presencial, possibilitando uma melhor afetação de recursos e uma melhoria na definição dos processos de atendimento e no planeamento estratégico da aplicação destes processos.

Quanto aos clientes, com a implementação deste sistema, passaram a dispor de uma maior comodidade no que ao atendimento diz respeito, através do incremento de eficiência no serviço de atendimento, com a constante informação dos tempos de espera e correta afetação dos recursos necessários.

Este sistema de gestão de filas de espera permitiu, durante o ano, um levantamento pormenorizado de todos os atendimentos presenciais realizados, nomeadamente, o sucesso dos mesmos, o assunto tratado em cada atendimento, os tempos de espera, entre outros. Esquematizando a informação que foi levantada no ano de 2012, apresenta-se de seguida os quadros resumo do sistema de gestão de filas de espera, tendo em conta os dois tipos de senha (A - Pagamentos e B – Atendimento Geral) que os clientes têm ao seu dispor.

Quadro 16 – Informação dos atendimentos presenciais de 2012, relativos à senha B

Senha B - Atendimento Geral								
Serviço	Nº de atendimentos	T. médio de atendimento	% do total					
Informações Sobre Contratos	3.073	00:08:31	23,07%					
Pagamentos / Faturas de Água	1.884	00:08:22	14,14%					
Contrato	1.508	00:21:34	11,32%					
Rescisão	1.353	00:15:45	10,16%					
Pagamento em Prestações	1.296	00:13:12	9,73%					
Restabelecimentos	848	00:15:24	6,37%					
Leituras	741	00:03:42	5,56%					
Pedido de Intervenção	716	00:12:49	5,37%					
Atualização de Dados	439	00:08:23	3,30%					
Informações Sobre Saneamento	243	00:12:48	1,82%					
Débitos Diretos	178	00:10:41	1,34%					
Refacturação	170	00:21:37	1,28%					
Arranjos Técnicos	139	00:07:48	1,04%					
Alteração de Tarifário	114	00:10:12	0,86%					
Pagamentos Orc. Ramal de Água	83	00:20:18	0,62%					
Mudança de Titular-Morte/Divórcio	77	00:15:33	0,58%					
Limpa Fossas	59	00:11:18	0,44%					
Entrada Correspondência	54	00:13:16	0,41%					
Pedido Ramal Água	53	00:32:19	0,40%					
Análise Projetos	51	00:11:19	0,38%					
Restituição de Caução	49	00:14:22	0,37%					
Alteração de Morada	48	00:05:10	0,36%					
Pagamentos Orc. Ramal de Saneamento	44	00:23:44	0,33%					
Reclamação	41	00:28:22	0,31%					
Pedido Ramal Saneamento	26	00:28:36	0,20%					
/enda de Material	7	00:30:59	0,05%					
Pagamento de Análises de Água	6	00:13:50	0,05%					



Diminuição Calibre	5	00:21:33	0,04%
Pagamentos Orc. Ramal Pluvial	4	00:28:22	0,03%
Aferições	3	00:36:16	0,02%
Análise Águas	2	00:17:22	0,02%
Campanha 2011	2	00:44:25	0,02%
Pedidos de Viabilidade para Terrenos	2	00:39:50	0,02%
Autos De Medição	1	00:17:34	0,01%
Pedido Ramal Pluvial	1	00:35:10	0,01%
Vistorias	. 1	00:06:41	0,01%
Total	13.321	00:12:18	100%

Nota: Tempos em hh:mm:ss,

Quadro 17 – Informação dos atendimentos presenciais de 2012, relativos à senha A

Senha A - Pagamentos									
Serviço	Nº de atendimentos	T. médio de atendimento	% do total						
Faturas de Água	49.788	00:01:40	98,39%						
Análise de Projetos	469	00:02:01	0,93%						
Limpa Fossas	164	00:03:55	0,32%						
Restabelecimentos	160	00:09:47	0,32%						
Autos de Medição	20	00:04:05	0,04%						
Total	50.601	00:01:42	100%						

Nota: Tempos em hh:mm:ss,

Quadro 18 - Tempo médio de espera no atendimento presencial de 2012, senha A e B

	2011	2012	Δ
Senha A - Tempo Médio de Atendimento	00:01:55	00:01:42	-11%
Tempo Médio de Atendimento	00:11:35	00:12:18	6%

Nota: Tempos em hh:mm:ss,

Quadro 19 - Tempo médio de espera no atendimento presencial de 2012, senha A e B

	2011	2012	Δ
Senha A - Tempo Médio de Espera	00:06:29	00:04:36	-29%
Senha B - Tempo Médio de Espera	00:15:58	00:13:19	-17%

Nota: Tempos em hh:mm:ss,

Observando os dados apresentados nos quadros anteriores, verifica-se a existência de reduções significativas nos tempos médios de atendimento, o que demonstra que as iniciativas levadas a cabo no sentido de aumentar a eficiência do serviço de entendimento presencial por parte da Empresa das Águas de Santarém estão a produzir o efeito desejado.



e) Resposta a Reclamações

Sendo o grande objetivo da Empresa, servir da melhor forma todo o concelho de Santarém, a qualidade do serviço prestado torna-se fundamental, sendo encarada sempre com foco na possível melhoria de todos os serviços.

Salienta-se ainda uma tendência crescente para a utilização do canal eletrónico para a comunicação com a empresa.

Quadro 20 - Reclamações apresentadas em 2012, por canal

Canal						20	12							
Callai	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Carta	14	16	18	7	12	5	2	6	1	5	5	5	96	27%
Email	26	30	23	9	19	6	10	26	4	10	9	11	183	52%
Fax	2	1	1					1					5	1%
Livro de Reclamações	8	12	8	5	14	3		3	3	7	4	1	68	19%
Presencial		1											1	0%
Total	50	60	50	21	45	14	12	36	8	22	18	17	353	100%

Em termos de tipologia, a maioria das reclamações deve-se a problemas percebidos de Faturação-AA (29%), Falha no abastecimento / Falta de Água-AA (10%) e Roturas na via pública, com 10% dos casos.

f) Cobrancas

No que diz respeito à cobrança pelos serviços prestados, até ao final de dezembro de 2012 este valor foi de 9.205.652,97€. Proporcionalmente ao ano anterior, este valor configura um aumento superior a 7,4%. Este aumento justifica-se em larga medida pelo aumento das tarifas de resíduos sólidos urbanos realizada pelo município, tarifas essas que são cobradas pela empresa.

Na figura seguinte apresenta-se a distribuição dos montantes de cobranças, por canal usado pelos clientes. Destaca-se a evolução positiva da cobrança via *payshop* e via débito direto. Destaca-se que o meio de pagamento denominado "Loja" engloba, para além dos pagamentos realizados na sede da Empresa, aqueles que foram efetuados por remessa via postal ou cheque, por transferência conta-a-conta e por encontro de contas.



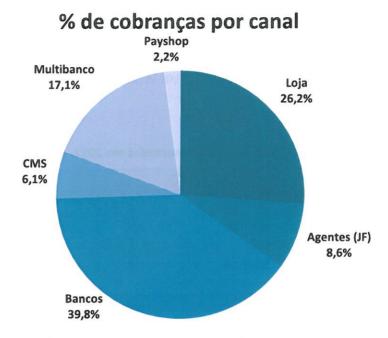


Figura 15 – Distribuição da percentagem de cobrança, por canal

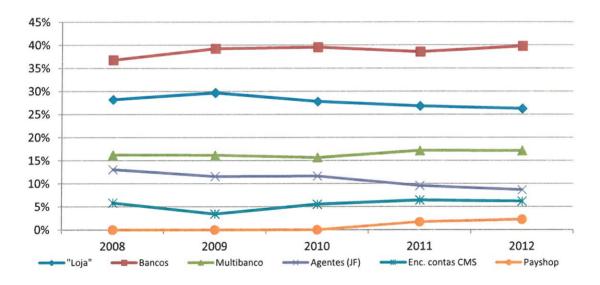


Figura 16 - Evolução da utilização de cada canal

Na figura anterior apresenta-se a evolução da utilização de cada canal de pagamento, onde se pode verificar a existência de uma tendência de aumento do peso dos canais não presenciais em detrimento dos presenciais.



Na figura seguinte apresenta-se o volume movimentado por meio de pagamento, segmentando-se o pagamento da CMS.

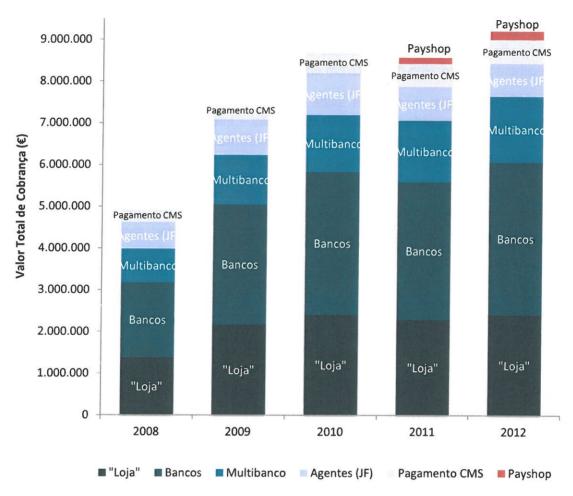


Figura 17 - Cobrança, por modo de pagamento, de 2008 a 2012

No ano de 2012 foram cobrados cerca de 8.326,46€ em juros de mora.

2.2.3 Qualidade da Água

A Empresa das Águas de Santarém, de modo a monitorizar a qualidade da água distribuída, realizou, até ao dia 31 de Dezembro de 2012, ensaios em conformidade com os dois programas que tem implementados, a saber, Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA), aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), e o Programa de Controlo Operacional (PCO), complementar do primeiro, onde se recolhem amostras em captações, reservatórios e redes de abastecimento de água. Salienta-se que, todas as análises efetuadas no âmbito do PCQA e do PCO, foram realizadas em laboratório externo, devidamente acreditado para o efeito.



Ao longo do ano de 2012, a Empresa realizou as análises regulamentares da água de abastecimento público, cujos resultados se revelaram, na sua maioria, em conformidade com os valores paramétricos constantes no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto.

No que concerne ao controlo e supervisão da qualidade da água destinada ao consumo humano, estes incluíram a monitorização da qualidade da água distribuída nas 24 zonas de abastecimento do concelho de Santarém em conformidade com a legislação em vigor.

Na qualidade da água recolhida à saída das torneiras das redes prediais verificaram-se algumas não conformidades de reduzida expressão — inferior a 3% do total analisado, que foram devidamente informadas às entidades competentes. Após a realização de análises de verificação, estes incumprimentos foram todos corrigidos.

Até dia 31 de Dezembro de 2012 foram analisadas 728 amostras de água para abastecimento público depois de tratada e de água recolhida antes de ser alvo de tratamento. A figura 18 apresenta o número de amostras recolhidas, desde o ano de 2008.

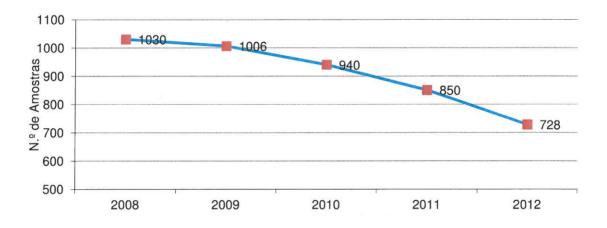


Figura 18 - Número de amostras recolhidas, de 2008 a 2012 (CR1 + CR2 + CI + PCO)

Esta monitorização da qualidade da água levou a que fossem recolhidas 350 amostras, no âmbito do PCQA, em 2012, tendo sido executadas 3.897 análises, das quais 3.885 apresentaram resultados em cumprimento dos valores paramétricos estabelecidos pela legislação aplicável, o que permite concluir que 99,7% das análises efetuadas se encontram em cumprimento dos valores paramétricos legalmente estabelecidos. Com este registo de cumprimento comprova-se, mais uma vez, a elevada qualidade da água para consumo humano que a Empresa das Águas de Santarém fornece.

A redução do número de amostras recolhidas nos últimos anos, advém do facto dos resultados dessas análises serem satisfatórios, o que veio permitir uma redução das mesmas.



Na figura seguinte pode-se verificar, a qualidade da água fornecida pela Empresa, baseada na percentagem de amostras que cumprem os valores paramétricos legalmente estabelecidos, tem melhorado de ano para ano, verificando-se a excelência do valor obtido em 2012.

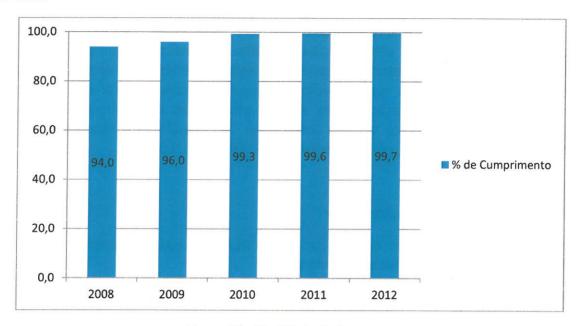


Figura 19 - Qualidade da água

Deve ainda ser mencionado que as análises efetuadas que detetaram incumprimentos dos valores paramétricos referem-se a casos em que não está, de forma alguma, colocada em causa a saúde pública.

No primeiro trimestre, realizaram-se 87 colheitas de amostras, de onde resultaram 1.017 análises à qualidade da água, nas quais foi detetado um incumprimento ao valor paramétrico relativamente ao parâmetro pH.

No segundo trimestre realizaram-se 90 colheitas de amostras, das quais resultaram 926 análises à qualidade da água e onde se detetaram dois incumprimentos ao valor paramétrico referentes ao parâmetro pH.

No terceiro trimestre de 2012 foram efetuadas 87 colheitas de amostras e 884 análises à qualidade da água, onde foram detetados três incumprimentos ao valor paramétrico referentes ao parâmetro pH.

No quarto trimestre de 2012 foram efetuadas 86 colheitas de amostras e 1.070 análises à qualidade da água, onde foram detetados três incumprimentos ao valor paramétrico referentes ao parâmetro pH, sendo eles os parâmetros turvação, chumbo e níquel.

Acresce que toda a informação sobre o controlo da qualidade da água tem uma fiscalização muito apertada pela ERSAR, tendo esta validado os valores que definem a qualidade das águas para consumo humano do concelho de Santarém.



No que toca aos 8 incumprimentos que se verificaram no parâmetro pH, que se referem a alterações pontuais na qualidade da água bruta, a Autoridade de Saúde de Santarém emitiu um parecer que refere não existir qualquer perigo para a saúde pública, visto que os valores observados, apesar de não cumprirem, pontual e esporadicamente, o valor paramétrico da legislação vigente, encontram-se muito próximos deste. Relativamente ao incumprimento que se verificou ao parâmetro turvação, este teve como causa uma rotura na rede de distribuição, tendo sido efetuado abastecimento alternativo temporário, com água engarrafada. Associado a este, ocorreu o incumprimento de ferro. No que diz respeito ao incumprimento de chumbo, a averiguação das causas foi inconclusiva, porém poderá estar relacionado com a canalização predial. No que concerne ao incumprimento de níquel a averiguação das causas foi também inconclusiva, no entanto este incumprimento está habitualmente associado à própria torneira onde é efetuada a recolha.

2.2.4 Qualidade das Águas Residuais

Relativamente ao plano de análises das águas residuais, este foi cumprido, tendo sido realizadas as análises pelo Laboratório Agroleico.

Foram efetuadas colheitas compostas de 24 h à entrada e à saída das ETAR de Amiais de Baixo, Pernes, Alcanhões, Póvoa de Santarém, Tremês, Santarém, Pombalinho e Quinta das Trigosas. Estas recolhas foram mensais, cumprindo-se desta forma a frequência estipulada nas respetivas licenças de exploração.



2.3 Investimentos

O Plano de Investimentos em vigor tem vindo a obrigar a Empresa das Águas de Santarém a uma rigorosa gestão e esforço contínuo na sua execução. Apesar do referido esforço, ter vindo a ser aplicado de igual forma por todos os serviços disponibilizados pela Empresa, no período em análise foram realizados vários e importantes investimentos, que sendo inferiores ao previsto para 2012, por diversas circunstâncias alheias à empresa não apresentam qualquer criticidade uma vez que neste momento alguns constrangimentos têm vindo a ser ultrapassados.

Quadro 21 - Investimentos realizados pela Empresa, de 2008 a 2012

Investimento	2008 (€)	2009 (€)	2010 (€)	2011 (€)	2012 (€)
Abastecimento de Água	176.011,00	387.335,00	119.130,43	1.422.459,40	897.794,51
Saneamento Básico	1.932.349,00	1.336.678,00	3.499.284,50	9.568.354,96	8.966.414,39
Outros	188.938,00	215.744,00	382.383,54	153.241,54	139.801,60
Equipamento de transporte	85.002,00	17.508,00	201.669,30	0,00	0,00
Equipamento administrativo	44.542,00	95.436,00	146.877,65	153.241,54	130.549,68
Outros ativos fixos tangíveis	59.394,00	102.800,00	33.836,59	0,00	9.251,92
TOTAL	2.297.298,00	1.939.757,00	4.000.798,47	11.144.055,90	10.004.010,50

No valor do investimento de 2012, destaca-se a continuidade do investimento associado ao sistema de saneamento de águas residuais urbanas em várias freguesias, fazendo-se cumprir o acordado no âmbito do POVT.

2.3.1 Investimentos no Setor do Abastecimento de Água

Com base no melhoramento da eficiência de funcionamento e da qualidade de serviço a prestar aos clientes, a Empresa das Águas de Santarém, em 2012, efetuou diversos investimentos nos sistemas de abastecimento de água para consumo humano, designadamente nos sistemas de Albergaria, Alcanede, Arneiro das Milhariças, Gançaria, O Almeirim e Azenha, Romeira e Santarém. Tendo efetuado ainda outros investimentos associados a Ramais, Prolongamento de Condutas e Equipamento Básico.

No quadro 20 apresenta-se o valor do investimento realizado no setor do abastecimento de água, em cada um dos sistemas.



Quadro 22 - Investimento realizado, por sistema, na rede de abastecimento de água, em Dezembro de 2012

Sistema	2012 (€)
Albergaria	8.275,00
Alcanede	89.652,73
Arneiro das Milhariças	92.031,82
Gançaria	119.628,92
O Almeirim e Azenha	80.636,78
Romeira	85.920,00
Santarém	67.857,70
Outros - ramais	54.151,37
Outros - prolongamentos de conduta	6.180,14
Equipamento básico	361.207,17
Transferências para ativo fixo tangível*	-67.747,12
Total	897.794,51

^{*} As transferências de investimento em curso para ativo fixo tangível no valor de 67.747,12€ e que incorporam o equipamento básico correspondem a:

Santarém	7.415,61
Outros - Ramais	54.151,37
Outros - Prolongamentos conduta	6.180,14

2.3.2 Investimentos no Setor do Saneamento de Águas Residuais

A Empresa das Águas de Santarém, à semelhança dos anos anteriores, tem vindo a implementar o objetivo de aumentar a taxa de cobertura do serviço de saneamento básico. Neste sentido, tendo em conta a aprovação de financiamento no âmbito do Eixo II — Rede Estruturante de Abastecimento de Água e Saneamento do Quadro de Referência Estratégico Nacional/Programa Operacional de Valorização do Território (QREN/POVT).

Em 2012 deu-se seguimento à expansão da rede de saneamento do concelho de Santarém.

O Plano de Investimentos teve como objetivo dar continuidade à construção dos sistemas de saneamento de águas residuais urbanas de Abrã, Alcanede, Almoster, Alqueidão do Rei, Amiais de Baixo, Pernes, Santos, Vale de Santarém e Vaqueiros, bem como a ampliação dos sistemas de Santarém e Tremês. A acrescentar a estes há ainda a construção dos sistemas de saneamento nos Aglomerados Urbanos Pequenos (AUP) de Azoia de Cima, Canal, Advagar, O Almeirim e Azenha e Aldeia da Ribeira.

Salienta-se que a execução das obras candidatadas, irá permitir atingir uma taxa de cobertura de cerca de 92% de recolha e tratamento de águas residuais.

No quadro seguinte apresenta-se o valor de investimento realizado pela Empresa das Águas de Santarém, bem como o investimento financiado pelo POVT, até Dezembro de 2012, em cada um dos sistemas de saneamento de águas residuais urbanas alvo de intervenções.



Quadro 23 - Investimento realizado, por sistema, na rede de saneamento de águas residuais, em Dezembro de 2012

Sistema	POVT (€)	Empresa (€)
Amiais de Baixo	0,00	24.965,90
Abrã	103.525,87	21.495,19
Alcanede	1.164.181,47	446.912,10
Alcanhões	0,00	35.055,20
Almoster	321.055,50	32.389,43
Alqueidão do Rei	708.715,02	108.590,63
Santarém	600.179,90	250.605,24
Pernes	721.446,44	222.422,06
Póvoa de Santarém	0,00	5.256,00
Tremês	112.571,66	17.473,90
Santos	97.417,12	25.368,74
Vale de Santarém	461.560,46	233.963,79
Vaqueiros	22.063,88	8.665,56
AUP - Azoia de Cima	663.802,68	68.223,43
AUP - Canal	303.705,24	22.657,77
AUP - Advagar	507.024,25	69.344,75
AUP - O Almeirim/Azenha	197.869,96	26.114,76
AUP - Aldeia da Ribeira	773.585,91	384.921,21
Póvoa da Isenta		45.682,88
Outros - ramais		0,00
Equipamento básico	and an area of the second	157.600,49
Total Parcial	6.758.705,36	2.207.709,03
Total	8.966.41	4,39

2.3.3 Outros Investimentos

No ano de 2012, nos investimentos que se encontram associados aos "outros investimentos", a Empresa das Águas de Santarém investiu 139.801,60€, conforme apresentado no quadro seguinte.

Quadro 24 - Outros investimentos realizados, de 2008 a 2012

Componentes (€)	2008	2009	2010	2011	2012
Equipamento de transporte	85.002,00	17.508,00	201.669,30	0,00	0,00
Ferramentas e utensílios	1.365,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	44.542,00	95.436,00	146.877,65	153.241,54	130.549,68
Outros ativos fixos tangíveis	58.029,00	102.800,00	33.836,59	0,00	9.251,92
Total	188.938,00	215.744,00	382.383,54	153.241,54	139.801,60

De referir ainda que a Empresa das Águas de Santarém tem contratualizados 18,3 milhões de euros com duas instituições bancárias, para fazer face aos investimentos de saneamento



contemplados nos contratos do POVT, aos investimentos na rede pluvial, na execução de ramais domiciliários e na substituição dos troços mais críticos da rede de abastecimento de água. O valor utilizado até ao final de 2012 foi de 11,8 milhões de euros.

O quadro 25, apresentado abaixo, ilustra o esforço desenvolvido para dar continuidade aos projetos aprovados no âmbito do POVT, face ao hiato temporal que se verifica na transferência dos valores contratados, com essa entidade, devido essencialmente à elevada execução das candidaturas da 1ª fase, das quais 5% do Fundo de Coesão apenas é reembolsado à Águas de Santarém após encerramento das operações e pelo facto das dificuldades verificadas na obtenção de licenciamentos ambientais para a candidatura de Santarém, que se aproximam dos 2,1 milhões de euros, referente ao período compreendido entre 2011 e 2012.

Quadro 25 – Atual situação dos projetos aprovados no âmbito do POVT, de 2009 a 2012

		POV	Τ (€)	- (0)	Grau de
	Faturado (€)	Recebido	Por Receber	Empresa (€)	execução
1ª fase	9.855.049,20	5.582.110,66	692.637,79	3.580.300,75	96,3%
Sistema de Saneamento de Pernes	3.175.452,87	1.892.915,45	143.909,08	1.138.628,34	91,5%
ETAR da Póvoa de Santarém	537.705,30	328.975,16	21.097,33	187.632,82	98,6%
Sistema de Saneamento de Alcanede	3.912.574,02	2.243.157,33	246.811,17	1.422.605,52	98,2%
Sistema de Saneamento Amiais de Baixo	2.229.317,01	1.117.062,72	280.820,22	831.434,07	99,8%
Ampliação Sistema Saneamento Santarém	8.116.012,15	3.519.796,47	1.253.280,34	3.342.935,34	27,8%
Abrã	152.699,18	27.640,56	65.822,32	59.236,30	15,9%
Almoster	407.958,35	72.065,72	204.803,16	131.089,46	14,8%
Alqueidão do Rei	873.836,52	95.656,88	467.312,59	310.867,05	19,2%
Santarém	1.125.286,04	695.429,38	328.717,05	101.139,61	8,4%
Santos	150.958,18	26.376,80	64.134,75	60.446,63	17,2%
Tremês	160.275,53	23.899,68	75.955,83	60.420,03	23,0%
Vale de Santarém	5.171.409,80	2.546.162,53	37.141,34	2.588.105,93	98,4%
Vaqueiros	73.588,56	32.564,92	9.393,31	31.630,32	11,1%
Aglomerados Urbanos Pequenos	3.105.982,59	1.942.115,04	154.412,15	1.009.455,40	79,6%
Azoia de Cima	735.857,85	525.698,26	21.279,60	188.879,99	65,4%
Canal	351.082,41	244.978,98	17.155,12	88.948,31	79,6%
Advgar	597.470,70	409.040,23	53.559,82	134.870,65	90,0%
O Almeirim e Azenha	244.090,40	148.462,12	13.139,46	82.488,82	71,6%
Aldeia da Ribeira	1.177.481,23	613.935,45	49.278,15	514.267,63	88,6%
Total	21.077.043,94	11.044.022,17	2.100.330,29	7.932.691,48	48,7%



ESTRUTURA ORGANIZATIVA



3 ESTRUTURA ORGANIZATIVA

O organograma apresentado na figura seguinte permite observar a actual estrutura organizativa da Empresa das Águas de Santarém. A existência de um organograma claro que defina, de forma inquestionável, as competências de cada um dos diversos departamentos/gabinetes, reveste-se de uma crucial importância para a eficiência interna e para o bom desempenho de uma empresa.

A última estrutura organizativa formal tinha sido definida no início da formação da empresa Águas de Santarém em 2007. A estrutura organizativa da empresa foi sofrendo alterações, fruto de ajustamentos organizativos pontuais e de alterações da própria estrutura de Recursos Humanos.

Apesar das alterações, a estrutura organizativa apresentava necessidades de adaptação às novas orientações estratégicas e redefinições operativas. Afigura-se o novo modelo Organizacional aprovado, decorrente da alteração da estrutura organizacional da empresa no início ano de 2012.

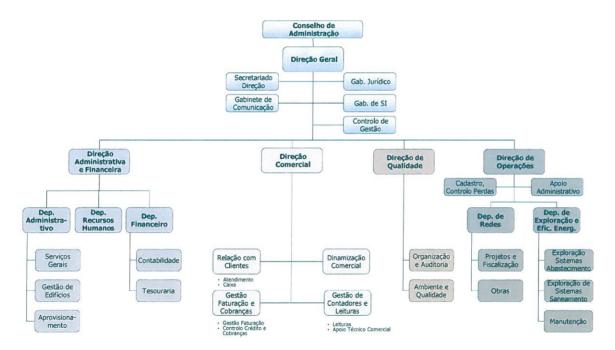


Figura 20 – Organograma da Empresa das Águas de Santarém

Encontram-se sob a dependência da **Direção Geral** os órgãos de *Staff* e as Direções.

Os órgãos de *Staff* constituem unidades orgânicas que prestam assessoria à Direção Geral e serviços especializados transversais à empresa. Como Órgãos de *Staff* da Direção Geral,



estão definidos o Secretariado de Direção, o Gabinete Jurídico, o Gabinete de Comunicação, o Gabinete de Sistemas de Informação e o Controlo de Gestão.

As Direções constituem órgãos de organização funcional e hierárquico estando organizadas por áreas de especialização. Estão definidas 4 Direções de suporte à Direção Geral, que abrangem as áreas Administrativa e Financeira, área Comercial, Controlo da Qualidade e área Operacional.

A **Direção Administrativa e Financeira** assume a responsabilidade pelas funções de suporte de natureza financeira, administrativa e de gestão de Recursos Humanos. Esta é responsável por 3 áreas: o Controlo e Gestão Financeira da empresa, a Gestão Administrativa e a Gestão dos Recursos Humanos. Para cada uma das 3 áreas / Departamento, existe um responsável com reporte direto ao Diretor Administrativo e Financeiro.

A **Direção Comercial** gere toda a relação da empresa com os clientes, incluindo a gestão dos contratos, leituras e faturação. Conta com quatro áreas: a Relação com Clientes, a Gestão da Faturação e Cobranças, a Gestão de Contadores e Leituras e a Dinamização Comercial. Para cada uma das áreas existe um responsável.

A **Direção de Qualidade** tem a responsabilidade da auditoria e controlo da organização e processos da empresa, assim como o controlo ambiental e da qualidade da água. Estão definidas 2 áreas na Direção de Qualidade: a Organização e Auditoria e Ambiente e Qualidade, cada uma com um responsável que reporta diretamente ao Diretor de Qualidade.

A **Direção de Operações** tem a seu cargo a gestão Técnica Operacional das redes de água, saneamento e pluviais. A Direção está composta por 2 áreas: Departamento de Redes e Departamento de Exploração e Eficiência Energética, apoiadas por 2 órgãos de suporte: Cadastro e Controlo de Perdas e Apoio Administrativo. A área de Redes analisa e executa os projetos e a fiscalização e é responsável pela execução das obras. A área de Exploração e Eficiência Energética é responsável pela Exploração de Sistemas de Abastecimento, Exploração de Sistemas de Saneamento e Manutenção das redes de Água, Saneamento e Pluviais.



RECURSOS HUMANOS



4 RECURSOS HUMANOS

4.1 Nota Introdutória

Em 2012 e na sequência da restruturação do Organigrama da empresa, a gestão de recursos humanos passou a ser gerida, de forma a atingir as metas definidas, particularmente nos seguintes domínios:

- 1- Arranque do processo de gestão por competências, incorporado no programa de evolução da cobertura aplicacional na área de Recursos Humanos;
- 2- Início da reestruturação do processo de gestão da formação de forma alinhada com os objetivos estratégicos e induzidos pelo novo processo de gestão por competências;
- 3- Incremento da produtividade e contenção do absentismo, bem como, do trabalho suplementar;
- 4- Implementação do Portal do Colaborador no início do mês de junho;
- 5- Implementação da Gestão de Tempos no Portal do Colaborador.

No âmbito dos recursos humanos, destaca-se a incorporação durante o ano de 2012 de 3 colaboradores que anteriormente exerciam funções na ETAR de Santarém, cuja operação foi internalizada na empresa.

4.2 Segurança e Higiene no Trabalho

A empresa recorre a uma empresa externa na área de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, que tem permitido levar a cabo uma pormenorizada análise de riscos potenciais nas instalações da empresa. Este trabalho encontra-se em conclusão tendo sido efetuadas visitas e elaborado relatório das instalações.

A informação resultante deste trabalho permitirá à empresa levar a cabo um conjunto de medidas que permita, progressivamente, ir melhorando a performance das instalações ao nível da SHST.

Com a implementação do SHST todos os colaboradores anualmente são submetidos à realização de exames de saúde, tendo como objetivo comprovar e avaliar a aptidão física e psíquica do trabalhador para o exercício da sua atividade.

4.3 Quadro de Pessoal

Em final de 2012 a Empresa das Águas de Santarém tinha nos seus quadros 103 colaboradores. A Empresa tem procurado dotar o quadro de pessoal com colaboradores qualificados, que permitam continuamente melhorar a eficiência interna de funcionamento da Empresa, bem como aumentar a qualidade do serviço prestado aos clientes.



4.3.1 Distribuição dos colaboradores por vínculo laboral

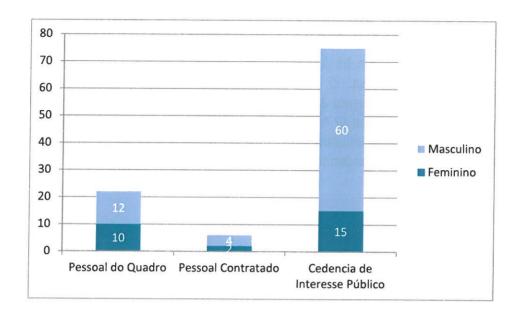


Figura 21 – Número de colaboradores, por vínculo laboral, em dezembro de 2012

4.3.2 Distribuição dos colaboradores por sexo

A Figura seguinte apresenta a distribuição de colaboradores da Empresa por sexo. Mantémse a tendência dos colaboradores maioritariamente do sexo masculino, que representam aproximadamente 75,73 % do total de trabalhadores da Empresa no final de dezembro de 2012.

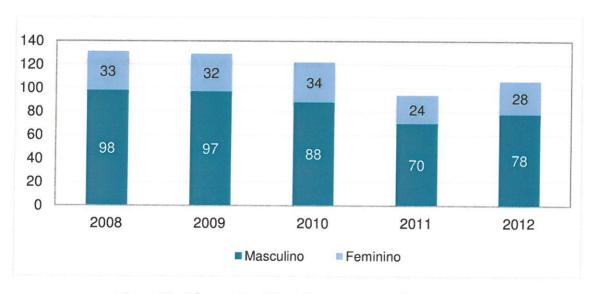


Figura 22- Número de colaboradores, por sexo, de 2008 a 2012



4.3.3 Distribuição dos colaboradores por departamento

Na figura seguinte apresenta-se a distribuição de colaboradores pelos diferentes departamentos da Empresa das Águas de Santarém, no ano de 2012. Destaca-se, tal como em anos anteriores, o Departamento de Operações como aquele que engloba o maior número de colaboradores, com 61 colaboradores, correspondentes a cerca de 65 % do total de colaboradores da Empresa. O Departamento Comercial tem 21 colaboradores, que correspondem a aproximadamente 22 % do total de colaboradores. A Direção-Geral/Órgãos de Staff possui 7 colaboradores (7 % do total), o Departamento Administrativo e Financeiro tem 11 colaboradores (aproximadamente 12 % do total) e o Departamento de Qualidade tem 3 colaboradores, correspondendo a aproximadamente 3% do total.

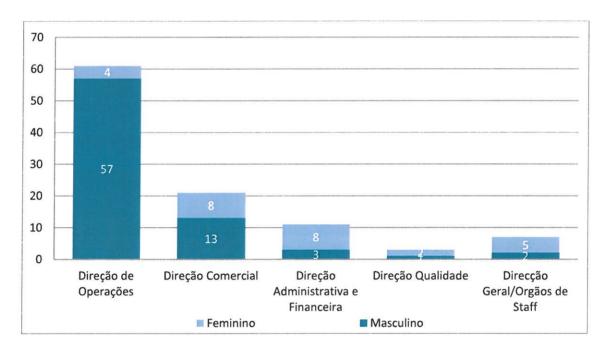


Figura 23 – Número de colaboradores, por departamento e por sexo, em dezembro de 2012

4.3.4 Distribuição dos colaboradores por Categoria Profissional

O ano de 2012 continuou a refletir a tendência verificada nos anos anteriores, com a categoria de assistente operacional a apresentar o valor mais elevado, o que se justifica pela própria característica da atividade desenvolvida pela Águas de Santarém.

Na figura seguinte pode observar-se a distribuição dos colaboradores da Empresa por cada uma das categorias profissionais existentes:

Os colaboradores inseridos na categoria de assistentes operacionais são os com mais expressividade no universo do total considerado (61,17%), seguido dos colaboradores inseridos na categoria de assistentes técnicos (13,59%).



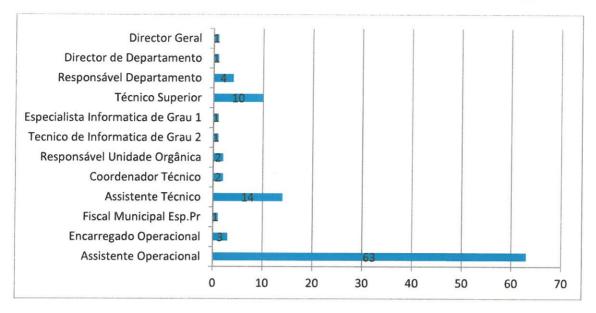


Figura 24 - Número de colaboradores, por categoria profissional, em dezembro de 2012

4.3.5 Distribuição dos colaboradores por nível de habilitação

As habilitações académicas dos colaboradores da Empresa das Águas de Santarém, em Dezembro de 2012, mantêm-se relativamente estáveis em relação ao ano anterior. Entre os colaboradores do sexo masculino, existe uma predominância de habilitações ao nível do 1º ciclo do ensino básico, conforme se pode verificar na figura seguinte, enquanto no grupo de colaboradores do sexo feminino se encontram, predominantemente, colaboradoras com formação superior. Globalmente, continua a verificar-se uma predominância de colaboradores com o 1º, 2º e 3º ciclo do ensino básico. Na figura seguinte apresenta-se a distribuição da totalidade dos colaboradores da Empresa das Águas de Santarém por cada um dos níveis de habilitação académica.



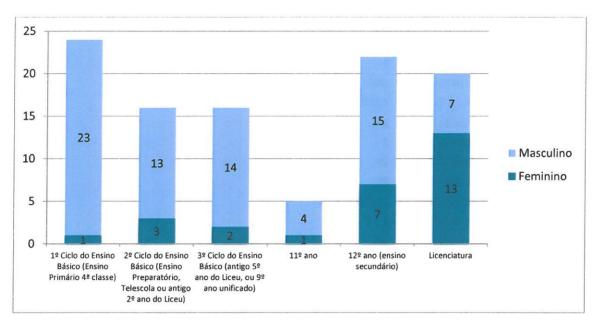


Figura 25 - Número de colaboradores, por nível de habilitação e por sexo, em dezembro de 2012

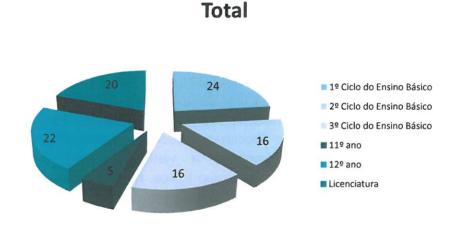


Figura 26 – Número de colaboradores, por nível de habilitação, em 2012

Na figura seguinte apresenta-se a evolução do número de colaboradores por cada nível de habilitação, desde o ano de 2010. Assim, pode-se concluir que, de forma global, vai aumentando o número de colaboradores com maiores habilitações enquanto se assiste a uma significativa redução de colaboradores com menores habilitações académicas.



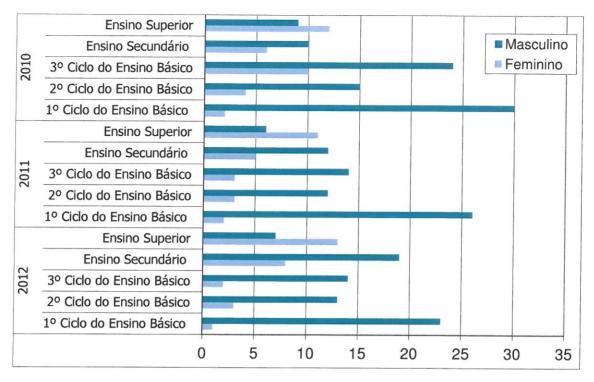


Figura 27 – Número de colaboradores, por nível de habilitação, de 2010 a 2012

4.3.6 Distribuição dos colaboradores por idade

Na figura seguinte pode observar-se a distribuição dos colaboradores da Empresa das Águas de Santarém por intervalo etário. Verifica-se que existe uma predominância de colaboradores entre os 50 e os 54 anos.

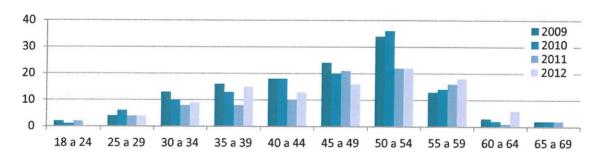


Figura 28 - Número de colaboradores, por intervalo etário, de 2009 a 2012

Analisando a evolução do número de colaboradores da Empresa das Águas de Santarém, de 2009 a 2012, por intervalos etários, verifica-se que no grupo de colaboradores do sexo masculino existe uma predominância no intervalo etário de 45 a 49 anos, enquanto que no grupo de colaboradores do sexo feminino, existe uma predominância nos intervalos etários de 30 a 39 e 45 a 49 anos. Na Figura 29 apresenta-se a distribuição dos colaboradores da Empresa por intervalo etário e por sexo, desde o ano de 2009 até 2012.



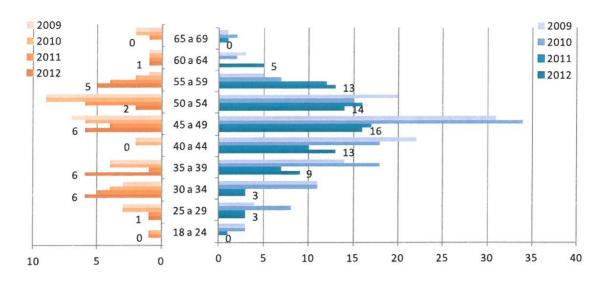


Figura 29 - Número de colaboradores, por intervalo etário e sexo, de 2009 a 2012

4.4 Formação Profissional

Tal como em anos anteriores, a Empresa das Águas de Santarém promoveu um conjunto de ações de formação de modo a dotar os seus colaboradores de maiores e melhores competências, o que origina, consequentemente, uma melhoria no seu desempenho.

Em 2012 verificou-se um aumento do número de participantes em ações de formação efetuadas. Em consequência, também se verifica um aumento no número de horas nas ações de formação. A figura 30 apresenta o número de horas em formação interna e externa, e a figura 31 apresenta o número de presenças, desde o ano de 2010, igualmente dividido em formação interna e externa.



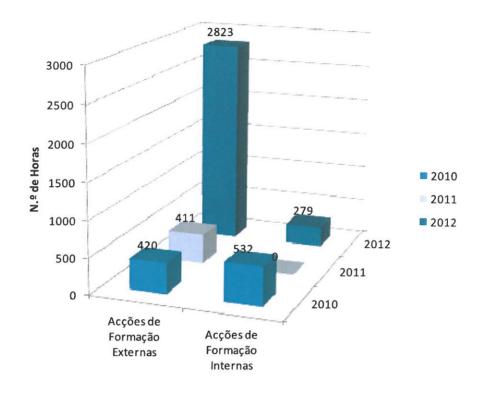


Figura 30 - Número de horas de formação interna e externa, de 2010 a 2012

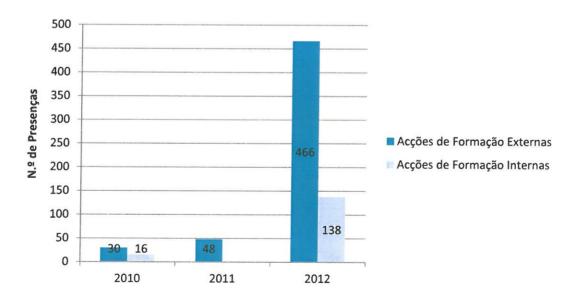


Figura 31 – Número de presenças em formação, de 2010 a 2012



4.5 Absentismo

Verificou-se uma redução no valor da taxa de absentismo no ano de 2012 em relação ao ano anterior, de 7,4 % para 3,6 %, que significa que ocorreram 3,6 ausências por colaborador a cada 100 dias de trabalho. A figura 32 apresenta a evolução deste indicador desde o ano de 2008 até 2012.

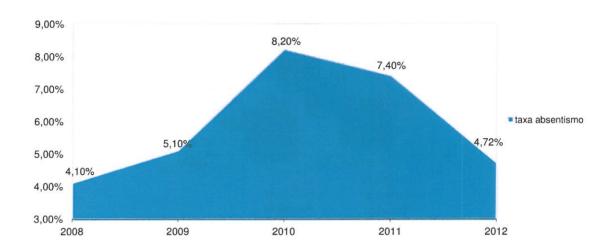


Figura 32 - Taxa de Absentismo, de 2008 a 2012

4.6 Trabalho Extraordinário

Apresenta-se de seguida, o número de horas realizadas por mês, durante o ano de 2012.

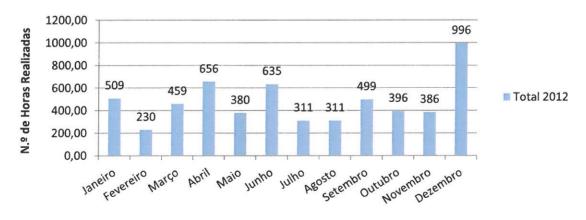


Figura 33 - Número de horas realizadas por mês, no ano de 2012



Apresenta-se de seguida, a quantidade de horas realizadas no ano de 2012, para cada uma das percentagens, evidenciando-se as Horas a 100% (Descanso Complementar).



Figura 34 – Número de horas realizadas para cada uma das percentagens, no ano de 2012

Em 2012 o número total de horas extraordinárias diminuiu significativamente quando comparado com o ano anterior, de 11.597 para 5.765 horas. Tal como em anos anteriores, coube ao departamento de Direção de Operações a grande maioria do número de horas extraordinárias.



Figura 35 – Número de horas extraordinárias, de 2008 a 2012

*Apenas 11 meses de atividade no serviço de abastecimento de água e 10 meses de atividade no serviço de saneamento.



4.7 Ajudas de custo

Na figura seguinte apresenta-se a distribuição do valor de ajudas de custo pelas diferentes direções da Empresa das Águas de Santarém. Destaca-se, tal como em anos anteriores, o Departamento de Operações como aquele que engloba o valor mais elevado.

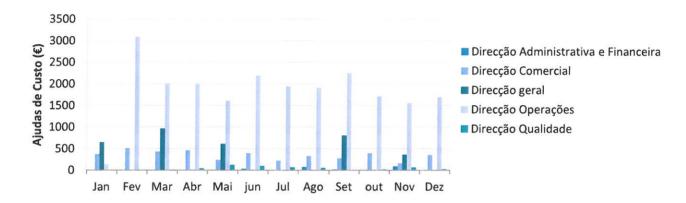


Figura 36 - Evolução das ajudas de custo por direção, no ano de 2012

4.8 Acidentes Ocorridos em Serviço

No ano de 2012 verificou-se o mesmo número de acidentes ocorridos no local de serviço dos colaboradores da Empresa das Águas de Santarém, face ao ano de 2011. O número de acidentes que originaram "baixas" por parte dos colaboradores manteve-se igual e observou-se uma diminuição no número de dias perdidos com "baixa. A descrição dos acidentes ocorridos em local de trabalho e do número de dias perdidos com baixa é apresentada no Quadro seguinte e na figura seguinte.

Quadro 26 – Número de acidentes ocorridos no local de trabalho, em 2012

Acidentes	L	ocal de Trabalh	o (dias de baix	a)
Acidentes	1 a 3	4 a 30	>30	Total
Acidentes sem Baixa	0	0	0	0
Acidentes com Baixa	0	1	2	3
Dias Perdidos	0	6	138	144



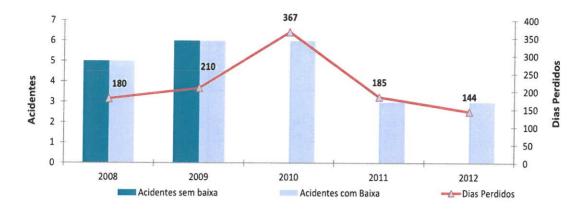


Figura 37 – Número de acidentes ocorridos no local de trabalho e número de dias perdidos com "baixa", de 2008 a 2012



4.9 Resumo de indicadores

A par dos indicadores anteriormente referidos, apresenta-se no quadro seguinte o resumo dos principais indicadores relativos aos recursos humanos, desde o ano de 2008 até 2012.

Quadro 27 - Resumo dos principais indicadores referentes aos recursos humanos, de 2008 a 2012

Indicador	2008	2009	2010	2011	2012
Colaboradores por cliente de água (n.º/10³ clientes)	3,8	3,8	3,6	2,7	3.02
Colaboradores por volume de água faturada (n.º/10º m³)	32,2	29,2	27,5	23,2	26.22
Colaboradores por extensão de rede de abastecimento de água (n.º/km)	0,19	0,19	0,18	0,14	0,15
Receitas por colaborador (10³ €/colaborador)*	43,1	53,7	9'29	86,4	81,4
Custos por colaborador (10³ €/colaborador)**	34,7	42,5	45,3	60,1	74.2
Absentismo (%)	4,1	5,1	8,2	7,4	4.72
Formação (h/colaborador)	3,5	12,9	7,7	2,9	30,12
Horas extraordinárias (h/colaborador)	77,4	105,6	76,2	91,9	55,97
Idade média (anos)	44,8	45,4	45,3	46,4	45
Formação superior (%)	13,7	16,3	17,9	18,1	19,42

^{*}Valores relativos aos proveitos operacionais

^{**} Valores relativos aos custos operacionais



COMUNICAÇÃO



5 COMUNICAÇÃO

5.1 Atividades Desenvolvidas

Em 2012 o Gabinete de Comunicação foi responsável pelas seguintes atividades:

1 – Participação e dinamização de atividades nas Festas da Cidade, com apoio na componente lúdica do evento, divulgação da imagem da empresa e sensibilização ambiental através da marcação de presença com um stand, com a passagem de filmes institucionais (empresa, investimentos, objetivos e preocupações), distribuição de informação e esclarecimentos através de promotoras/colaboradoras da empresa.





Figura 38 - Participação em eventos

Conclusão do processo de fardamento dos colaboradores das áreas operacionais, bem como renovação das fardas das colaboradoras de atendimento ao público e respetivo manual de uso.

Participação num evento em Vaqueiros, 15º Trilhos da Alviela, prova de BTT, que tem como objetivo conjugar o aspeto lúdico e recreativo com uma sensibilização ambiental de primordial importância naquela região de preservação da bacia do Alviela.

Acompanhamento e divulgação da empresa e suas prioridades, através de notícias, entrevistas, comunicações, etc. em jornais e revistas essencialmente de expressão mais regional, mas também de presença nacional.







Figura 39 - Eventos de comunicação pública

Promoção de flyers temáticos de divulgação e respetiva distribuição (tarifários, recolha seletiva – OAU, etc.)

Gestão do patrocínio para as atividades do Dia Nacional dos Centros Históricos, iniciativa do IGESPAR.

Preparação e dinamização do processo de produção de uma exposição sobre a história da água no concelho, com base no processo de recuperação da Fonte das Figueiras previsto para este ano.

Paralelamente à exposição propriamente dita, tiveram lugar diversas atividades catalisadoras de públicos, como Trono do Pai Natal, Feira de produtos biológicos artesanais, histórias com água (animações para crianças) e diversos apontamentos musicais, Trompas do Mondego, Orquestra Juvenil de Flautas e o Fado e a Água.



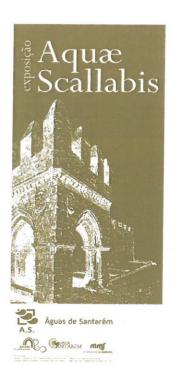






Figura 40 – Exposição sobre a história da água no concelho

Dinamização do processo de criação e produção de placas de obra e placas identificadoras de obras da responsabilidade direta da empresa.

Divulgação de informações e iniciativas da empresa nos diversos meios de comunicação (site, media, internamente por mail, juntas de freguesia, etc.)

Gestão do site da empresa e seleção de notícias de interesse para a Águas de Santarém, seus clientes e parceiros e promoção da sua divulgação, análise e tratamento.

Lançamento de um novo instrumento de comunicação, o Boletim da Águas de Santarém (Newsletter), de periodicidade trimestral e cujo primeiro número teve lugar em julho de 2012.

Acompanhamento de 2 Estágios Profissionais ocorridos na empresa, das áreas de Secretariado e Marketing

Gestão e acompanhamento de visitas de estudo, tendo sido acompanhadas 7 visitas de estudo desde o nível secundário ao superior, com 163 visitantes.





Figura 41 – Visitas a instalações da empresa



Promoção de concurso de seleção de mascote para facilitar a comunicação essencialmente com as camadas mais jovens, em ações de sensibilização/informação.

Criação de plano de ações de informação e sensibilização ambiental para implementar em coordenação com as juntas de freguesia onde vão ocorrer as obras de saneamento que contemplam 7 sistemas envolvendo 14 juntas de freguesia.

Preparação e apoio ao Encontro Internacional de Jovens Cientistas das Escolas associadas da UNESCO, organização da Escola Secundária Sá da Bandeira e que este ano é subordinado ao tema "Água para a Vida".

Apoio e acompanhamento de alguns problemas nos sistemas de modo a promover a resposta à junta de freguesia respetiva.

Lançamento de campanhas para uso eficiente da água, uma dirigida aos clientes domésticos e outra aos clientes industriais, com conselho para uso racional.

Produção de flyers enviados com a fatura de água.

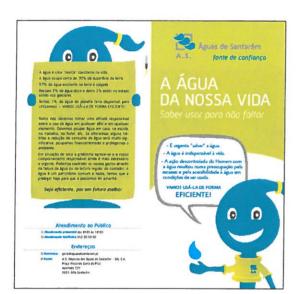




Figura 42 - Divulgação de flyers

Foram realizadas ações internas de sensibilização no que se refere à reciclagem e poupança de energia.

Desenvolvimento do painel de registo de mensagens nas visitas à ETAR de Santarém.







Figura 43 - Painel de registo de mensagens nas visitas à ETAR de Santarém

Outras atividades:

Acompanhamento de uma visita técnica de uma comitiva de Moçambique, onde foi apresentada a empresa, a sua atividade em sala e numa proximidade às infraestruturas.





Figura 44 - Visita de comitiva de Moçambique

Evento corporativo com os dirigentes e responsáveis da Águas de Santarém, com partilha de conhecimento, atividades de indoor e outdoor que promoveram a perceção da Missão, Visão e Estratégia da empresa, contribuíram para a perceção da cultura atual da empresa e redefinição da cultura desejada, através de atividades de grupo, servido de alavanca para um processo contínuo de formação em liderança e gestão de equipas.





Figura 45 - Atividades no evento corporativo de 2012

A equipa que participou neste evento tem mantido um grande dinamismo e promete manterse comprometido para atingir os objetivos definidos por todos e percecionados por todos como fundamentais à melhoria das condições de trabalho, fator que associado à definição dos processos e implementação dos procedimentos nas diferentes áreas da empresa irão definitivamente contribuir para atingir elevados níveis de performance.

5.2 Sítio da Internet da Empresa

O sítio da internet da Empresa das Águas de Santarém mantém-se como um importante meio de comunicação com todos aqueles que fazem uso regular da Internet. Com o contacto direto realizado através do sítio da internet, a Empresa, através da disponibilização *online* de numerosos conteúdos, possibilita aos seus clientes o acesso rápido e eficiente a uma série de informação, que faz com que, estes se tornem mais esclarecidos e, com isso, contribuam cada vez mais para o melhoramento dos serviços disponibilizados.

Quadro 28 - Dados das visitas ao site da Empresa das Águas de Santarém

Dados das Visitas ao Site	2010	2011	2012
Visitantes únicos	9782	11.747	11.936
Visitantes totais	15.303	17.800	24.971
Média de páginas por visita	16	16	3.25
Endereço direto ou favoritos	81%	87%	49%
Motores de pesquisa	17%	12%	44%
Páginas externas	2%	2%	7%

Avaliando a evolução das visitas ao *site* da Empresa das Águas de Santarém entre os anos de 2010 e 2012, constata-se o número de visitantes continua a crescer. Verifica-se contudo que o número médio de páginas visitadas é menor, o que poderá resultar de dois fatores: a) uma maior focalização dos visitantes, que leva a que os visitantes se estejam a tornar mais regulares, indo diretamente ao que lhes interessa; b) estabilização de conteúdos que leva a que haja menos novidades para pesquisar.



GABINETE JURÍDICO



6 GABINETE JURÍDICO

O Gabinete Jurídico tem como principais competências e responsabilidades, a assessoria jurídica à Empresa Águas de Santarém, nomeadamente ao Conselho de Administração e à Direção Geral, assim como a todas as áreas da empresa, nos assuntos de natureza jurídica.

Em 2012, o Gabinete Jurídico desenvolveu a sua atividade com especial incidência na área de contratação pública, cuja atividade foi intensa, estando envolvido na maioria dos procedimentos pré-contratuais, bem como, na fase de execução de contratos de empreitadas, de locação ou aquisição de bens móveis e serviços, de acordo com o Código dos Contratos Públicos e o Regulamento Interno de Contratação da Águas de Santarém.

Em paralelo, em 2012 o Gabinete Jurídico prestou esclarecimentos referentes a reclamações e solicitações apresentadas pelos clientes da empresa, bem como, a solicitações da ERSAR, Câmara Municipal de Santarém ou outras entidades, tendo também colaborado na resolução de processos de Injunção decorrentes de dívidas de consumo de água por parte dos clientes.

O Gabinete Jurídico colaborou ainda no processo de revisão dos Regulamentos dos Sistemas Públicos e Prediais de Abastecimento de Água e de Águas Residuais do Município de Santarém, por força a adequá-los tanto ao seu atual objeto social, mais amplo que o dos Ex-Serviços Municipalizados de Santarém, como às novas imposições legais nacionais e comunitárias entretanto publicadas, com destaque para o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto, que estabelece o atual regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas.

Neste quadro, foi apresentada uma Proposta de Regulamento que também pretende refletir a experiência e a evolução que marcam a atividade da AS no serviço público a seu cargo, na continuidade do legado dos serviços municipalizados, e a par e passo com a modernização e desenvolvimento de uma política ambiental sustentada.

A Proposta do Novo Regulamento uniformiza num único texto as matérias dispersas pelos três Regulamentos anteriores, em obediência ao preconizado pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), arrumando-as por tipos de serviços de forma ordenada, sistematizada, clara, procurando esclarecer as dúvidas interpretativas que foram surgindo na aplicação dos Regulamentos precedentes.

Nesta conformidade, foi submetida a Proposta a parecer da ERSAR, sendo que, será posteriormente aprovada em Conselho de Administração da AS e enviada à Câmara Municipal de Santarém, para ser apreciada e votada em conformidade.

A aprovação do Regulamento em Assembleia Municipal deverá ser precedida de consulta pública, nos termos do n.º 3 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto, e 91.º do Decreto-Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro.

No âmbito de atividades realizadas pelo Gabinete Jurídico em 2012, esteve ainda o acompanhamento da situação patrimonial da Empresa, a preparação do expediente

Águas de Santarém, EM - SA



necessário à formalização de Acordos de ocupação de terrenos particulares e constituição de direito de superfície, e/ou Escrituras públicas de compra e venda de imóveis, para a execução de infraestruturas de água e saneamento, cujas empreitadas foram objeto de candidatura ao POVT.



GABINETE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



7 GABINETE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Durante o ano de 2012 o Gabinete de Sistemas de Informação continuou a dar todo o seu apoio a utilizadores, dando formação, tirando dúvidas e apoiando na execução de tarefas. Também como parte da atividade do gabinete estiveram as tarefas de instalação configuração e manutenção de software e hardware.

A configuração de aplicações bem como de sistemas fizeram também parte da atividade corrente do Gabinete.

Foram renovados computadores da Relação com Clientes, da Gestão de Contadores e Leituras, Dinamização de Clientes e do Dep. Administrativo e Financeiro.

Foi desenhada e implementada uma solução de virtualização com o intuito de descontinuar servidores existentes (já quase obsoletos), permitindo redução de custos energéticos e uma maior segurança e redundância da informação. Este novo servidor entrou em funcionamento em 2012 e o primeiro servidor virtual que alojou foi o de suporte a todo o processo comercial. Encontra-se neste momento em transferência o serviço de suporte a partilha e qestão de ficheiros.

Decorrente da necessidade de melhoria contínua e de deixar de haver suporte para a versão de ERP que existia na empresa, procedeu-se á migração do ERP Navision para a versão mais atual. Encontrando-se esta já concluída

Durante o ano de 2012 o contrato de comunicações móveis foi renegociado, com grande vantagem para a empresa na medida em que se obteve uma elevada redução de custos. No caso particular das comunicações móveis, verificou-se uma redução de 45% dos custos, conforme quadro abaixo:

Quadro 29 - Custos com comunicações móveis

Indicador	2010	2011	2012
Custos com comunicações móveis	27.997,83	29.323,43	16.111,86

Procedeu-se à implementação de:

- Novo sistema de ponto, com novo software e novos terminais de ponto biométricos, tendo sido colocados também terminais em alguns pontos onde não existiam, nomeadamente em Santa Catarina;
- Portal do fornecedor de modo a permitir uma melhor comunicação entre a empresa e os seus fornecedores;



- Portal do colaborador de modo a permitir maior celeridade e eficiência na comunicação entre os colaboradores, Recursos Humanos e Responsáveis;
- Processo de controlo de impressões a nível global na empresa.



SITUAÇÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA



8 SITUAÇÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA

8.1 Ativo

A atividade desenvolvida pela Empresa das Águas de Santarém tem contribuído para a promoção do desenvolvimento sustentado no concelho, conferindo ao serviço de abastecimento de água um elevado nível de qualidade e ao serviço de saneamento o desenvolvimento do mesmo, com o intuito de o tornar acessível a todo o concelho e, desta forma, fazer cumprir as metas preconizadas no PEAASAR II.

Ao longo do exercício de 2012 foram investidos cerca de 10 milhões de euros no abastecimento de água, no saneamento de águas residuais e nas áreas complementares de intervenção da Empresa das Águas de Santarém, refletindo uma linha de continuidade no empenho num bom serviço público. Assim, no exercício de 2012, o Ativo Líquido atingiu o montante de 63,1 milhões de euros.

8.2 Capital Próprio

O Capital Próprio da Empresa das Águas de Santarém alcançou, no final do presente exercício, cerca de 43 milhões de euros, valor superior em 4,6 milhões de euros face a 2011, demonstrando uma continuada rendibilidade das operações, bem como, o reconhecimento de subsídios ao investimento concedidos à Empresa no âmbito do QREN.

8.3 Passivo

O Passivo da Empresa das Águas de Santarém no final de 2012, totaliza aproximadamente 20 milhões de euros, representando o passivo não corrente maior expressão por via dos financiamentos obtidos. O aumento substantivo do Passivo, em virtude do ambicioso programa de investimento em curso reflete o natural aumento de dívidas a fornecedores de investimento bem como a necessidade de recurso a financiamento de médio/longo prazo junto de instituições financeiras.

8.4 EBITDA

O EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortisation) refere-se à determinação dos resultados da Empresa antes de estes serem considerados juros, impostos, depreciações e amortizações. O valor do EBITDA alcançado pela Empresa em 2012, em cerca de 2,9 milhões de euros, representa uma trajetória salutar relativamente ao valor atingido no ano anterior.



8.5 Resultado Liquido

A Empresa das Águas de Santarém gerou em 2012 um resultado líquido de 523,4 mil euros.

8.6 Principais Indicadores

O quadro abaixo apresenta um resumo dos principais indicadores da situação económicofinanceira, da Empresa das Águas de Santarém, relativa ao ano de 2012.

Quadro 30 - Principais indicadores da situação económico-financeira da Empresa

Indicador	Unidade	2012	2011	2010	2009
Rendimentos	727				
Rendimento unitário	€/m³	2,13	2,01	1,85	1,71
Rendimento por colaborador	10³ €/colaborador	81,4	86,42	68,1	73,68
Gastos					
Gasto unitário de exploração	€/m³	1,95	1,40	1,23	1,24
Gasto de exploração por colaborador	10 ³ €/colaborador	74,2	60,1	45,3	42,5
Gastos energéticos por volume de água aduzido	€/m³	0,164	0,124	0,120	0,093
Eficiência					
Cobertura de gastos totais	-	1,10	1,14	1,17	1,06
Cobertura de gastos de exploração	00 (00 - 100-000	1,57	1,45	1,45	1,31
Estrutura financeira					
Endividamento	•	0,183	0,124	0,04	0
Debt to equity ratio	-	0,27	0,182	0,047	0
Solvabilidade	-	2,15	2,15	7,03	17,32
Autonomia financeira	%	68,2	68,2	85,8	94,2
Liquidez geral	-	1,90	1,283	1,514	1,08
Rentabilidade					
Margem do EBITDA	%	37,42	33,1	32,1	25,6
Rentabilidade das vendas	%	14,3	8,9	10,9	4,94
Rentabilidade do total do ativo (ROA)	º/o	0,83	1,29	2,23	0,98
Rentabilidade dos capitais próprios (ROE)	%	1,2	1,89	2,6	1,04
Produtividade					
Produtividade do trabalho	€/colaborador	46.029	44.433	42.066	32.398
Produtividade do equipamento		0,09	0,09	0,15	0,14
- Funcionamento			04.700		
Prazo médio de recebimento	dias	63	63	43	52
Prazo médio de pagamento	dias	13	105	87	62



Rendimentos:

Rendimento unitário (€/m³): 2,13

Este indicador repercute o Rendimento da Empresa das Águas de Santarém por unidade de volume de água faturado.

Rendimento por colaborador (10³ €/colaborador): 81,4

O rendimento por colaborador representa o Rendimento da Empresa das Águas de Santarém com os serviços prestados de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais por colaborador.

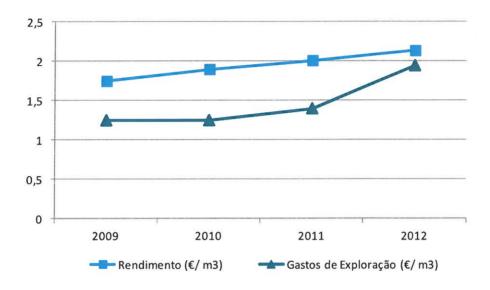


Figura 46 - Rendimentos e gastos de exploração unitários

Gastos:

Gasto unitário de exploração (€/m³): 1,95

Este indicador, cuja evolução se apresenta na figura 46, caracteriza o Gasto total da Empresa das Águas de Santarém por unidade de volume de água faturado.

Gastos de exploração por colaborador (10³ €/colaborador): 74,2

Este indicador representa o Gasto da Empresa das Águas de Santarém com os serviços prestados de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais por colaborador.



Gastos energéticos por volume de água aduzido (€/m³): 0,164

O presente indicador permite apurar a eficiência da adução de água nos sistemas de abastecimento de água da Empresa das Águas de Santarém, com consequência nos encargos energéticos a suportar pela entidade gestora.

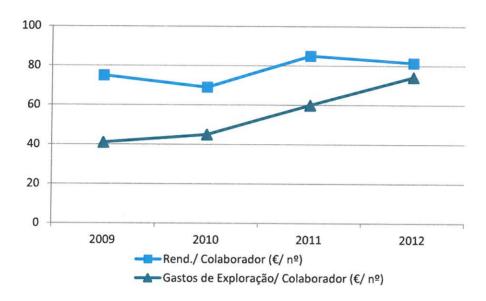


Figura 47 - Rendimentos e gastos de exploração por colaborador

Eficiência:

Cobertura de gastos totais (-): 1,10

Este indicador permite determinar qual a capacidade da entidade gestora dos serviços de água e de saneamento de águas residuais para conseguir cobrir os seus custos totais através da geração de rendimentos e outros ganhos da operação. Tal como desejável, para uma adequada sustentabilidade económico-financeira da Empresa, este indicador mantém um valor visivelmente superior a 1 e similar ao do ano anterior, como se observa na figura 48.

Cobertura de gastos de exploração (-): 1,57

Este indicador permite determinar qual a capacidade da entidade gestora dos serviços para conseguir cobrir os seus custos operacionais através da geração de rendimentos e outros ganhos da operação. Em 2012, apresenta o valor de 1,57, como se observa na figura 48. Tal como seria o indicado, o rácio entre os rendimentos de exploração e os gastos de exploração adquire um valor bastante superior a 1.



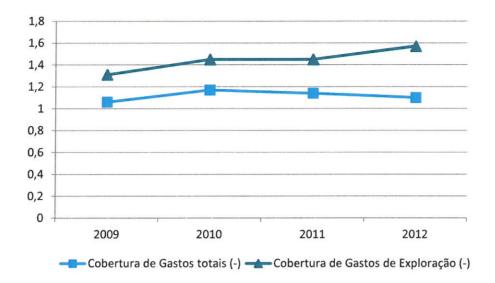


Figura 48 - Cobertura de Gastos Totais e de Exploração

Estrutura financeira:

Endividamento (-): 0,183

O indicador de endividamento constitui uma forma clara de obter indicações sobre o grau de intensidade de recurso a capitais alheios (dívida) no financiamento de uma empresa, apurando a extensão com que a empresa utiliza capital alheio no financiamento da sua atividade. A evolução deste indicador denota um maior recurso a capitais alheios, o que seria expectável face à necessidade de financiamento da contrapartida nacional dos investimentos apoiados no âmbito do POVT.

Debt to equity ratio (-): 0,27

Este indicador é determinado pelo rácio entre os capitais alheios e os capitais próprios, ou seja, uma outra forma de medir o endividamento, permitindo obter as mesmas conclusões do indicador anterior.

Solvabilidade (-): 2,15

O rácio de solvabilidade reflete a capacidade da empresa solver os seus compromissos a médio e longo prazo, ou seja, a sua capacidade de pagar as dívidas. Em suma, traduz a posição de independência da empresa face a credores. O maior valor deste indicador reflete a maior segurança dos credores em recuperar os seus créditos, em caso de liquidação ou dissolução da empresa. O valor observado em 2012, apesar de inferior ao de 2011 pelas razões acima referidas (figura 49), demonstra ainda uma sólida capacidade de pagamento de dívidas por parte da Empresa das Águas de Santarém.

Autonomia financeira (%): 68,22

O rácio de autonomia financeira traduz a capacidade da empresa em financiar os seus ativos através de capitais próprios sem ter de recorrer a empréstimos, sendo que estes continuam a representar cerca de dois terços da estrutura de capital da Empresa.



Liquidez geral (-): 1,90

A liquidez geral de uma empresa mede a facilidade com que a mesma pode dispor de fundos (dinheiro em caixa ou depósitos) para corresponder às responsabilidades e necessidades de curto prazo. Basicamente, é um teste de saúde financeira (solvência) de curto prazo. Este indicador continua a refletir uma adequada situação da empresa.

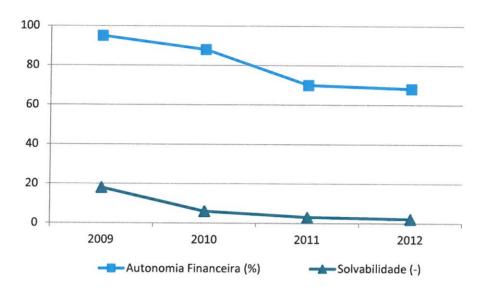


Figura 49 - Autonomia financeira e solvabilidade

Rentabilidade:

Margem do EBITDA (%): 37,42

Este indicador, determinado pelo rácio entre o EBITDA e o volume de negócio da Empresa das Águas de Santarém, reflete o resultado da exploração da Empresa em função das suas vendas e prestação de outros serviços. O nível obtido neste indicador testemunha uma adequada robustez económica das operações, mantendo o patamar já atingido em 2011.

Rentabilidade das vendas (%): 14,3

Este indicador, determinado pelo rácio entre o Resultado Líquido e o valor das vendas da Empresa das Águas de Santarém, representa a percentagem das vendas que ficam à disposição da empresa para remunerar os Capitais Próprios.

Rentabilidade do total do ativo (%): 0,83

O valor da rentabilidade do total do ativo (ROA), representado na figura 50, aprecia a rentabilidade dos capitais próprios investidos na empresa em função do resultado líquido da empresa.



Rentabilidade dos capitais próprios (%): 1,20

O valor da rentabilidade de capitais próprios (ROE) indicia o ganho de resultado líquido da empresa por cada unidade de capital próprio investida. Na medida em que a estrutura financeira da Empresa mantém um elevado recurso a capitais próprios e que a procura de níveis mais elevados de remuneração do acionista (Câmara Municipal de Santarém) obrigaria a um agravamento dos encargos tarifários, este indicador, representado na figura 50, mantém um valor relativamente reduzido.

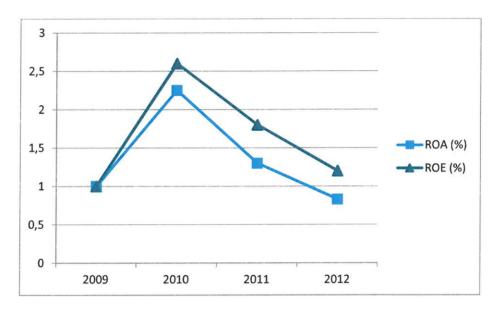


Figura 50 - ROA e ROE

Produtividade

Produtividade do trabalho (€/colaborador): 46.029

O presente indicador constitui uma das melhores formas de aferir a eficiência interna e a produtividade de funcionamento da empresa, visto que tem em consideração a relação entre o valor acrescentado bruto (VAB) e o número de colaboradores dos serviços. O valor apresentado superior ao atingido em 2011, comprova a existência de uma relevante produtividade por colaborador da Empresa das Águas de Santarém.

Produtividade do equipamento (-): 0,09

Este indicador, determinado pelo rácio entre o VAB e o ativo fixo tangível, pretende medir a contribuição produtiva do equipamento utilizado pela Empresa das Águas de Santarém. Mantém o mesmo valor relativamente a 2011.



Funcionamento

Prazo médio de recebimento (dias): 63

Este indicador reflete o rácio que mede a morosidade com que os clientes costumam pagar as suas dívidas, sendo que se mantém o valor verificado em 2011. Contudo, se forem consideradas as dividas comerciais por serviços prestados ao Município de Santarém cuja regularização é feita por encontro de contas, o prazo médio de recebimento situar-se-ia nos 122 dias.

Prazo médio de pagamento (dias): 13

O prazo médio de pagamento demonstra a celeridade com que a empresa normalmente efetua o pagamento das suas dívidas aos fornecedores. O valor obtido na Empresa das Águas de Santarém em 2012 relativamente ao ano de 2011 (105), demonstra bem o esforço que se tem feito para pagar atempadamente sobretudo a nível de fornecedores conta corrente.



FACTOS RELEVANTES APÓS O TERMO DO EXERCÍCIO



9 FACTOS RELEVANTES APÓS O FECHO DO PERÍODO EM ANÁLISE

Não se verificaram factos relevantes com o culminar do fecho do período em análise.



PERSPETIVAS PARA O ANO DE 2013



10 PERSPETIVAS PARA O ANO DE 2013

Os tempos de incerteza que vivemos obrigam-nos a ser muito cautelosos quando falamos de futuro.

O Orçamento para 2013 prevê a continuação dos investimentos para realização dos sistemas de saneamento. É sem margem para dúvidas o maior desafio que temos para enfrentar. A articulação entre o cronograma físico e financeiro é um exercício que depende de variados fatores na sua grande maioria externos à empresa.

A adesão aos novos sistemas de saneamento pelos utilizadores tem também enfrentado grande resistência. Neste âmbito propomo-nos realizar um conjunto de ações de sensibilização para explicar a importância da adesão ao serviço.

A redução das perdas no sistema de abastecimento é outro dos objetivos em que iremos estar focados, através da renovação/substituição dos troços que apresentem maior criticidade. A modernização do parque de contadores irá contribuir simultaneamente para a redução das perdas aparentes e para a melhoria do serviço através da correta faturação dos consumos.

Iremos continuar a apostar na formação profissional para dotar os colaboradores das necessárias competências para um desempenho mais eficiente, orientado para a concretização dos objetivos através do planeamento e monitorização das atividades orientadas por processos, é mais um dos desafios a concretizar.

A implementação de um sistema Gestão de Qualidade, Ambiente e Segurança, com vista à Certificação, iniciar-se-á em 2013.

A modernização da empresa dotando-a dos sistemas de informação necessários a uma gestão por processos e orientada para os resultados como meio de adotar as melhoras práticas e encontrar as melhores soluções, continuará em 2013.



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS



11 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Nos termos do artigo 21º - Prestação e Aprovação de Contas — dos Estatutos da Empresa, apresentam-se de seguida os documentos para o efeito elaborados:

- Balanço individual
- Demonstração individual dos resultados por naturezas
- Demonstração individual de Fluxos de Caixa
- Demonstração de Alterações no Capital Próprio
- Anexo



- Balanço Individual em 31 de dezembro de 2012

Código Contas	Rubricas	NOTAS	Di	atas
			Dez-12	Dez-11
	ACTIVO Activo não corrente			
43, 453, 455, 459 42, 452, 455,	Activos fixos tangíveis	8	53.225.577,81	44.885.732,61
459	Propriedades de investimento		0,00	
441, 449 442 a 446, 449 ,454,	Goodwill		0,00	0,00
455, 459	Activos intangíveis		0,00	0,00
372	Activos biológicos		0,00	0,00
4111, 4121 ,4131, 419 4112, 4122 4132, 4141	Part. financeiras - mét. de equivalência patrimonial		0,00	0,00
,419	Participações financeiras - outros métodos		0,00	0,00
266, 268, 269 4113, 4123, 4142, 4115,	accionistas/sócios		0,00	0,00
419, 451, 455, 459	Outros activos financeiros		0,00	0,00
2741	Activos por impostos diferidos		0,00	0,00
			53.225.577,81	44.885.732,61
	Activo corrente:			
32 a 36, 381 a 386, 39	Inventários	19	120.456,16	138.092,28
371 ,387 ,39	Activos biológicos		0,00	0,00
21 (excepto 218)	Clientes	28	2.645.321,06	2.756.465,68
228, 229, 2713, 279	Adiantamentos a fornecedores		0,00	0,00
24	Estado e outros entes públicos	26	577.148,95	145.453,24
263, 268, 269 232, 238, 239, 2721, 278, 279, 22	accionistas/sócios	28	362.634,57	0,00
e 2711 (SD)	Outras contas a receber	28	2.809.352,83	4.476.085,78
281	Diferimentos		31.442,65	14.628,49
1411, 1421	Activos financeiros detidos para negociação		0,00	0,00
1431	Outros activos financeiros		0,00	0,00
46	Activos não correntes detidos para venda		0,00	0,00
11, 12, 13	Caixa e depósitos bancários	4	3.362.586,66	3.902.271,84
			9.908.942,88	11.432.997,31
	Total do Activo		63.134.520,69	56.318.729,92



Código Contas	Rubricas	Notas	Da	ntas
			Dez-12	Dez-11
	Capital próprio:	30		
51, 261, 262	Capital realizado	28	31.277.422,97	31.277.422,97
52	Acções (quotas) próprias			
53	Outros instrumentos de capital próprio			
54	Prémios de emissão		-	
561	Reservas legais		206.892,21	134.365,30
552	Outras reservas	1		ĺ
56	Resultados transitados		447.301,79	175.931,39
57	Ajustamentos em activos financeiros			
58	Excedentes de revalorização			
59, 89	Outras variações no capital próprio		10.615.509,42	6.117.863,88
818	Resultado líquido do período		523.418,76	725.269,14
	Interesses minoritários			
	Total do capital próprio		43.070.545,15	38.430.852,68
	Passivo		1600	
	Passivo não corrente			
29	Provisões		0,00	0,00
25	Financiamentos obtidos	28; 11	11.569.230,76	6.769.230,76
273	Responsabilidades por benefícios pós-emprego		0,00	0,00
2742	Passivos por impostos diferidos	26	3.827.360,54	2.205.760,48
237, 2711, 2712, 275	Outras contas a pagar		0,00	0,00
2, 12, 2, 5	oudus comus a page.		15.396.591,30	8.974.991,24
	Passivo corrente			
22 (excepto 228 e 229)	Fornecedores	28	127.389,96	1.058.166,42
218, 276	Adiantamentos de clientes	20	0,00	0,00
24	Estado e outros entes públicos	26	43.679,21	135.800,19
264, 265,	Estado e oddos entes públicos	20	45.075,21	133.800,19
266, 268	Accionistas/sócios	28	362.634,57	0,00
12, 25	Financiamentos obtidos	28; 11	150.000,12	230.769,24
231, 238,				
2711, 2712, 2722, 275,				
278, 21 (SC)	Outras contas a pagar	28	3.983.680,38	7.488.150,15
282	Diferimentos		0,00	0,00
1412, 1422	Passivos financeiros detidos para negociação		0,00	0,00
1432	Outros passivos financeiros		0,00	0,00
	Passivos não correntes detidos para venda		0,00	0,00
1	201		4.667.384,24	8.912.886,00
	Total do passivo		20.063.975,54	17.887.877,24
	Total do capital próprio e do passivo		63.134.520,69	56.318.729,92

O Conselho de Administração

RICARDO GONDALLES

O Técnico Oficial de Contas



- Demonstração Individual dos Resultados por Naturezas

Período findo em 31 de dezembro de 2012

Código de	Pandimentes a Castes	Notas	Per	íodos
Contas	Rendimentos e Gastos		Dez-12	Dez-11
71, 72	Vendas e serviços prestados	21	7.914.027,24	8.123.165,40
75	Subsídios à exploração		0,00	0,00
785, 685, 792	Ganhos/perdas imputados de subs., associ. e empr. conjuntos		0,00	0,00
73	Variação nos inventários da produção		0,00	0,00
74	Trabalhos para a própria entidade		115.415,69	192.671,82
61	Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas	19	-130.328,83	-111.493,80
62	Fornecimentos e serviços externos		-3.357.260,93	-3.569.381,56
63	Gastos com o pessoal	29	-1.750.757,51	-1.965.045,85
652, 7622	Imparidade de inventários (perdas/reversões)		0,00	0,00
651, 7621	Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	28	-75.377,73	-70.823,94
67, 763	Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00
653 a 658, 7623 a	19 I			
7628	Imparidade de investimentos (perdas/reversões)		0,00	0,00
66, 77 78, 791 (excepto	Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,00
785 e 7915), 798 68 (excepto 685), 6912,	Outros rendimentos e ganhos	21	359.330,98	358.986,53
6918, 6928, 6988	Outros gastos e perdas		-113.482,18	-265.553,91
	Resultado antes de depr., gastos de financ. e impostos		2.961.566,73	2.692.524,69
64, 761 654 a 658, 7624 a 7628	Gastos/reversões de depreciação e de amortização Imparidade de investimentos (perdas/reversões)	8	-1.664.165,30 0,00	-1.517.402,93 0,00
	Described a special control of s			
	Resultado operacional (antes de gast. financ. e impostos)		1.297.401,43	1.175.121,76
7915	Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
6911, 6921, 6981	Juros e gastos similares suportados	11	-554.818,42	-106.333,26
811	Resultado antes de impostos		742.583,01	1.068.788,50
812	Imposto sobre o rendimento do período	26	-219.164,25	-343.519,36
818	Resultado líquido do período		523.418,76	725.269,14

O Conselho de Administração

O Técnico Oficial de Contas

1-7-VA2



- Demonstração Individual de Fluxos de Caixa

Período findo em 31 de dezembro de 2012

Description .	Notas	Perí	odos
Descrição		Dez-12	Dez-11
Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo			
Recebimentos de clientes		7.982.181,55	7.202.211,
Pagamentos a fornecedores		4.543.967,12	3.068.737,
Pagamentos ao pessoal	29	1.753.680,04	1.978.406,2
Caixa gerada pelas operações		1.684.534,39	2.155.067,0
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		-1.235.015,86	-873.871,8
Outros recebimentos/pagamentos		1.283.876,06	-2.651.147,5
Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)		4.203.426,31	377.791,2
Fluxos de caixa das actividades de investimento		0,00	0,0
Pagamentos respeitantes a:		0,00	0,0
Activos fixos tangíveis	8	13.579.181,16	5.964.443,3
CONTROL TO THE CONTROL OF THE TOTAL TO THE TOTAL THE TOT	۰	Transport	
Activos intangíveis		0,00	0,0
Investimentos financeiros		0,00	0,0
Outros activos		0,00	0,0
Recebimentos provenientes de: Activos fixos tangíveis		0,00	0,0
Activos intangíveis		0,00	0,0
Investimentos financeiros		0,00	0,0
Outros activos		0,00	0,0
Subsídios ao investimento		4.568.352,18	3.725.532,0
Duros e rendimentos similares		103.531,67	18.854,2
Dividendos		0,00	0,0
Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)		-8.907.297,31	-2.220.057,0
Fluxos de caixa das actividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
inanciamentos obtidos	11	0,00	0,0
Realizações de capital e de outros instrumentos de capital próprio		0,00	0,0
Cobertura de prejuízos		0,00	0,0
Doações		0,00	0,0
Outras operações de financiamento		0,00	0,0
Pagamentos respeitantes a:			
inanciamentos obtidos		-4.719.230,88	-5.358.581,5
uros e gastos similares	11	555.045,06	106.502,7
Dividendos		223.0 .0,00	0,0
Reduções de capital e de outros instrumentos de capital próprio			0,0
outras operações de financiamento			
	H	A 16A 40E 02	0,0
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)	-	4.164.185,82	5.252.078,83
'ariação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		-539.685,18	3.409.813,0
feito das diferenças de câmbio	, F	2 002 274 64	402 450 7
Caixa e seus equivalentes no início do período	4	3.902.271,84	492.458,7

O Conselho de Administração

RDO GOVAINE

O Técnico Oficial de Contas

92



- Demonstração de Alterações no Capital Próprio

Período findo em 31 de dezembro de 2012

DESCRIÇÃO	NOTAS	Capital	NOTAS Realizado próprias)	Outros Prémios Instrumentos de de capital próprio emissão	Prémios de emissão	Reservas	Outras	Outras Resultados Reservas Transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de	Outras variações no capital	Resultado Liquido do	Total	Interesses	Interesses Total do Capital
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2012 6 ALTERAÇÕES NO PERÍODO	10	31277,422,97				134,365,30		75.931,39		30	próprio 6.17.863,88		725.269,14 38.430.852,68		38.430.852,68
Outras alterações no capital próprio						72.526,91		271370,40			4.497.645,54	4.497.645,54 (725,269,14)	4.116.273,71		4,16,273,71
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO RESULTADO INTEGRAL 9=7+8	8 5											523.418.76	523.418,76		523.418,76
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO												4.639.692,47	4.639.692,47 4.639.692,47		4.639.692,47
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO 2012 6+7+8+10		31277.422,97				206,892,21		447.301,79			10.615,509,42	10.6.5.509,42 523,418.76 43,070,545.15	43.070.545.15		43 070 EAE IN

O Conselho de Administração

O Técnico Oficial de Contas

BisANDO GOJONICES

Período findo em 31 de dezembro de 2011

DESCRIÇÃO	NOTAS	Capital	NOTAS Realizado próprias)	Outros Prémios Instrumentos de capital próprio emissão	Reservas Legals	Outras	servas Outras Resultados egais Reservas Transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras Variações no capital	Resultado Líquido do Período	Total	Interesses minoritários	nteresses Total do Croptal
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2012 ALTERAÇÕES NO PERÍODO		31277.422,97			21.907,50		104.151,70			2.462.195,94	905.502,98	34.77118109		34.771.181,09
Outras alterações no capital próprio					12.457,80	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	71779,69			3.655.667,94	(905.502,98)	2.934.402,95		2.934.402,95
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO RESULTADO INTEGRAL 4=2-43											725.269,14	725.269,14		725.269,14
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO				875.1								eri orecere		60°1 / 0°600°5
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO 2011 6=1+2+3+5		31277.422,97			134,365,30		75.931.39			6.17.863,88	725.269,14	725,269,14 38,430,852,68		38.430.852,68

O Conselho de Administração

nionos bronzes

O Técnico Oficial de Contas



- Anexo

1. Identificação da Entidade

A AS – Empresa das Águas de Santarém, EM, SA, com sede social na Praça Visconde Serra do Pilar, freguesia de Marvila, concelho e distrito de Santarém, com número único de matrícula na Conservatória de Registo Comercial de Santarém e de Pessoa Coletiva 508 114 381, com o Capital Social de 31.277.422,97 (trinta e um milhões, duzentos e setenta e sete mil, quatrocentos e vinte e dois euros e noventa e sete cêntimos), com o CAE principal 36002 – Distribuição de Água.

2. Referencial Contabilísticos de Preparação das Demonstrações Financeiras

2.1. Referencial contabilístico utilizado

As demonstrações financeiras foram preparadas de acordo com todas as normas que integram o Sistema de Normalização Contabilística (SNC), as quais contemplam as Bases para a Apresentação de Demonstrações Financeiras, os Modelos de Demonstrações Financeiras, o Código de Contas e as Normas Contabilísticas de Relato Financeiro (NCRF). Mais especificamente foram utilizadas as Normas contabilísticas e de relato financeiro (NCRF).

Na preparação das demonstrações financeiras tomou-se como base os seguintes pressupostos:

Pressuposto da continuidade

As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações e a partir dos livros e registos contabilísticos da entidade, os quais são mantidos de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

Regime da periodização económica (acréscimo)

A Entidade reconhece os rendimentos e ganhos à medida que são gerados, independentemente do momento do seu recebimento ou pagamento. As quantias de rendimentos atribuíveis ao período e ainda não recebidos ou liquidados são reconhecidas em "Devedores por acréscimos de rendimento"; por sua vez, as quantias de gastos atribuíveis ao período e ainda não pagos ou liquidados são reconhecidas em "Credores por acréscimos de gastos".

Materialidade e agregação

As linhas de itens que não sejam materialmente relevantes são agregadas a outros itens das demonstrações financeiras. A Entidade não definiu qualquer critério de materialidade para efeito de apresentação das demonstrações financeiras.



Compensação

Os ativos e os passivos, os rendimentos e os gastos foram relatados separadamente nos respetivos itens de balanço e da demonstração dos resultados, pelo que nenhum ativo foi compensado por qualquer passivo nem nenhum gasto por qualquer rendimento, ambos vice-versa.

Comparabilidade

As políticas contabilísticas e os critérios de mensuração adotados a 31 de Dezembro de 2012 são comparáveis com os utilizados na preparação das demonstrações financeiras em 31-12-2011.

3. Principais Políticas Contabilísticas

3.1. Bases de Mensuração usadas na preparação das Demonstrações Financeiras

As principais bases de reconhecimento e mensuração utilizadas foram as seguintes:

Eventos subsequentes

Os eventos após a data do balanço que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam nessa data são refletidos nas demonstrações financeiras. Caso existam eventos materialmente relevantes após a data do balanço, são divulgados no anexo às demonstrações financeiras.

Moeda de apresentação

As demonstrações financeiras estão apresentadas em euro, constituindo esta a funcional e de apresentação. Neste sentido, os saldos em aberto e as transações em moeda estrangeira foram transpostas para a moeda funcional utilizando as taxas de câmbio em vigor à data de fecho para os saldos em aberto e à data da transação para as operações realizadas.

Os ganhos ou perdas de natureza cambial daqui decorrentes são reconhecidos na demonstração dos resultados no item de "Juros e rendimentos similares obtidos" se favoráveis ou "Juros e gastos similares suportados" se desfavoráveis, quando relacionados com financiamentos obtidos/concedidos ou em "Outros rendimentos e ganhos" se favoráveis e "Outros gastos ou perdas" se desfavoráveis, para todos os outros saldos e transações.

Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas.

As depreciações são calculadas, após o início de utilização dos bens, pelo método da linha reta em conformidade com o período de vida útil estimado para cada classe de ativos. Não foram apuradas depreciações por componentes.



As despesas com reparação e manutenção destes ativos são consideradas como gasto no período em que ocorrem. As beneficiações relativamente às quais se estima que gerem benefícios económicos adicionais futuros são capitalizadas no item de ativos fixos tangíveis.

Os ativos fixos tangíveis em curso representam bens ainda em fase de construção/instalação, são integrados no item de "ativos fixos tangíveis" e mensurados ao custo de aquisição. Estes bens não foram depreciados enquanto tal, por não se encontrarem em estado de uso.

As mais ou menos valias resultantes da venda ou abate de ativos fixos tangíveis são determinadas pela diferença entre o preço de venda e o valor líquido contabilístico que estiver reconhecido na data de alienação do ativo, sendo registadas na demonstração dos resultados no item "Outros rendimentos e ganhos" ou "Outros gastos e perdas", consoante se trate de mais ou menos valias, respetivamente.

Imposto sobre o rendimento

A Empresa encontra-se sujeita a Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas à taxa de 25%. Ao valor de coleta de IRC assim apurado, acresce ainda derrama, e tributações autónomas sobre os encargos e às taxas previstas no artigo 88º do Código do IRC.

A Entidade procede ao registo de impostos diferidos, correspondentes às diferenças temporárias entre o valor contabilístico dos ativos e passivos e a correspondente base fiscal, conforme disposto na NCRF 25 – Impostos diferidos, sempre que seja provável que sejam gerados lucros fiscais futuros contra os quais as diferenças temporárias possam ser utilizadas e com base na taxa normal de IRC em vigor à data de balanço.

Inventários

As mercadorias, matérias-primas subsidiárias e de consumo encontram-se valorizadas ao custo de aquisição, o qual é inferior ao valor de realização, pelo que não se encontra registada qualquer perda por imparidade por depreciação de inventários.

Os produtos e trabalhos em curso encontram-se valorizados ao custo de produção, que inclui o custo dos materiais incorporados, mão-de-obra direta e gastos de produção considerados como normais. Não incluem gastos de financiamento, nem gastos administrativos.

Clientes e outros valores a receber

As contas de "Clientes" e "Outros valores a receber" estão reconhecidas pelo seu valor nominal diminuído de eventuais perdas por imparidade, registadas na conta de "Perdas por imparidade acumuladas", por forma a que as mesmas reflitam o seu valor realizável líquido.

Caixa e depósitos bancários

Este item inclui caixa, depósitos à ordem e outros depósitos bancários. Os descobertos bancários são incluídos na rubrica "Financiamentos obtidos", expresso no "passivo corrente". Os saldos em moeda estrangeira foram convertidos com base na taxa de câmbio à data de fecho.



Provisões

A Entidade analisa com regularidade os eventos passados em situação de risco e que venham a gerar obrigações futuras. Embora com a subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos necessários para cumprimento destas obrigações futuras, a administração procura sustentar as suas expectativas de perdas num ambiente de prudência.

Fornecedores e outras contas a pagar

As contas a pagar a fornecedores e outros credores, que não vencem juros, são registadas pelo seu valor nominal, que é substancialmente equivalente ao seu justo valor.

Financiamentos bancários

Os empréstimos são registados no passivo pelo valor nominal recebido líquido de comissões com a emissão desses empréstimos. Os encargos financeiros apurados com base na taxa de juro efetiva são registados na demonstração dos resultados em observância do regime da periodização económica.

Os empréstimos são classificados como passivos correntes, a não ser que a Empresa tenha o direito incondicional para diferir a liquidação do passivo por mais de 12 meses após a data de relato, caso em que serão incluídos em passivos não correntes pelas quantias que se vencem para além deste prazo.

Rédito e regime do acréscimo

O rédito compreende o justo valor da contraprestação recebida ou a receber pela prestação de serviços decorrentes da atividade normal da Empresa. O rédito é reconhecido líquido do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), abatimentos e descontos.

Observou-se o disposto na NCRF 20, dado que o rédito só foi reconhecido por ter sido razoavelmente mensurável, é provável que se obtenham benefícios económicos futuros e todas as contingências relativas a uma venda tenham sido substancialmente resolvidas.

Os rendimentos dos serviços prestados são reconhecidos na data da prestação dos serviços ou se periódicos, no fim do período a que dizem respeito.

Os juros recebidos são reconhecidos atendendo ao regime da periodização económica, tendo em consideração o montante em dívida e a taxa efetiva durante o período até à maturidade. Os dividendos são reconhecidos na rubrica "Outros ganhos e perdas líquidos" quando existe o direito de os receber.



4. Fluxos de Caixa

- Balanço (modelo normal) Caixa e depósitos bancários
- Demonstração dos Fluxos de Caixa Caixa e seus equivalentes no fim do período

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

Descrição	Saldo inicial	Débitos	Créditos	Saldo final
Caixa	33.664,11		19.912,64	13.751,47
Depósitos à ordem	868.607,73		(480.227,46)	1.348.835,19
Outros depósitos bancários	3.000.000,00		1.000.000,00	2.000.000,00
Total	3.902.271,84	1-10	539.685,18	3.362.586,66

Quadro comparativo – dezembro de 2011:

Descrição	Saldo inicial	Débitos	Créditos	Saldo final
Caixa	3.031,62		(30.632,49)	33.664,11
Depósitos à ordem	489.427,17		(379.180,56)	868.607,73
Outros depósitos bancários	5		(3.000.000,00)	3.000.000,00
Total	492.458,79		(3.409.813,05)	3.902.271,84

8. Ativos Fixos Tangíveis

- Balanço (modelo normal) Excedentes de revalorização
- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Imparidade de ativos não depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)
- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Gastos/reversões de depreciação e de amortização
- Demonstração das Alterações no Capital Próprio Excedentes de revalorização de ativos fixos tangíveis e intangíveis e respetivas variações
- Demonstração dos Fluxos de Caixa Ativos fixos tangíveis
- Demonstração das Alterações no Capital Próprio Realização do excedente de revalorização de ativos fixos tangíveis e intangíveis



8.1. Divulgações sobre ativos fixos tangíveis, conforme quadro seguinte:

Descrição	Terrenos e recursos naturais	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros AFT	AFT em curso	total
Valor bruto no início	126.563,38	35.782.885,85	304.179,08	440.097,57	196.030,42	13.424.176,15	50.273.932,45
Depreciações acumuladas		4.921.922,78	191.490,97	189.569,35	85.216,74		5.388.199,84
Saldo no início do período	126.563,38	30.860.963,07	112.688,11	250.528,22	110.813,68	13.424.176,15	44.885.732,61
Variações do período		(936.360,96)	(60.065,24)	18.447,83	(27.577,67)	9.345.401,24	8.339.845,20
Total de aumentos							
Total diminuições		1.455.168,62	60.065,24	112.101,85	36.829,59		1.664.165,30
Depreciações do período		1455.168,62	60.065,24	112.101,85	36.829,59		1.664.165,30
Ouutras transferências		518.807,66		130.549,68	9.251,92	9.345.401,24	10.004.010,50
Saldo no fim do período	126.563,38	29.924.602,11	52.622,87	268.976,05	83.236,01	22.769.577,39	53.225.577,81
Valor bruto no fim do período	126.563,38	36.301693,51	304.179,08	570.647,25	205.282,34	22.769.577,39	60.277.942,95
Depreciações acumuladas no fim do período		6.377.091,40	251.556,21	301.671,20	122.046,33		7.052.365,14

Quadro comparativo - Ano 2011:

Descrição	Terrenos e recursos naturais	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros AFT	AFT em curso	total
Valor bruto no início	81.930,96	32.408.193,48	304.179,08	286.856,03	196.030,42	5.852.686,58	39.129.876,55
Depreciações acumuladas					3.870.796,91		3.870.796,91
Saldo no início do período	81.930,96	32.408.193,48	304.179,08	286.856,03	(3.6747.66,49)	5.852.686,58	35.259.079,64
Variações do período	44.632,42	(1.547.230,41)	(191.490,97)	(36.327,81)	3.785.580,17	7.571489,57	9.626.652,97
Total de aumentos							
Total diminuições		1.314.249,52	76.003,10	89.177,52	37.972,79		1.517.402,93
Depreciações do período		1314.249,52	76.003,10	89.177,52	37.972,79		1.517.402,93
Ouutras transferências	44.632,42	(232980,89)	(115.487,87)	52.849,71	3.823.552,96	7.571489,57	11.144.055,90
Saldo no fim do período	126.563,38	30.860.963,07	112.688,11	250.528,22	110.813,68	13.424.176,15	44.885.732,61
Valor bruto no fim do período	126.563,38	35.782.885,85	304.179,06	440.097,57	196.030,42	13.424.176,15	50.273.932,45
Depreciações acumuladas no fim do período		4.921.922,76	191.490,97	189.569,35	85.216,74		5.388.199,84

11. Custos de empréstimos obtidos

- Balanço (modelo normal) Financiamentos obtidos
- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Juros e gastos similares suportados
- Demonstração dos Fluxos de Caixa Financiamentos obtidos
- Demonstração dos Fluxos de Caixa Juros e gastos similares

11.2. Política contabilística adotada nos custos dos empréstimos obtidos capitalizados no período e respetiva taxa, bem como os reconhecidos em gastos:

Descrição	Valor contratual do empréstimo	Valor corrente do empréstimo	Total custos anuais empréstimos obtidos	Juros suportados anuais empréstimos obtidos	Dispêndios com activo	Taxa capitalização utilizada	Custos empréstimos capitalizados	Custos empréstimo s em gastos
Empréstimos genéricos	150.000,12	11.569.230,76	554.818,42	469.275,10				
Instituições de crédito e sociedades financeiras								
Empréstimos específicos	150.000,12	11.569.230,76	554.818,42	469.275,10				
Total dos empréstimos	150.000,12	11.569.230,76	554.818,42	469.275,10				



19. Inventários

- Balanço (modelo normal) Inventários
- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Variação nos inventários da produção
- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas
- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Imparidade de inventários (perdas/reversões)
- 19.1 Políticas contabilísticas adotadas na mensuração dos inventários e fórmula de custeio usada.
- 19.2 Apuramento do custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas e outras informações sobre estas naturezas de inventários, conforme quadro seguinte:

Descrição	Mercadorias	Matérias primas e subsidiárias	Total período	Mercadorias período anterior	Matérias primas e subsidiárias período anterior	Total período anterior
APURAMENTO DO CUSTO DAS MERC. VENDIDAS E MAT. CONSUMIDAS						
Inventários iniciais	2.168,22	135.924,06	138.092,28			
Compras	38.254,74	74.437,97	112.692,71			
Reclassificação e regularização de						
Inventários						
Inventários finais	2.168,22	118.287,94	120.456,16	2.168,22	135.924,06	138.092,28
Custo das mercadorias vendidas e	38.254,74	92.074,09	130.328,83	19.702,96	91.790,84	111.493,80
Matérias consumidas						
Outras informações						

21. Rédito

- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Vendas e serviços prestados
- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Outros rendimentos e ganhos
- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Juros e rendimentos similares obtidos
- 21.1 Políticas contabilísticas adotadas para o reconhecimento do rédito incluindo os métodos adotados para determinar a fase de acabamento de transações que envolvem a prestação de serviços.
- 21.2 Quantia de cada categoria significativa de rédito reconhecida durante o período, conforme quadro seguinte:



Descrição	Valor período	Valor período anterior
Descrição	valor periodo	valor periodo anterior
Vendas de bens	3.670.243,47	3.615.472,18
Prestação de serviços	4.243.783,77	4.507.693,22
Juros	103.531,67	18.854,22
Total	8.017.558,91	8.142.019,62

26. Impostos e Contribuições

- Balanço (modelo normal) Ativos por impostos diferidos
- Balanço (modelo normal) Passivos por impostos diferidos
- Balanço (modelo normal) Estado e outros entes públicos
- Demonstração das Alterações no Capital Próprio Ajustamentos por impostos diferidos
- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Imposto sobre o rendimento do período

26.1 Divulgação dos seguintes principais componentes de gasto de imposto sobre o rendimento:

Descrição	Valor período	Valor período anterior	
Resultado antes de impostos do período	742.583,01	1.068.788,50	
Imposto corrente	237.901,51	362.033,36	
Imposto diferido	(18.737,26)	(18.514,00)	
Resultado sobre o imposto do período	219.164,25	343.519,36	
Tributações autónoma	16.503,07	18.405,63	
Taxa efectiva de imposto	29,51	32,14	

26.2 Imposto diferido e corrente reconhecido nos resultados e em capitais próprios, conforme quadro seguinte:

Descrição	Resultados	Capitais próprios	Total	Resultados período anterior	Capitais próprios período anterior	Total período anterior
Imposto do período	219.164,25		219.164,25	343.519,36		343.519,36
Gastos (rendimentos) de impostos reconhecidos no período e anteriormente reconhecidos como impostos diferidos provenientes de:						
Gastos (rendimentos) de impostos não reconhecidos anteriormente como impostos diferidos						
Impost do período - discriminação						
Imposto diferido	(18.737,26)		(18.737,26)	(18.514,00)		(18.514,00)
Imposto corrente	237.901,51		237.901,51	362.033,36		362.033,36



26.5 Divulgações relacionadas com outros impostos e contribuições:

Descrição	Saldo devedor	Saldo credo r	Saldo devedor período anterior	Saldo credor período anterior
Imposto sobre o rendimento	315.850,71	237.901,51	272.730,55	362.477,06
Pagamentos por conta	291.447,00		272.628,00	
Pagamentos normais	291.447,00		272.628,00	
Retenções efectuadas por terceiros	24.403,71		102,55	
Imposto estimado				362.033,36
IRC a receber/pagar		237.901,51		443,70
Retenção de impostos sobre rendimentos		11.4 11,50		19.510,92
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	499.199,75		145.453,24	
Contribuições para a Segurança Social		31.824,01		26.542,76
Outras tributações		443,70		
Total	815.050,46	281.580,72	418.183,79	408.530,74

28. Instrumentos Financeiros

- Balanço (modelo normal) Acionistas/sócios
- Balanço (modelo normal) Outros ativos financeiros
- Balanço (modelo normal) Clientes
- Balanço (modelo normal) Adiantamentos a fornecedores
- Balanço (modelo normal) Outras contas a receber
- Balanço (modelo normal) Ativos financeiros detidos para negociação
- Balanço (modelo normal) Capital realizado
- Balanço (modelo normal) Outros instrumentos capital próprio
- Balanço (modelo normal) Outras contas a pagar
- Balanço (modelo normal) Fornecedores
- Balanço (modelo normal) Adiantamentos de clientes
- Balanço (modelo normal) Financiamentos obtidos
- Balanço (modelo normal) Passivos financeiros detidos para negociação
- Balanço (modelo normal) Outros passivos financeiros
- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)



28.1 Perdas por imparidade em ativos financeiros, conforme discriminação no quadro seguinte:

Descrição	Perdas por imparidade período	Reversão perdas por imparidade período	Valor líquido período	Perdas por imparidade período anterior	Reversão perdas por imparidade período anterior	Valor líquido período anterior
Dívidas a receber de clientes	75.377,73		75.377,73	70.823,94		70.823,94
Outras dívidas a recber						
Instrumentos de capital próprio e o utros títulos						
Outras perdas or imparidade em activos financeiros						
Total	75.377,73		75.377,73	70.823,94		70.823,94

28.3 Categorias (naturezas) de ativos e passivos financeiros, perdas por imparidade, rendimentos e gastos associados, conforme quadro seguinte:

Descrição	Mensurados ao justo valor	M ensurados ao custo amortizado	Mensurados ao custo	Imparidade acumulada	Reconhecimento inicial
Activos Financeiros:			5.454.673,89		
Clientes			2.645.321,06		
Accionistas/sócios			362.634,57		
Outras contas a receber			2.809.352,83		
Passivos Financeiros:			4.473.704,91		
Fornecedores			127.389,96		
Accionistas/sócios			362.634,57		
Financiamentos obtidos			11.719.230,88		
Outras contas a pagar			3.983.680,38		
Ganhos e perdas líquidos:			(161.147,69)		
De ativos financeiros			(75.377,73)		
De passivos financeiros			(85.769,96)		
Rendimentos e gastos de juros:			(365.743,43)		
De activos financeiros			103.531,67		
De passivos financeiros			(469.275,10)		

Quadro comparativo - Ano 2011:

Descrição	Mensurados ao justo valor	M ensurados ao custo amortizado	Mensurados ao custo	Imparidade acumulada	Reconhecimento inicial
Activos Financeiros:	-		7.232.551,46		
Clientes			2.756.465,68		
Outras contas a receber			4.476.085,78		
Passivos Financeiros:			17.752.677,05		
Fornecedores			1.058.766,42		
Financiamentos obtidos			7.000.000,00		
Outras contas a pagar			9.693.910,63		
Ganhos e perdas líquidos:			(78.212,39)		
De ativos financeiros			(70.823,94)		
De passivos financeiros			(7.388,45)		
Rendimentos e gastos de juros:			(80.260,06)		
De activos financeiros			18.854,22		
De passivos financeiros			(99.114,28)		



29. Benefícios dos Empregados

- Balanço (modelo normal) Responsabilidades por benefícios pós-emprego
- Demonstração dos Resultados por Naturezas (modelo normal) Gastos com o pessoal
- Demonstração dos Fluxos de Caixa Pagamentos ao pessoal

29.1 Pessoal ao serviço da empresa e horas trabalhadas

Descrição	N.º médio de pessoas	N.º horas trabalhadas	N.º médio de pessoas período anterior	N.º horas trabalhadas período anterior
Pessoas ao serviço da empresa:				
Pesso as remuneradas	103	158.951	101	188.533
Pesso as não remuneradas				
Pessoas ao serviço da empresa por tipo horário:				
Pessoas a tempo completo	103	158.951	101	188.533
(Das quais pesso as remuneradas)	103	158.951	101	188.533
Pessoas a tempo parcial				
(Das quais pessoas remuneradas)				
Pessoas ao serviço por sexo:				
Masculino	75	116.449	76	141.867
Feminino	28	42.502	25	46.666
Pessoas ao serviço da empresa afectas a I&D				
Prestadores de serviços				
Pessoas colocadas por agências de trabalho temporário				

29.2 Benefícios dos empregados e encargos da entidade

Descrição	Valor período	Valor período anterior
Gastos com o pessoal	1.750.757,51	1.965.045,85
Remunerações dos órgãos sociais	3.587,04	3.816,00
Remunerações do pessoal	1.391.275,14	1.645.833,63
Benefícios pós emprego	1.738,71	9.138,73
- Prémios para pensões	1.738,71	9.138,73
Encargos sobre as remunerações	215.818,60	227.908,06
Seguros de acidentes no trabalho e doenças profissionais	12,414,72	15.753,36
Gastos de acção social		12.500,00
Outros gastos com o pessoal	125.923,30	50.096,07

30. Divulgações Exigidas por Diplomas Legais

- Balanço - (modelo normal) - Capital próprio



30.1 Informação por atividade económica

Descrição	Actividade CAE 1	Total
Vendas	3.670.243,47	3.670.243,47
De produtos acabados, semiacabados resíduos e refugos	3.670.243,47	3.670.243,47
Prestações de serviços	4.243.783,77	4.243.783,77
Compras	112.692,71	112.692,71
Fornecimentos e serviços externos	3.357.260,93	3.357.260,93
Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas	130.328,83	130.328,83
Mercadorias	38.254,74	38.254,74
Matérias primas, subsidiárias e de consumo	92.074,09	92.074,09
Gastos com o pessoal	1.750.757,51	1.750.757,51
Remunerações	1.394.862,18	1.394.862,18
Outros gastos	355.895,33	355.895,33
Activos fixos tangíveis		0,00
Valor líquido final	53.225.577,81	53.225.577,81
Propriedades de investimento		Strengerstern vold Co. 450 St. 2019 (Co. 1 → 450 St.) 7 (

Quadro comparativo – dezembro de 2011:

Descrição	Actividade CAE 1	Total
Vendas	3.615.472,18	3.615.472,18
De produtos acabados, semiacabados resíduos e refugos	3.615.472,18	3.615.472,18
Prestações de serviços	4.507.693,22	4.507.693,22
Fornecimentos e serviços externos	3.569.381,56	3.569.381,56
Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas	111.493,80	111.493,80
Mercadorias	19.702,96	19.702,96
Matérias primas, subsidiárias e de consumo	91.790,84	91.790,84
Gastos com o pessoal	1.965.045,85	1.965.045,85
Remunerações	1.649.649,63	1.649.649,63
Outros gastos	315.396,22	315.396,22
Activos fixos tangíveis		0,00
Valor líquido final	44.885.732,61	44.885.732,61
Propriedades de investimento	webb 2006 000 000 000 000 000 000 000 000 00	20 (2000 p.m.) - 19 (2000 p.m.)

30.2 Informação por mercado geográfico

Descrição	Actividade CAE 1	Total
Vendas	3.670.243,47	3.670.243,47
Prestações de serviços	4.243.783,77	4.243.783,77
Compras	112.692,71	112.692,71
Fornecimentos e serviços externos	3.357.260,93	3.357.260,93
Rendimentos suplementares:	69.553,45	69.553,45
- Outros rendimentos suplementares	69.553,45	69.553,45



Quadro comparativo – dezembro de 2011:

Descrição	Actividade CAE 1	Total
Vendas	3.615.472,18	3.615.472,18
Prestações de serviços	4.507.693,22	4.507.693,22
Fornecimentos e serviços externos	3.569.381,56	3.569.381,56
Rendimentos suplementares:	36.105,54	36.105,54
- Outros rendimentos suplementares	36.105,54	36.105,54

31. Outras Informações

31.1 Discriminação dos fornecimentos e serviços externos

Descrição	Valor período	Valor período anterior
Serviços Especializados	1.496.051,69	1.745.337,15
Trabalhos especializados	1.014.050,63	1.230.444,23
Publicidade e propaganda	1.190,00	1.233,44
Vigilância e Segurança	1.499,70	2.566,91
Honorários	89.175,50	8.200,00
Conservação e reparação	390.135,86	502.892,57
Materiais	27.556,83	39.034,13
Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	6.558,16	3.621,42
Livros e documentação técnica	334,32	9.289,40
Material de escritório	5.082,09	9.069,48
Artigos para oferta	119,40	14.605,75
Outros	15.462,86	2.448,08
Energia e fluídos	1.050.839,17	1.024.127,41
Electricidade	963.815,48	945.971,08
Combustíveis	82.497,55	78.156,33
Outros	4.526,14	
Deslocações, estadas e transportes	82.356,33	90.293,04
Deslocações e estadas	13.984,60	16.056,08
Transportes de mercadorias	1.239,10	1.203,96
Outros	67.132,63	73.033,00
Serviços Diversos	700.456,91	669.443,89
Rendas e alugueres	144.584,91	119.009,05
Comunicação	210.878,46	212.568,19
Seguros	26.073,29	39.038,38
Contencioso e notariado	8.664,40	177,60
Despesas de representação		38.974,78
Limpeza, higiene e conforto	39.435,68	39.453,93
Outros serviços	270.820,17	220.221,96
Total	3.357.260,93	3.568.235,62



RELATÓRIO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS



12 RELATÓRIO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Nos termos do disposto na alínea g) do n.º 1 do artigo 24.º dos estatutos da Empresa compete ao Conselho de Administração a apresentação de aplicação de resultados. O Resultado Líquido de 2012 ascendeu a 523.418,76 € (quinhentos e vinte e três mil, quatrocentos e dezoito euros e setenta e seis cêntimos).

Em conformidade com a legislação em vigor e em cumprimento dos estatutos nos termos da alínea g) do n.º 1 do artigo 24.º dos estatutos procedeu o Conselho de Administração à elaboração do Relatório de Atividades do ano de 2012.

Deste modo vem o Conselho de Administração submeter à apreciação de Vossas Excelências o Relatório de Atividades e demais documentos anuais da prestação de contas e proposta de aplicação de resultados.

No Relatório estão explanadas as matérias de maior relevância ocorridas ao longo do ano e que se encontram refletidas nas respetivas demonstrações financeiras.

A Empresa das Águas de Santarém encerrou o exercício de 2012 com resultados líquidos positivos de 523.418,76 € (quinhentos e vinte e três mil, quatrocentos e dezoito euros e setenta e seis cêntimos).

Estes resultados são constantes das Demonstrações financeiras apresentadas de acordo com os normativos contabilísticos nacionais, definidos no Sistema de Normalização Contabilística (SNC).

Neste sentido, o Conselho de Administração propõe nos termos do artigo 24.º dos estatutos da Empresa, que o Resultado Líquido de 2012 tenha a seguinte aplicação:

Descrição	Valor (€)
Reservas legais - 10%	52.341,88
Dividendos - 50%	261.709,38
Resultados Transitados - 40%	209.367,50
Total	523.418,76



ACOMPANHAMENTO DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS



13 RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS

Rosa Lopes, Gonçalves Mendes & Associados SROC, Lda.



CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

INTRODUÇÃO

1 - Examinámos as demonstrações financeiras anexas da empresa A.S. - Águas de Santarém, EM SA,, as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2012, que evidencia um total de balanço de 63 135 milhares de euros e um total de capital próprio positivo de 43 071 milhares de euros, incluindo um resultado líquido positivo de 523 milhares de euros, as Demonstração dos resultados por naturezas e por funções e a Demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo naquela data, e os correspondentes Anexos.

RESPONSABILIDADES

- 2 É da responsabilidade da Administração a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da empresa e o resultado das suas operações e os fluxos de caixa, bem como a adopção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.
- 3 A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

ÂMBITO

- 4 O exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e as Directrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame inclui:
 - a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pela Administração, utilizadas na sua preparação;
 - a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias,
 - a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
 - a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.



Rosa Lopes, Gonçalves Mendes & Associados SROC, Lda.

- 5 O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância da informação financeira constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.
- 6 Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

OPINIÃO

7 - Em nossa opinião, as referidas demonstrações financeiras referidas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da empresa **A.S.** – **Águas de Santarém, EM SA**,, em 31 de Dezembro de 2012, o resultado das suas operações e os fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

RELATO SOBRE OUTROS REQUESITOS LEGAIS

8 – É também nossa opinião que a informação constante do relatório de gestão é concordante com as demonstrações financeiras do exercício.

Santarém, 3 de Abril de 2013

Rosa Lopes, Gonçalves Mendes & Associado, S.R.O.C., Lda representada por

José de Jesus Gonçalves Mendes



Rosa Lopes, Gonçalves Mendes & Associados SROC, Lda.

RELATÓRIO E PARECER DO FISCAL ÚNICO

- 1. Nos termos das disposições legais e estatutárias submetemos à apreciação dos Exmo. Sr. Accionista o nosso relatório e parecer sobre os documentos de prestação de contas de A.S. Águas de Santarém, EM SA, referentes ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2012.
- 2. Na qualidade de Revisor Oficial de Contas da empresa, emitimos o relatório da nossa actividade anual, bem como a respectiva Certificação Legal de Contas que para todos os efeitos, aqui se dão como integralmente reproduzidas.
- 3. No âmbito das nossas atribuições e competências acompanhámos a actividade da empresa, tendo recebido da Administração e Serviços Administrativos da empresa todos os elementos e esclarecimentos que entendemos necessários para o desempenho das nossas funções não tendo tomado conhecimento de violação da lei e dos estatutos.

PARECER DO FISCAL ÚNICO

Tendo procedido aos exames descritos no seu relatório anual, o Fiscal Único de **A.S. – Águas de Santarém, EM SA,** deliberou emitir o seguinte parecer:

- a) Que sejam aprovados o Relatório do Conselho de Administração, bem como o Balanço e Contas apresentados referentes ao exercício de 2012.
- b) Que seja aprovada a proposta de aplicação de resultados apresentada pelo Conselho de Administração.
- c) Que se proceda à apreciação da administração e fiscalização da sociedade nos termos do artigo 451º do Código das Sociedades Comerciais.

Finalmente o Fiscal Único deseja agradecer à Administração e aos Serviços da Empresa toda a colaboração prestada no exercício das suas funções.

Santarém, 3 de Abril de 2013

O FISCAL ÚNICO

José de Jesus Gonçalves Mendes

em representação de

Rosa Lopes, Gonçalves Mendes & Associado, S.R.O.C.

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas nº. 116 - NIPC 503 109 797

Rua D. João de Castro 71 C - 4º Dt.º - Apartado 148

2334 909 ENTRONCAMENTO

Tel +351 249 720 080 Fax +351 249 720 089

Email: geral@rlgm.pt - www.rlgm-sroc.com



Águas de Santarém

A.S. Empresa das Águas de Santarém - EM, S.A.
Praça Visconde Serra do Pilar.
Apartado 337 2001-904 Santarém

geral@aguasdesantarem.pt

WWW.aguasdesantarem.pt