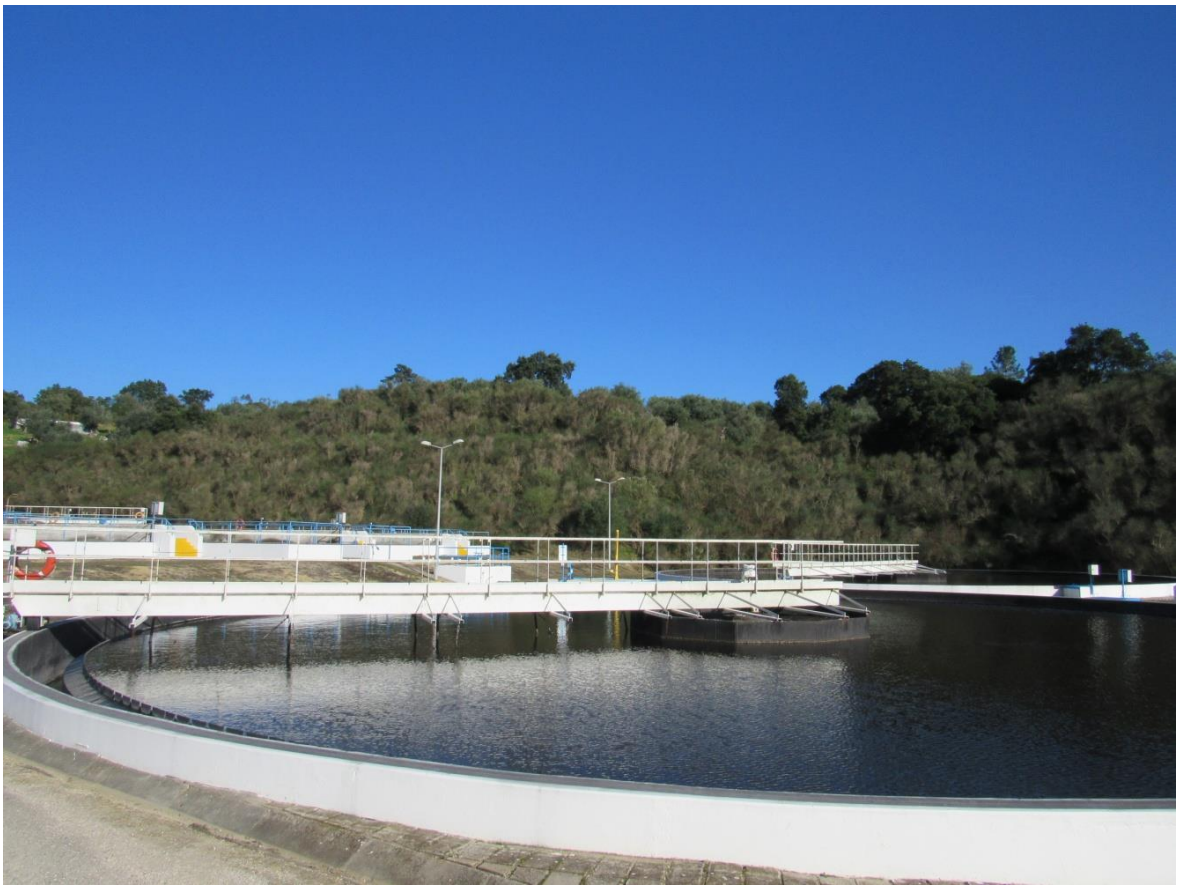
Águas de Santarém

A.S.



Relatório de Governo Societário 2016

Relatório de Boas Práticas de Governo Societário adotadas em 2016

Março 2017

Índice

I. Missão, Objetivos e Políticas 3
II. Estrutura de capital 7
III. Participações Sociais e Obrigações detidas 8
IV. Órgãos Sociais e Comissões 9
A. Mesa da Assembleia Geral 9
B. Administração e Supervisão 9
C. Fiscalização 13
D. Revisor Oficial de Contas (ROC) 14
V. Organização Interna 15
A. Estatutos e Comunicações 15
B. Controlo interno e gestão de riscos 17
C. Regulamentos e Códigos 31
D. Sítio de Internet 36
VI. Remunerações 38
A. Competência para a Determinação 38
B. Estrutura das Remunerações 39
VII. Transações com partes Relacionadas e Outras 40
VIII. Análise de sustentabilidade da empresa nos domínios económico, social e ambiental 42
IX. Avaliação do Governo Societário 53

I. Missão, Objetivos e Políticas

A A. S. – Empresa das Águas de Santarém, EM, S. A., doravante designada por Águas de Santarém, é uma Sociedade Anónima, empresa local de natureza municipal, constituída pelo Município de Santarém, nos termos do artigo 4.º da Lei 53-F/2006, de 29 de Dezembro, entretanto revogada pela Lei 50/2012, de 31 de Agosto, e com as alterações introduzidas pelas Lei n.º 53/2014, de 25 de Agosto e Lei 69/2015, de 16 de Julho.

A Câmara Municipal de Santarém, designadamente enquanto acionista, assegura a supremacia do interesse público e a prossecução dos serviços de interesse geral que constituem o objeto da Águas de Santarém mediante o exercício dos poderes de superintendência e de definição de orientações estratégicas estabelecidas na legislação aplicável.

A Águas de Santarém goza de personalidade jurídica e dispõe de plena capacidade jurídica, abrangendo a mesma todos os direitos e obrigações necessários ou convenientes à prossecução do seu objeto social. Rege-se pelo regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais pelas normas aplicáveis às sociedades comerciais, pelos seus estatutos e, subsidiariamente pelo regime do sector empresarial do Estado, sem prejuízo das normas imperativas neste previstas.

A Águas de Santarém tem a sua sede na Praça Visconde Serra do Pilar, freguesia de União de Freguesias Cidade de Santarém, no concelho de Santarém, podendo, por simples deliberação do seu Conselho de Administração, ser alterada para outro local dentro do mesmo concelho.

Por simples deliberação do Conselho de Administração, a Empresa pode também criar, deslocar ou encerrar sucursais, delegações, agências ou outras formas locais de representação onde entenda conveniente, no concelho de Santarém.

Constitui objeto principal a prestação dos seguintes serviços de interesse geral, na área do concelho de Santarém, nos termos definidos pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto:

- Serviço Municipais de abastecimento público de água para consumo humano;
- Serviços Municipais de saneamento de águas residuais, incluindo a gestão dos sistemas municipais e águas pluviais.

A Empresa, mediante autorização da Câmara Municipal de Santarém, pode exercer outras atividades complementares ou acessórias relativamente ao seu objeto principal, e bem assim adquirir ou participar no capital social de outras sociedades, com objeto social diferente, ou igual ao seu, integrar consórcios, agrupamentos complementares de empresas, sociedades reguladas por leis especiais, agrupamentos europeus de interesse económico ou qualquer outra forma de representação, associação ou agrupamento.

A Águas de Santarém tem assim como missão satisfazer as necessidades de abastecimento de água e de recolha de águas residuais da população do Município de Santarém, num quadro de sustentabilidade económica, financeira e técnica.

Uma visão cuidada, muitas vezes cirúrgica, assente numa política de prestação de serviços de qualidade direcionadas para um público exigente, orientada por princípios de eficácia de gestão, tendo em conta a melhoria contínua, não descurando a defesa dos valores de ordem social e ambiental.

Os objetivos estratégicos da Águas de Santarém de curto e médio prazo para o ano de 2016, são apresentados de seguida, onde através da otimização e gestão eficiente dos recursos, o trabalho a desenvolver pela empresa incidiu na continuação da captação de novos clientes de saneamento, através de ações de sensibilização e de fiscalização, na reabilitação da rede de água e na eficiência energética.

As oportunidades criadas pelos fundos comunitários, permitiram dotar a empresa de uma estrutura moderna, continuando o esforço para a captação de novos financiamentos comunitários por forma a garantir os níveis de qualidade e eficiência da empresa.

São eles:

Ativação de 550 novos clientes de saneamento

Reabilitação de 11,450 Km de redes de água

Redução energética das estações elevatórias de água e águas residuais de 0,54 KWh/m³.100m e 0,68 KWh/m³ .100m respetivamente

Satisfação dos clientes: resultados das respostas aos inquéritos ≥80% bom ou excelente

A concretização destes objetivos apenas é possível com o avultado investimento que a empresa realizou nos últimos anos em saneamento, com a manutenção e renovação das redes de abastecimento de água bem como a alteração das metodologias de trabalho resultantes do processo de certificação preconizado pela Águas de Santarém, devidamente acompanhado da formação e qualificação dos recursos humanos.

Alinhados aos objetivos estratégicos, os objetivos operacionais são monitorizados trimestralmente com a realização de atas de acompanhamento.

Pretende-se, assim, fornecer água de qualidade a todos os locais de consumo, reduzir ao máximo as perdas de água, alargar a cobertura da rede de saneamento e melhorar de um modo geral a qualidade dos serviços prestados.

O ano de 2016 ficou marcado, sobretudo, pela finalização, encerramento das operações e ativação de todos os novos sistemas de saneamento cofinanciados pelo Programa Operacional de Valorização do Território.

Neste âmbito, e em 2016, a Águas de Santarém ativou os novos sistemas de Abrã, Almoster, Alqueidão do Rei, Santos e Vaqueiros bem como a ampliação dos sistemas de Santarém e Tremês.

A empresa dispõe agora em pleno funcionamento, e no que concerne à recolha e tratamento de águas residuais urbanas, de 21 ETAR, 67 Estações Elevatórias e 508 km de coletores. Tratámos, em 2016, um volume de 2.880.827 m3 de águas residuais, consubstanciando um aumento de 31% relativamente ao ano anterior. Servimos mais cerca de 700 clientes, mantendo-se o enorme desafio de sensibilizar todos os clientes com rede disponível a efetuar a respetiva ligação à rede pública de saneamento.

Todos estes investimentos eram de crucial importância com vista a melhor servir as populações e preservar o meio ambiente.

Em 2016, retomou-se o enfoque na construção / reabilitação de condutas de água, com 5 km intervencionados.

O ano de 2016 foi um ano extremamente profícuo na concretização de projetos intangíveis, mas que representam uma enorme mais-valia para a empresa e para o Concelho: a conclusão e apresentação pública dos Planos Diretores de Água e Saneamento e respetivos planos de segurança e o Plano de Gestão Patrimonial de Infraestruturas promovido em articulação com o LNEC. Trata-se, pois, de instrumentos fundamentais para o planeamento estratégico da empresa, permitindo sustentar uma política de desenvolvimento de infraestruturas compatível com a evolução da ocupação do territórios e respeito pelas exigências e requisitos ambientais.

Igualmente importante a realização dos projetos de remodelação da ETAR de Santarém e da Estação Elevatória da Ribeira de Santarém, consubstanciando assim a possibilidade de lançar as respetivas empreitadas num horizonte temporal breve e que se afigure o mais adequado do ponto de vista da eventual coparticipação de fundos comunitários.

Em 2016 a Águas de Santarém também atribuiu particular e especial relevância ao controlo de perdas de água, tendo reduzido o indicador em 3 pontos percentuais, assim como à melhoria da eficiência energética. A este propósito, não obstante o aumento de 16,5% de kW consumidos nos sistemas de saneamento (devido à entrada em funcionamento de novas infraestruturas), foi possível a redução de 5,6% de consumo nos sistemas de abastecimento de água e 14,6% de consumos nos edifícios.
Trata-se de uma aposta a manter nos próximos anos para que possa a Águas de Santarém ser cada vez mais eficiente na gestão dos seus processos internos.

Ainda no contexto da melhoria da eficiência, lançou em 2016 as campanhas de substituição de contadores e recuperação de leituras. Foram substituídos 2.659 contadores (+12% do que no ano anterior e o valor mais alto de todos os anos) e efetuadas 2.841 leituras pontuais e fora do roteiro (+33% do que em 2015) com o claro objetivo de garantir uma faturação justa e equilibrada a todos os consumidores de água.

De referir que decorreram com sucesso as auditorias da Entidade Certificadora ao Sistema Integrado de Qualidade, Ambiente e Segurança, tendo a empresa conseguido evidenciar melhorias nos seus processos no que concerne à satisfação dos clientes e proteção do ambiente e segurança dos nossos colaboradores.

O serviço de abastecimento de água para consumo humano no concelho de Santarém abastece a quase totalidade da população, com elevados parâmetros de qualidade, enquanto o serviço de saneamento de águas residuais urbanas abrange 88,57% da população.

II. Estrutura de capital

A Águas de Santarém possui o capital social de 31.227.423,00 (trinta e um milhões, duzentos e vinte e sete mil e quatrocentos e vinte e três euros), integralmente subscrito e realizado por 31.227.423 ações ordinárias, com o valor nominal de 1,00 (um euro) cada.

O capital social está distribuído pelo acionista da seguinte forma:

Acionista	Capital Social	N.º ações	% Capital Social
Município de Santarém	31.227.423,00	31.227.423	100%

- A cada ação ordinária corresponde um voto.

- As ações são nominativas e encontram-se representadas por títulos de uma, dez, cem ou múltiplos de cem ações, sendo assinadas por dois administradores, podendo ambas as assinaturas ser de chancela por eles autorizada, ou por dois mandatários designados para o efeito, sendo permitida a sua concentração ou divisão.

- As ações podem revestir a forma meramente escritural, sendo as tituladas e as escriturais reciprocamente convertíveis, sendo que as despesas de conversão suportadas pelos acionistas interessados, a menos que a Assembleia delibere de forma diversa.

- A Assembleia Geral pode deliberar a emissão de ações preferenciais sem voto até ao montante representativo de 49% do capital social.

- A emissão de ações preferenciais sem voto pode efetuar-se através da conversão de ações ordinárias.

- As ações preferenciais sem voto são livremente transmissíveis.

- Os acionistas sem direito de voto não participam na Assembleia Geral, sem prejuízo de, nos termos da lei, os titulares de ações preferenciais sem voto de uma mesma emissão poderem ser representados na Assembleia por um deles.

- As ações preferenciais sem voto podem, aquando da sua emissão, ficar sujeitas a remição em data fixa ou quando a Assembleia Geral o deliberar.
- A remição de ações preferenciais sem voto é feita pelo valor nominal das ações, salvo se for prevista na sua emissão a concessão de um prémio de remição.

- O capital social da Empresa pode ser livremente alterado, respeitando-se os trâmites legais aplicáveis, através de dotações e outras entradas de capital, bem como mediante incorporação de reservas.

- As ações que sejam arrestadas, penhoradas ou apreendidas à ordem de um qualquer processo judicial podem ser amortizadas pela Empresa, pelo valor que lhes for atribuído pelo último balanço aprovado.

III. Participações Sociais e Obrigações detidas

Não existem participações sociais quer de qualquer órgão social, quer da Empresa que, direta ou indiretamente provoquem conflitos de interesse, potenciais ou atuais, entre membros de órgãos sociais e a sociedade, designadamente de despesas por si realizadas.

Os membros dos órgãos de Administração têm sempre presente que se abstêm de interferir nas decisões que envolvam os seus próprios interesses, excluindo-se destes processos quando existam.

IV. Órgãos Sociais e Comissões

A. Mesa da Assembleia Geral

A Assembleia Geral é o órgão deliberativo da empresa.

Têm o direito de estar presentes na Assembleia Geral e aí discutir e votar os acionistas que, segundo a lei e o contrato, tiverem direito a, pelo menos, um voto.

Podem ainda estar presentes na Assembleia Geral os representantes comuns de titulares de ações preferenciais sem voto e de obrigacionistas.

A mesa da Assembleia Geral é composta por um Presidente, um Secretário e um suplente, eleitos por esta de entre os detentores do capital ou outras pessoas, podendo ser reelegíveis.

A representação de detentores de capital em Assembleia Geral pode fazer-se em qualquer pessoa, sendo instrumento suficiente de representação uma carta dirigida ao Presidente da Mesa da Assembleia Geral

Os membros da Assembleia Geral não são remunerados.

Apresenta-se de seguida mapa indicativo da mesa da Assembleia Geral:

Mandato (Início - Fim)	Cargo	Nome
2016-2019	Presidente	Francisco Alberto Serrão Patrício
2016-2019	Secretário	Luís Miguel Pereira Pires Martins
2016-2019	Secretário (suplente)	Sérgio Alexandre Magalhães Tormenta

B. Administração e Supervisão

O modelo de governo adotado pela Águas de Santarém é o modelo clássico composto pela Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Fiscal Único.

O mandato dos órgãos sociais é de quatro anos mantendo-se os administradores em função até nova designação, sem prejuízo da prática dos atos de nomeação judicial, destituição e renúncia.

Os membros da Assembleia Geral, do Conselho de Administração e o Fiscal Único, consideram-se empossados logo que tenham sido eleitos pela Assembleia Geral, mantendo-se em funções até à sua efetiva substituição.

Em caso de destituição, renúncia, morte ou impedimento definitivo do membro de algum órgão, procede-se à sua substituição por nomeação de outro, a realizar no prazo de um mês contado da data em que se toma conhecimento da impossibilidade de exercício do cargo, permanecendo o substituto em funções até ao final do mandato em curso.

Em caso de impossibilidade temporária para o exercício das respetivas funções os membros impedidos podem ser substituídos enquanto durar o impedimento.

O substituto cessa funções no termo do período para o qual foi designado, salvo se, no caso de substituição temporária, o substituto regressar antes do termo do período previsto.

Nos termos do n.º 1 do artigo 11.º dos estatutos da Sociedade, o Conselho de Administração é composto por três membros, um Presidente e dois Vogais, conforme deliberação da Assembleia Geral que procede à eleição do Conselho de Administração.

O Presidente do Conselho de Administração tem voto de qualidade.

A gestão técnica, administrativa e financeira corrente da Empresa pode ser delegada em um ou mais Administradores-delegados.

Mandato	Cargo	Nome	Designação legal da atual nomeação	N.º de mandatos exercidos na sociedade	Observações
(Início - Fim)					
2016-2019	Presidente (não executivo)	Ricardo Gonçalves Ribeiro Gonçalves	Assembleia Geral	1	
2016-2019	Vogal (executivo)	Teresa Cristina Rocha Matias Ferreira	Assembleia Geral	1	
2016-2019	Vogal (não executivo)	Fernando Manuel Frazão Azinheira	Assembleia Geral	1	

O Município de Santarém é o órgão competente para realizar a avaliação de desempenho no caso dos administradores executivos.

O artigo 12.º dos estatutos da Sociedade define a remuneração dos membros do Conselho de Administração que é fixada por deliberação dos órgãos municipais competentes.

Define igualmente que o valor das remunerações dos membros do Conselho de Administração da Empresa é limitado ao valor da remuneração de vereador a tempo inteiro.

Não existe Conselho Geral e de Supervisão.

A síntese curricular de cada um dos membros dos órgãos sociais encontra-se em anexo a este relatório.

Nos termos do artigo 13.º dos estatutos da Águas de Santarém, compete ao Conselho de Administração, designadamente:

a) Gerir a empresa, praticando todos os atos e operações relativos ao objeto social, assim como implementar as orientações estratégicas definidas para a empresa;

b) Administrar o património da empresa;

c) Elaborar os planos de atividades, os orçamentos anuais e plurianuais e os relatórios trimestrais de execução orçamental;

d) Elaborar os instrumentos de gestão previsional da empresa, o relatório e contas do exercício e os demais documentos de prestação de contas que sejam da sua responsabilidade nos termos da lei, bem como apresentar propostas de aplicação de resultados;

e) Deliberar a nomeação de Administradores-delegados ou de comissão executiva e constituir mandatários ou procuradores com os poderes que julgue convenientes, incluindo os de substabelecer, em conformidade com o legalmente estabelecido;

f) Nomear cargos de direção;

g) Aprovar os regulamentos internos e diretrizes adequadas ao bom funcionamento da empresa, bem como definir a organização interna correspondente aos departamentos e serviços de apoio, incluindo a fixação das categorias do pessoal e a sua remuneração;

h) Elaborar o estatuto do pessoal;

i) Contratar, louvar ou premiar os colaboradores, rescindir os respetivos contratos e exercer sobre eles a competente ação disciplinar;

j) Fiscalizar a organização e atualização do cadastro da empresa;

k) Adquirir, alienar e onerar direitos ou bens móveis ou imóveis, salvo no que colidir com as competências da Assembleia Geral;

l) Autorizar a execução de trabalhos e obras, fixando os termos e condições a que devem obedecer;

m) Celebrar contratos de arrendamento e de fornecimentos de bens e serviços;

n) Emitir pareceres sobre assuntos que a Câmara Municipal de Santarém entenda dever submeter-lhe e mandar realizar os estudos que por esta lhe sejam confiados.

Sem prejuízo no disposto na lei, por delegação da Câmara Municipal de Santarém e do seu Presidente de Câmara, o Conselho de Administração da Águas de Santarém pode também proceder à instauração de procedimentos e de processos de execução, por dívidas resultantes do serviço público a cargo e prestado pela empresa, bem assim como ordenar a suspensão dos fornecimentos ou a retirada dos contadores de água consumida, antecedendo a instauração de tais procedimentos e processos.

Pode ainda delegar em qualquer um dos seus membros, alguma das competências, definindo em ata os limites e as condições do seu exercício.

No que concerne às reuniões do Conselho de Administração, nos termos do artigo 15.º dos estatutos da Sociedade, o Conselho de Administração fixa as datas ou a periodicidade das suas

reuniões ordinárias e reúne extraordinariamente sempre que seja convocado por iniciativa do Presidente ou da maioria dos seus membros.

Pode deliberar validamente quando estiver presente a maioria dos seus membros, sendo as respetivas deliberações tomadas por maioria dos votos dos membros presentes.

Pode deliberar socorrer-se de um secretário, a recrutar de entre os colaboradores da empresa, que o auxilie na preparação das reuniões e transcrição das atas.

De cada uma das reuniões é lavrada ata em livro próprio, a assinar pelos membros presentes à reunião, contendo um resumo de tudo o que nela tiver ocorrido, indicando, designadamente, a data e o local da reunião, os membros presentes, os assuntos apreciados, as deliberações tomadas e a forma e resultado das respetivas votações.

O Conselho de Administração da Águas de Santarém reúne ordinariamente duas vezes por mês, e no ano de 2016 não se registaram ausências.

C. Fiscalização

A Fiscalização da atividade social da Águas de Santarém compete a um Fiscal Único, que deve ser revisor oficial de contas ou sociedade de revisores oficiais de contas, o qual procede à revisão legal das contas.

A escolha do Fiscal Único é da responsabilidade da Assembleia Geral.

Sem prejuízo das competências que lhe são atribuídas pela lei comercial, compete, em especial, ao Fiscal Único, designadamente:

a) Emitir parecer prévio relativamente ao financiamento e à assunção de quaisquer obrigações financeira;

b) Emitir parecer prévio sobre a necessidade de avaliação plurianual do equilíbrio de exploração da empresa local e, sendo caso disso, proceder ao exame do plano previsional de mapas de

demonstração de fluxos de caixa líquidos atualizados na ótica do equilíbrio plurianual dos resultados;

c) Emitir parecer prévio sobre a celebração de contratos-programa com o Município de Santarém;

d) Fiscalizar a ação do Conselho de Administração;

e) Verificar a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhe servem de suporte;

f) Participar aos órgãos e entidades competentes as irregularidades, bem como os fatos que considere reveladores de graves dificuldades na prossecução do objeto da Empresa;

g) Proceder à verificação dos valores patrimoniais da Empresa ou por ela recebidos em garantia, depósito ou outro título;

h) Remeter semestralmente à Câmara Municipal informação sobre a situação económico-financeira da Empresa;

i) Pronunciar-se sobre qualquer assunto de interesse para a Empresa, a solicitação do Conselho de Administração;

j) Emitir parecer sobre os instrumentos de gestão previsional, bem como sobre o relatório do Conselho de Administração e contas do exercício;

I) Emitir a certificação legal das contas.

A síntese curricular encontra-se em anexo a este relatório.

D. Revisor Oficial de Contas (ROC)

ROC efetivo: José de Jesus Gonçalves Mendes (ROC nº 833), em representação da Rosa Lopes, Gonçalves Mendes & Associados (SROC nº 116).

ROC suplente: João Manuel Rosa Lopes (ROC n.º 1029).

A Rosa Lopes, Gonçalves Mendes & Associados presta serviços enquanto fiscal único desde o início de atividade da empresa (2008), com a remuneração anual em 2015 de 11.070,00 (onze mil e setenta euros).

V. Organização Interna

A. Estatutos e Comunicações

De acordo com a deliberação de 1 de Abril de 2009 do CPC – Conselho de Prevenção da Corrupção, respondeu-se em 7 de Maio de 2009 ao inquérito sobre avaliação da gestão dos riscos de corrupção e infrações conexas nas áreas da contratação pública e da concessão de benefícios públicos.

Decorrente da recomendação n.º 1/2009, de 1 de julho de 2009 do CPC, publicada no Diário da República n.º 140, II série, de 22 de Julho de 2009, foi elaborado o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas para o ano de 2009 com o objetivo de identificar possíveis riscos, tipificá-los e valorizá-los conforme a sua tipologia e criticidade.

A elaboração do Plano foi apenas o primeiro passo. Tornou-se necessário proceder à sua implementação e consequente monitorização para introdução das medidas corretivas essenciais à eliminação de potenciais riscos de corrupção e infrações conexas com elaboração de relatórios de monotorização realizados anualmente.

Com a atualização da estrutura orgânica da empresa e seus responsáveis tornou-se essencial a elaboração de um novo plano de corrupção e infrações conexas, que teve lugar em 2013, para produzir efeitos a partir de 2014. Seguindo as recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção, a Águas de Santarém implementou um mecanismo de monitorização trimestral, sendo que dessa monitorização resultou o relatório anual de execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

Dado que o Plano de Prevenção de Riscos e Infrações Conexas elaborado em 2014 encontrava-se implementado quase na sua plenitude e ficou ainda demonstrado que das 55 medidas criadas para os riscos identificados nenhuma se encontrava por implementar, urgia uma nova reflexão e bem assim nova revisão dos riscos e das medidas.

Tendo sempre como linha orientadora as recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção que aconselha que as entidades elaborem novos Planos de Prevenção de Riscos e

Infrações Conexas sempre que surjam novos elementos na organização de relevância identificada, ou se identifique a necessidade de uma observação mais incisiva em face da maturidade da implementação das medidas, tomou a Águas de Santarém a iniciativa, em Dezembro de 2016, de aprovar um novo Plano a ser implementado em 2017, tendo para o efeito, de acordo com a Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção de 01 de Julho de 2009, publicada no Diário da República n.º 140, II série, de 22 de Julho de 2009, e no cumprimento da Recomendação de 01 de Julho de 2015, enviado o documento para o Tribunal de Contas.

A metodologia utilizada consistiu na identificação e caracterização de eventuais riscos de corrupção e infrações conexas subjacentes à área de negócio da empresa, sendo estes escalonados em função do risco e da probabilidade de ocorrência, a considerar:

- Risco muito frequente
- Risco frequente
- Risco pouco frequente
- Risco inexistente

Para a elaboração do novo Plano, em consonância com os anteriores, foram utilizadas, basicamente, duas técnicas, pesquisa documental e consulta, envolvimento e participação dos vários departamentos da Águas de Santarém.

Quanto à pesquisa documental, foram consultados e seguidos os seguintes documentos oficiais:

- "Recomendação" do Conselho de Prevenção da Corrupção;
- "Guião de 2015 para a elaboração de Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas" do Conselho de Prevenção da Corrupção;
- Contributos dos vários departamentos da Empresa Águas de Santarém.

Quanto à segunda técnica, considerando que a Gestão do Risco é uma responsabilidade de todos os trabalhadores da Empresa independentemente das suas funções, foram contactados todos os serviços, através dos seus responsáveis, no sentido de identificarem as suas principais atividades e riscos associados, de forma a obter um relatório tão exaustivo e completo quanto possível.

Para o efeito, além da divulgação da documentação adequada, e da distribuição de uma matriz para registo da informação, sempre que solicitado, ocorreram reuniões de trabalho parcelares.

Contudo, e tal como é considerado pelo Conselho de Prevenção da Corrupção, a elaboração do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas é assumida pela própria empresa, Águas de Santarém, sabendo esta que só os responsáveis pelas diversas unidades orgânicas são conhecedores da situação concreta relativa à atividade que cada um deles desenvolve.

O presente relatório será, como os anteriores foram, publicitados pelos meios internos com vista a dar a conhecer a todos os colaboradores o trabalho desenvolvido e no sítio da Internet da Água de Santarém, onde o cidadão comum poderá consultar e escrutinar os resultados.

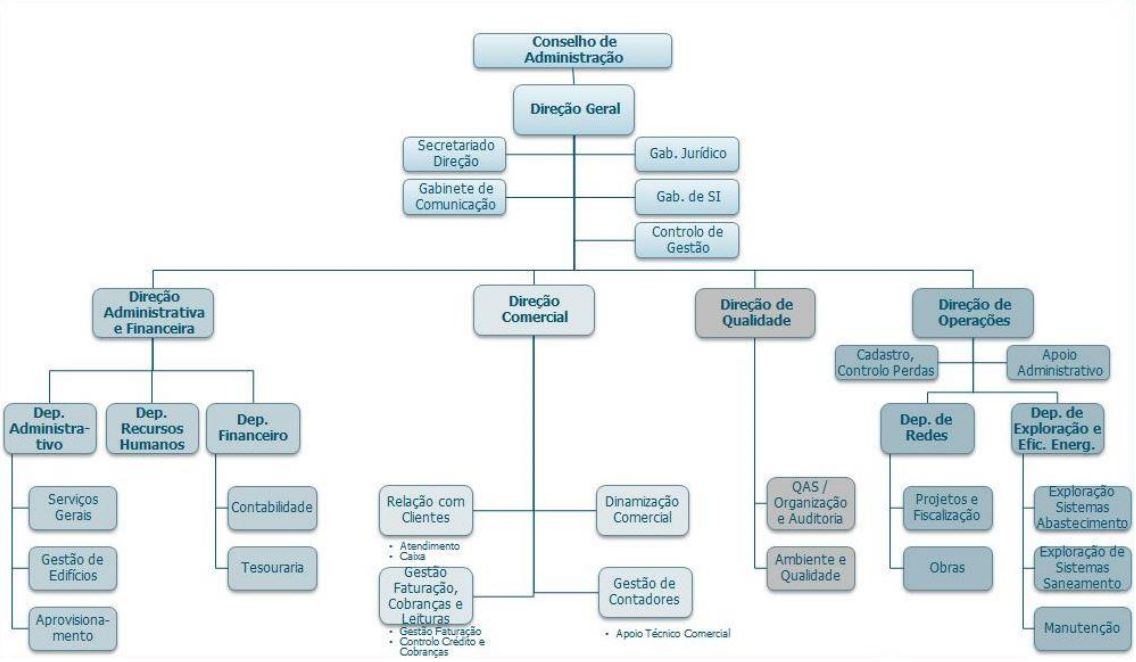
Relativamente ao ano de 2016, foi efetuada a monitorização do plano onde para cada unidade orgânica foram considerados os seguintes pontos:

- Riscos identificados
- Frequência do risco
- Medidas propostas
- Responsável pela medida
- Fase de execução
- Metodologia/mecanismos de execução e controlo

Concluídas as auditorias trimestrais, foi efetivado o relatório de execução anual, respeitando as recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção, e respetivo envio ao Tribunal de Contas.

B. Controlo interno e gestão de riscos

A Águas de Santarém é uma empresa com uma estrutura organizada, conforme se pode aferir através do seu organograma:



Em Dezembro de 2016 a Águas de Santarém tinha nos seus quadros 122 colaboradores, dos quais 1 era estagiário. A empresa tem procurado dotar o quadro de pessoal com colaboradores qualificados, que permitam continuamente melhorar a sua eficiência interna de funcionamento, bem como aumentar a qualidade do serviço prestado aos clientes. Aposta ainda na qualificação desses mesmos colaboradores através do estímulo à participação em ações de formação.

A gestão da Águas de Santarém está atribuída por delegação a um administrador executivo que reporta ao Conselho de Administração.

A Empresa dispõe de um conjunto de órgãos de staff, para poio à gestão e cada uma da suas unidade orgânicas assim alinhadas:

Administradora Executiva

- Gestão executiva da empresa através da coordenação e supervisão da atividade da empresa e da atuação das suas unidades orgânicas;

- Assegurar o cumprimento das deliberações do Conselho de Administração;

- Definir linhas de orientação estratégica e propor a aprovação do CA;

- Assegurar o alinhamento da empresa com a sua missão, visão, valores, politica QAS e objetivos;

- Coordenação da elaboração do plano de atividades e orçamento da empresa;

- Acompanhar e controlar o grau de execução dos planos de atividade;
- Tomada de decisão no âmbito das suas competências e definição de propostas de atuação a submeter ao CA;

- Zelar pelo cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares que regem a atividade da empresa;

- Garantir a correta, adequada e atempada prestação de informação a entidades externas, bem como representar a Águas de Santarém perante estas entidades;

- Prestar informação corrente e contínua ao CA sobre a execução do plano de atividades e a situação financeira da empresa e o desempenho do sistema de gestão integrado;

- Proceder à autorização de despesas, pagamentos, investimentos e financiamentos de acordo com os níveis de competência definidos;

- Visar os fechos periódicos de contas e submetê-los à aprovação do CA;

- Assegurar a sustentabilidade económica e financeira da empresa;

- Coordenar e apoiar a elaboração dos relatórios de atividade, Relatório e Contas e orçamento da empresa e submete à aprovação do CA;

- Preparação da agenda e participação nas reuniões do CA;

- Define a missão, visão, valores, política QAS;

- Define os objetivos em colaboração com os líderes de processo / subprocesso;

- Responsável pela revisão do sistema SGQAS

Secretariado de Direção

- Apoio administrativo à Administradora Executiva;

-·Preparação e marcação de reuniões da Administradora Executiva e Administração;

-·Preparação das reuniões do Conselho de Administração;

-·Gestão da agenda da Administradora Executiva;

-·Manuseamento de informação confidencial;

-·Controlo da correspondência destinada à Administradora Executiva e Administração e atualização no Sistema de Gestão Documental;

-·Controlo das chamadas telefónicas destinadas à Direção Geral e Administração;

-·Elaboração do Registo de Assiduidade dos Diretores;

-·Confirmação de Faturas (na aplicação informática ERP);

-·Gestão e organização da documentação do arquivo da Administradora Executiva e Administração;

-·Atendimento de chamadas telefónicas destinadas à Administradora Executiva/ Administração e efetivação de chamadas solicitadas;

-·Redação de cartas, ofícios, relatórios e outros documentos solicitados pela Administradora Executiva e Administração;

- Outras atividades de natureza administrativa de apoio à Administradora Executiva e Administração;

-·Cumprir o estabelecido no Manual de Gestão Integrado, política e documentação do sistema;

-·Cumprir as normas internas de SST e boas práticas ambientais;

-·Contribuir para a melhoria contínua do sistema de gestão integrado

Gabinete Jurídico

-·Assessoria jurídica à Empresa Águas de Santarém, nomeadamente ao Conselho de Administração e à Administradora Executiva, assim como a todos os serviços nos assuntos de natureza jurídica;

-·Concretização de estudos, pareceres e procedimentos jurídicos, numa ótica transversal a toda a Empresa;

-·Elaboração de contratos de empreitadas, de locação ou aquisição de bens móveis e de aquisição de serviços e sua submissão ao Tribunal de Contas para fiscalização prévia;

-·Apoio e acompanhamento na preparação dos procedimentos de concurso público e ajuste direto, através de:

·Apoio na elaboração de Cadernos de Encargos e outras peças concursais,

·Participação como júri,

·Resposta a esclarecimentos solicitados,

·Análise de propostas,

·Elaboração de relatórios preliminar e final,

·Análise e resposta a reclamações de concorrentes

-·Representação jurídica da empresa junto de terceiros;

-·Prestação de esclarecimentos referentes a reclamações de consumidores e/ou solicitações por parte do ERSAR ou outras entidades;

-·Acompanhamento de dívidas de clientes/processos de injunção;

-·Acompanhamento da situação patrimonial da empresa;

-·Participação nas reuniões do Conselho de Administração;

-·Cumprir o estabelecido no Manual de Gestão Integrado, política e documentação do sistema;

-·Cumprir as normas internas de SST e boas práticas ambientais;

-·Contribuir para a melhoria contínua do sistema de gestão integrado;

-·Tratamento das não conformidades, ações corretivas e preventivas

Gabinete de Comunicação

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

-·Promoção e gestão das ações de divulgação (conferências de imprensa, anúncios, iniciativas socioculturais, eventos, filmes institucionais);

-·Definição e desenvolvimento das ações de comunicação externa;

-·Definição e desenvolvimento das ações de comunicação interna;

-·Gestão do Site da empresa;

-·Divulgação de informação de problemas no abastecimento de água;

-·Acompanhamento de programas de visitas de estudo e estágios profissionais;

-·Contactos com entidades para parcerias/colaborações de iniciativas de comunicação;

-·Promoção, implementação e gestão de ações de sensibilização ambiental (por exemplo com escolas/ agrupamentos escolares, formações para adultos, etc.);

-·Gestão da imagem da empresa (nomeadamente na renovação dos espaços utilizados pelos clientes, imagem dos colaboradores do atendimento, fardamento, adaptação dos impressos e documentos dirigidos aos clientes, etc.);

-·Avaliação da perceção da empresa por parte da população do concelho de Santarém (através de notícias, reclamações, sugestões, inquéritos) e sugestão de medidas de melhoria;

-·Cumprir o estabelecido no Manual de Gestão Integrado, política e documentação do sistema;

-·Cumprir as normas internas de SST e boas práticas ambientais;

-·Contribuir para a melhoria contínua do sistema de gestão integrado;

-·Tratamento das não conformidades, ações corretivas e preventivas.

Gabinete Sistemas de Informação

-·Gestão de projetos informáticos;

-·Colaboração na elaboração de cadernos de encargos e análise das propostas dos concorrentes em articulação com o responsável da Área de Aprovisionamento;

-·Resolução de problemas informáticos e respetiva documentação;

-·Gestão da equipa;

-·Elaboração de relatório mensal das atividades;

-·Gestão e Manutenção de Hardware e Software;

-·Gestão de utilizadores dos sistemas de informação;

-·Acompanhamento de manutenções efetuadas por entidades externas;

-·Apoio no desenvolvimento de soluções aplicacionais de apoio aos colaboradores;

-·Assegurar o apoio aos utilizadores dos sistemas de informação;

-·Formação aos utilizadores na vertente de utilização das aplicações informáticas
-·Controlo e gestão da segurança dos sistemas de informação, nomeadamente a confidencialidade, integridade, autenticidade e disponibilidade da informação organizacional, definindo as políticas de segurança adequadas;

-·Gestão de consumíveis dos equipamentos informáticos;

-·Gestão de telecomunicações da empresa, ao nível dos equipamentos e contrato de comunicações;

-·Definição e gestão do plano de recuperação dos sistemas de informação (Disaster Recovery);

-·Assegurar a aplicação e cumprimentos dos procedimentos e propor melhorias;

-·Cumprir o estabelecido no Manual de Gestão Integrado, política e documentação do sistema;

-·Cumprir as normas internas de SST e boas práticas ambientais;

-·Contribuir para a melhoria contínua do sistema de gestão integrado;

-·Tratamento das não conformidades, ações corretivas e preventivas.

Controlo de Gestão

-·Elaboração e Análise de Mapas com informação de gestão;

-·Definição de indicadores de controlo da atividade e da performance da empresa;

-·Elaboração e monitorização de indicadores de gestão da atividade geral empresa;

-·Controlo entre o plano e o orçamento, assim como entre a estratégia e os indicadores;

-·Reporte de mapas com informação financeira, operacional e comercial;

-·Supervisão da informação financeira e operacional, de modo a garantir a sua exatidão e coerência;

-·Monitorização do controlo interno de gestão e do desempenho do SGQAS, apoiando os dirigentes das diversas áreas da empresa;

-·Controlo da utilização eficiente dos recursos;

-·Controlo do cumprimento das leis, regulamentos, normas e contratos;

-·Identificação de riscos e desenvolvimento de estratégias e procedimentos para os minimizar;

-·Gestão das ferramentas informáticas de suporte ao tratamento e análise de informação de gestão;

·Cumprir o estabelecido no Manual de Gestão Integrado, política e documentação do sistema;

-·Cumprir as normas internas de SST e boas práticas ambientais;

-·Contribuir para a melhoria contínua do sistema de gestão integrado;

-·Tratamento das não conformidades, ações corretivas e preventivas.

Direção Administrativa e Financeira

-·Coordenação e controlo de toda a atividade financeira e administrativa da empresa;

-·Controlo da elaboração, correção e aprovação dos documentos e relatórios de natureza contabilística e financeira, de acordo com o regime legal em vigor;

-·Elaboração e discussão junto da Administradora Executiva/Administração dos relatórios de atividade da Direção Administrativa e Financeira, nomeadamente apoio e elaboração do Relatório e Contas da Empresa;

-·Controlo e garantia do cumprimento das responsabilidades legais e fiscais no mais estrito cumprimento da lei;

-·Coordenação da elaboração dos estudos e pareceres técnicos de natureza económico-financeira;

-·Controlo e garantia do atempado e correto fecho periódico de contas assegurando que estas espelham a realidade da empresa;

-·Controlo da elaboração do orçamento global da empresa garantindo a articulação com cada uma das unidades orgânicas, assim como elaboração dos planos de pagamentos semanais e orçamentos de tesouraria mensais;

-·Análise, discussão e submissão a aprovação da Administradora Executiva/Conselho de Administração de propostas de investimentos e financiamentos;

-·Controlo da gestão de tesouraria e proposta de investimentos e financiamentos;

-·Gestão da relação com bancos e entidades financeiras, assim como da relação e comunicação com o TOC, ROC e auditores;

-·Análise, discussão e submissão a aprovação da Administradora Executiva/Conselho de Administração de propostas de alteração do plano de contas geral e analítica;

-·Coordenação e controlo das áreas de Recursos Humanos, Serviços Gerais, gestão do espaço e Património;

-·Assegurar a aplicação e cumprimentos dos procedimentos de aprovisionamento e propor melhorias;

-·Responsável pelos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho;

-·Cumprir o estabelecido no Manual de Gestão Integrado, política e documentação do sistema;

-·Cumprir as normas internas de SST e boas práticas ambientais;

-·Contribuir para a melhoria contínua do sistema de gestão integrado;

-·Tratamento das não conformidades, ações corretivas e preventivas.

Direção Comercial

-·Gestão da Direção, nomeadamente coordenar e controlar as áreas de Gestão Faturação e Cobranças, Gestão Contadores, Leituras e Gestão de Clientes e Dinamização Comercial;

-·Controlo do rigor das atividades de leitura, atendimento, faturação e cobrança;

-·Elaboração de relatório mensal da Direção;

-·Aprovação de acordos de pagamentos e prestações em casos especiais;

-·Análise e decisão de aceitação ou rescisão de contratos em casos especiais;

-·Elaboração do orçamento da Direção e colaboração na elaboração do Orçamento da empresa;

-·Elaboração e controlo orçamental da Direção;

-·Gestão do encontro de contas com a Câmara Municipal de Santarém;

-·Gestão do ciclo comercial;

-·Gestão da relação com o cliente e desenvolvimento e propostas de medidas para a otimização dos processos da relação com o cliente;

-·Gere o processo de reclamações de clientes, em colaboração com GQAS;

-·Responsável pela elaboração e análise de inquéritos a clientes;

-·Análise de respostas das entidades orgânicas a reclamações de clientes e outras entidades de caráter comercial;

-·Controlo da aplicação de gestão comercial e cumprimento dos procedimentos comerciais e proposta de melhorias;

-·Análise e decisão sobre cortes de abastecimento e novas ligações;

-·Cumprir o estabelecido no Manual de Gestão Integrado, política e documentação do sistema;

-·Cumprir as normas internas de SST e boas práticas ambientais;

-·Contribuir para a melhoria contínua do sistema de gestão integrado;

-·Tratamento das não conformidades, ações corretivas e preventivas.

Direção da Qualidade

-·Desenvolvimento e acompanhamento do programa de controlo de qualidade, ambiente e segurança e saúde no trabalho da empresa;

-·Elaboração e controlo orçamental da Direção;

-·Implementação e gestão de sistemas de qualidade ambiente e segurança e saúde no trabalho na empresa e obtenção de certificados nacionais e internacionais de qualidade e segurança e saúde no trabalho;

-·Supervisão da uniformização e modernização dos processos internos;

-·Definir a estrutura documental e de informação de suporte à atividade da empresa;

-·Garantir a atualização de toda a base documental de suporte às normas e procedimentos da empresa;

-·Assegurar a aplicação e cumprimento das disposições regulamentares, normativas e procedimentais da empresa;

-·Controlo e garantia que os processos que se desenvolvem satisfazem os standards estabelecidos pela estratégia da empresa;

-·Aprovar planos de auditoria interna e analisar resultados;

-·Sensibilização de todos os funcionários da empresa para a importância que implica a aplicação de programas de qualidade;
-·Coordenação das equipas de controlo de qualidade ambiente e segurança e saúde no trabalho;

-·Gestão da relação funcional com os responsáveis de Direção/Departamentos encarregues da qualidade ambiente e segurança e saúde no trabalho do seu serviço;

-·Controlo da aplicação e cumprimento dos procedimentos e proposta de melhorias;

-·Elaboração de relatórios de atividade da direção;

-·Cumprir o estabelecido no Manual de Gestão Integrado, política e documentação do sistema;

-·Cumprir as normas internas de SST e boas práticas ambientais;

-·Contribuir para a melhoria contínua do sistema de gestão integrado;

-·Tratamento das não conformidades, ações corretivas e preventivas

Direção de Operações

-·Orçamentação e controlo orçamental da Direção;

-·Definição e execução de planos de atividade, assegurando os respetivos relatórios de progresso;

-·Elaboração de relatórios de atividade da direção;

-·Coordenação das atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas afetas à Direção de Operações;

-·Coordenação do planeamento, conceção e desenvolvimento de projetos no contexto das redes de abastecimento de água, saneamento e pluviais;

-·Definição e manutenção do plano Diretor de desenvolvimento das redes;

-·Gestão de todas as infraestruturas técnicas da Águas de Santarém;

-·Garantir a qualidade da água e dos afluentes;

-·Coordenação da definição e implementação do plano de prevenção de perdas de água;

-·Gestão e controlo do SIG/Cadastro da rede de águas, saneamento e pluviais;

-·Garantir o relacionamento com entidades externas no âmbito da gestão das redes de abastecimento de água, saneamento e pluviais;

-·Análise e resposta a reclamações de caráter operacional de clientes e outras entidades;

-·Controlo da aplicação e cumprimento dos procedimentos e proposta de melhorias;

-·Execução das deliberações e decisões do Conselho de Administração/Administradora Executiva, de natureza operacional;

·Coordenação da resposta a reclamações endereçadas à direção;

-·Assegurar a articulação com as outras direções;

-·Cumprir o estabelecido no Manual de Gestão Integrado, política e documentação do sistema;

-·Cumprir e "fazer" cumprir as normas internas de SST e boas práticas ambientais;

·Contribuir para a melhoria contínua do sistema de gestão integrado;

-·Tratamento das não conformidades, ações corretivas e preventivas.

Para além das direções, departamentos e sectores perfeitamente identificados e delineadas as competências de cada um deles, existe uma política de segregação de funções não só no plano do controle da despesa que está afeta aos membros do Conselho de Administração ou nos diretores por subdelegação de competências. A existir noutros somente quando a Administração considerar relevante e, consoante as situações que se venham a demonstrar ser passíveis de alterações.
A avaliação de riscos e sua minimização é feita através da manutenção e incremento de processos administrativos/funcionamento integrados com *workflows* automáticos que permitem aferir a eficácia do sistema de controlo interno. A utilização de gestão documental e a adoção de um *software* de gestão integrado demonstram a preocupação sobre o controlo da atividade e onde existem diferentes níveis de aprovação, procurando-se assim manter o nível de risco num patamar residual.

Decorrente também da certificação existem auditorias internas onde são identificadas as eventuais não conformidades e ações corretivas e preventivas a desenvolver.

No contexto da adequabilidade e da qualidade da informação divulgada, a qual é processada através de sistemas de informação, é garantida através dos controlos implementados sendo uma análise semanal, mensal, trimestral e anual, por via da elaboração de relatórios de atividade onde se decompõem e explicam os desvios verificados entre os valores orçados e os realizados, das auditorias externas efetuadas às demonstrações financeiras e o acompanhamento trimestral que é prestado pelo Fiscal Único. A informação que carece de envio para o exterior é feita numa dinâmica de cumprimento das ações a que a empresa se encontra obrigada, e em cumprimento da legislação aplicável.

Possui ainda um manual interno de compras onde se pretende que os procedimentos pré-contratuais promovam a apresentação e escolha das propostas mais vantajosas num quadro de concorrência de mercado, seja da perspetiva do preço, seja da perspetiva da relação entre este aspeto e a qualidade e adequação técnica das obras, bens ou serviços objeto dos contratos a celebrar, com vista à satisfação das necessidades da empresa.

C. Regulamentos e Códigos

Regulamento interno de contratação

A Águas de Santarém é uma entidade adjudicante à luz do artigo 2.º, n.º 2, do Código dos Contratos Públicos, integrando-se por essa via no âmbito subjetivo de aplicação da Parte II deste diploma.

Contudo, o artigo 12.º estende o âmbito de aplicação das regras específicas sobre contratação nos chamados "sectores especiais" aos organismos de direito público. Resulta claro por esta via que a Águas de Santarém, desde logo quando atua no âmbito da gestão e exploração do sistema público municipal de abastecimento de agua, esta sujeita ao regime de contratação publica mais flexível que o Código dos Contratos Públicos, transpondo a Diretiva n.º 2004/17/CE, relativa a coordenação dos processos de adjudicação de contratos nos sectores especiais, manda aplicar as entidades adjudicantes que atuam nestes sectores, desde que os contratos em causa "digam direta e principalmente respeito" às atividades desenvolvidas nesses sectores.

Por outro lado, as entidades adjudicantes que explorem unicamente sistemas municipais, intermunicipais ou multimunicipais de saneamento de águas residuais estão submetidas ao regime geral da parte II do Código dos Contratos Públicos. Todavia, as entidades adjudicantes, como a Águas de Santarém, cujo objeto social inclua, ao mesmo tempo, a atividade de abastecimento de água e de tratamento e rejeição de efluentes aplica-se, no âmbito da contratação que diga direta e principalmente a essas atividades, o regime dos "sectores da água, da energia, dos transportes e dos serviços postais" (também designados sectores especiais).

De acordo com o objeto social da empresa, esta atua exclusivamente no âmbito da gestão e exploração dos sistemas públicos de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais. Significa isto que toda a atividade da empresa se desenvolve no âmbito dos sectores especiais já que a gestão do sistema público de abastecimento de água se integra na previsão da alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º do Código dos Contratos Públicos, e a gestão do sistema

público de tratamento de águas residuais, porque desenvolvida por uma entidade que atua no sector da água, beneficia do mesmo regime por força do disposto na alínea b) do n.º 3 do artigo 11.º do mesmo Código.

Em face do exposto, a atividade contratual da Águas de Santarém apenas está sujeita à Parte II do CCP relativamente aos seguintes contratos:

(i) Empreitada de obras públicas cujo valor seja igual ou superior a €5.000.000;
(ii) Concessão de obras públicas;
(iii) Concessão de serviços públicos;
(iv) Locação ou aquisição de bens móveis cujo valor seja igual ou superior a €400.000;
(v) Aquisição de serviços cujo valor seja igual ou superior a €400.000.

Todavia, as instâncias comunitárias vêm sustentando o entendimento de que, mesmo abaixo dos limiares de valor a partir dos quais se aplicam as regras das diretivas da contratação pública, a "liberdade" quanto a procedimentos de contratação não é total, impondo-se às entidades adjudicantes ponderar a intensidade com que, em cada caso concreto, se projetam os princípios gerais da contratação pública, em particular o princípio da concorrência e, em especial, se os contratos em causa são suscetíveis de despertar o interesse concorrencial de entidades sediadas noutros Estados-Membros. Mais concretamente, entendem tais instâncias que a referida ponderação deve ser sustentada numa avaliação das circunstâncias particulares do caso, como sejam o objeto do contrato, o seu valor, as particularidades do sector em questão (v.g., dimensão e estrutura do mercado, das práticas comerciais) e também da localização geográfica do lugar de execução.

É com vista a dar cumprimento a estas orientações comunitárias que o Conselho de Administração da Águas de Santarém aprovou o presente Regulamento Interno de Contratação, que estabelece a disciplina aplicável à escolha e tramitação dos procedimentos pré-contratuais lançados pela empresa para a celebração de contratos de empreitadas de obras públicas e de locação e aquisição de bens móveis e serviços não abrangidos pelas diretivas "contratos públicos" e subtraídos ao âmbito de aplicação da Parte II do Código dos Contratos Públicos.

O Regulamento de Contratação Interna, encontra-se disponível no *software* "Portal do Colaborador".

Código de Ética

A Águas de Santarém preconiza a prossecução dos seus objetivos no cumprimento de elevados padrões de conduta ética, baseados nos conceitos de responsabilidade social e desenvolvimento sustentável.

O Código de Ética constitui um instrumento corporativo onde se encontram sistematizados e descritos os valores e princípios que orientam a conduta pessoal e profissional dos colaboradores da Empresa das Águas de Santarém.

Este documento vem expressar o compromisso da administração com uma conduta ética nos seus relacionamentos internos e externos, sendo aplicável a todos os colaboradores da empresa, independentemente da sua função ou posição hierárquica.

O código de Ética da Águas de Santarém tem por objetivo enquadrar a visão, missão e os valores da empresa num conjunto de referências e linhas de orientação que deverão mobilizar os comportamentos e atitudes de todos os colaboradores nas suas atividades diárias.

O Código de Ética da Empresa das Águas de Santarém tem como foco:

- Cimentar junto de todos os dirigentes, chefias e demais responsáveis e colaboradores as regras de conduta que todos devem seguir e adotar nas suas relações recíprocas e nas que, em nome da empresa, estabelecem com as entidades externas da empresa;

- Promover na empresa a existência e a partilha de valores e normas de conduta comuns e que permitam mais adequadamente cumprir a missão da empresa;

- Expandir e consolidar as relações de confiança entre a empresa e seus parceiros;

- Clarificar sobre a subjetividade das interpretações pessoais nos princípios morais e éticos.

As referências e linhas de orientação constantes do Código de Ética visam garantir elevadas práticas de condutas profissionais e relacionais e de afirmação dos valores da cultura da empresa.

As especificidades e desafios inerentes à gestão da atividade da Empresa das Águas de Santarém, assim como as diferentes relações da empresa quer com os clientes quer com parceiros e fornecedores, fundamentam a formalização dos princípios éticos que devem ser

observados e adotados por todos os colaboradores como modelo comportamental para a execução das suas atividades profissionais.

O presente Código de Ética contém os valores e princípios que alavancam a cultura empresarial da Empresa das Águas de Santarém, promovendo a construção de comportamentos e consciências éticas comuns dos seus colaboradores.

O Código de Ética, encontra-se disponível no *software* "Portal do Colaborador".

Política de Segurança da Informação

A Política de segurança da informação, na Empresa Águas de Santarém, aplica-se a todos os colaboradores, prestadores de serviços, sistemas e serviços, incluindo trabalhos executados externamente ou por terceiros, que utilizem o ambiente de processamento da Empresa, ou acesso a informações pertencentes à Empresa. Todo e qualquer utilizador de recursos informáticos da Empresa tem a responsabilidade de proteger a segurança e a integridade das informações e dos equipamentos de informática.

Regulamento de Visitas e Prestações de serviços

O presente regulamento foi elaborado na procura permanente da melhoria do desempenho das atividades, produtos e serviços que preconiza e na satisfação dos seus clientes e restantes partes interessadas.

Este documento é um complemento à identificação e avaliação dos aspetos ambientais e à identificação de perigos, avaliação de riscos e estabelecimento de medidas de prevenção e proteção. Pretende também divulgar algumas orientações no âmbito da proteção do ambiente e alertar para a necessidade de cumprimento das instruções de segurança, em articulação com a sinalética existente nas instalações, e dar conhecimento dos equipamentos de proteção individual de uso obrigatório/permanente/ou temporário/recomendado.

Aplica-se aos visitantes e aos prestadores de serviços que efetuem trabalhos dentro das instalações da Águas de Santarém ou em seu nome, pelo que é necessário que partilhem os mesmos princípios pelos quais esta se rege.

A admissão de prestadores de serviços ou dos visitantes está previamente sujeita a autorização.

Os prestadores de serviços devem ter conhecimento deste documento, dar a conhecê-lo aos seus subcontratados (se existirem) e garantir o cumprimento de todos os regulamentos internos das instalações onde se realizam os trabalhos, bem como de toda a legislação aplicável aos trabalhos a serem desenvolvidos. Estes são obrigados a manter atualizado o respetivo seguro dos seus colaboradores contra acidentes de trabalho, bem como garantir que todos os elementos envolvidos estejam abrangidos pelo mesmo.

Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho

Esta política foi desenvolvida tendo em conta as atividades desenvolvidas e os objetivos da Águas de Santarém.

A sua atuação vai no sentido de prestar um serviço público de qualidade, orientado por princípios de eficácia de gestão, tendo em conta, a melhoria contínua e a defesa dos valores de ordem social e ambiental, num quadro de sustentabilidade económica, financeira e técnica.

A política da qualidade, ambiente, segurança e saúde do trabalho e evidencia o comprometimento da empresa Águas de Santarém na implementação do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança, de acordo com as normas NP ISO 9001:2008; NP ISSO 14001:2012 e OHSAS 18001:2007.

Medidas de Autoproteção Sede, Direção Operacional, St.ª Catarina e ETAR Santarém

O Plano de Segurança contém os registos de segurança, Plano de Prevenção, Procedimentos em caso de emergência e Instruções de Segurança, garantindo as instruções adequadas para assegurar a operacionalidade das instalações limitando quaisquer acidentes e garantindo a evacuação dos utilizadores do estabelecimento perante vários cenários de acidente.

Por se tratar de um documento dinâmico será revisto e actualizado sempre que houver alterações nos recursos humanos, instalações ou materiais afetos ao estabelecimento. O plano é de aplicação obrigatória a todos os locais e funções, independentemente dos seus sectores, sendo as chefias responsáveis por garantir todos os procedimentos em todos os níveis da organização.

O Plano de Segurança é promulgado pela Administração sendo colocado em prática após aprovação pela Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC).

Manual do colaborador

O manual em questão visa fornecer uma imagem o mais aproximada possível da empresa, e deverá ser encarado como um "guia" do funcionamento da Águas de Santarém.

Manual de Gestão de Resíduos

O objetivo do presente documento visa definir a metodologia a utilizar na organização para a recolha e envio para destino final adequado dos resíduos produzidos pela Águas de Santarém, de modo a garantir o controlo de todo o processo, minimizando os efeitos negativos no ambiente.

Manual de Avaliação de Desempenho

O manual em questão define os princípios, regras e metodologias a observar na Águas de Santarém conducentes ao processo de avaliação do desempenho dos colaboradores, com definição de objetivos estratégicos e pessoais e com avaliação das componentes comportamentais. São igualmente definidas as competências/responsabilidades dos vários intervenientes no processo.

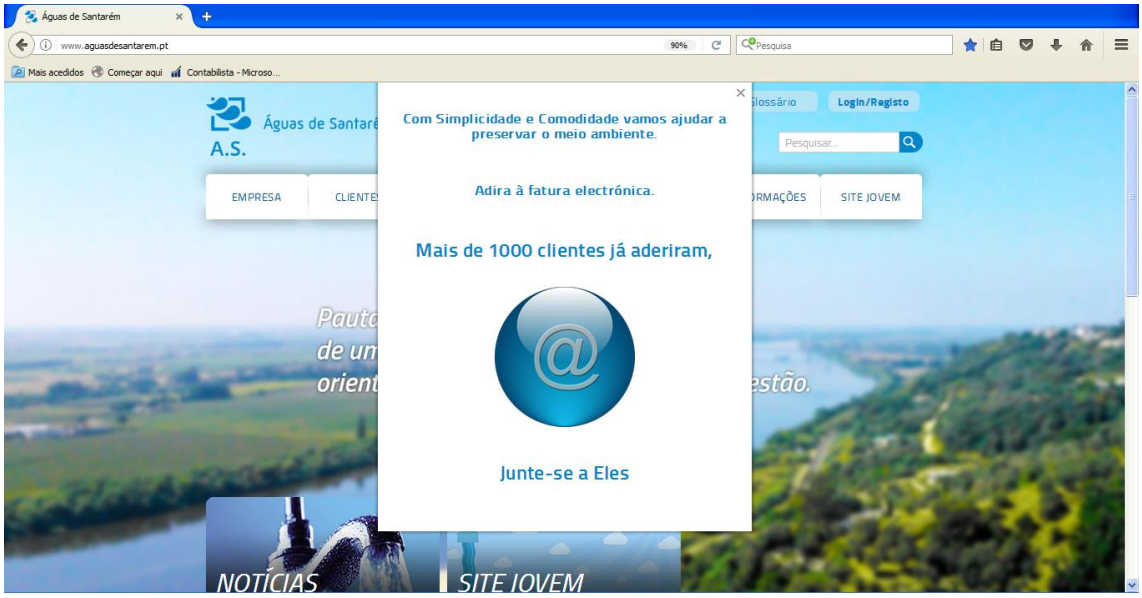
D. Sítio de Internet

Endereço do link do sítio da Internet da Águas de Santarém:

http://www.aguasdesantarem.pt/

A Águas de Santarém continua a promover o sítio da internet como um espaço de referência para comunicar com os seus clientes, procurando também ser apelativo para os restantes visitantes.

Constitui preocupação da empresa manter o site atualizado com os requisitos legais, informação de caráter diverso e especialmente com informação e serviços que vão ao encontro das necessárias respostas ao cliente, tais como FAQS. Atalho direto para facilitação de adesão à fatura eletrónica (pop-up na home page).



O sítio da Internet procura transmitir uma imagem "*clean*" e ser de consulta intuitiva, e prática.

O sítio da Internet encontra-se estruturado da seguinte forma:

Empresa:

- Missão e Visão;
- Organograma;
- Atividade empresarial;
- Prevenção contra corrupção;
- Dividas a Fornecedores;

Clientes:

- Regulamento;
- Comunicação com a Empresa
- Contratualização;
- Tarifário;
- Nova Fatura – explicação;
- Inquéritos;

Qualidade:

- Abastecimento de Água;
- Política de QASST

Onde Estamos:

- Abastecimento de Água;
- Saneamento

Fornecedores:

- Registo;
- Atualização;
- Documentos;

Informações:

- Notícias;
- Agenda;
- Publicações;
- Newsletter;

Site Jovem

Indicação dos endereços e divulgação da informação disponibilizada, designadamente:

a) Sede e demais elementos mencionados no artigo 171.º do CSC; - http://www.aguasdesantarem.pt
b) Os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões;
http://aguasdesantarem.pt/index.php/clientes/regulamentos

c) Identificação dos titulares dos órgãos sociais e outros órgãos estatutários;
http://aguasdesantarem.pt/index.php/empresa/atividade-empresarial

d) Documentos de prestação de contas anuais e caso aplicável, as semestrais;
http://aguasdesantarem.pt/index.php/empresa/atividade-empresarial

VI. Remunerações

A. Competência para a Determinação

As remunerações dos membros do Conselho de Administração são estabelecidas pelo Município de Santarém, cujos montantes se encontram definidos de acordo com a Ata n.º 85, de 05 de Novembro de 2012, Ata n.º 91, de 21 de Janeiro de 2013 e Contrato de Gestão assinado entre

o Município de Santarém e a Administradora executiva, em 23 de Abril de 2013, os quais não foram atualizados desde essa data.

B. Estrutura das Remunerações

Os elementos da Mesa da Assembleia Geral não auferem senhas de presença.

Os elementos do Conselho de Administração não auferem um vencimento mensal com exceção do Administrador Executivo. O elemento executivo obtém uma remuneração base (14 meses) e despesas de representação (12 meses), acrescendo o subsídio de refeição por cada dia trabalhado. Quanto aos elementos não executivos, auferem uma senha de presença por cada reunião, com exceção do Presidente do Conselho de Administração que não aufere qualquer valor.

A remuneração dos membros do Conselho de Administração da Empresa é fixada por deliberação dos órgãos municipais competentes, sendo limitado ao valor da remuneração de vereador a tempo inteiro.

Não existem remunerações variáveis.

Nome	Situação na empresa	Remuneração líquida auferida	Período de responsabilidade
Ricardo Gonçalves Ribeiro Gonçalves	Presidente CA	0,00	Janeiro a Dezembro 2016
Teresa Cristina Rocha Matias Ferreira	Vogal CA	28.308,46	Janeiro a Dezembro 2016
Fernando Manuel Frazão Azinheira	Vogal CA	1.602,72	Janeiro a Dezembro 2016

O Presidente do Conselho de Administração é simultaneamente o Presidente da Câmara Municipal de Santarém.

	Presidente	Vogal não Executivo	Vogal Executivo
Mandato	Ricardo Gonçalves	Fernando Azinheira	Teresa Ferreira
Adaptado ao EGP (Sim/Não)	Sim	Sim	Sim
Remuneração Total (1.+2.+3.+4.)	**0**	**1.603**	**47.257**
Entidade pagadora (origem/Destino)			
1.1.Remuneração Anual	-	-	34.819
1.2.Despesas de Representação (Anual)	-	-	6.964
1.3.Senha de presença (Valor Anual)	-	1.603	0
1.4.Redução decorrente da Lei			-1.256
1.5.Pagamento dos subsídios de férias e natal		-	5.803
1. Remuneração Anual Efetiva Líquida (1.1+1.2.+1.3-1.4-1.5)		1.603	46.330
2. Remuneração variável	-	-	-
3.Isenção de Horário de Trabalho (IHT)	-	-	-
4.Outras (identificar)	-	-	-
Subsídio de refeição	-	-	927
Encargos com benefícios sociais			
Regime de Proteção Social (CGA/ADSE/Seg.Social/)			5.096
IRS			13.852
Acumulação de Funções de Gestão (S/N)			
Entidade (identificar)	-	-	-
Remuneração Anual	-	-	-

VII. Transações com partes Relacionadas e Outras

A empresa utiliza uma plataforma de compras certificada fornecida pela empresa Vortal, para consulta ao mercado para a formação dos seguintes contratos, ao abrigo do regulamento interno de contratação:

Para a formação dos contratos de empreitada de obras públicas a ÁGUAS DE SANTARÉM adota os seguintes procedimentos:

a) Aquisição direta simplificada, quando o valor estimado do contrato seja inferior a € 15.000 (quinze mil euros);

b) Aquisição direta, quando o valor estimado do contrato seja igual ou superior a € 15.000 (quinze mil euros) e inferior a € 100.000 (cem mil euros);

c) Aquisição direta com consulta a 3 (três) entidades, quando o valor estimado do contrato seja igual ou superior a € 100.000 (cem mil euros) e inferior a €

500.000 (quinhentos mil euros);

d) Aquisição direta com consulta a 5 (cinco) entidades, quando o valor estimado do contrato seja igual ou superior a € 500.000 (quinhentos mil euros) e inferior a € 1.000.000 (um milhão de euros);

e) Aquisição com anúncio obrigatório, quando o valor estimado do contrato seja igual ou superior a € 1.000.000 (um milhão de euros) e o valor do contrato, na aceção do artigo 17.º do CCP, seja inferior ao valor referido na subalínea i) da alínea b) do n.º 1 do artigo 11.º do CCP.

Para a formação dos contratos de locação ou aquisição de bens móveis e de aquisição de serviços referidos nas alíneas *b)* e *c)* do artigo 2.º, a ÁGUAS DE SANTARÉM deve adotar os seguintes procedimentos:

a) Aquisição direta simplificada, quando o valor estimado do contrato seja inferior a € 5.000 (cinco mil euros);

b) Aquisição direta com consulta a 3 (três) entidades, quando o valor estimado do contrato seja igual ou superior a € 5.000 (cinco mil euros) e inferior a € 200.000 (duzentos mil euros);

c) Aquisição com anúncio obrigatório, quando o valor estimado do contrato seja igual ou superior a € 200.000 (duzentos mil euros) e o valor do contrato, na aceção do artigo 17.º do CCP, seja inferior ao valor referido nas subalíneas iv) e v) da alínea b) do n.º 1 do artigo 11.º do CCP.

Em 2016, o volume de compras por tipo de procedimento, apresentava-se como segue:

Tipo procedimento	N.º Procedimentos	Valor adjudicado
Ajuste direto simplificado	571	324.698,66
Setor especial	35	1.550.040,40
Total	**606**	**1.874.739,06**

Os Fornecimentos e Serviços Externos a 31 de Dezembro de 2016 apresentavam o valor de 2,4 milhões de euros.

Desse universo, apresenta-se de seguida a lista de fornecedores que representam mais de 5% dos Fornecimentos e Serviços Externos:

NIF	Nome
500077568	CTT - Correios de Portugal, SA – Sociedade Aberta
502584866	Finlog - Aluguer e Comércio de Automóveis, S.A.
503504564	EDP CORPORATE - EDP Comercial-Comercialização
504723456	Galp Power, S.A.

VIII. Análise de sustentabilidade da empresa nos domínios económico, social e ambiental

A Águas de Santarém desde sempre que está comprometida com os aspetos do foro económico, social e ambiental, num profundo respeito pelas gerações presentes e vindouras.

Constitui entendimento da Administração que é sempre possível atingir um nível de desenvolvimento sustentável do negócio da empresa, ao serem asseguradas as boas práticas procedimentais, quer no contexto da organização, quer no que se relaciona com os colaboradores, clientes, fornecedores e demais entidades com as quais interage.

A exclusividade que mantem na área de negócio não é sentida pelos membros do Conselho de Administração, bem pelo contrário, a intenção é inverter sempre o pressuposto de que a exclusividade gera passividade. Por isso mesmo age com pro-atividade sempre na senda do interesse público e a qualidade da prestação de serviço. A Águas de Santarém aspira sempre a um estatuto de referência para a população que serve.

Durante o ano de 2016 foram atribuídos 374 tarifários sociais e 100 de famílias numerosas.

Em relação ao número de clientes ligados ao sistema público de recolha de águas residuais, devido à evolução do nível de cobertura, aumentou em 680 novos clientes, em 2016. Apesar dos esforços para sensibilizar os clientes para fazerem as respetivas ligações, os encargos necessários para a execução das obras internas, apesar da parte pública e nomeadamente o ramal não ter quaisquer custos para os clientes, é necessário manter o esforço de sensibilização para ligação do saneamento.

Durante o ano de 2016 manteve-se a preocupação com a eficácia dos cortes e a substituição de contadores.

O serviço de recolha de leituras também foi bastante elevado (2.841 leituras), permitindo desta forma ganhos de eficácia e eficiência e uma maior satisfação do cliente.

Foram substituídos ao longo do ano de 2016, 2.659 contadores.

Mantem-se o desafio de canalizar mais clientes para esta modalidade de fatura eletrónica através de campanha de sensibilização com foco nas vantagens e nas questões ambientais.

Na parte da qualidade da água, a Águas de Santarém, realizou, 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 2016, 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, que foram devidamente informadas às entidades competentes. Após a realização de análises de verificação, estes incumprimentos foram todos fechados.

Até dia 31 de Dezembro de 2016 foram analisadas 748 amostras de água para abastecimento público depois de tratada e de água recolhida antes de ser alvo de tratamento.

Relativamente ao plano de análises das águas residuais, este foi cumprido, tendo sido realizadas as análises por entidade externa acreditada.

No decorrer do ano de 2016, e à semelhança do ano anterior, foram realizadas auditorias ao Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde do Trabalho, incluindo a primeira auditoria de acompanhamento, por parte da Entidade Certificadora – Bureau Veritas Certification.

As auditorias permitiram confirmar que, de uma forma geral, o Sistema de Gestão encontra-se implementado e em cumprimento com os requisitos das normas de referência, ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001 no âmbito das suas atividades de captação, armazenamento, distribuição e controlo de água para consumo humano, bem como, para a recolha e tratamento de Águas Residuais.

De salientar, que a clara definição de processos e procedimentos no decorrer destes últimos anos, contribuíram, para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Águas de Santarém aos seus clientes.

A Política da Qualidade, Ambiente e Segurança do Trabalho definida, continua adequada, tendo em conta as atividades desenvolvidas e os objetivos da Águas de Santarém.

A Política rege-se pelos seguintes princípios:

. Assegurar a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança da Águas de Santarém;

. Promover o trabalho em equipa e valorização profissional de todos os colaboradores da Empresa Águas de Santarém;

. Cumprir os requisitos normativos, bem como, os requisitos legais aplicáveis e outros que a organização subscreva;

. Garantir a distribuição de água para consumo humano com qualidade à população do município de Santarém;

. Assegurar a recolha e tratamento das águas residuais da população do município de Santarém, garantindo assim, a qualidade de efluentes rejeitados no meio hídrico;

. Avaliar e promover as necessidades e expectativas dos clientes, dos colaboradores e da comunidade;

. Definir e rever periodicamente os princípios, objetivos e metas, tendo em conta, os processos, impactes ambientais e os riscos laborais significativos, de modo a garantir a melhoria continua;

. Assegurar os meios adequados, de modo a prevenir lesões, ferimentos e danos para a saúde, contribuindo assim, para a proteção da saúde e segurança dos colaboradores e de toda a comunidade envolvente;

. Prevenir a poluição e racionalizar a utilização de recursos naturais, no sentido de minimizar os impactes ambientais.

Sempre de realçar que para a concretização destes princípios a Águas de Santarém conta com o envolvimento e participação da gestão e de todos os seus responsáveis e colaboradores. Só assim foi possível atingir um patamar de maturidade, mantendo-se eficaz e, na generalidade, em conformidade com as normas de referência.

A gestão de recursos humanos é efetuada, de forma a atingir as metas definidas, particularmente nos seguintes domínios:

1- Processo de gestão por competências, incorporado no programa de evolução da cobertura aplicacional na área de Recursos Humanos;

2- Processo de gestão da formação de forma alinhada com os objetivos estratégicos e induzidos pelo processo de gestão por competências;

3- Incremento da produtividade e contenção do absentismo, bem como do trabalho suplementar;

4- Portal do Colaborador;
5- Gestão de Tempos no Portal do Colaborador

A Estratégia Nacional para a Segurança e Saúde no Trabalho define como eixo fundamental do desenvolvimento das políticas neste domínio a promoção da segurança e saúde nos locais de trabalho, como pressuposto de uma melhoria efetiva das condições de trabalho.

Corroborando esta linha de orientação, a Águas de Santarém implementou práticas de trabalho mais seguras, pois possibilita a realização de um trabalho mais organizado, o que leva não só a evitar acidentes, mas também ao aumento da produção. Está assim criado o ciclo: Melhores condições de trabalho - trabalhadores mais seguros e satisfeitos- Aumento da produtividade

Por conseguinte, boas condições de trabalho e preocupação com a integridade física dos colaboradores, não devem ser criadas apenas para obedecer a normas estabelecidas pelos órgãos competentes, mas para criar um ambiente propenso ao bom desempenho de cada colaborador. A norma OSHAS 18001 foi implementada para ajudar a empresa a criar um padrão na prevenção de acidentes, de acordo não apenas com a legislação, mas com a cultura organizacional do negócio, tendo em consideração a saúde e segurança das pessoas.

Evitar os acidentes de trabalho é o ponto alto da Segurança e Saúde no Trabalho. Através de ações de prevenção desenvolvidas na empresa, a Águas de Santarém tem conseguido reduzir o número de acidentes de trabalho e prevenido o aumento de doenças profissionais.

Os esforços para a implementação de um SGSST são recompensados pelo potencial de sinergia a ser auferido em planeamento estratégico, eficácia, consistência e robustez da busca pela melhoria contínua. Afinal, as pessoas são a essência de qualquer organização. Neste sentido, a temática da SST aplica-se a todos os segmentos da empresa, na certeza de que todos eles possuem características bem distintas e riscos específicos, pelo que cada ambiente precisa de ser analisado com um olhar particular.

Seguem abaixo algumas das atividades desenvolvidas durante o ano em referência:

- Avaliação da eficácia e monitorização da Identificação de Perigos, Avaliação de Riscos e determinação de Medidas de Controlo de todas as funções e instalações da empresa;

- Manutenção e atualização permanente das Medidas de Autoproteção e medidas compensatórias em vigor na empresa, no âmbito da prevenção e capacidade de resposta às emergências;

- Consulta aos trabalhadores em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho;

- Atualização e adequação frequente de equipamentos de proteção individual coletiva (EPC) e individual (EPI);

- Planeamento e realização de ações de formação internas sobre diversas temáticas;

- Realização de ações de formação externas sobre:

- Diretiva ATEX – Atmosferas Explosivas;
- Aplicação de Produtos Fitofarmacêuticos;
- Operação e Utilização de Empilhadores;

- Visitas às infraestruturas da empresa por forma a efetuar o levantamento de necessidades em matéria de segurança para os colaboradores e de sinalética de segurança, e implementação das respetivas melhorias;

- Realização de um Simulacro de queda parcial de estrutura no Edifício Operacional, por forma a dar cumprimento à legislação relacionada com a Segurança contra Incêndios em Edifícios e ao definido nas Medidas de Autoproteção;

- Realização de estudos aos postos de trabalho, e consequente implementação de medidas de prevenção e proteção, para as seguintes temáticas:
- Avaliação de Ruído Ocupacional;
- Avaliação de Vibrações;
- Avaliação de Iluminação;
- Avaliação de contaminantes químicos e agentes;

- Acompanhamento das empreitadas em curso para verificar o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho e da demais legislação aplicável ao sector;

- Levantamento e identificação de todos os equipamentos de trabalho da empresa, e consequente elaboração dos Relatórios de Verificação dos Requisitos Mínimos de Segurança, de acordo com o Decreto-Lei n.º50/2005, de 25 de Fevereiro;

- Investigação a acidentes / incidentes, e consequente tomada de ações para evitar a sua recorrência;

- Verificação da aplicabilidade legal e consequente avaliação da conformidade legal, na plataforma informática SIAWISE;

- Disponibilização da vacina da Gripe para todos os colaboradores interessados, no âmbito da Saúde no Trabalho;

- Visitas inspetivas aos postos de trabalho, em conjunto com o médico do Trabalho, para verificação das condições laborais e adequação das consultas de medicina no trabalho à realidade da empresa, dada a heterogeneidade de funções e tarefas;

- Realização de ações de sensibilização, no âmbito da Saúde no Trabalho, sobre os seguintes temas:

- Ergonomia no Trabalho;
- Colesterol e Alimentação Saudável;
- Tabaco e Drogas;
- Alcoolemia;
- Medição do score de risco cardiovascular

Em suma, a SST assume uma importância particular e um papel preponderante no seio de qualquer organização. Há que valorizar o facto de que a SST garante um enquadramento eficaz para prevenir ou minimizar acidentes e problemas de saúde, sendo também fundamental para o êxito de uma empresa, tendo como principais vantagens:

- Proteger e reforçar a imagem e o valor de marca;
- Conquistar e conservar clientes;
- Contribuir para demonstrar que uma empresa é socialmente responsável;
- Motivar e reforçar o compromisso dos colaboradores para com a empresa;
- Criar mão-de-obra mais competente e saudável;
- Ajudar a aumentar a produtividade dos colaboradores;
- Reduzir os custos para a empresa e as quebras de produção associados a acidentes e doenças e os custos com seguros;
- Permitir que a empresa corresponda às expectativas dos clientes em matéria de SST.

No domínio da comunicação e ações de sensibilização, no ano de 2016 foram várias as presenças em situações que a Águas de Santarém considerou relevantes para a prossecução de metas previamente delineadas.

O foco continuou centrado nos clientes através da divulgação de atividades e demais comunicações de caráter informativo disponibilizadas no sítio www.aguasdesantarem.pt.

Participações em diversas atividades, e comunicações de interesse geral, como sejam o acompanhamento das intervenções realizadas, a divulgação de obras na rede de abastecimento de água, disponibilização de novas infraestruturas de saneamento, na elaboração de nota explicativa sobre a nova fatura, entre outras.

Continuou a aposta nas edições da Newsletter com o intuito de dar não só a conhecer as atividades da organização, como também aumentar o sentido de presença de todos os colaboradores da Águas de Santarém.

No âmbito da responsabilidade social, a Águas de Santarém marcou presença em diversas iniciativas de carácter local, nomeadamente:

– Encontro dos antigos alunos da Escola Industrial e Comercial de Santarém

A Águas de Santarém, EM S. A., acolheu o encontro anual dos antigos alunos da Escola Industrial e Comercial de Santarém (E.I.C.S.).
A comemoração do 60.º aniversário da fundação da Escola, foi promovida pelos antigos alunos, com a participação de diversas individualidades, destacando-se o Sr. Presidente da Câmara Municipal de Santarém, Dr. Ricardo Gonçalves, a Sra. Administradora Executiva da Águas de Santarém. Dra. Teresa Ferreira, o ex-professor da E.I.C.S. Sr. Professor Cláudio Andorinho e o atual Diretor da Escola Ginestal Machado Dr. Manuel Lourenço.

O acolhimento por parte da Águas de Santarém terminou com uma visita às suas instalações, sitas na Praça Visconde Serra do Pilar.

– Festas de s. José

Festas de cariz local chamativas pela animação cultural que promove onde congrega o povo Ribatejano e outro que a ele se queira associar, para além de celebrar S. José, patrono da cidade, motivo de júbilo para a região.

Pelo reconhecimento da importância da empresa para o desenvolvimento do Concelho, a Águas de Santarém esteve presente com as mascotes Tico e Scala, que alegremente partilharam com os visitantes diversas informações de carater ambiental, sensibilização para o consumo de água da rede pública e ligação ao saneamento.

- Hora da Gota – Vamos todos beber água

O projeto "A hora da gota – Vamos todos beber água", apostou na execução de políticas pró-ativas de promoção de hábitos de vida saudável, através do desenvolvimento de projetos dirigidos à comunidade, contribuindo, dessa forma, para a literacia em saúde.

Este projeto, extensível a várias escolas do concelho de Santarém, trabalhou a temática da hidratação infantil, a qual tem vindo a assumir cada vez mais relevância, considerando a sua ligação à prevenção de várias patologias. Este projeto teve como principal objetivo, estimular os alunos a aumentar a ingestão de água, informando sobre a importância da hidratação e os perigos e sinais da desidratação.

- Águas de Santarém apoia o desporto

A Águas de Santarém, apoiou a 4.ª edição da Scalabis Nigth Race que contou com mais participantes do que a edição de 2015, superando largamente os 3000 inscritos, tendo servido para promover o encontro entre amigos, sem deixar de ter em especial atenção a promoção da saúde e da prática de exercício.

- Inauguração de infraestruturas de saneamento

Em 2016 a Águas de Santarém inaugurou duas novas instalações de tratamento de águas residuais: a Estação Elevatória da Ribeira das Fontainhas e a ETAR de Abrã.

Este evento contou com a presença do secretário de Estado do Ambiente, Eng.º Carlos Martins, do Presidente do Conselho de Administração da Águas de Santarém e da Câmara Municipal de Santarém, Dr. Ricardo Gonçalves, administradores da Águas de Santarém, vereadores, Presidentes de Junta de Freguesia, entre outras individualidades.

Mais um contributo da Águas de Santarém para dotar o concelho com níveis de atendimento de saneamento básico de águas residuais, com o horizonte de se aproximar cada vez mais dos índices de cobertura exigidos pela União Europeia.

- Apresentação dos planos diretores de abastecimento de água e saneamento do concelho de Santarém

Em 2016, a Águas de Santarém, promoveu um *workshop* no auditório da Casa do Brasil, sobre os planos diretores de abastecimento de água e Saneamento de Santarém, com a participação de diversas entidades, nomeadamente da APA (Agência Portuguesa do Ambiente), ERSAR (Entidade reguladora dos serviços de Águas e Resíduos), Presidentes de Juntas de Freguesia, membros do executivo municipal, que puderam participar de forma ativa.

Os Planos Diretores desenvolvidos pela HIDRA, e apresentados pelo Professor José Saldanha Matos, constituem ferramentas de planeamento estratégico atualizadas, permitindo sustentar uma política de desenvolvimento de infraestruturas compatível com a evolução da ocupação do território, solicitações atuais e futuras, bem como as exigências e requisitos ambientais e sociais da comunidade.

De forma a garantir um aumento da acessibilidade física em saneamento, a melhoria do serviço, e a eficiência dos recursos, prevê-se que até 2046 seja efetuado um investimento faseado superior a 30 Milhões de euros em abastecimento de água e outro investimento superior a 26 Milhões de euros em Saneamento.

- Visitas de estudo

Em 2016 a Águas de Santarém, recebeu alunos e docentes de diversas escolas do concelho em diversas ETAR do concelho de Santarém, de forma a melhor compreenderem o ciclo de tratamento das águas residuais.

O corpo técnico da Águas de Santarém tem procurado passar um conhecimento mais aprofundado das diferentes fases do processo de tratamento das águas residuais; como se efetua a correta manutenção de uma ETAR e as implicações que a falta desta possa vir a ter, explicar o funcionamento dos diversos equipamentos e ainda sensibilizar docentes e alunos para as boas práticas comportamentais a adotar no dia-a-dia de forma a beneficiar o meio ambiente que nos rodeia.

- ExpoAlcanede

A ExpoAlcanede organizada pela Junta de Freguesia de Alcanede é considerada uma mostra da vitalidade gastronómica e económica da região, tendo contado com a presença de 30 empresas, 18 artesãos e 20 associações. O certame dividiu-se em dois grandes espaços físicos distintos: um empresarial e outro gastronómico, tendo decorrido num excelente ambiente, com elevada dinâmica e sempre bem animado.

O espaço reservado no pavilhão empresarial para a Águas de Santarém foi visitado por diversos clientes, tendo-se aproveitado o momento para esclarecimento de eventuais dúvidas relativas à disponibilidade da rede de saneamento no concelho.

- Festival Nacional de Gastronomia

Em 2016 realizou-se o 36.º Festival de Gastronomia que decorreu na Casa do Campino em Santarém.

Esta edição teve por tema os Sabores do Mar Português, e contou com a presença do secretário de Estado do Mar durante a cerimónia de inauguração.

O Festival contou com a presença dos melhores restaurantes de cada região turística que apresentaram as suas especialidades.

Este festival é sem sombra de dúvida um acontecimento de elevada relevância para Santarém e nesse sentido a Águas de Santarém não podia deixar de estar presente nesta montra que promoveu o património gastronómico nacional.

- Águas de Santarém com atendimento na loja do Cidadão

Classificado como Edifício com Interesse Municipal, o antigo matadouro passou a albergar a Loja do Cidadão cuja abertura ao público aconteceu no dia 19 de dezembro de 2016, com horário de atendimento, de segunda a sexta-feira, entre 9h00 e as 18h00, com exceção da AT – Autoridade Tributária, que encerra às 16h30.

A Águas de Santarém tem disponíveis 2 balcões de atendimento em horário mais alargado relativamente ao horário da sede. Nestes novos balcões os clientes da Águas de Santarém podem tratar de todos assuntos sem qualquer restrição.

No âmbito dos sistemas de informação enfoque para a implementação de um novo sistema de Gestão Documental e upgrade da Navision existente.

Foram disponibilizados dois novos postos de atendimento na loja do cidadão, tendo sido estabelecida em parceria com o Município infraestrutura de comunicações com a loja do cidadão.

Foi implementado e disponibilizado o novo Portal do Colaborador.

Os investimentos desenvolvidos pela Águas de Santarém nos últimos três anos foram sobretudo direcionado para o saneamento. Para 2016, do universo do total do investimento mais de 600 mil euros foram canalizados para remodelação dos sistemas de abastecimento.

Embora A Águas de Santarém tenha definido o ano de 2016 como de "ajuste" face à entrada em funcionamento de todos os novos equipamentos afetos ao saneamento, os indicadores apresentados para 2016 mantêm-se bastante favoráveis.

O Ativo Líquido atingiu o valor de 82,6 milhões de euros. Os rácios de autonomia financeira (68,2%) e o EBITDA (3,3 milhões de euros) ilustram a solidez financeira da Águas de Santarém.

No ano de 2016 o Resultado líquido cifou-se em 431 mil euros.

IX. Avaliação do Governo Societário

A Administração da Águas de Santarém consciente dos desafios que se apresentam pretende projetar a empresa para o futuro, sustentando opções de investimento lógicas e coerentes do ponto de vista da qualidade e segurança do serviço que presta ao cliente e na proteção da sustentabilidade da empresa. Trata-se de projetos e investimentos quiçá pouco visíveis, mas determinantes para planificar uma lógica integrada de atuação.

Considera assim esta empresa que cumpriu com as regras de um bom Governo Societário, com um enorme sentido de responsabilidade e com o desígnio de trabalhar para prestar um serviço cada vez melhor.

E é com base nestes princípios basilares que se apresentam de seguida as práticas do bom governo:

Práticas de bom governo (art.º 43.º e seguintes do D. L. 133/2013, de 3 de outubro, alterado e republicado pela Lei 75-A/2014, de 30 de setembro)	Cumprimento	Fundamentação
•Cumprir a missão e os objetivos que lhes tenham sido fixados, elaborar planos de atividades e orçamento adequados aos recursos e fontes de financiamento disponíveis (art.º 43.º)	Total	• A Águas de Santarém cumpre a sua missão e os objetivos fixados num quadro de sustentabilidade económica, financeira e técnica, não descurando a defesa dos valores de ordem social e ambiental. •A Águas de Santarém elabora anualmente o seu plano de atividades e orçamento de acordo com os recursos e fontes de financiamento disponíveis.
• Obrigação de divulgar: **a)** A composição da sua estrutura acionista; **b)** A identificação das participações sociais que detêm; **c)** A aquisição e alienação de participações sociais, bem como a participação em quaisquer entidades de natureza associativa ou fundacional; **d)** A prestação de garantias financeiras ou assunção de dívidas ou passivos de outras entidades, mesmo nos casos em que assumam organização de grupo; **e)** O grau de execução dos objetivos fixados, a justificação dos desvios verificados e as medidas de correção aplicadas ou a aplicar; **f)** Os planos de atividades e orçamento, anuais e plurianuais, incluindo os planos de investimento e as fontes de financiamento; **g)** Orçamento anual e plurianual; **h)** Os documentos anuais de prestação de contas; **i)** Os relatórios trimestrais de execução orçamental, acompanhados dos relatórios do órgão de fiscalização; **j)** A identidade e os elementos curriculares de todos os membros dos seus órgãos sociais, designadamente do órgão de administração, bem como as respetivas remunerações e outros benefícios. • Integral cumprimento dos deveres especiais de prestação de informação previstos no DL 133/2013 de 3 de outubro, alterado e republicado pela Lei 75-A/2014 de 30 de setembro, para além de outros exigidos. (art.º 44.º)	Total	• A divulgação da missão da Águas de Santarém, dos seus objetivos e das políticas desenvolvidas, é realizada através do seu Relatório e Contas anual, do sítio da internet da empresa, e da intranet da empresa.
• Informar o titular da função acionista e o público em geral do modo como foi prosseguida a sua missão, do grau de cumprimento dos seus objetivos, da forma como foi cumprida a política de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e os termos de prestação do serviço público, e em que medida foi salvaguardada a sua competitividade, designadamente pela via da investigação, do desenvolvimento,da inovação e da integração de novas tecnologias no processo produtivo. • Submeter a informação financeira anual a uma auditoria externa (art.º 45.º)	Total	• A Águas de Santarém cumpre na íntegra as obrigações de reporte de informação anual à Administração, ao Município de Santarém e ao público em geral. Anualmente, é apresentado no Relatório e Contas uma avaliação da atividade desenvolvida pela empresa. • A auditoria anual às contas é efetuada por entidade externa.
• Cumprir a legislação e a regulamentação em vigor relativas à prevenção da corrupção, devendo elaborar anualmente um relatório identificativo das ocorrências, ou risco de ocorrências, de factos mencionados na alínea a) do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 54/2008, de 4 de setembro.	Total	A Águas de Santarém cumpre a legislação e a regulamentação em vigor relativas à prevenção da corrupção, possuindo o seu PPRIC - Plano de Prevenção de Riscos e Infrações Conexas.
• Publicar o relatório referido no número anterior nos sítios na Internet das empresas e da UnidadeTécnica, para efeitos do n.º 1 do artigo 53.º do DL 133/2013 de 3 de outubro, alterado e republicado pela Lei 75-A/2014 de 30 de setembro (art.º 46.º)	Total	A Águas de Santarém publica anualmente o seu PPRIC - Plano de Prevenção de Riscos e Infrações Conexas no sítio da internet da empresa
• Adotar ou aderir a um código de ética que contemple exigentes comportamentos éticos e deontológicos, procedendo à sua divulgação por todos os seus colaboradores, clientes, fornecedores e pelo público em geral. (art.º 47.º, n.º 1)	Total	O código de Ética da Águas e Santarém encontra-se disponível no sítio da internet da empresa e no Portal do Colaborador.
• As empresas públicas tratam com equidade todos os seus clientes e fornecedores e demais titulares de interesses legítimos, designadamente colaboradores da empresa, outros credores que não fornecedores ou, de um modo geral, qualquer entidade que estabeleça alguma relação jurídica com a empresa (art.º 47.º, n.º 2)	Total	A Águas de Santarém trata com equidade todos os seus clientes, fornecedores e demais titulares de interesses legítimos, nomeadamente os seus colaboradores, outros credores que não fornecedores e demais entidades com as quais estabeleça uma relação jurídica.
• Prosseguir objetivos de responsabilidade social e ambiental, a proteção dos consumidores, o investimento na valorização profissional, a promoção da igualdade e da não discriminação, a proteção do ambiente e o respeito por princípios de legalidade e ética empresarial. (art.º 49.º)	Total	Os objetivos definidos pela Águas de Santarém assentam numa ótica de proteção do ambiente e onde o interesse público é visto como uma prioridade no contexto social e de melhoria da qualidade de vida da população. Promove a valorização profissional, promove a igualdade e não discriminação e rege-se por princípios de legalidade e ética empresarial. A Águas de Santarém encontra-se certificada na norma ISO 14001.
• Implementação de políticas de recursos humanos orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo do aumento da produtividade, tratando com respeito e integridade os seus trabalhadores e contribuindo ativamente para a sua valorização profissional. (art.º 50º, nº 1)	Total	A Águas de Santarém aposta na valorização dos seus colaboradores, através da formação e outras formas de motivação e estímulo que contribuindo para o aumento da produtividade são também indicadores de um aumento da valorização profissional.

Princípios de governo societário Práticas de bom governo (art.º 43.º e seguintes do D. L. 133/2013, de 3 de outubro, alterado e republicado pela Lei 75-A/2014, de 30 de setembro)	Cumprimento	Fundamentação
• Adotar planos de igualdade tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional. (art.º 50.º, n.º 2)	Total	De entre muitos os compromissos da Águas de Santarém, sempre existiu a preocupação da igualdade de tratamento entre os colaboradores permitindo a empresa a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional
• Os membros dos órgãos de administração abstêm-se de intervir nas decisões que envolvam os seus próprios interesses, designadamente na aprovação de despesas por si realizadas. (art.º 51.º)	Total	Os membros dos órgãos de Administração da Águas de Sanatrém têm sempre presente que se abstêm de interferir nas decisões que envolvam os seus próprios interesses, excluindo-se destes processos quando existam.
• No início de cada mandato, os membros dos órgãos de adminsitração declaram ao órgão de administração e ao órgão de fiscalização, bem como à IGF, quaisquer participações patrimoniais que detenham na empresa, assim como quaisquer relações que mantenham com os seus fornecedores, clientes, instituições · nanceiras ou quaisquer outros parceiros de negócio, suscetíveis de gerar conflitos de interesse.	Total	Não existem incompatibilidades entre o exercício dos cargos de Administração na Águas de Santarém e os demais cargos desempenhados pelos membros do Conselho de Administração
• O disposto no número anterior não prejudica os deveres de informação, igualmente aplicáveis na matéria, nos termos do disposto, designadamente, no Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março. (art.º 52.º)	Total	Os membros do Conselho de Administração cumprem todas as disposições legais relativas à comunicação dos cargos exercidos em acumulação
• Divulgar no sítio da internet e no da UnidadeTécnica todas as informações que, nos termos do presente Decreto-lei, estão sujeitas a divulgação pública; • Divulgar no sítio na Internet das empresas do sector público empresarial, designadamente informação financeira, histórica e atual de cada empresa, a identidade e os elementos curriculares de todos os membros dos seus órgãos sociais ou estatutários, bem como as respetivas remunerações e outros benefícios. • O acesso a toda a informação disponibilizada no sítio na Internet das empresas do sector público empresarial é livre e gratuito. (art.º 53.º)	Total	A Águas de Santarém divulga no sítio da internet da empresa todas as informações que estão sujeitas a divulgação pública
• As empresas públicas apresentam anualmente relatórios de boas práticas de governo societário, do qual consta informação atual e completa sobre todas as matérias reguladas pelo presente capítulo. (art.º 54.º, n.º 1)		A Águas de Santarém apresenta anualmente o relatório de boas práticas do governo societário, do qual consta informação atual e completa sobre todas as matérias reguladas pelo D. L. 133/2013, de 3 de outubro, alterado e republicado pela Lei 75-A/2014, de 30 de setembro
Compete aos órgãos de fiscalização aferir no respetivo relatório o cumprimento da exigência prevista no número anterior (art.º 54.º, n.º 2)	Total	Os órgãos de fiscalização da Águas de Santarém aferem do cumprimento das exigências previstas pela legislação aplicada ao relatório do governo societário

O Conselho de Administração