



Somos feitos de água

Estamos em mudança rumo ao Futuro
para um melhor serviço.
Apostamos na Qualidade, Inovação e Confiança!

sma
— Leiria —

85 ANOS A SERVIR LEIRIA

www.smas-leiria.pt
T_Geral: 244 817 300



RELATÓRIO DE GESTÃO 2018

Relatório de Gestão

Para dar cumprimento ao disposto nos n.ºs 2 e 13 do Plano Oficial de Contabilidade das Autarquias Locais, apresenta-se o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2018.

Índice

1. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	3
2. INTRODUÇÃO	9
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	12
3.1. DIVISÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DA COMERCIAL	14
3.2. RECURSOS HUMANOS	50
3.3. DIVISÃO DE ESTUDOS E PROJETOS	56
3.4. DIVISÃO DE OBRAS E FISCALIZAÇÃO	59
3.5. LABORATÓRIO E CONTROLO DE QUALIDADE	61
3.6. DIVISÃO DE EXPLORAÇÃO E CONSERVAÇÃO	69
4. DADOS MAIS RELEVANTES	90
4.1. PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS	90
4.1.1. Obras de Abastecimento de Água:	90
4.1.2. Obras de Saneamento:	90
4.1.3. Outros Investimentos:	90
4.2. ORÇAMENTO RECEITA/DESPESA	90
4.2.1. Receitas Correntes	90
4.2.2. Receitas Capital	90
4.2.3. Despesas Correntes	90
4.2.4. Despesas Capital	91
4.3. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS	91
4.3.1. Resultado Líquido do Exercício	91
5. ANÁLISE À EXECUÇÃO DO P.P.I.	92
6. ANÁLISE À EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO	92
6.1. DESPESA	92
6.1.1. Rácio da Estrutura da Despesa	93
6.2. RECEITA	94
6.2.1. Rácio da Estrutura da Receita	95
6.3. RÁCIOS FINANCEIROS	95
6.4. GRÁFICOS DE DESPESA E DE RECEITA (SEM SALDO DE GERÊNCIA ANTERIOR)	96
7. ANÁLISE ECONÓMICO-FINANCEIRA	97
7.1. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS	97
7.1.1. ANÁLISE DOS RESULTADOS	103
BALANÇO FUNCIONAL	105
8. APLICAÇÃO DE RESULTADOS	110

1. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Durante o ano de 2018, os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Leiria concretizaram os objetivos constantes das Opções do Plano para o quadriénio 2018/2021, que são convergentes com a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população, na vertente do abastecimento de água e recolha das águas residuais urbanas.

Os SMAS de Leiria têm seguido uma política de investimento e de gestão direccionada para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, focando-se principalmente na otimização dos seus procedimentos ao nível das suas áreas de negócio: abastecimento de água e a recolha de águas residuais.

Em 2018 as Opções do Plano asseguraram uma ampla intervenção em todas as áreas de ação dos SMAS de Leiria, consagrando intervenções de modernização dos sistemas, de renovação dos equipamentos, expansão da rede de saneamento e procura de maior eficiência e eficácia na ação.

Podemos, agora, confirmar uma ampla e expressiva execução das atividades previstas em plano e um significativo investimento financeiro. A água captada manteve o padrão de qualidade de água exemplar para consumo humano, que confirma a sua excelência, fruto do investimento dos últimos anos e dos procedimentos de segurança e controlo da qualidade implementados nos SMAS. A qualidade da nossa água foi, mais uma vez, reconhecida pela atribuição do selo de qualidade exemplar de água para consumo humano.

Em 2018 deram entrada no Laboratório de Controlo de Qualidade 3.134 amostras, perfazendo um total 10.019 determinações incluindo as análises subcontratadas. Foi efetuada a gestão do plano de controlo da qualidade, conforme planeamento aprovado pela Entidade Reguladora e demos continuidade ao trabalho para a implementação de um Plano de Segurança da Água com vista à avaliação e gestão de risco ao longo de todo o sistema, desde a captação até ao ponto de utilização, promovemos a substituição do parque de contadores e a monitorização dos grandes clientes.

No âmbito do Plano para o Controlo das Perdas e Eficiência Energética, intensificamos as ações para o controlo efetivo das perdas e para melhorar a eficiência energéticas das nossas infraestruturas, assim, ampliámos as intervenções de monitorização na rede com a criação de ZMC – Zonas de Medição e Controlo, expansão da telegestão e substituição de grupos de bombas.

Concluimos 2018 com 65.446 contratos ativos, dos quais 56.894 são clientes domésticos e 8.552 são não-domésticos. Introduzimos no sistema 9.504.039 m³ de água, menos 1,23% relativamente ao ano anterior, o que se traduz numa movimentação média diária de 26.038 m³. Menos consumo, que em parte se pode justificar não só por maior consciência no uso deste bem, mas, também, pelo combate às perdas em curso nos SMAS.

O volume de água faturado foi de 6.104.531 m³, o que corresponde a um aumento de 0,95% em volume face a 2017. O volume de água não faturada, passou de 37,17%, em 2017, para 35,77% em 2018.

Assegurámos e levámos mais longe o princípio de acesso de todos à água, enquanto direito humano fundamental, que pretendemos assegurar, em especial aos que têm mais dificuldades económicas. Assim, em 2018, 406 famílias dispõem de tarifário social, 87 famílias dispõem de tarifário familiar e 651 famílias beneficiaram de planos de pagamento de acordo com os seus rendimentos.

Concluimos o ano com 7.177 utilizadores do Balcão Virtual, um grande contributo para a redução de custos e para a modernização da relação contratual, resultados que são encorajadores para o futuro da desmaterialização dos processos.

Em 2018, os SMAS de Leiria completaram 85 anos de gestão municipalizada de água e saneamento. Aliados à comemoração do 85º aniversário, os SMAS de Leiria mudaram a sua imagem, tornando-a mais moderna. Se a qualidade do serviço prestado é um objetivo destes Serviços Municipalizados, a aproximação ao cliente é um ponto fulcral. A mudança de imagem dos SMAS, marca o novo paradigma da gestão destes serviços, focalizada na gestão eficiente dos seus recursos. Esses novos desafios, sejam a resiliência e segurança dos serviços de água e saneamento, reconhecidos como um direito humano, ou o seu apoio ao crescimento verde, requerem a prestação de serviços de qualidade de forma profissionalizada e sustentável social, económica e financeiramente.

Na ótica do desenvolvimento sustentável, a nova lógica de gestão dos recursos hídricos vai muito para além dos níveis de cobertura e de atendimento da população. O objetivo primordial é obter níveis adequados de qualidade do serviço, mensuráveis pela conformidade dos indicadores de qualidade do serviço definidos pela entidade reguladora (ERSAR), tendo por base os princípios da eficiência, fiabilidade e custo-eficácia, tal como determinado no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

Fizemos uma atenta gestão dos recursos humanos, concluímos o ano com 139 trabalhadores, fruto da admissão de novos trabalhadores.

A situação económica e financeira dos SMAS de Leiria apresenta grande estabilidade e bons indicadores de referência: 50,44% de independência financeira, solvabilidade de 1,02 e liquidez de 5,51. O ano de 2018 apresentou-se assim com normalidade e equilíbrio, o que se demonstra por uma receita global (incluindo saldo da gerência anterior) de 28.187.536,95 € e uma despesa global de +17.138.581,21 €. Investimos 3.866.430,13 € (despesa paga) em obras de modernização do sistema. O resultado do exercício é de 2.750.000,37 € e o saldo de gerência que transita é de 11.048.955,74 €.

Em 2018, destacam-se os seguintes investimentos:

EMPREITADA	VALOR DA ADJUDICAÇÃO	FASE	Freguesia/UF
CONDUTA ADUTORA ARROTEIA - MONTE REAL	889 238,60 €	CONCLUÍDA	Souto Carpalhosa e Monte Real
SIMLIS II - LOTE A e D - REDE DE DRENAGEM DE COLETORES DAS LOCALIDADES DE BAJOUCA (PARTE), PRAZO (PARTE), ÁGUA FORMOSA (PARTE), LOURAL, BAJOUCA DE CIMA, MOITAL, VALE DA BAJOUCA E MARINHA DO ENGENHO.	1 960 000,00 €	EM CURSO	Bajouca, Bidoeira e Souto da Carpalhosa
REDE DE DRENAGEM DA BACIA 38 - LUGAR DE CARREIRA	846 000,00 €	EM CURSO	Carreira
REDE DE DRENAGEM DA BACIA 38 - LUGAR DE SISMARIA	726 000,00 €	EM CURSO	Sismaria e Monte Real
REDE DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS - RUA MARIA CARLOTA TINOCO - CRUZ DA AREIA - LEIRIA	32 992,00 €	CONCLUÍDA	Barreira
REMODELAÇÃO DAS CONDUTAS DE ÁGUA NA RUA DA PAZ E RUA PADRE JOSÉ DE SOUSA E SILVA, TELHEIRO - BARREIRA E NA ESTRADA DO LIS, FONTES - CORTES	69 951,50 €	CONCLUÍDA	Barreira e Cortes
REDE DE SANEAMENTO DOMÉSTICO E REMODELAÇÃO DA REDE DE ÁGUA NO CM 1218 - RUA N. SRª DE FÁTIMA /DIOGO LEÃO	149 553,20 €	CONCLUÍDA	Colmeias
PROLONGAMENTO E REMODELAÇÃO DE COLETORES DE SANEAMENTO EM REDES DE DRENAGEM DOMÉSTICA EM FUNCIONAMENTO	44 324,00 €	CONCLUÍDA	Caranguejeira, Boavista e Ortigosa
REMODELAÇÃO DE REDES DE ÁGUA EM DIVERSOS LOCAIS DO CONCELHO - FASE I	148 707,78 €	CONCLUÍDA	todo concelho
PROLONGAMENTOS E REMODELAÇÕES DE REDES DE DRENAGEM DOMÉSTICA E DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM 2017 - FASE I	82 528,51 €	CONCLUÍDA	Arrabal e Maceira

SANEAMENTO DOMÉSTICO DO CONCELHO DE LEIRIA - SISTEMA DE OLHALVAS - REDE DE DRENAGEM DE CARANGUEJEIRA, CASAL DA CRUZ, VALE DA CATARINA, CALDELAS, CAMPINA, VALE DA ROSA, LAMEIRAS E VALE SOBREIRO - 2ª FASE E REMODELAÇÃO DA REDE DE ÁGUA NA E.N.357 NOS TROÇOS INTERFERENTES- REQUALIFICAÇÃO EM TROÇOS INTERFERENTES.	149 790,80 €	CONCLUÍDA	Caranguejeira
REDE DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS DOMÉSTICAS - ZONA INDUSTRIAL DO CASAL DO CEGO - MARRAZES	197 417,41 €	EM CURSO	Marrazes
CONSTRUÇÃO DE RAMAIS DOMICILIÁRIOS DE ÁGUA E DE ESGOTOS DOMÉSTICOS NO CONCELHO DE LEIRIA EM 2017	325 000,00 €	EM CURSO	todo concelho
REMODELAÇÃO DA REDE DE ÁGUA EM DIVERSOS LOCAIS DO CONCELHO - FASE II	148 428,92 €	EM CURSO	todo concelho
GRUPO V - REDE COLETORES DOS LUGARES DE MONTE AGUDO, LAMEIRA E RIBA D'AVES	957 712,48 €	EM CURSO	Souto Carpalhosa
REDE DE DRENAGEM DA BACIA 33 - LUGARES DE MOITA DA RODA E CONQUEIROS	866 541,84 €	EM CURSO	Souto Carpalhosa
REMODELAÇÃO DE REDES EM FUNCIONAMENTO E REPOSIÇÃO DE PAVIMENTO EM DIVERSOS LOCAIS DO CONCELHO DE LEIRIA	144 875,07 €	EM CURSO	todo concelho
REMODELAÇÕES DE REDES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DOMÉSTICA EM DIVERSOS LOCAIS DO CONCELHO DE LEIRIA	147 757,01 €	EM CURSO	todo concelho
PROLONGAMENTOS E REMODELAÇÕES DE REDES DE DRENAGEM DOMÉSTICA E DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM 2017 - FASE II	148 964,47 €	EM CURSO	todo concelho
REDE DE COLETORES NOS LUGARES DE SÃO MIGUEL, CHÃ DA LARANJEIRA E ASSENHA	694 459,30 €	EM CURSO	Souto Carpalhosa
EXECUÇÃO DE INFRAESTRUTURAS EM NOVOS ARRUAMENTOS EM DIVERSOS LOCAIS DO CONCELHO DE LEIRIA - PARTE II	143 965,90 €	EM CURSO	todo concelho
PROLONGAMENTOS DE REDES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DOMÉSTICA EM 2018	149 225,00 €	EM CURSO	todo concelho
COLETOR DE LIGAÇÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS DO LUGAR DO PRAZO À EEAR DA MARINHA DO ENGENHO E COLETORES NA E.M. 531 (PARTE)	130 807,83 €	EM CURSO	Bajouca

É importante referir a certeza de que o conjunto dos investimentos realizados só é possível graças a uma gestão criteriosa e eficiente dos recursos e à dedicação dos trabalhadores dos SMAS de Leiria. A excelência no serviço prestado aos habitantes do concelho de Leiria será sempre o nosso referencial.

A eficácia dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, prestados pelos SMAS de Leiria no território concelhio, depende, desde logo, da participação da população servida que, com as suas sugestões e reclamações, nos ajudaram a melhorar todos os dias e, muito do empenho e dedicação dos seus trabalhadores.

A presente Prestação de Contas foi elaborada nos termos do exigido pelo Decreto-Lei n.º 54-A/99, de 22 de fevereiro, que aprova o POCAL, conjugado com o ponto II da Resolução n.º 4/2001 – 2.ª Secção, do Tribunal de Contas, alterada pela Resolução n.º 26/2013, 2.ª Secção.

No cumprimento da alínea e) do artigo 13.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, conjugada com a alínea j) do n.º 1 do artigo 35.º do Anexo I da Lei 75/2013, de 12 de setembro remetem-se os Documentos de Prestação de Contas de 2018, para aprovação da Câmara Municipal e apreciação e votação da Assembleia Municipal nos termos do exigido pela alínea i) do n.º 1 do artigo 33.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, conjugada com a alínea l) do n.º 2 do artigo 25.º da Lei 75/2013, de 12 de setembro.

O Conselho de Administração dos SMAS de Leiria expressa o agradecimento a todos, salientando:

- Os utilizadores que transmitem sugestões e informam os SMAS das anomalias surgidas, permitindo maior celeridade na reparação;
- A dedicação de todos os trabalhadores que, em todos os setores, procuram melhorar o funcionamento dos serviços;
- A compreensão da população afetada pela incomodidade resultante dos trabalhos de reparação, extensão e melhoramento das infraestruturas dos SMAS de Leiria;
- Os Srs. Presidentes, das Juntas de Freguesia pela colaboração na procura de soluções para os problemas dos munícipes;
- A Câmara Municipal e Assembleia Municipal de Leiria, que com as suas sugestões e alertas ajudaram a melhorar o relacionamento institucional com os SMAS de Leiria.

O Conselho de Administração,

Raul Castro, Presidente

Ricardo Santos, Vogal

Ana Esperança, Vogal

2. Introdução

Em cumprimento do disposto no Plano Oficial da Contabilidade das Autarquias Locais (POCAL), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 54-A/99, de 22 de fevereiro, e no cumprimento da alínea e) do artigo 13.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, o Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Leiria – SMAS Leiria, vem apresentar o Relatório de Gestão e as Demonstrações Financeiras, correspondentes à Prestação de Contas do ano de 2018, que procuram ser clarificadores quanto às origens das receitas e despesas dos SMAS Leiria, bem como relativamente à situação económica financeira. É importante salientar que os mapas de prestação de contas foram objeto de auditoria e parecer por revisor oficial de contas.

Com o presente Relatório de Gestão, pretende-se dar a conhecer as principais atividades desenvolvidas pelos SMAS Leiria durante o ano de 2018 nas áreas do fornecimento de água e recolha de águas residuais, sem esquecer a responsabilidade social e ambiental inerente à sua atividade.

Relativamente às Contas Nacionais, e de acordo com o INE, em 2018 a economia portuguesa manteve a dinâmica de recuperação iniciada em 2014, o Produto Interno Bruto (PIB) aumentou 2,1% em volume, menos 0,7 pontos percentuais (p.p.) que o verificado no ano anterior. Em termos nominais, o PIB aumentou 3,6% (4,4% em 2017).

A procura externa líquida registou um contributo de -0,7 p.p. para a variação em volume do PIB (-0,3 p.p. em 2017), verificando-se uma desaceleração das Exportações de Bens e Serviços mais acentuada que a das Importações de Bens e Serviços. O contributo positivo da procura interna diminuiu para 2,8 p.p. (3,1 p.p. em 2017), refletindo o crescimento menos intenso do Investimento. Em termos nominais, o Saldo Externo de Bens e Serviços representou 0,1% do PIB (0,8% em 2017).

O consumo privado, em volume, aumentou 2,5% em 2018 (2,3% em 2017). A componente relativa a bens não duradouros e serviços acelerou para 2,3% (2,0% em 2017), enquanto a componente de bens duradouros desacelerou para 5,0% (6,2% em 2017).

Quanto ao consumo público (Despesas de Consumo Final das Administrações Públicas), registou uma taxa de variação de 0,8% (0,2% em 2017). O Investimento aumentou 5,6% em termos reais em 2018 (9,2% em 2017), refletindo a desaceleração da Formação Bruta de Capital Fixo (FBCF) para uma taxa de variação de 4,4% (9,2% em 2017).

A Variação de Existências apresentou um contributo positivo (0,2 p.p.) para a variação do PIB, após o contributo nulo em 2017.

Em 2018, o Valor Acrescentado Bruto (VAB) a preços base registou uma taxa de variação de 1,7%, o que representou uma desaceleração de 0,7 p.p. face ao observado em 2017. Salientando-se que VAB dos ramos Energia, Água e Saneamento cresceu 4,9% em 2018, após ter diminuído 2,1% em 2017, passando de um contributo de -0,1 p.p. em 2017 para 0,1 p.p..

No que diz respeito ao emprego, e para o conjunto dos ramos de atividade, registou uma variação de 2,3% em 2018 (3,3% no ano anterior), tendo o emprego remunerado aumentado 2,9% (3,6% em 2017).

Os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Leiria são uma entidade juridicamente dependente da Câmara Municipal de Leiria, mas com autonomia administrativa, financeira e técnica explorada sob a forma empresarial, responsável pela conceção, construção e exploração dos sistemas públicos, nomeadamente do sistema público de abastecimento de água e do sistema público de drenagem de águas residuais e visam satisfazer as necessidades coletivas da população do Concelho de Leiria.

Os SMAS de Leiria têm como **Missão** a prestação de serviços de qualidade, assegurar os serviços de abastecimento de água e de recolha de águas residuais, criando todas as condições necessárias para que os munícipes tenham melhor qualidade de vida. Quanto aos **Objetivos Estratégicos**, enquadrando-se nos objetivos estratégicos nacionais para o setor, foram aprovados os seguintes para o período 2015-2018:

1. Garantir a satisfação das necessidades dos utentes

- Garantir a disponibilidade e a qualidade do abastecimento de água e dos serviços de águas residuais e a qualidade da relação com o utente.

2. Sustentabilidade da Organização

- Garantir a capacidade e integridade das infraestruturas de abastecimento de água e de recolha de águas residuais;
- Gerir os recursos humanos, cumprindo as responsabilidades sociais da organização para com os trabalhadores e valorizar a sua participação;
- Qualificar e adequar os processos e os meios, como instrumentos de uma gestão eficaz e eficiente, no âmbito de uma política de melhoria contínua do serviço público prestado, com os recursos tecnológicos adequados;

- Garantir a sustentabilidade económica e financeira.

3. Sustentabilidade ambiental

- Promover a sustentabilidade ambiental através da eficiência na utilização dos recursos ambientais e na prevenção dos riscos.

Numa perspetiva de coesão territorial e de qualidade de vida, o grau de satisfação da população tende a ser medido pela acessibilidade às redes de saneamento básico e de abastecimento de água. O investimento preconizado pelos SMAS de Leiria nos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento pretende assegurar um nível de atendimento dentro das metas traçadas pelo PENSAAR 2020:

- Universalidade, a continuidade e qualidade do serviço;
- Sustentabilidade do setor, implicando a melhoria da produtividade e da eficiência;
- Proteção dos valores de saúde públicas e ambientais.

Os SMAS de Leiria desenvolveram uma intensa e diversificada atividade em todos os domínios da sua intervenção na gestão da água, do saneamento e na relação institucional com os seus clientes, procurando cumprir o orçamento e plano plurianual de investimentos que definiram como objetivo a alcançar.

Relativamente ao abastecimento de **água** continuaram os investimentos na renovação de redes de abastecimento, conservação de equipamentos eletromecânicos, estações elevatórias e estações de tratamento, bem como na ampliação e extensão do Sistema de telegestão a outros subsistemas de abastecimento, substituição do parque contadores e monitorização de grandes clientes. No âmbito do Plano de Gestão de Perdas e Eficiência Energética, intensificamos o controlo ativo de perdas através da criação ZMC – zonas de medição e controlo, substituição de grupos de bombas. Com vista à manutenção da qualidade de água para consumo humano continuaram os trabalhos para a implementação de um Plano de Segurança da Água.

Na vertente de **saneamento**, mantém-se como eixo de ação principal a expansão/alargamento da percentagem de cobertura das redes de recolha e drenagem de águas residuais urbanas e industriais, contribuindo para uma eficaz proteção dos valores ambientais.

Os resultados atualizados evidenciam os seguintes níveis de cobertura:

- Distribuição de água para consumo humano: 100% de cobertura com rede de abastecimento de água existente;
- Recolha, drenagem e tratamento de águas residuais urbanas: 90% de cobertura com rede de saneamento existente.

Relativamente ao Abastecimento de Água, verificando-se que os investimentos correspondentes à cobertura da totalidade do concelho com rede de distribuição estão já concretizados, as atividades necessárias incidem em duas áreas de intervenção, designadamente:

- Remodelação/Ampliação/Reforço de redes de distribuição de água, com deficiente funcionamento, quer devido ao seu mau estado de conservação, quer porque se apresentavam subdimensionadas face ao incremento urbanístico de certas zonas do concelho, prosseguindo ações que visem a redução de perdas reais nos sistemas de abastecimento de água;
- Preparação e implementação da integração dos sistemas de distribuição de água municipais existentes no Sistema Regional de Abastecimento de Água, atividades a coordenar e complementar com as intervenções da empresa Águas do Centro Litoral, SA..

Em 2018, os proveitos inerentes à venda e prestação de serviços de água atingiram o montante de 9.463.834,41 € e a venda e prestação de serviços com saneamento o valor de 7.720.536,67 €.

O volume de investimentos (despesa paga), durante o ano de 2018, atingiu o valor de 3.866.430,13 €.

Os SMAS Leiria suportaram no exercício em apreciação um encargo de 3.995.244,84 € com o tratamento de águas residuais entregues nas Águas do Centro Litoral, SA..

Quanto à aquisição de águas a entidades terceiras, em 2018, os encargos foram de 2.495.262,49 €.

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

[Handwritten signature]

Assim, das obras de água executadas em 2018 salientam-se:

Remodelação e Ampliação de Redes de Distribuição	423 619,22 €
Equipamento Eletromecânico em Estações Elevatórias.....	68 594,07 €
Ramais Domiciliários de Água Div. Lug. de Leiria.....	450 082,53 €

Das obras de drenagem de águas residuais, salientam-se:

Similis II- Lote A e D-Rede de Coletores dos Lugares de Bajouca M. de Engenho.....	916 968,28 €
Rede Coletores Azoia Maceira	169 824,82 €
Rede Drenagem da Bacia 34: Lugares de Picoto (...) Assenha	20 318,07 €
Ramais de Esgotos Domésticos Div. Lug. Leiria.....	48 840,00 €
Infraestruturas em Baixa - Lote B	159 852,14 €
Sistema Dependente da ETAR de Olhalvas	22 755,00 €
Rede de Drenagem da Bacia 38: Lugares Sismaria e Carreira	619 718,38 €
Grupo V- Rede de Coletores de Monte Agudo e Riba de Aves	73 938,52 €
Rede de Drenagem da Bacia 33: Lugares Moita da Roda e Conqueiros	101 054,89 €
Rede de Coletores dos Restantes Lugares do Sistema	108 150,20 €
Ramais de Ligação domiciliários de saneamento no Concelho	227 007,79 €
Reabilitação de Coletores	70 789,93 €
Remodelação de Redes	146 826,34 €

3. Atividades desenvolvidas

3.1. Divisão Administrativa, Financeira e da Comercial

À Divisão de Administrativa, Financeira e da Comercial cabe, entre outras atribuições, garantir o controlo financeiro dos SMAS, assegurar as tarefas a executar do foro administrativo e a coordenação e gestão da atividade comercial, o controlo da faturação e cobranças, monitorização da satisfação dos clientes, bem como assegurar a implementação das políticas de qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social.

A gestão patrimonial de infraestruturas constitui cada vez mais, uma atividade determinante para a garantia do cumprimento dos requisitos de desempenho dos sistemas urbanos de distribuição e abastecimento de águas. Por um lado, as infraestruturas estão sujeitas a diferentes causas de degradação ao longo do tempo, por outro, as exigências de desempenho tendem a aumentar. Assim, em 2018 foi dado início a um processo de inventariação, reconciliação físico-contabilístico e valorização das infraestruturas de água, águas residuais domésticas, que irá permitir a disponibilização da informação precisa de modo a gerirmos e controlarmos eficazmente o património.

Com vista à agilização de tarefas e recuperar de um modo mais célere a informação pretendida, reduzindo o tempo despendido, a redundância de tarefas exercidas e promovendo a eficácia do serviço deu-se início a um processo de desmaterialização dos processos e procedimentos administrativos. Com este objetivo, os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Leiria adotaram um novo sistema de informação totalmente integrado suportado nas soluções de gestão global (ERP), de gestão documental e de atendimento e serviços online desenvolvidas pela AIRC, e que entrou em funcionamento a 1 de janeiro de 2019. Este projeto de modernização administrativa e de capacitação institucional e humana tem como principal objetivo melhorar a performance de toda a organização, garantindo, deste modo, maior eficiência e eficácia na gestão dos SMAS bem como no relacionamento com os munícipes e empresas.

Estas novas ferramentas permitirão oferecer mais e melhores serviços digitalizados, integrar e organizar os serviços numa única plataforma e simplificar e desmaterializar processos. Simultaneamente, é criado um modelo de atendimento digital assistido, permitindo que mesmo os munícipes com mais dificuldades na utilização e no acesso às novas tecnologias de informação e comunicação possam aceder aos serviços públicos digitais, de forma mediada.

Destaca-se, ainda, a implementação das seguintes medidas:

- Foi criada a conta de correio eletrónico apoio.cliente@smas-leiria.pt, canal único de comunicação para os clientes, com entrada obrigatória de todas as respostas através da conta de correio geral;
- Foram criados fluxos específicos para os documentos escritos que são recebidos por correio eletrónico;
- Foram simplificados os fluxos dos processos de forma a reduzir o tempo de circulação;
- Deixaram de circular os documentos em versão de papel passando apenas a estar disponível os documentos digitais ou digitalizados, através da ferramenta de gestão documental;
- Foi abolida a forma de arquivo por assunto passando a fazer-se arquivo por registo de entrada na ferramenta de gestão documental;
- Foram criados fluxos específicos e independentes para os processos da cobrança e pedidos de compra e passaram a ser registadas, também em fluxo próprio, as faturas de fornecedores.

A melhoria das condições de trabalho tem sido uma preocupação, salientando-se as seguintes reabilitações das instalações do edifício sede dos SMAS:

- Gabinete do Serviço de Contabilidade e Aprovisionamento;
- Gabinete da Responsável da Área Financeira;
- Gabinete do Serviço de Controlo Financeiro;
- Gabinete do Serviço de Sistemas de Informação;
- Gabinete da Responsável da Área Comercial;
- Gabinete do Serviço de Faturação e Cobrança;
- Gabinete da Secção de Leituras, Fiscalização e Assistência Técnica.

Destaca-se a importância destas remodelações pois levou à eliminação de arquivo maioritariamente desnecessário.

Com objetivo de redução de água não faturada, os SMAS mantiveram a política de substituição de contadores, assim, em 2018 foram efetuadas 3.278 substituições de contadores, apenas, por meios próprios. Esta medida, em conjunto com uma intensificação da fiscalização sobre os roubos de água, construção de Zonas de Medição e Controlo e a instalação de dataloggers em grandes consumidores contribuiu para a diminuição da água não faturada, passando o indicador para 35,77% em 2018.

Em 2018, o tarifário dos SMAS manteve os pressupostos e critérios estabelecidos na legislação aplicável, designadamente o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais e intermunicipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, a recomendação n.º 01/2009, de 28 de agosto, da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) sobre a formação de tarifários aplicáveis aos utilizadores finais dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos e a recomendação n.º 02/2010 da ERSAR que estabelece os critérios de cálculo para a formação de tarifários aplicáveis aos utilizadores finais dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão e resíduos.

As recomendações da ERSAR N.º 1/2009, de 28/08, e ERSAR n.º 2/2010, de 28/07, que se complementam, vieram estabelecer um conjunto de regras aplicáveis às entidades que prestam aquelas atividades visando, a sua sustentabilidade económica e financeira, em consonância com os princípios basilares consagrados na Lei da água, no Regime Económico e Financeiro dos Recursos Hídricos, sendo necessário, para a sua efetiva aplicação, que as entidades gestoras sejam capazes de apurar os custos e proveitos associados à provisão de cada um dos serviços que presta, de forma autónoma. Com esta adequação pretende-se um tarifário que garanta a recuperação dos custos incorridos e o mínimo de dispêndio exigido aos utilizadores. É de salientar que o tarifário em vigor durante o ano de 2018 dispunha de tarifas especiais, nomeadamente tarifário social e tarifário para famílias numerosas.

A 31 de dezembro de 2018 geríamos 65.446 contratos. Na tabela abaixo discretizamos o n.º de contratos ativos por tipo de cliente e tipo de uso:

Tipo de Cliente	Tipo de uso	TOTAL	Tipo de Cliente	Tipo de uso	TOTAL
Doméstico	Alojamento	55938	Comércio e Serviços	Alojamento	54
	Obras	341		Associações	201
Administração Central	Educação	25	Comércio e Serviços	Bombeiros	3
	Saúde	30		Comércio	5200
	Saúde Sensível	2		Comércio Obras	2
	Segurança	15		Condomínio	1516
	Serviços	47		Desporto	16
Administração Local	Alojamento	2		Educação	51
	Balneários/ Sanitários	18		Hotelaria	45
	Bombeiros	1		Instituições religiosas	186
	Cemitérios	3		Lares	47
	Desporto	1		Obras	117
	Educação	170		Restauração	251
	Espaços Verdes	52		Restauração PARI	3
	Fontanários	14		Saúde e bem estar	201
	Saúde	2		Saúde Sensível	4
	Segurança	2		Serviços	365
	Serviços	222		Serviços PARI	21
	SMAS	9	Indústria e Agricultura	Agricultura	3
				Indústria	193
				Indústria PARI	60
				Obras	1
				Produção Animal	10
				Produção Animal PARI	2
					65446

As tarifas especiais, atribuídas em consonância com o artigo 92º do regulamento dos SMAS de Leiria, contemplam 493 clientes. Na tabela abaixo apresentam-se as tarifas em vigor a 31 de dezembro de 2018, correspondendo a 406 contratos com tarifa social e 87 com tarifário familiar.

Dos contratos com tarifário social 371 são clientes domésticos e 35 são clientes não domésticos. Na tabela abaixo distinguem-se também os contratos com tarifas especiais por tipo de serviço disponibilizado (ASR – água, saneamento e RSU e AR – água e RSU).

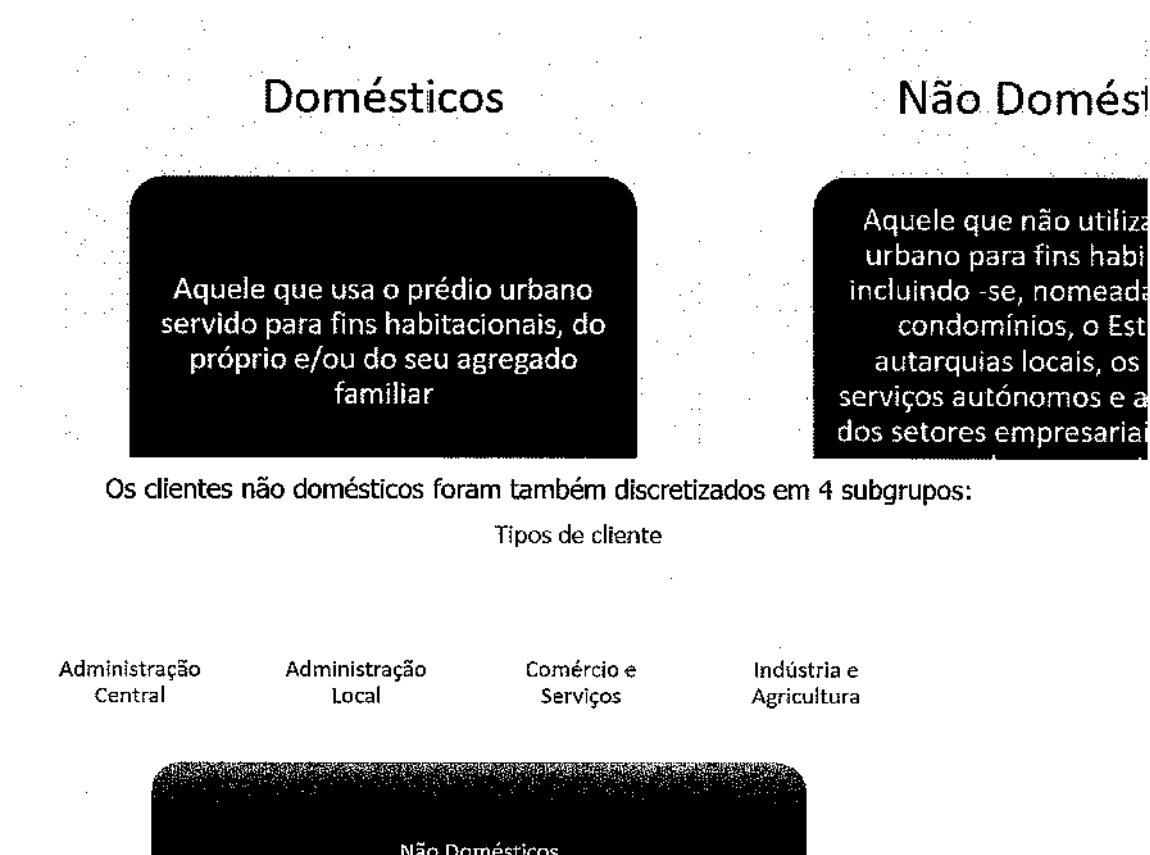
Tipos de Clientes	Tipo de uso	ASR		AR	
		Social	Familiar	Social	Familiar
Domésticos	Alojamento	338	83	33	4
Comércio e Serviços	Associações	6			
	Educação	4			
	Instituições religiosas	13		6	
	Lares	6			

A informação disponibilizada nas tabelas anteriores, bem como a forma como os serviços fornecidos eram geridos em termos contratuais, foi totalmente reorganizada de forma a facilitar a sua gestão e tratamento. Neste momento conseguimos já obter informação direta sobre os serviços contratados conforme se apresenta de seguida.

A migração de toda a base de dados de clientes para esta nova abordagem ocorrerá entre fevereiro e junho de 2019, prevendo-se, de seguida uma nova iteração de controlo.

Nova abordagem de gestão e organização de clientes

De acordo com o artigo 9º do Regulamento 594/2018 de 21 de setembro, os clientes dos SMAS de Leiria são organizados em dois grandes grupos:



Para cada subgrupo de tipos de clientes foram identificados os tipos de uso para os quais foi celebrado o contrato de água. Esta divisão permitirá a todo o tempo efetuar análises de consumo por tipologia. Permitirá também estudar o perfil de consumo por grandes áreas e controlar a todo o tempo, por exemplo, os clientes sensíveis.

Tipos de cliente e tipos de uso

Administração Central	Administração Local	Comércio e Serviços	Indústria e Agricultura
Alojamentos	Alojamentos	Alojamentos	Agricultura
Desporto	Balneários/ sanitários	Associações	Alojamentos
Educação	Bombeiros	Bombeiros	Eventos
Eventos	Cemitérios	Comércio	Indústria
Obras	Desporto	Condomínios	Indústria PARI
Outros	Educação	Desporto	Obras
Saúde	Espaços Verdes	Educação	Outros
Saúde Social	Eventos	Eventos	
	Fontanários	Hoteleria	
	Obras	Instituições religiosas	
	Outros	Lares	
		Obras	
		Outros	
		Restauração	

Contratos

Os contratos serão distinguidos primeiramente em função do tipo de ocupação. Para um contrato normal o regime de ocupação será permanente. Foram também criados contratos especiais com termo:

- **Ocupação precária** - Por estar em causa um serviço público essencial, algumas situações especiais poderão justificar a celebração de contratos precários apesar da inexistência de um título para a ocupação do imóvel nos termos descritos, designadamente quando se verifique a existência de um litígio entre os titulares de direito à celebração do contrato e desde que, por fundadas razões sociais, a posição do possuidor mereça tutela (por exemplo, num caso de divórcio com filhos menores).
- **Ocupação Temporária** - Serviços de fornecimento de água, recolha de águas residuais urbanas e/ou recolha de resíduos urbanos que, por razões de salvaguarda da saúde pública e de proteção ambiental, sejam objeto de contratação temporária, nomeadamente em casos de zonas destinadas à concentração temporária de população, nomeadamente comunidades nómadas e atividades com caráter temporário, tais como feiras, festivais e exposições. No caso de eventos temporários o título a apresentar será a licença ou

autorização para a realização de tais eventos. O contrato deverá ter duração inferior a 2 meses e é efetuado com data fim.

- **Hidrante** - Serviços de fornecimento de água, que, por razões de salvaguarda da saúde pública e de proteção ambiental, sejam objeto de contratação temporária, nomeadamente em casos de serviços com carácter temporário, tais como obras públicas. É efetuado por indicação da Divisão de Obras e/ ou Exploração.

Tipo de Ocupação Permanente	Especiais – Tipo de Ocupação			
	Normal	Preçário	Temporário	Hidrante
	• Todos	• Todos	• Não Domésticos (todos) • Tipo de uso Evento	• Não Doméstico (Administração Central e Local)

Redes de incêndios particulares

Os contratos para redes de incêndio particulares têm enquadramento no artigo 48º do Regulamento 594/2018:

- A água consumida é objeto de medição ou estimativa para efeitos de avaliação do balanço hídrico dos sistemas, não sendo cobradas quaisquer tarifas.
- Os dispositivos de combate a incêndio instalados nos sistemas de distribuição predial só podem ser utilizados em caso de incêndio, devendo a entidade gestora ser disso avisada pelos utilizadores finais nas 48 horas seguintes ao sinistro.

Caso não seja dado cumprimento ao estabelecido no ponto anterior, a água consumida é faturada ao condomínio ou responsável pela instalação predial de acordo com a tarifa aplicável aos usos não domésticos.

Serviços contratados

Também a reestruturação da base de dados de clientes permitiu distinguir claramente a agrupar os clientes por tipos de serviço disponibilizado. Assim, a partir de 2019 os SMAS de Leiria passarão a disponibilizar os serviços organizados da seguinte forma:

Serviços			
ASR	AR	AS	A
• Água • Saneamento	• Água • RSU	• Água • Saneamento	• Água

Estando todos os serviços disponíveis (água, saneamento e resíduos sólidos urbanos) consideram-se automaticamente contratados.

Todos os edifícios com acesso ao serviço de abastecimento público de água ou de saneamento de águas residuais, ou seja, localizados a uma distância igual ou inferior a 20 metros das respetivas redes públicas (n.º 2 do artigo 59.º do Decreto-Lei n.º 194/2009), devem dispor de sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais devidamente licenciados e estar ligados aos respetivos sistemas públicos, conforme resulta do artigo 69.º do Decreto-Lei n.º 194/2009.

De acordo com o artigo 37º do Regulamento 594/2018 de 21 de setembro:

- O serviço de abastecimento público de água através de redes fixas considera -se disponível desde que o sistema infraestrutural da entidade gestora esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade.
- O serviço de saneamento de águas residuais urbanas através de redes fixas considera -se disponível desde que o sistema infraestrutural da entidade gestora esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade.
- O serviço de recolha de resíduos urbanos considera -se disponível desde que o equipamento de recolha indiferenciada se encontre instalado a uma distância inferior a 100 metros do limite do prédio e a entidade gestora efetue uma frequência mínima de recolha que salvguarde a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.

- O limite previsto no ponto anterior pode ser aumentado até 200 metros em áreas predominantemente rurais, quando tal esteja previsto em regulamento de serviço em vigor, com a indicação das freguesias abrangidas.

Caracterização a 31 de dezembro de 2018 por tipo de serviço

A 31 de dezembro de 2018 os 3 serviços (água, saneamento e Resíduos Sólidos) encontravam-se contratados a 46.195 clientes domésticos, 82% do total de clientes domésticos. 10.077 contratos não contemplam o serviço de saneamento (18%).

Tipo de Cliente	Tipo de uso	Água, Saneamento e RSU	Água e RSU	Saneamento	2º Contador	Precário
Doméstico	Alojamento	45884	10047	6	1	2
	Obras	311	30			

Na tabela seguinte apresentam-se o número de contratos para os clientes da administração central divididos pelo tipo de uso e serviço contratado:

Tipo de Cliente	Tipo de uso	Água, Saneamento e RSU	Água e RSU	Água Saneamento e	Incêndio
Administração Central	Educação	21	1		3
	Saúde	20	9		1
	Saúde Sensível		1	1	
	Segurança	11	2	2	
	Serviços	47			

Na tabela seguinte apresentam-se o número de contratos para os clientes da administração local divididos pelo tipo de uso e serviço contratado:

Tipo de Cliente	Tipo de uso	Água, Saneamento e RSU	Água e RSU	Incêndio
Administração Local	Alojamento	2		
	Balneários/ Sanitários	14	4	
	Bombeiros	1		
	Cemitérios		3	
	Desporto			1
	Educação	109	54	7
	Espaços Verdes	1	51	
	Fontanários	12	2	
	Saúde	1	1	
	Segurança	2		
	Serviços	118	98	6
	SMAS		9	

Na tabela seguinte apresentam-se o número de contratos para os clientes Comércio e Serviços divididos pelo tipo de uso e serviço contratado:

Tipo de Cliente	Tipo de uso	Água, Saneamento e RSU	Água e RSU	Saneamento	Água Saneamento	Água	2º Contador	Incêndio	Precário	Especial
Comércio e Serviços	Alojamento	49	5							
	Associações	163	31				1	4		2
	Bombeiros	3								
	Comércio	4532	621	29			2	15	1	
	Comércio Obras	2								
	Condomínio	78	1432	2				4		
	Desporto	13	3							
	Educação	46						5		
	Hotelaria	31	8	5					1	
	Instituições religiosas	143	43							
	Lares	43	1					3		
	Obras	110	4		1	1				
	Restauração	186	43	21						
	Restauração PARI	1	1	1						
	Saúde e bem estar	185	12	3			1			
	Saúde Sensível	3			1					
	Serviços	326	35	1				3		
	Serviços PARI	20		1						

Na tabela seguinte apresentam-se o número de contratos para os clientes Indústria e Agricultura, divididos pelo tipo de uso e serviço contratado:

Tipo de Cliente	Tipo de uso	Água, Saneamento e RSU	Água e RSU	Saneamento	Água e Saneamento	Água	Incêndio
Indústria e Agricultura	Agricultura	2	1				
	Indústria	136	54	1	1	1	
	Indústria PARI	54		5			1
	Obras	1					
	Produção Animal	4	6				
	Produção Animal PARI	1		1			

Tarifas

As tarifas a aplicar também foram revistas e encontram-se no quadro abaixo:

Tarifas

Não Doméstica	Não Doméstica Incêndio	Não Doméstica Provisória	Não Doméstica (2º contador)
• ASR • AS • AR • A	• ASR • AS • AR • A	• ASR • AS • AR • A	• ASR • AS • AR

Isenção RSU

Apenas haverá isenção das taxas relativas a resíduos sólidos urbanos para contratos com produtores especiais, com faturação direta pela CML (baldeação) ou sem equipamentos de recolha a menos de 100 metros (ou 200m).

Informação da isenção de RSU necessária e prestada pelo Município.

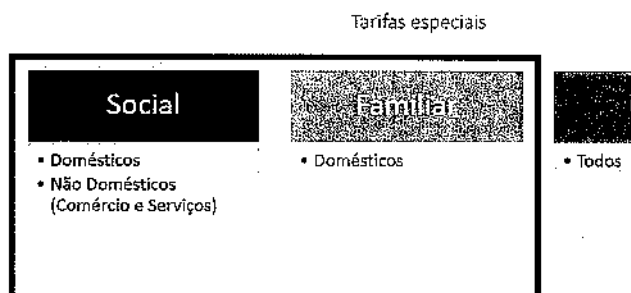
Tarifa para 2º contador - Contador para usos de água que não geram águas residuais urbanas

Conforme o artigo 89º do Regulamento 170/2014, os utilizadores finais podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais urbanas recolhidas pelo sistema público de saneamento. No caso de utilizadores domésticos, aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não -domésticos. No caso de utilizadores que disponham de um

segundo contador, a tarifa fixa é determinada em função do diâmetro virtual, calculado através da raiz quadrada do somatório do quadrado dos diâmetros nominais dos contadores instalados.

O consumo do segundo contador não é elegível para o cálculo das tarifas de saneamento de águas residuais e resíduos urbanos, quando exista tal indexação.

Tarifas especiais



- Obras - É exigido o alvará de licença de operação de loteamento, de obras de urbanização ou de operações urbanísticas (cf. artigos 77.º e 82.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro).
- Duração coincidente com a da licença.

Faturação

Em 2018 foram emitidas 816.887 faturas. Relativamente ao início do ano, e também resultado da divulgação e prestação da informação aos clientes, verificou-se um aumento de 2% no envio de faturas através de correio eletrónico. A 31 de dezembro de 2018 estão registados 6586 clientes com faturação eletrónica.

Faturação	Valor	Total Faturas	Fatura Eletrónica	
Jan	1 933 529,23 €	72204	4944	7%
Fev	1 664 941,12 €	69117	4690	7%
Mar	1 584 379,28 €	67706	5245	8%
Abr	1 894 206,48 €	67635	4707	7%
Mai	1 571 015,53 €	66297	5216	8%
Jun	1 740 523,05 €	69606	5236	8%
Jul	1 840 238,48 €	68232	5384	8%
Ago	1 722 826,80 €	65712	5243	8%
Set	1 794 599,62 €	65266	5824	9%
Out	1 451 574,19 €	64096	5554	9%
Nov	2 121 449,36 €	69533	5759	8%
Dez	1 706 226,02 €	71483	6637	9%
Total	21 025 509,16 €	816887	64439	8%

Faturação diversa

Relativamente a faturação diversa, isto é, de outros serviços além do fornecimento de água e saneamento, há a registar a seguinte evolução:

Processo de Corte

Em 2018 foram iniciados 53.315 processos de corte. O envio do aviso de corte, em correio registado, faz referência à fatura em dívida, fornece novas referências para pagamento e notifica o cliente da data da interrupção do abastecimento. O seu pagamento cancela o processo de corte.

2018	Quantidade	Valor
Jan	5130	17 955,00 €
Fev	5118	17 913,00 €
Mar	4614	16 149,00 €
Abr	4544	15 904,00 €
Mai	4580	16 030,00 €
Jun	4591	16 068,50 €
Jul	4485	15 697,50 €
Ago	4138	14 483,00 €
Set	4131	14 458,50 €
Out	4177	14 619,50 €
Nov	4643	16 250,50 €
Dez	3164	11 074,00 €
Total	53315	186 602,50 €

Restabelecimento do fornecimento de água (interrompido por facto imputável ao utilizador)

Esta tarifa é aplicada na sequência do restabelecimento do serviço após uma situação de corte. Foi atualizada com o tarifário de 2018 apresentando os seguintes valores faturados:

2018	Quantidade	Valor
Jan	91	2 275,00 €
Fev	69	1 725,00 €
Mar	64	1 720,00 €
Abr	132	4 830,00 €
Mai	115	4 585,00 €
Jun	155	6 200,00 €
Jul	166	6 640,00 €
Ago	71	2 840,00 €
Set	126	5 040,00 €
Out	140	5 600,00 €
Nov	168	6 720,00 €
Dez	132	5 280,00 €
Total	1429	53 455,00 €

Processo de Injunção

Em paralelo com o processo de corte é dado início ao processo de injunção. Este processo é despoletado com o envio do aviso de citação pelo advogado dos SMAS de Leiria.

2018	Valor
Jan	1 305,00 €
Fev	2 275,00 €
Mar	1 925,00 €
Abr	2 740,00 €
Mai	3 755,00 €
Jun	3 790,00 €
Jul	2 110,00 €
Ago	1 430,00 €
Set	1 260,00 €
Out	1 910,00 €
Nov	1 810,00 €
Dez	1 440,00 €
Total	25 750,00 €

Verificação Técnica Rotura

A aplicação do tarifário de rotura está prevista no artigo 37º do regulamento dos SMAS de Leiria e, em 2018, foi alvo de alterações, nomeadamente com a aplicação de uma tarifa a aplicar aquando da execução da respetiva verificação, bem como todo o processo de registo, controlo e faturação. Em 2018 foram solicitadas 383 verificações técnicas.

Ano	Mês	Taxa Imposto	Quantidade	Valor	IVA	Saldo
2018	4	23	9	225,00 €	51,75 €	276,75 €
	5	23	21	525,00 €	120,75 €	645,75 €
	6	23	36	900,00 €	207,00 €	1 107,00 €
	7	23	26	650,00 €	149,50 €	799,50 €
	8	23	48	1 200,00 €	276,00 €	1 476,00 €
	9	23	68	1 700,00 €	391,00 €	2 091,00 €
	10	23	62	1 550,00 €	356,50 €	1 906,50 €
	11	23	68	1 700,00 €	391,00 €	2 091,00 €
	12	23	45	1 125,00 €	258,75 €	1 383,75 €
			383	9 575,00 €	2 202,25 €	11 777,25 €

Aplicação do tarifário de rotura

Na sequência da confirmação de rotura na rede predial, da responsabilidade dos nossos clientes, ao volume considerado como perdido é aplicado o segundo escalão de consumo da tarifa variável. O novo procedimento iniciado em maio de 2018 permitiu-nos concluir que, em média, cada um dos nossos clientes perdeu 217 metros cúbicos de água com um custo médio de €220 + IVA.

2018	Quantidade (m3)	N.º clientes	Volume médio perdido por cliente (m3)	Valor
Mai	9081	21	432,4	8 172,00 €
Jun	7261	36	201,7	6 534,90 €
Jul	5211	26	200,4	4 689,90 €
Ago	13401	48	279,2	12 059,10 €
Set	7021	68	103,3	6 318,90 €
Out	9892	62	159,5	8 902,80 €
Nov	16749	68	246,3	15 074,10 €
Dez	12658	45	281,3	11 392,20 €
Total	81274	374	217,3	73 143,90 €

Foi também criado um procedimento para a Secção de Leituras com o objetivo de alertar de imediato os clientes quando verificam consumo excessivo. A aplicação de leituras gera anomalias de leitura e, como se pode confirmar mais adiante, em 2018 foram geradas 4.876 anomalias nas quais foi confirmado o consumo acima do esperado.

Vistorias

Relativamente às vistorias efetuadas pela Divisão de Obras e Fiscalização destinadas a atestar a conformidade da execução dos projetos das redes prediais há a registar um aumento de 16% em 2018, relativamente às vistorias faturadas em 2017.

Ano	Taxa Imposto	Quantidade	Valor	IVA	Saldo
2017	23	1287	38 854,98 €	8 937,90 €	47 792,88 €
2018	23	1498	41 513,89 €	9 332,66 €	50 846,55 €

Cópias e projetos

Relativamente a este serviço auxiliar verifica-se uma redução considerável do valor faturado em 2018, relativamente a 2017.

Ano	Mês	Taxa Imposto	Quantidade	Valor	IVA	Saldo
2017	1	23	19	2,75 €	0,63 €	3,38 €
	3	23	69	11,38 €	2,62 €	14,00 €
	4	23	54	11,26 €	2,60 €	13,86 €
	5	23	248	129,00 €	29,68 €	158,68 €
	7	23	45	8,88 €	2,05 €	10,93 €
	11	23	51	25,10 €	5,78 €	30,88 €
2018	4	23	10	2,00 €	0,46 €	2,46 €
	6	23	36	10,96 €	2,54 €	13,50 €
	10	23	83	46,50 €	10,69 €	57,19 €

Ramais de água

Em 2018 mantém-se a faturação de ramais aplicável apenas a situações em que o mesmo se encontra a mais de 20 metros mas com um aumento de 14,5% relativamente a 2017.

Ano	Mês	Taxa Imposto	Quantidade	Valor	Imposto	Saldo
2017	1	23	37	5 371,91 €	1 235,54 €	6 607,45 €
	4	23	16	16 545,00 €	3 805,35 €	20 350,35 €
	5	23	19	6 220,00 €	1 430,60 €	7 650,60 €
	6	23	16	7 995,00 €	1 838,85 €	9 833,85 €
	7	23	5	3 215,00 €	739,45 €	3 954,45 €
	8	23	13	6 905,00 €	1 588,15 €	8 493,15 €
	9	23	6	5 603,66 €	1 288,84 €	6 892,50 €
	10	23	19	20 330,00 €	4 675,90 €	25 005,90 €
	11	23	10	6 780,00 €	1 559,40 €	8 339,40 €
	12	23	4	1 950,00 €	448,50 €	2 398,50 €
145				99 526,15 €		
2018	1	23	11	7 335,00 €	1 687,05 €	9 022,05 €
	2	23	11	9 295,00 €	2 137,85 €	11 432,85 €
	3	6	3	570,00 €	34,20 €	604,20 €
	3	23	25	8 005,00 €	1 841,15 €	9 846,15 €
	4	23	17	11 495,00 €	2 643,85 €	14 138,85 €
	5	23	11	8 955,00 €	2 059,65 €	11 014,65 €
	6	23	12	8 815,00 €	2 027,45 €	10 842,45 €
	7	6	1	500,00 €	30,00 €	530,00 €
	7	23	10	9 970,00 €	2 293,10 €	12 263,10 €
	8	23	9	5 225,00 €	1 201,75 €	6 426,75 €
	9	23	17	13 030,01 €	2 996,90 €	16 026,91 €
	10	6	2	1 000,00 €	60,00 €	1 060,00 €
	10	23	16	9 595,00 €	2 206,85 €	11 801,85 €
	11	6	6	1 450,00 €	87,00 €	1 537,00 €
	11	23	10	6 940,01 €	1 596,20 €	8 536,21 €
	12	23	5	5 260,00 €	1 209,80 €	6 469,80 €
166				131 552,82 €		

Ramais saneamento

Com a faturação de ramais de saneamento há já a registar uma diminuição da quantidade faturada em 2018, relativamente a 2017, de 40%.

Ano	Mês	Taxa Imposto	Quantidade	Valor	IVA	Saldo
2017	1	23	88	10 443,59 €	2 402,02 €	12 845,61 €
	4	23	6	5 840,00 €	1 343,20 €	7 183,20 €
	5	23	2	1 150,00 €	264,50 €	1 414,50 €
	6	23	3	5 300,00 €	1 219,00 €	6 519,00 €
	7	23	5	2 750,00 €	632,50 €	3 382,50 €
	8	23	3	1 000,00 €	230,00 €	1 230,00 €
	10	23	3	5 450,00 €	1 253,50 €	6 703,50 €
	11	23	7	3 350,00 €	770,50 €	4 120,50 €
						43 398,81 €
2018	1	23	2	2 240,00 €	515,20 €	2 755,20 €
	2	23	11	4 350,00 €	1 000,50 €	5 350,50 €
	3	6	1	300,00 €	18,00 €	318,00 €
	3	23	3	900,00 €	207,00 €	1 107,00 €
	4	6	1	350,00 €	21,00 €	371,00 €
	4	23	8	4 650,00 €	1 069,50 €	5 719,50 €
	5	23	5	1 600,00 €	368,00 €	1 968,00 €
	6	23	5	5 140,00 €	1 182,20 €	6 322,20 €
	7	6	2	650,00 €	39,00 €	689,00 €
	7	23	7	6 540,00 €	1 504,20 €	8 044,20 €
	8	23	3	3 520,00 €	809,60 €	4 329,60 €
	9	23	7	5 710,00 €	1 313,30 €	7 023,30 €
	10	6	2	2 210,00 €	132,60 €	2 342,60 €
	10	23	4	4 080,00 €	938,40 €	5 018,40 €
	11	6	1	300,00 €	18,00 €	318,00 €
	11	23	5	4 620,00 €	1 062,60 €	5 682,60 €
	12	23	3	1 000,00 €	230,00 €	1 230,00 €
						58 589,10 €

Análises água

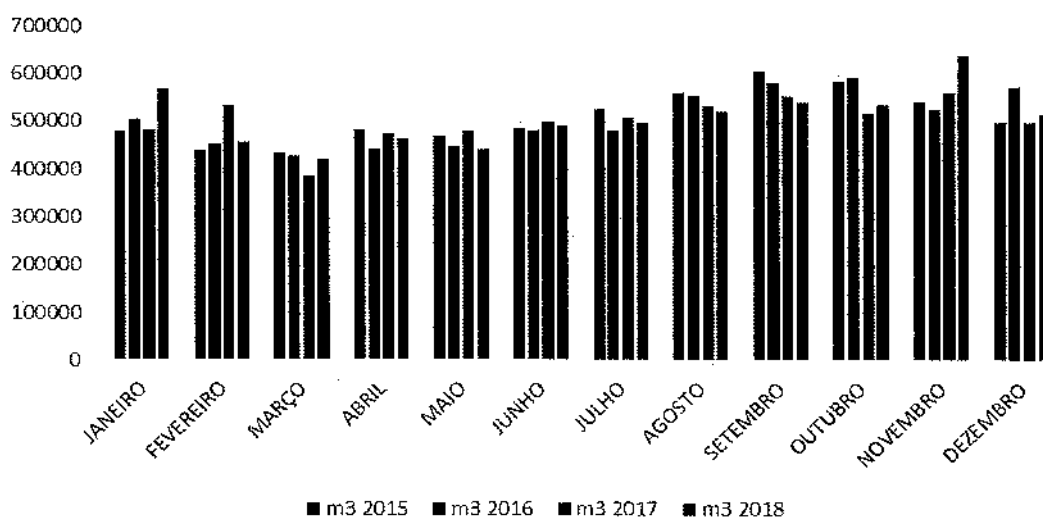
Relativamente a análises de água solicitadas por clientes externos aos SMAS de Leiria, verifica-se um aumento de 9% em 2018.

Ano	Mês	Taxa Imposto	Quantidade	Valor	IVA	Saldo
2017	1	23	1	106,00 €	24,38 €	130,38 €
	2	23	1	54,00 €	12,42 €	66,42 €
	3	23	1	132,00 €	30,36 €	162,36 €
	4	23	2	210,00 €	48,30 €	258,30 €
	5	23	2	204,00 €	46,92 €	250,92 €
	6	23	2	362,00 €	83,26 €	445,26 €
	7	23	6	412,00 €	94,76 €	506,76 €
	8	23	2	136,00 €	31,28 €	167,28 €
	9	23	1	232,00 €	53,36 €	285,36 €
	10	23	1	146,00 €	33,58 €	179,58 €
	11	23	1	148,00 €	34,04 €	182,04 €
	12	23	2	726,00 €	166,98 €	892,98 €
2018	1	23	1	120,00 €	27,60 €	147,60 €
	2	23	5	282,00 €	64,86 €	346,86 €
	3	23	2	291,00 €	66,93 €	357,93 €
	4	23	3	394,00 €	90,62 €	484,62 €
	5	23	1	214,00 €	49,22 €	263,22 €
	6	23	3	226,00 €	51,98 €	277,98 €
	7	23	1	393,30 €	90,46 €	483,76 €
	8	23	2	353,00 €	81,19 €	434,19 €
	9	23	2	230,00 €	52,90 €	282,90 €
	10	23	2	251,00 €	57,73 €	308,73 €
	11	23	1	338,00 €	77,74 €	415,74 €
	12	23	1	198,00 €	45,54 €	243,54 €

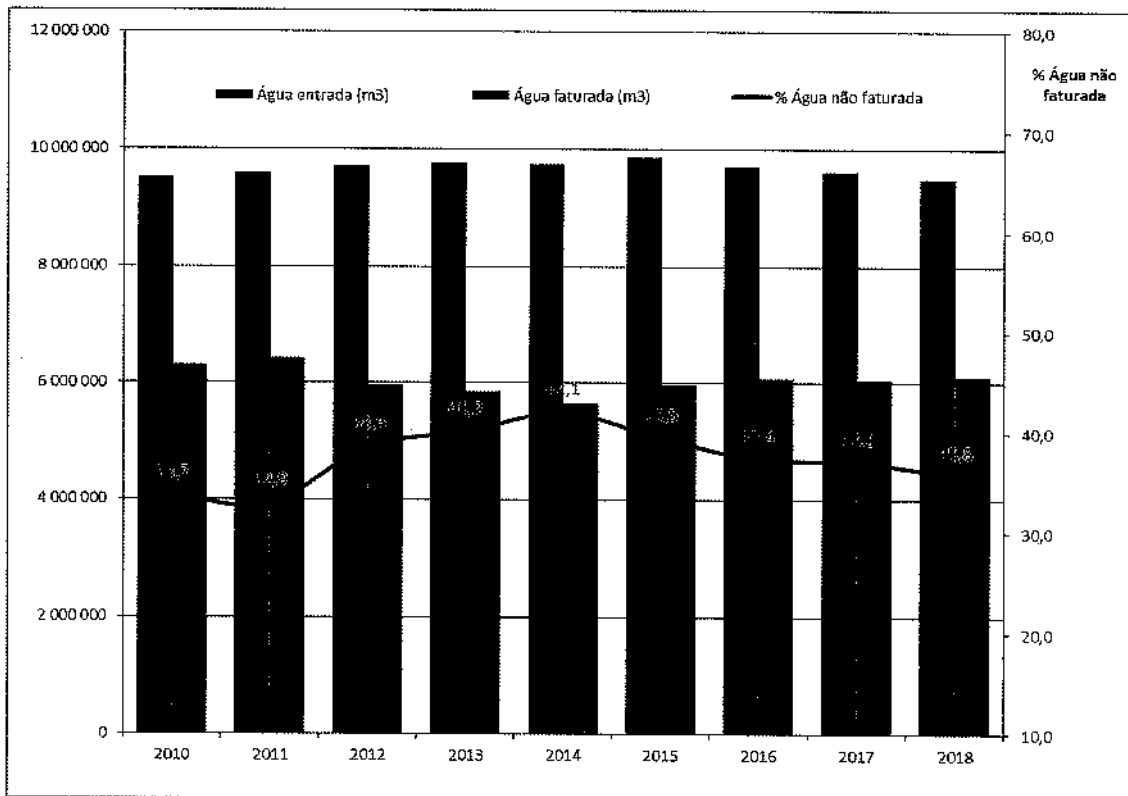
Água faturada

Em 2018 foram faturados 6.104.531 de metros cúbicos de água tendo-se verificado um aumento de 1% relativamente a 2017.

Evolução do volume de água faturada



Relativamente às perdas comerciais verifica-se a manutenção da tendência dos últimos quatro anos (diminuição), ou seja, obtivemos para 2018 um valor de água não faturada de 35,8%

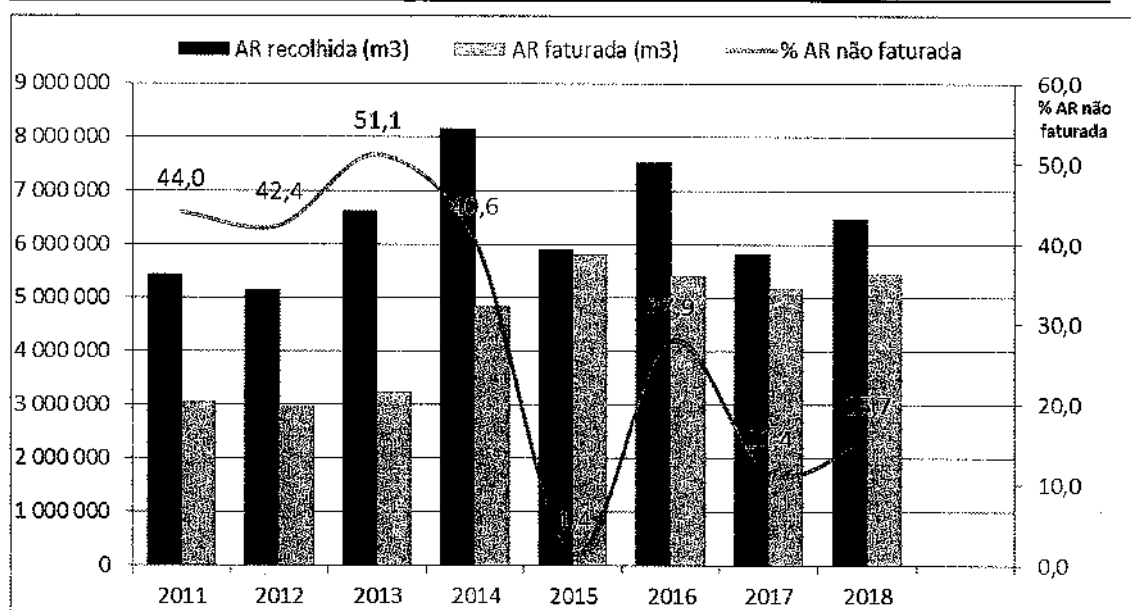


Faturação de saneamento

Relativamente a saneamento e porque este não é medido diretamente, é aplicado um coeficiente ao consumo de água medido para se obter o volume de águas residuais a faturar. Os coeficientes aplicados têm variado da seguinte forma:

Ano	Coeficiente (%)
2011	70
2012	75
2013	80
2014	85
2015	90
2016	90
2017	90
2018	90

Da análise do gráfico seguinte verifica-se que, desde 2015, ano em que se aplicou o coeficiente de 90%, que se melhorou a convergência dos valores recolhidos e faturados.



Cobrança

Em 2018 foram introduzidos novos procedimentos para controlo da cobrança interna e externa no âmbito da Revisão pela Gestão 2018. Na tabela seguinte apresenta-se a informação sobre a quantidade e valor de faturas cobradas em 2018.

Cobrança	Faturas	Valor
Jan	82324	2 198 995,42 €
Fev	65339	1 766 708,11 €
Mar	72072	1 723 969,29 €
Abr	65338	1 854 394,09 €
Mai	72163	1 830 036,70 €
Jun	68684	1 655 104,01 €
Jul	70004	1 872 944,57 €
Ago	69484	1 730 258,89 €
Set	59366	1 644 882,05 €
Out	70382	1 687 011,68 €
Nov	54441	1 625 412,16 €
Dez	64997	1 920 053,15 €
Total	814594	21 509 770,12 €

Da análise da tabela abaixo verificamos que 49% das faturas são cobradas por débito direto. Em segundo lugar o método mais usado pelos nossos clientes é a SIBS com 32% das faturas cobradas daquela forma.

Verificamos, no entanto, que a quantidade de faturas cobradas ao balcão é ainda bastante significativa, de 10%, o dobro das faturas cobradas através dos canais presenciais Payshop/CTT. Têm sido tomadas várias medidas comerciais no sentido de dissuadir os nossos clientes de efetuar os pagamentos na loja, incluindo o envio de informação sobre todos os canais de cobrança que colocamos à sua disposição.

Faturas e forma de cobrança	Débito direto	Encontro de Contas	Pagaqui	Payshop/ CTT	SIBS	Balcão	Valor Zero
Jan	42879	2677	3917	0	24390	8354	107
Fev	30757	2851	3368	0	21109	7144	110
Mar	36685	3067	3628	0	22219	6354	119
Abr	30261	3105	3212	0	21593	7016	151
Mai	36803	3199	3498	0	21115	7387	161
Jun	34318	3020	3174	0	20913	7053	206
Jul	34160	2861	3608	0	21973	7234	168
Ago	35042	2507	3375	0	22362	6054	144
Set	28537	2432	1754	0	19818	6669	156
Out	34204	2294	0	4085	22873	6711	215
Nov	24758	2819	0	2819	16937	6951	157
Dez	27770	2257	0	4281	25500	5025	164
Total	396174	33089	29534	11185	260802	81952	1858
	49%	4%	5%		32%	10%	

Na área da Cobrança também foram efetuadas alterações nos procedimentos. Os pedidos de pagamento de dívida em prestações passaram a exigir o pagamento imediato da primeira prestação e passaram a ser autenticados pelo nosso advogado todos os acordos em que a dívida é superior a €1.000,00 e nos casos em que os clientes têm histórico de incumprimento de acordos anteriores.

Cobrança de Serviços auxiliares

Ramais água	Faturação 2018		Cobrança 2018	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Jan	11	7 335,00 €	11	4 183,17 €
Fev	11	9 295,00 €	5	1 460,00 €
Mar	28	8 575,00 €	27	13 152,83 €
Abr	17	11 495,00 €	15	3 145,00 €
Mai	11	8 955,00 €	15	5 731,00 €
Jun	12	8 815,00 €	16	7 946,00 €
Jul	11	10 470,00 €	8	4 548,00 €
Ago	9	5 225,00 €	12	5 442,20 €
Set	17	13 030,01 €	16	8 225,00 €
Out	18	10 595,00 €	20	14 050,43 €
Nov	16	8 390,01 €	21	9 451,14 €
Dez	5	5 260,00 €	11	2 001,99 €
Total	166	107 440,02 €	177	79 336,76 €

Ramais saneamento	Faturação 2018		Cobrança 2018	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Jan	2	2 240,00 €	10	1 620,00 €
Fev	11	4 350,00 €	9	1 420,00 €
Mar	4	1 200,00 €	17	4 090,00 €
Abr	9	5 000,00 €	11	3 430,00 €
Mai	5	1 600,00 €	8	1 560,00 €
Jun	5	5 140,00 €	9	1 770,00 €
Jul	9	7 190,00 €	14	8 720,00 €
Ago	3	3 520,00 €	6	3 750,00 €
Set	7	5 710,00 €	11	2 570,00 €
Out	6	6 290,00 €	10	6 650,00 €
Nov	6	4 920,00 €	14	5 210,00 €
Dez	3	1 000,00 €	7	2 420,00 €
Total	70	48 160,00 €	126	43 210,00 €

Dívida

Da análise da tabela seguinte, verifica-se que foram efetuados 651 acordos de pagamento no valor de 323.451,18 €. Destes, foram autenticados 12%, correspondendo a 82% do valor.

Relatório de Gestão 2018

Mês	Novos acordos		Acordos cancelados		Acordos liquidados		Acordos reabertos		Acordos autenticados		Acordos autenticados cancelados	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Jan	53	35 803,77 €	6	5 027,63 €	12	5 701,63 €	1	541,07 €	6	14 991,19 €	2	1 339,18 €
Fev	58	34 103,30 €	14	18 894,71 €	11	2 167,85 €	0	- €	7	29 500,20 €	0	- €
Mar	42	24 058,83 €	19	12 187,31 €	13	6 360,86 €	0	- €	5	6 960,59 €	0	- €
Abr	64	31 724,48 €	41	17 564,64 €	27	4 762,71 €	1	294,49 €	7	10 128,96 €	1	213,85 €
Mai	28	11 333,63 €	50	23 185,74 €	16	5 595,31 €	0	- €	1	499,99 €	0	- €
Jun	57	21 993,82 €	24	10 778,77 €	10	2 127,93 €	0	- €	4	1 716,99 €	1	107,22 €
Jul	31	19 223,86 €	7	11 099,19 €	4	1 010,27 €	0	- €	2	4 187,52 €	0	- €
Ago	30	32 360,06 €	8	2 373,74 €	4	692,44 €	0	- €	5	4 507,04 €	0	- €
Set	41	14 776,33 €	6	3 282,34 €	13	7 078,36 €	0	- €	14	13 236,29 €	0	- €
Out	68	33 212,06 €	1	2 270,11 €	9	2 451,45 €	1	70,00 €	11	10 978,56 €	0	- €
Nov	90	28 263,31 €	27	9 784,97 €	17	3 600,36 €	1	95,00 €	7	4 784,07 €	5	3 806,54 €
Dez	89	36 597,73 €	27	14 548,07 €	18	7 447,63 €	0	- €	7	5 279,79 €	5	5 296,05 €
TOTAL	651	323 451,18 €	230	130 997,22 €	154	48 996,80 €	4	1 000,56 €	76	106 771,19 €	14	10 762,84 €

12%	82%
-----	-----

37

Ac

A área comercial, além de toda a gestão de clientes, faturação e cobrança, desenvolve também atividade de leituras e movimentação de contadores no parque. Estas duas áreas operacionais contam com os seguintes recursos humanos:

Serviço	Recursos humanos
Fiscalização e Leituras	4
Assistência técnica	3
Assistência técnica externa	3

A área de Leituras efetuou 178.535 leituras e identificou 14.486 anomalias.

Contadores	Leituras a realizar	Leituras realizadas	% leituras	Anomalias	Anomalias Faturação
187730	187726	178535	95	14486	60298

Anomalia	2018
Acesso Difícil - com leitura	14
Cliente Ausente	2
Consumo Exagerado Confirmado	4876
Contador ao Contrário	2
Contador Danificado	11
Contador Embaciado	395
Contador fora de ordem	781
Contador Parado	1803
Contador a verter	3
Contador Violado	4
Falta Aparelho	112
Leitura Cliente	32
Leitura Inferior Confirmada	545
Leitura não efetuada	5642
Mal Identificado	1
Morada Errada	176
Não Encontrado	24
Número Contador Ilegível	45
Rotura	15
Total	14486

A área de Assistência Técnica concluiu 14.842 serviços em 2018, uma média de 58 pedidos de serviço por dia, de acordo com a tipologia identificada na tabela abaixo. Encontram-se também listados pedidos de serviço identificados que foram executados pelos serviços da Divisão de Exploração e Conservação e da Divisão de Obras e Fiscalização.

Tipo Pedido	Pedidos de serviço	2018	Total	Serviço
Aparelhos	Alteração Local de Instalação	6	14842	DC Assistência Técnica
Aparelhos	Desligar Aparelho	1212		
Aparelhos	Instalar Apar. Contr. Temp.	4		
Aparelhos	Instalar Aparelho C/ Ligação	2682		
Aparelhos	Levantar Aparelho	1750		
Aparelhos	Ligar Aparelho	124		
Aparelhos	Substituição de Aparelhos	3278		
Aparelhos	Verificação de Aparelho	1025		
Cortes	Colocação de Obturador	6		
Cortes	Retirar obturador	2		
Pedidos Diversos	Fecho Água	24		
Pedidos Diversos	Ordem Avulso	107		
Pedidos Diversos	Substituição acessórios	8		
Pedidos Diversos	Verificação Técnica Rotura	655		
Processo de Corte	Corte	1673	563	DC Fiscalização e Leituras
Processo de Corte	Religação	2012		
Processo de Corte	Revisão de Corte	274	470	DEC Unidade Operação Manutenção
Leitura de Aparelhos	Leitura Especial	314		
Pedidos Diversos	Leitura Extraordinária	249		
Pedidos Diversos	Despejo de Fossas	395		
Pedidos Diversos	Reparação de Torneira	5		
Rede	Cortar Ramal de Água	4		
Rede	Descobrir o Ramal	18		
Rede	Reparação	45	99	DOF Serviço Fiscalização
Rede	Reparações Diversas Água	3		
Pedidos Diversos	Verificação Técnica Saneamento	99	99	DOF Serviço Fiscalização
TOTAL		15974		

Em 2018 foi introduzida a aplicação de gestão de pedidos de serviço - MOBILOS, integrada com a aplicação de gestão de clientes. Toda a área operacional está dotada de equipamentos portáteis (*tablets*) onde recebem, editam e resolvem todos os pedidos de serviço em tempo real. Esta aplicação, ainda a necessitar de melhorias, veio trazer uma grande redução do tempo de trabalho dedicado a cada pedido de serviço.

Atendimento ao público

Um serviço que está a ser amplamente monitorizado, com o objetivo de se encontrar e implementar as medidas adequadas à sua resolução, é a capacidade de resposta dos SMAS de Leiria às solicitações dos seus clientes.

Em 2018 foram registados na gestão documental 9.275 documentos. Destes, 53% dizem respeito a clientes tendo sido dada resposta a 93%.

Quanto ao atendimento telefónico os resultados não são os pretendidos, mas perfeitamente justificados por apenas haver um recurso humano afeto a este serviço. Em 2018 recebemos em média 155 contactos telefónicos diretos à linha da faturação por dia e só houve capacidade de atender 107.

Mês	Diretas		244 817 300		Total	
	Quantidade	% falha	Quantidade	% falha	Quantidade	% falha
Maio	1670	22%	1710	31%	3380	27%
Junho	1425	33%	1474	29%	2899	31%
Julho	1497	28%	1451	25%	2948	26%
Agosto	1415	31%	1338	29%	2753	30%
Setembro	1694	34%	1535	28%	3229	31%
Outubro	2222	37%	1744	29%	3966	34%
Novembro	2448	45%	1752	28%	4200	38%
Dezembro	1753	39%	1290	31%	3043	36%
TOTAL	14124		12294		26418	

Atendimento presencial na loja da Machado Santos

A loja da Machado Santos foi alvo de uma pequena remodelação em 2018 tendo-se concentrado todo o atendimento no rés do chão. Foram criados 6 postos de atendimento e adquirido um sistema informático de gestão de filas. Esta aplicação, a funcionar desde julho de 2018 permite-nos concluir que, de agosto a dezembro de 2018 recebemos na loja quase 25 mil clientes. Uma média de 244 clientes por dia e apenas tivemos capacidade de resposta para atender 206.

Analisando o motivo que levou os nossos clientes ao atendimento presencial entre agosto e dezembro de 2018, (tabela abaixo) verificamos que os pagamentos s o serviço mais solicitado seguido da contratação dos serviços.

Serviço	Total Clientes (ago-dez 2018)	
CONTRATO	3645	15%
INFORMAÇÕES	1451	6%
LEITURAS	896	4%
OUTROS ASSUNTOS	1607	7%
PAGAMENTOS	13359	55%
PRIORITÁRIOS	498	2%
RECEBIMENTOS	535	2%
RECLAMAÇÕES	791	3%
RESCISÃO CONTRATO	1028	4%
VISTORIA - RAMAL	609	2%
TOTAL	24419	

Tendo já havido várias ações comerciais no sentido de divulgar as diversas opções que são disponibilizadas aos nossos clientes para pagamentos continua a ser este o serviço mais requisitado. Apenas as faturas que se encontram fora do prazo limite de pagamento é que só podem ser pagas na loja. Estamos neste momento a alterar toda a estratégia de dívida de forma a disponibilizar um período de pagamento mais alargado (entre a 1ª fatura e o início do processo de injunção) cujos resultados se irão avaliar no primeiro semestre de 2019.

Na tabela seguinte apresenta-se a taxa de atendimento, também por tipo de serviço:

Serviço	Total	Atendidas	Não atendidas	% não atendidas
CONTRATO	3645	2833	812	22%
INFORMAÇÕES	1451	1041	410	28%
LEITURAS	896	728	168	19%
OUTROS ASSUNTOS	1607	1107	500	31%
PAGAMENTOS	13359	12477	882	7%
PRIORITÁRIOS	498	389	109	22%
RECEBIMENTOS	535	335	200	37%
RECLAMAÇÕES	791	492	299	38%
RESCISÃO CONTRATO	1028	789	239	23%
VISTORIA - RAMAL	609	448	161	26%
TOTAL	24419	20639	3780	15%

Na tabela anterior fica demonstrado o peso da quantidade de pagamentos na capacidade de atendimento dos restantes serviços que, até então, apenas podem ser efetuados ao balcão. De facto, 27% dos clientes dos serviços que não os pagamentos acabam por não serem atendidos.

Foram tomadas medidas para minimizar este impacto, nomeadamente:

- A elaboração de contratos manuais, isto é, pré-contratos que são finalizados em BackOffice de forma a reduzir o tempo na frente de loja;
- Foram disponibilizados no site dos SMAS de Leiria os impressos para novos contratos e, desde final de 2018 que já permitimos o seu envio para tratamento fora do balcão;
- No balcão digital foi criada também a possibilidade de solicitar diretamente um conjunto de serviços que só estavam disponíveis ao balcão;
- Aplicação LizAqua.

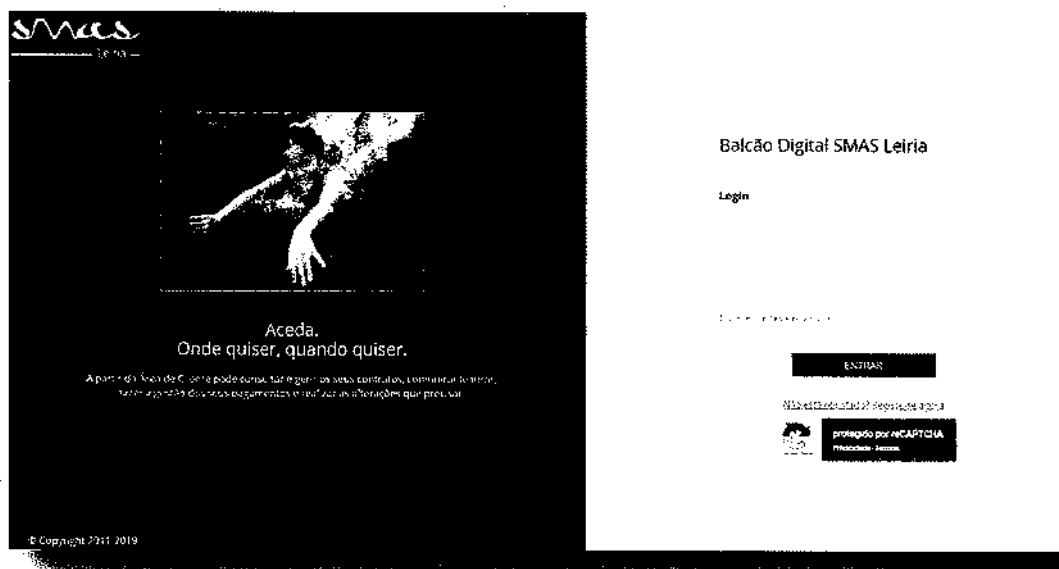
A aplicação LizAqua, lançada em setembro de 2017 e com a marca nacional registada pelos SMAS de Leiria com o n.º 590035 do Instituto Nacional da Propriedade Industrial conta já com 1.213 utilizadores, com uma média de 30 visitas por dia.



Esta aplicação permite a todos os seus utilizadores o acesso direto ao balcão digital e todos os serviços associados. Permite também a comunicação de avarias na via pública e disponibiliza em tempo real toda a informação sobre interrupções no abastecimento.

Balcão Digital

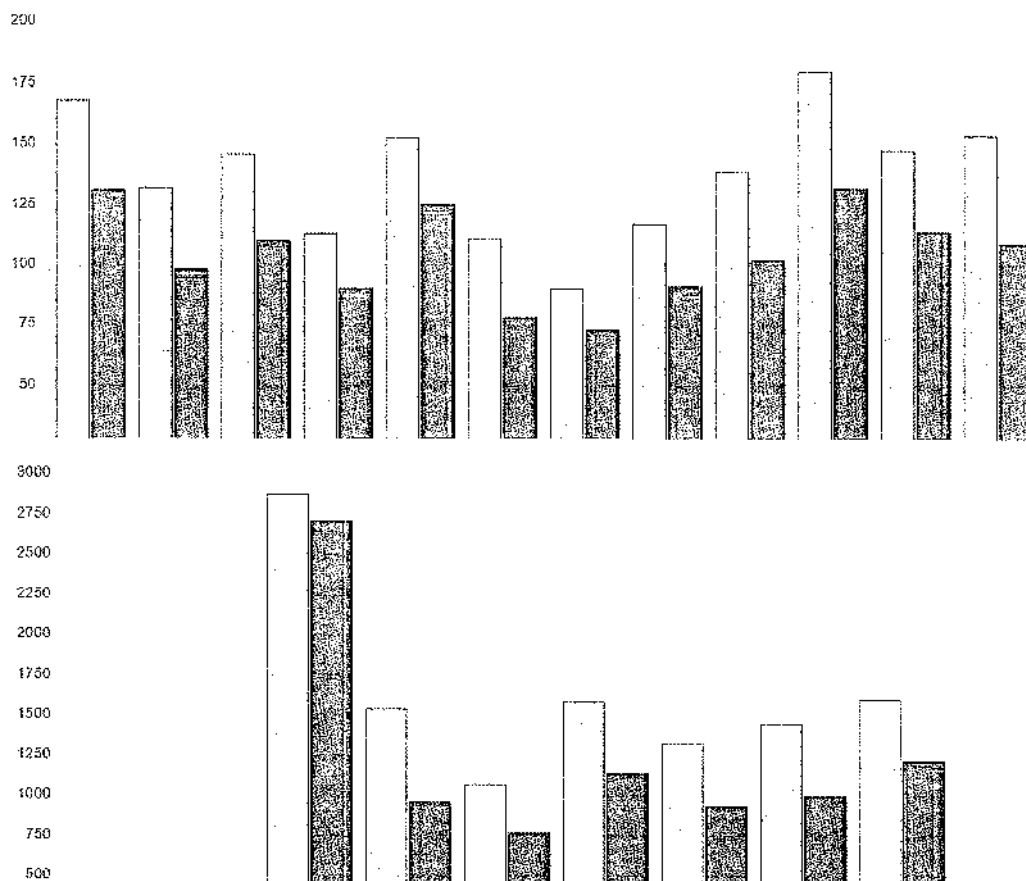
Os SMAS de Leiria têm vindo a procurar estar mais disponíveis e mais próximos dos seus Cliente/Utilizadores utilizando e melhorando ferramentas que facilitem a passagem de informação sem necessidade de deslocações e disponíveis a qualquer momento.



No final de 2018 o Balcão Digital dos SMAS de Leiria foi substituído e ficou disponível com mais funcionalidades:

- Faturas organizadas e arquivadas em formato eletrónico;
- Informação da conta corrente com indicação da(s) fatura(s) a pagamento;
- Histórico de leituras e de consumos;
- Possibilidade de comunicação da leitura do contador;
- Efetuar reclamação ou solicitar informações e esclarecimentos;
- Solicitar alguns serviços, sendo contactado pelos SMAS posteriormente:
 - Despejo de fossas;
 - Tarifário especial;
 - Tarifário de rotura;
 - Análises de água;
 - Alteração de dados pessoais;
 - Rescisão do Contrato de fornecimento.

Totalmente remodelado, conta, a 31/12/2018, com 7.177 subscritores ativos.



Avaliação da Qualidade de Serviço

Apresentam-se, de seguida, os resultados obtidos relativamente a 2017, na Avaliação da Qualidade de Serviço prestado aos nossos clientes/utilizadores, já validados pela Entidade Reguladora.

Entidade Gestora:

SMAS de Leiria

Rua da Cooperativa Nº2, 2410-256 LEIRIA

Tel. + 351 244 817 300, Fax + 351 244 817 301, E-mail geral@smas-leiria.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipalizado ou intermunicipalizado)
Entidade titular	CM de Leiria
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Embaixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Centro Litoral, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	44560
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	88
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m³/ano)	5.162.459
Utilização de águas residuais tratadas (%)	NA
Produção própria de energia (%)	0

**Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:**

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	0
Fossas sépticas coletivas (n.º)	0
Licenciamento de descargas (%)	NA
Comprimento total de coletores (km)	1128,1
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	38
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	0
Estações elevatórias (n.º)	50

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2017	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2013 - 2017
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	88 % [88 - 100]	★★★	■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,39 % [0 - 0,50]	★★★	■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	16,46 /(1000 ramais/ano) [0 - 25]	★	■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	69 % [50]	★★★	■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
AR 05 - Cobertura dos gastos	⊗	118 % [100 - 120]	★★★	■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■
AR 06 - Adesão ao serviço	●	75,0 % [60,0 - 100]	★★★	■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,0 %/ano [0,0 - 4,0]	★★★	■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	⊗	0,3 /(100 km.ano) [0]	★★★	■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	⊗	4,0 /(100 km.ano) [0,0 - 10,0]	★★	■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,78 kWh/(m³.100m) [0,50 - 0,95]	★	■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■
AR 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	—	NA [0]		■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ⊗ qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ⊕ alerta; — NA não aplicável; ✕ NR não respondeu

Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.

Entidade Gestora:

SMAS de Leiria

Rua da Cooperativa Nº2, 2410-256 LEIRIA

Tel. + 351 244 817 300, Fax + 351 244 817 301, E-mail geral@smas-leiria.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Gestão direta (serviço municipalizado ou intermunicipalizado)
Entidade titular	CM de Leiria
Composição acionista (%)	NA
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em balcão
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Centro Litoral, S.A. e EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	55.254
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m³/ano)	6.082.949
Produção própria de energia (%)	0



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	1
Captações de água subterrânea (n.º)	23
Comprimento do licenciamento das captações (%)	5
Estações de tratamento de água (n.º)	1
Outras instalações de tratamento (n.º)	13
Postos de recloração (n.º)	5
Comprimento total de condutas (km)	1813,5
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	38
Estações elevatórias (n.º)	47

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2017	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2013 - 2017
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [50; 100]	★★★	=====
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,40 % [0; 0,50]	★★★	=====
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,7 /(1000 ramais/ano) [0,0; 1,0]	★★	=====
AA 04 - Água segura	●	99,73 % [98,50; 100]	★★★	=====
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	65 % [0; 100]	★★★	=====
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	137 % [100; 150]	★★★	=====
AA 07 - Adesão ao serviço	●	82,2 % [55,0; 100]	★★★	=====
AA 08 - Água não faturada	●	36,8 % [0,0; 50,0]	★★★	=====
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,3 %/ano [0,0; 4,0]	★★★	=====
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	47 /(100 km/ano) [0; 30]	★★★	=====
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,4 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★	=====

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ★ qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ○ alerta; — NA não aplicável; ✕ NR não res

Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória

Sistema de Gestão da Qualidade

No segundo semestre de 2017 foi iniciado o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) nos SMAS de Leiria, processo que se encontra em implementação.

Para dar seguimento à implementação e eficácia do SGQ foram iniciados, em 2018, os seguintes trabalhos:

1. Implementação do SGQ:

- Dar continuidade à construção de Processos e Procedimentos e Instruções de Trabalho consolidando as bases de trabalho escritas.
- Dar continuidade à implementação da Conformidade Legal e divulgação do conhecimento sobre a legislação aplicável e relacionada com a gestão dos Clientes/Utilizadores.
- Dar continuidade à identificação de constatações e respetivas ações.
- Dar continuidade à criação de impressos que ainda estão a ser utilizados fora do controlo do SGQ.
- Sistematizar a medição da satisfação dos Clientes/Utilizadores e procurar formas de por em pratica a melhoria continua que se pretende.
- Integrar e envolver os funcionários no SGQ.
- Criar condições para iniciar as auditorias.
- Integrar os procedimentos e impressos do PSA no SGQ.

2. Objetivos:

- Identificar os Riscos e Oportunidades identificados para os Objetivos de 2018/19.
- Estabelecer os Objetivos para 2018/19.
- Distribuir os Objetivos Estratégicos, Táticos e Operacionais para 2018/19.
- Preencher a Matriz de Monitorização de Processos e Procedimentos, com responsáveis, indicadores e respetivas metas definidas para 2018/19.
- Efetuar os Planos de Ação para os Objetivos 2018/19.
- Criar rastreabilidade mensal dos dados de informação de gestão e criar as respetivas métricas.

3. Comunicação e Imagem:

- Comemoração do 85º aniversário – Exposição internacional de cartoon “Água viva / Terra viva” do Museu Nacional da Imprensa – montagem dia 12/06/2018 e divulgação no início de jun/2018.

- Comemoração do 85º aniversário – Integrar na Gala do jornal do Região de Leiria – jun/2018.
- Comemoração do 85º aniversário – Publicação da história dos SMAS de Leiria e divulgação – out/2018
- d. Finalizar a implementação das Normas Gráficas e o rebranding no geral (ex: assinaturas de e-mail, loja de atendimento, caracterização de viaturas, edifícios, etc.).

4. Melhoria de condições:

- Dar continuidade à melhoria de condições físicas dos espaços na sede (antiga sala da faturação e sala dos leitores).
- Remodelação da loja de atendimento melhorando o aspeto, limpeza e condições de trabalho e de receção dos clientes integrando o novo logotipo dos SMAS de Leiria e a nova imagem.
- Aquisição de um sistema de gestão de filas por tipo de atendimento.

5. Melhoria de informação de dados na aplicação de gestão de clientes:

- Implementar ações frequentes de consultadoria com a CGI para afinar parametrizações, verificação de procedimentos, limpeza da base de dados e otimização da utilização da aplicação de gestão de clientes, tendo por base o levantamento de situações detetadas até à presente data.
- Melhoria da informação registada, incluindo moradas de instalação e de envio de correspondência com a atualização de dados em falta tais como NIF, telefone, código postal e endereço de e-mail.
- Encontra-se em análise a alteração da parametrização e procedimentos de gestão e controlo de dívida com objetivo de diminuição da dívida atual e acompanhamento das ações decorrentes, afim de verificar a eficácia das mesmas.
- Dar continuidade à atualização dos conceitos de faturação existentes.
- Efetuar o levantamento de todas as variáveis aos tarifários criadas com as exceções e verificar a possibilidade de criar diferenciação dentro do tarifário de forma a tornar clara a informação de gestão.
- Limpeza da base de dados de Pedidos de Serviços por executar e criar rotinas de manutenção de forma a que não se volte a acumular serviço por executar.
- Melhorar a caracterização dos Clientes/Utilizadores.
- Limpeza da base de dados de contadores e melhoria a qualidade de informação nos campos existentes na aplicação de gestão de clientes, de forma a que se possam eliminar as diversas bases de dados existentes e os contadores sejam geridos apenas pela aplicação de gestão de clientes.

6. Outras ações:

- Dar seguimento e implementar o que já se encontra preparado desde junho/2017 para o preenchimento de formulário online para o despejo de fossas sépticas.
- Dar continuidade às alterações necessárias para a implementação do estabelecido na legislação sobre a Proteção de Dados Pessoais.
- Foi adjudicada a despesa de substituição de 6.000 contadores para dar início ao cumprimento da legislação a nível de substituição de contadores antigos.
- Foi autorizada a despesa de outsourcing de leitura de contadores com passagem para leituras com periodicidade bimestral. Com esta mudança pretende-se melhorar a qualidade do serviço, numa proximidade com as pretensões dos Clientes/Utilizadores e evitando situações de desperdício de água em roturas nas redes prediais dos Imoveis detetando-as mais precocemente. Este processo de concurso está a ser preparado.
- Está em processo de concurso a aquisição de 16.000 contadores para fazer face às necessidades de renovação do parque de contadores e a aquisição e respetiva colocação de 10.000 contadores de telemetria. Este processo de concurso está em fase de preparação.
- Implementação de novo ERP financeiro integrado AIRC, com arranque para 01/01/2019, s

7. Organização:

- Dar continuidade aos processos de recrutamento de pessoas para o Serviço de Atendimento e Contratação para que se torne viável a satisfação dos clientes a nível de rapidez na resposta e apostar na formação dos funcionários para garantir a qualidade do atendimento.
- Dar seguimento à mudança de paradigma quanto ao planeamento de despesa pública e no planeamento da execução de trabalhos no geral, de forma a que passemos a ser proativos.
- Criar um Serviço de Comunicação e Imagem com vista ao desenvolvimento de ações internas e externas.

8. Formação:

- Riscos e Oportunidades.
- Excel (nível inicial).
- Word e Outlook.
- Excel (nível médio).
- Formação para os Responsáveis de Processos e Procedimentos no âmbito do SGQ.
- Efetuar ações de refresh com os utilizadores da aplicação de gestão de clientes.
- ERP financeiro.
- SNC-AP.
- Proteção de Dados Pessoais.

3.2. Recursos Humanos

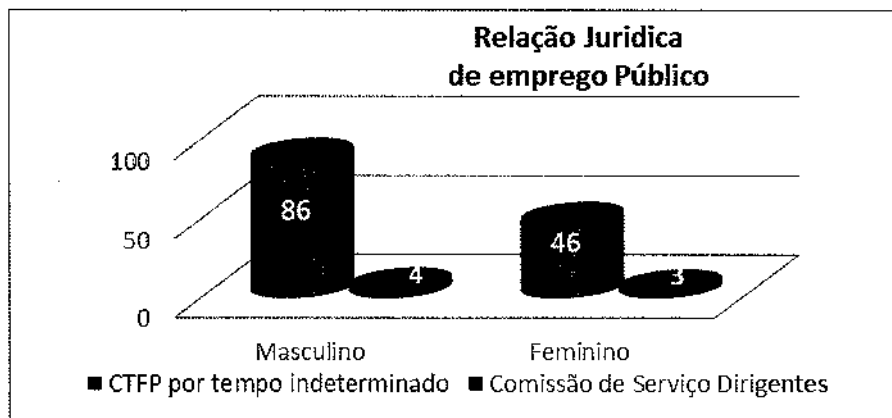
Com publicação no Diário da República, 2ª Série, n.º 6, de 9 de janeiro, foi alterada a estrutura orgânica nuclear, as unidades orgânicas flexíveis, as unidades de 3º grau, as subunidades orgânicas e os agrupamentos funcionais dos trabalhadores refletindo um novo desenho do organograma dos SMAS Leiria para 2018.

Durante o ano de 2018, ingressam no mapa de pessoal, com contratos por tempo indeterminados 13 trabalhadores, 3 na categoria de técnico superior através de procedimentos concursais, 1 assistente técnico que regressou de uma mobilidade interorganismos, 9 assistentes operacionais por procedimentos concursais. Importa referir que um técnico superior e uma assistente operacional ingressaram no mapa de pessoal através do PREVPAP - Programa de Regularização Extraordinária de Vínculos Precários na Administração Pública.

O Orçamento de Estado de 2018, publicado pela Lei nº 114/2017, de 29 de dezembro, no seu artigo 18.º determina que são permitidas a partir do dia 1 de janeiro de 2018, valorizações remuneratórias, nomeadamente as alterações obrigatórias de posicionamento obrigatório, conforme determina o artigo 156º, no seu nº 7 da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho. Nos Serviços Municipalizados, 105 trabalhadores beneficiaram da alteração obrigatória.

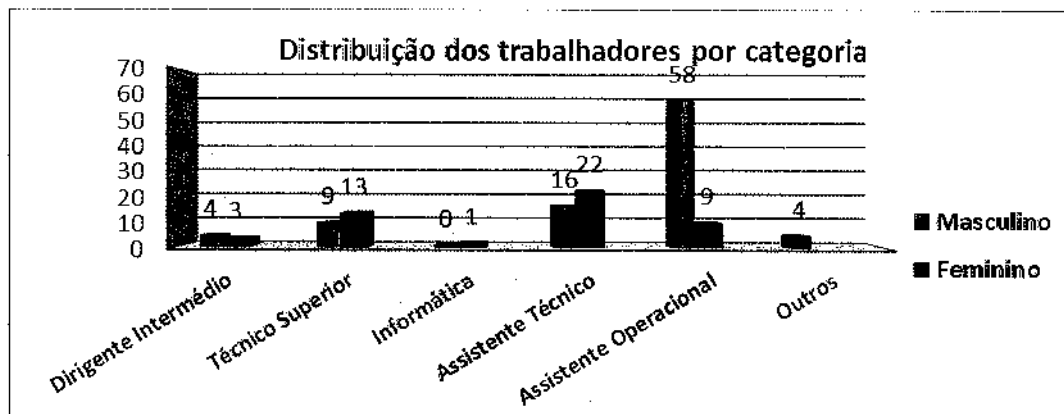
Também durante o ano de 2018, foram desenvolvidas ações de formação na Sede dos SMAS Leiria, abrangendo um número significativo de trabalhadores, que adiante serão discriminados.

Em 31 de dezembro de 2018, estavam em efetividade de funções, 139 trabalhadores nos Serviços Municipalizados, 90 do sexo masculino e 49 do sexo feminino. Na relação jurídica de emprego público verificam-se 132 trabalhadores com Contrato de Trabalho em Funções Públicas por Tempo Indeterminado, 86 no sexo masculino e 46 no sexo feminino. Em regime de Comissão de Serviço (Dirigentes) 7 trabalhadores, dos quais são 4 do sexo masculino e 3 do sexo feminino, conforme demonstra o gráfico seguinte.

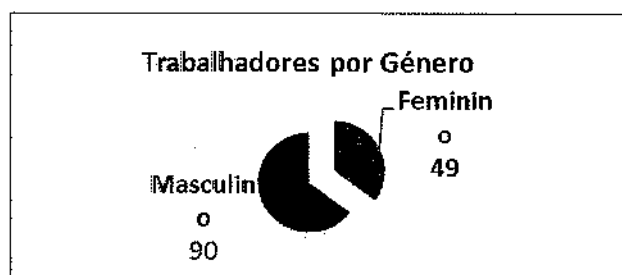


Em 31 de dezembro 2018 não existem prestadores de serviço (pessoas singulares), uma vez que foram integrados no mapa de pessoal através do PREVPAP.

O grupo de pessoal com maior número de efetivos é da carreira de assistente operacional, que regista 71 trabalhadores, 62 do sexo masculino (incluem 4 fiscais de leituras e cobranças) e 9 do sexo feminino, representado de 49% do total de efetivos. O grupo de pessoal menos representativo é o informático, com 1 elemento do sexo feminino.



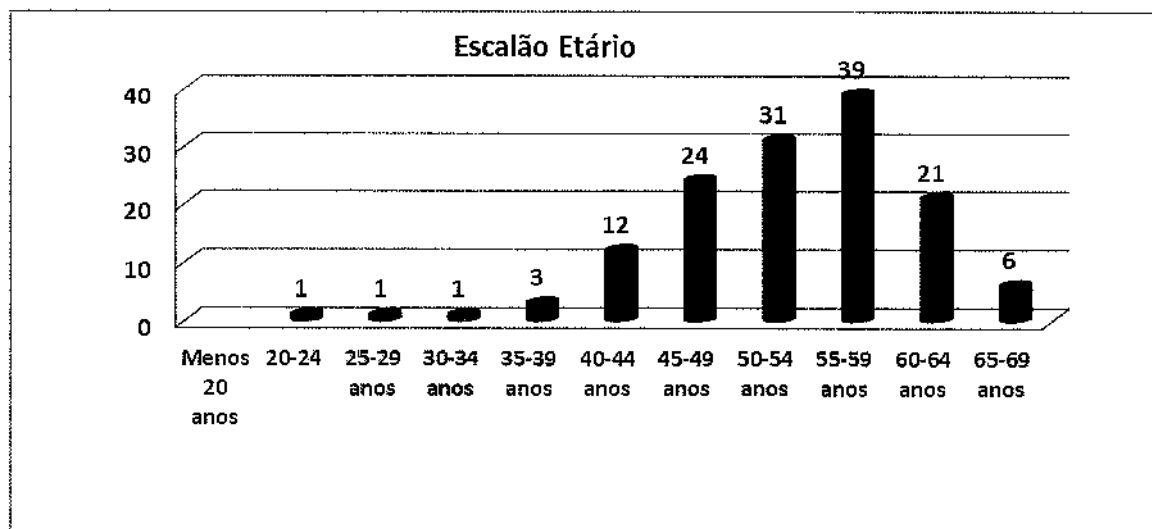
Constata-se a predominância do género masculino nos efetivos dos SMAS, 90 em 139 trabalhadores o que se traduz numa taxa de masculinização de 65%.



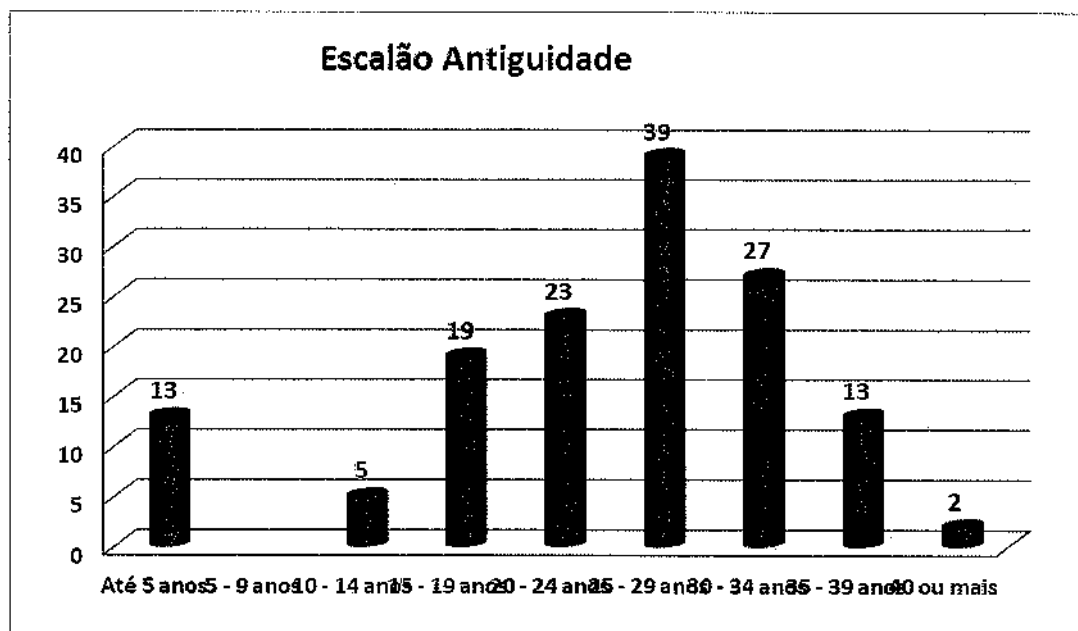
Verifica-se que as faixas etárias que registam maior número de efetivos são as compreendidas entre 50-54 anos e 55-59 anos, respetivamente de 31 e 39 elementos, correspondendo a uma percentagem de 50% do total de efetivos.

O leque etário, rácio que traduz a diferença entre o indivíduo mais novo e o mais velho dos Serviços Municipalizados é de 48 anos, com uma variação positiva em relação ao ano anterior que era de 35 anos.

A taxa de envelhecimento que tem como referência, o somatório dos efetivos de idade igual ou superior a 55 anos sobre o total de efetivo, situa-se nos 47%, com uma variação positiva de 4%, face ao valor do ano anterior que se situava nos 43%.



Relativamente à antiguidade, é no intervalo entre os 25 e os 29 anos que existem mais trabalhadores – 39 efetivos, a que corresponde uma taxa de 29% do total do universo dos efetivos. Importa também realçar o número de efetivos com mais de 20 anos de serviço – 104, que corresponde a uma percentagem de 75% do total dos efetivos, que reflete uma descida de 4% relativamente ano de 2017. É no intervalo até aos 5 anos em escalão de antiguidade que estão refletidas as admissões que ocorreram em 2018, e que representam 9% dos efetivos no universo dos trabalhadores dos SMAS Leiria.

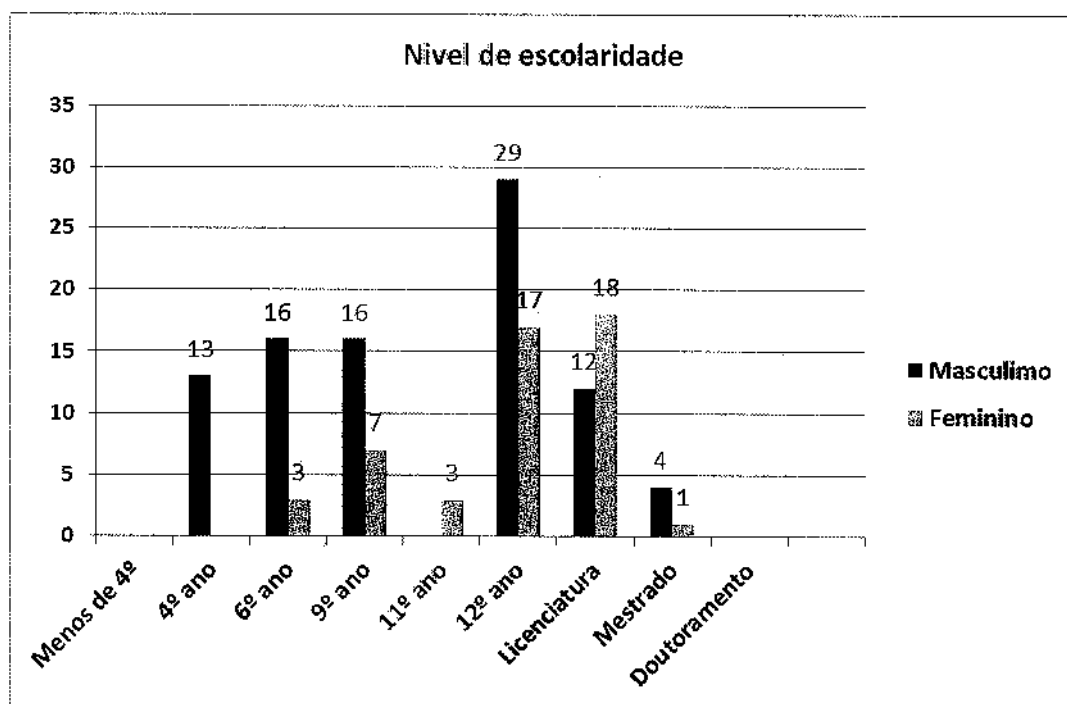


A percentagem de efetivos com habilitação superior: doutoramento, mestrado, licenciatura e bacharelato é de 25 %, ou seja, 35 trabalhadores.

A habilitação mais representada é o 12º ano de escolaridade, com 46 efetivos, ou seja 33%, onde estão incluídos 17 efetivos da carreira de assistente operacional e 2 fiscais de leituras e cobranças, 17 do sexo masculino e 2 do feminino.

Verifica-se também, que na carreira de assistente técnico, existem 4 efetivos com o 9º ano de escolaridade e 3 com o 11º ano de escolaridade, correspondendo a uma percentagem de 5% no total dos efetivos.

A percentagem mais representativa, 42% corresponde aos trabalhadores dos SMAS que possuem habilitações literárias inferiores ao 12º ano de escolaridade, 3 com o 11º ano, 22 com o 9º ano, 19 com o 6º ano e 15 com o 4º ano; e estão associadas a carreiras de grau de complexidade funcional classificadas de grau 1. Em termos comparativos com o ano 2017, este ano, os níveis habilitacionais sofrem um decréscimo na escolaridade mais baixa com uma variação negativa de 3%; nos níveis habitacionais mais elevados (licenciatura e mestrado) constata-se uma variação positiva de 1%, no 12º ano de escolaridade a variação também é positiva em 2%.



Nos SMAS, no ano de 2018, não existe nenhum trabalhador da União Europeia, da CPLP e de outros países a exercer funções.

O número de trabalhadores portadores de graus variáveis de deficiência a exercer funções nestes SMAS é de 4, durante o período em análise. Desses, 2, com a categoria de técnica superior, 1 do sexo feminino e outro de sexo masculino, os restantes 2 trabalhadores são do sexo masculino, com a categoria de assistente operacional, o que representa 2,8% do total dos efetivos.

Durante o ano de 2018, foram admitidos no mapa de pessoal dos SMAS, 12 trabalhadores, 3 do sexo feminino e 9 do sexo masculino, por procedimentos concursais para ocupação de postos de trabalho não ocupados em regime de contrato de trabalho por tempo indeterminado, nas seguintes categoria: 3 Técnicos Superiores, 1 do sexo masculino e 2 do sexo feminino; 9 Assistentes Operacionais, 8 do sexo masculino e 1 sexo feminino.

Verificou-se um regresso ao mapa de pessoal, em outubro de 2018, de 1 assistente técnico, do sexo feminino em regime de mobilidade em serviços, oriunda da Câmara Municipal de Figueiró dos Vinhos. Esta trabalhadora tinha iniciado a mobilidade na referida Câmara Municipal em 1 de maio de 2018.

Importa também referir que 1 trabalhador do sexo masculino, na categoria de técnico superior e 1 trabalhadora do sexo feminino, na categoria de assistente operacional, ingressaram no mapa de pessoal através do PREVPAP - Programa de Regularização Extraordinária de Vínculos Precários na Administração Pública.

No ano de 2018, verificou-se a saída de 5 trabalhadores assistentes operacionais, 3 do sexo masculino, 2 por aposentação e 1 por falecimento. As restantes são 2 trabalhadoras, por mobilidade entre serviços, designadamente, 1 técnica superior para a Segurança Social de Leiria e 1 assistente técnica para a Câmara Municipal de Figueiró dos Vinhos.

Estes dois itens anteriores, permitem-nos avaliar o rácio Turnover, conceito frequentemente utilizado na área de Recursos Humanos (RH) para designar a rotatividade de pessoal em uma organização, ou seja, as entradas e saídas de funcionários em determinado período de tempo.

Da análise deste indicador, podemos constatar que a taxa de rotatividade foi 13%, valor muito superior ao do ano de 2018 (2,7%). A taxa de reposição consiste na relação do número de trabalhadores admitidos, neste ano de 2018 (13) versus o nº de saídas (5). A taxa de Turnover em 2018, nos Serviços Municipalizados tem um valor razoável.

O turnover é geralmente considerado como um indicador importante de saúde organizacional, considera-se que o turnover deve ser controlado de modo a manter o capital intelectual da empresa e evitar grandes impactos sobre os custos da organização.

Relativamente aos lugares vagos no mapa de pessoal no ano 2018 importa referir que foram preenchidos postos de trabalho em consequência da conclusão de diversos procedimentos concursais, mas persistem lugares ainda por preencher que se discrimina:

- 1 Técnico Superior, licenciado na área de gestão do território, por não abertura de procedimento concursal;
- 2 Assistentes Técnicos, cujo procedimento foi anulado por deliberação do Conselho de Administração;
- 3 Assistentes Operacionais na área de canalizador, não existem em reserva de recrutamento, na sequência do procedimento concursal;
- 1 Assistente operacional, na área de Condutor de Máquinas Pesadas e Veículos Especiais, o procedimento ficou deserto.

Em 2018, ocorreram 4 consolidações na categoria de técnica superior, 1 Trabalhador do sexo masculino e 3 do sexo feminino.

As alterações obrigatórias do posicionamento obrigatório nestes serviços abrangeram 105 trabalhadores, 68 do sexo masculino e 36 do sexo feminino, distribuídos pelas seguintes carreiras:

- Técnico Superior – 13 trabalhadores, 3 sexo masculino, 10 sexo feminino;
- Assistente Técnico – 29 trabalhadores, 11 sexo masculino, 18 sexo feminino;
- Assistente Operacional – 62 trabalhadores: 54 sexo masculino (inclui 4 fiscais de leituras e cobranças), 8 sexo feminino;
- Adjunto de Informática – 1 trabalhadora.

No ano de 2018, os trabalhadores ausentaram-se 2.613 dias, sendo que no sexo masculino o número de dias de ausência foi de 1.362 dias, traduzindo-se numa percentagem de 52%, no sexo feminino, a percentagem foi de 48%, com o total de ausências de 1.251 dias. Em comparação ao ano de 2017, o n.º de ausências em 2018, registou um decréscimo de 237 dias.

As ausências foram distribuídas por todas as categorias, mas com maior incidência na de assistente operacional.

O tipo de ausência com maior número de dias foi a "Doença", com uma percentagem de 85%, com o número total de 2.171 dias. Importa referir que existe uma trabalhadora, assistente técnico, com doença prolongada a aguardar aposentação por incapacidade. As ausências por acidente em serviço foi o segundo motivo de faltas ao serviço com um total de 164,5 dias, traduzindo uma percentagem de 6%. Verificou também durante o ano de 2018, 2 faltas injustificadas, na carreira de assistente técnico.

A formação em 2018 foi distribuída por todas as carreiras/categorias dos SMAS, pelo que se traduz numa evolução positiva, com mais trabalhadores abrangidos, mais horas de formação e áreas mais diversificadas. Um dos motivos que evidenciam esta situação dever-se ao facto de terem sido ministradas 3 ações de formação, nestes Serviços, por entidade externa, a ATAM, nomeadamente:

- A Revisão do Código dos Contratos Públicos – 23 trabalhadores, com duração de 12 horas;
- O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados nas Autarquias Locais – 23 trabalhadores, com duração de 12 horas
- SNC-AP – Aplicação aos Municípios: Contabilidade e Relato Orçamental – 22 trabalhadores, com duração de 12 horas.

Os trabalhadores da Unidade de Laboratório de Controlo de Qualidade também frequentaram ações de formações na sequência de acreditação do Laboratório.

Constatam-se outras formações, nas áreas de Contabilidade, Recursos Humanos, Atendimento ao Público, entre outras. Todas as ações abrangeram todos os grupos profissionais dos SMAS Leiria

De acordo com os dados do sistema de gestão de recursos humanos existem 50 trabalhadores registados como sindicalizados, valor igual ao do ano anterior

Os trabalhadores registados como pertencentes a comissões de trabalhadores são 6 e o número total de votantes para as comissões de trabalhadores são 126. Estes valores mantiveram-se, uma vez que a eleição é efetuada de 4 em 4 anos. A próxima eleição é para o quadriénio 2019-2022 e registará um aumento do total de trabalhadores votantes.

3.3. Divisão de Estudos e Projetos

À Divisão de Estudos Projetos compete, entre outras atribuições, o planeamento e programação dos estudos, projetos e obras de expansão, renovação e reabilitação das infraestruturas, instalações e equipamentos dos sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais domésticas, assegurar a elaboração dos estudos e projetos de conceção e dimensionamento das instalações, redes e equipamentos, assim como promover a atualização do cadastro dos sistemas redes de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais domésticas do concelho de Leiria.

Como definido pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a gestão patrimonial das infraestruturas de abastecimento de água e de saneamento, desde a manutenção preventiva e curativa até às atividades de reparação e reabilitação, deve nortear as linhas orientadoras de atuação das entidades gestoras como forma de garantir elevados níveis de serviço ao longo de toda a sua vida útil. Neste sentido,

durante o ano de 2018, deu-se continuidade à implementação do SIG e a sua interligação com o sistema de telegestão e comercial.

No que diz respeito ao abastecimento de água, a monitorização permanente do estado de conservação e manutenção da rede pública de abastecimento de água, acompanhada da instalação de novas condutas, reabilitação das condutas existentes e o prolongamento de ramais para servir novos clientes, são objetivos que visam assegurar a excelência da qualidade.

No ano de 2018, e no que diz respeito a apreciação de projetos de redes prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, foram analisados por estes Serviços Municipalizados 1.272 projetos prediais de água e de esgotos e emitidos 908 pareceres prévios a projetos de arquitetura.

Dada a sua especial relevância, merecem destaque os seguintes projetos prediais:

- Centro Cultural dos Pousos;
- Mercado Municipal de Leiria;
- Unidade hoteleira de Requite 2 - Sociedade Hoteleira, Lda no Casal Cego;
- Villa Portela - Centro de Arte Contemporânea;
- Pavilhão Municipal das Cortes;
- Edifício comercial da Telhabel Construções, S.A - Loja Continente, Maligueira;
- Edifício comercial da Next Place – Loja Aldi, Gândara dos Olivais.

Solicitados pela Câmara Municipal de Leiria ou através da consulta direta dos requerentes, foram emitidos 19 pareceres técnicos a projetos de infraestruturas de loteamentos e 6 pareceres técnicos a projetos de infraestruturas em arruamentos, respeitantes a infraestruturas de abastecimento de água, de esgotos domésticos e de esgotos pluviais.

Dada a sua especial relevância, merecem destaque os seguintes projetos:

- Reformulação da rede viária entre a Avenida da Comunidade Europeia e a Rua da Esperança, em Leiria – CML;
- Requalificação de redes na envolvente à futura unidade comercial Leroy Merlin na Rua Álvaro Pires Miranda - Telhabel - Construções, S.A.;
- Loteamento da Quinta da Malta, em Leiria – Poligreen;
- Construção de acessos à futura unidade comercial na Rua Dr. João Soares, Porto Moniz, Leiria - Elefante Lógico, Lda;
- Requalificação viária na envolvente à futura unidade comercial Aldi em Gândara Olivais, Marrazes - Next Place.

Faz igualmente parte desta Divisão o registo e atualização do cadastro das redes de abastecimento de água e de águas residuais domésticas em formato digital, resultante de novas empreitadas, de prolongamentos de rede efetuados no âmbito de ligações de ramais e de obras particulares, tendo em vista a construção do Sistema de Informação Geográfica dos SMAS de Leiria, que se encontra em fase de implementação. Neste âmbito, foram efetuados os seguintes passos:

- Tratamento, importação, verificação e correção de erros topológicos e temáticos, referente à informação existente no SMAS de Leiria em diversas fontes e formatos;
- Adequação e compatibilização da informação de cadastro existente nos SMAS de Leiria, com o modelo de dados do InfraSIG;
- Migração da solução anteriormente configurada no servidor SIG da Câmara Municipal de Leiria, para uma solução autónoma, assente na tecnologia ArcGIS Enterprise (Portal + ArcGIS Server Standard), agora implementada em servidor exclusivo dos SMAS de Leiria;
- Desenvolvimento de apps para levantamentos de cadastro no terreno;
- Desenvolvimento de novas ferramentas e aplicações, designadamente Dashboard da Candidatura POSEUR, desenvolvimento do Survey 123 para levantamento da informação necessária ao processo de licenciamento por declaração descritiva;
- Realização de testes e configurações às diversas componentes da plataforma implementada;
- Estabelecimento da política de backups do sistema.

Refira-se ainda o trabalho desenvolvido pela Divisão de Planeamento e Projeto no âmbito da elaboração de estudos, de projetos de execução de infraestruturas de água e de saneamento e a organização dos respetivos processos de concurso.

Assim, no ano de 2018 foram elaborados os seguintes estudos e projetos/processos de concurso:

- Rede drenagem águas residuais domésticas - rua Vale da Lagoa – Pocariga – Maceira;
- Coletor de ligação de águas residuais do lugar do Prazo à EEARD da Marinha do Engenho e coletores na EM 531 (parte);
- Rede de águas residuais domésticas na EN 113 no lugar de Cardosos e remodelação da rede de distribuição de água do reservatório do Cercal nos lugares de Cardosos e Parracheira;
- Rede de drenagem de águas residuais domésticas - Grupo V - Rede de coletores dos lugares de Monte Agudo, Lameira e Riba d' Aves;
- Remodelação de Estações Elevatórias de águas residuais para implementação de telegestão;
- Remodelação da rede de abastecimento de água do Bairro Social da Cova das Faias;

- Rede de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais na Zona Industrial da Bidoeira;
- Estudo da rede de saneamento da Rua do Pinhalzinho em Marrazes, com interferência nos terrenos da Cerâmica do Lis;
- Estudo da requalificação da rede de esgotos domésticos junto à Escola Secundária Afonso Lopes Vieira na Gândara dos Olivais, Marrazes;
- Prolongamento de redes de água e de esgotos domésticos 2018;
- Construção de ramais domiciliários de água e esgotos 2018;
- Estudo prévio de pressões nos lugares de Matos e Lavegadas;
- Estudo prévio de pressões no lugar de Bidoeira Baixo.

3.4. Divisão de Obras e Fiscalização

À Divisão de Obras e Fiscalização compete, entre outras atribuições, promover os procedimentos necessários à realização de obras de construção a executar em empreitadas de obras públicas, promover a fiscalização de empreitadas de obras públicas, de operações de loteamento, de construção de edifícios destinados a instalações próprias e de obras particulares, no âmbito do abastecimento de água e de drenagem de águas residuais, bem como vistorias e ensaios das redes executadas, cadastros, autos de receção provisória e autos de receção definitiva, bem como fiscalizar o cumprimento dos regulamentos e condicionantes técnicas dos sistemas públicos e prediais de distribuição de água e drenagem de águas residuais urbanas, promovendo o levantamento de autos de notícia nas situações de infração.

Relativamente às empreitadas de abastecimento de água, em 2018, continuaram os investimentos na renovação de redes de abastecimento e conservação de equipamentos eletromecânicos, estações elevatórias e estações de tratamento, bem como na ampliação e extensão do sistema de telegestão a outros subsistemas de abastecimento.

Na vertente de saneamento, mantém-se a expansão/alargamento da percentagem de cobertura das redes de recolha e drenagem de águas residuais urbanas e industriais, contribuindo para uma eficaz proteção dos valores ambientais.

As empreitadas em 2018, foram as seguintes:

EMPREITADA	VALOR DA ADJUDICAÇÃO	FASE	Freguesia/UF
CONDUTA ADUTORA ARROTEIA - MONTE REAL	889 238,60 €	CONCLUÍDA	Souto Carpalhosa e Monte Real
SIMLIS II - LOTE A e D - REDE DE DRENAGEM DE COLETORES DAS LOCALIDADES DE BAJOUCA (PARTE), PRAZO (PARTE), ÁGUA FORMOSA (PARTE), LOURAL, BAJOUCA DE CIMA, MOITAL, VALE DA BAJOUCA E MARINHA DO ENGENHO.	1 960 000,00 €	EM CURSO	Bajouca, Bidoeira e Souto da Carpalhosa
REDE DE DRENAGEM DA BACIA 38 - LUGAR DE CARREIRA	846 000,00 €	EM CURSO	Carreira
REDE DE DRENAGEM DA BACIA 38 - LUGAR DE SISMARIA	726 000,00 €	EM CURSO	Sismaria e Monte Real
REDE DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS - RUA MARIA CARLOTA TINOCO - CRUZ DA AREIA - LEIRIA	32 992,00 €	CONCLUÍDA	Barreira
REMODELAÇÃO DAS CONDUTAS DE ÁGUA NA RUA DA PAZ E RUA PADRE JOSÉ DE SOUSA E SILVA, TELHEIRO - BARREIRA E NA ESTRADA DO LIS, FONTES - CORTES	69 951,50 €	CONCLUÍDA	Barreira e Cortes
REDE DE SANEAMENTO DOMÉSTICO E REMODELAÇÃO DA REDE DE ÁGUA NO CM 1218 - RUA N. SRª DE FÁTIMA /DIOGO LEÃO	149 553,20 €	CONCLUÍDA	Colmeias
PROLONGAMENTO E REMODELAÇÃO DE COLETORES DE SANEAMENTO EM REDES DE DRENAGEM DOMÉSTICA EM FUNCIONAMENTO	44 324,00 €	CONCLUÍDA	Caranguejeira, Boavista e Ortigosa
REMODELAÇÃO DE REDES DE ÁGUA EM DIVERSOS LOCAIS DO CONCELHO - FASE I	148 707,78 €	CONCLUÍDA	todo concelho
PROLONGAMENTOS E REMODELAÇÕES DE REDES DE DRENAGEM DOMÉSTICA E DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM 2017 - FASE I	82 528,51 €	CONCLUÍDA	Arrabal e Maceira
SANEAMENTO DOMÉSTICO DO CONCELHO DE LEIRIA - SISTEMA DE OLHALVAS - REDE DE DRENAGEM DE CARANGUEJEIRA, CASAL DA CRUZ, VALE DA CATARINA, CALDELAS, CAMPINA, VALE DA ROSA, LAMEIRAS E VALE SOBREIRO - 2ª FASE E REMODELAÇÃO DA REDE DE ÁGUA NA E.N.357 NOS TROÇOS INTERFERENTES- REQUALIFICAÇÃO EM TROÇOS INTERFERENTES.	149 790,80 €	CONCLUÍDA	Caranguejeira
REDE DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS DOMÉSTICAS - ZONA INDUSTRIAL DO CASAL DO CEGO - MARRAZES	197 417,41 €	EM CURSO	Marrazes
CONSTRUÇÃO DE RAMAIS DOMICILIÁRIOS DE ÁGUA E DE ESGOTOS DOMÉSTICOS NO CONCELHO DE LEIRIA EM 2017	325 000,00 €	EM CURSO	todo concelho

REMODELAÇÃO DA REDE DE ÁGUA EM DIVERSOS LOCAIS DO CONCELHO - FASE II	148 428,92 €	EM CURSO	todo concelho
GRUPO V - REDE COLETORES DOS LUGARES DE MONTE AGUDO, LAMEIRA E RIBA D'AVES	957 712,48 €	EM CURSO	Souto Carpalhosa
REDE DE DRENAGEM DA BACIA 33 - LUGARES DE MOITA DA RODA E CONQUEIROS	866 541,84 €	EM CURSO	Souto Carpalhosa
REMODELAÇÃO DE REDES EM FUNCIONAMENTO E REPOSIÇÃO DE PAVIMENTO EM DIVERSOS LOCAIS DO CONCELHO DE LEIRIA	144 875,07 €	EM CURSO	todo concelho
REMODELAÇÕES DE REDES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DOMÉSTICA EM DIVERSOS LOCAIS DO CONCELHO DE LEIRIA	147 757,01 €	EM CURSO	todo concelho
PROLONGAMENTOS E REMODELAÇÕES DE REDES DE DRENAGEM DOMÉSTICA E DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM 2017 - FASE II	148 964,47 €	EM CURSO	todo concelho
REDE DE COLETORES NOS LUGARES DE SÃO MIGUEL, CHÃ DA LARANJEIRA E ASSENHA	694 459,30 €	EM CURSO	Souto Carpalhosa
EXECUÇÃO DE INFRAESTRUTURAS EM NOVOS ARRUAMENTOS EM DIVERSOS LOCAIS DO CONCELHO DE LEIRIA - PARTE II	143 965,90 €	EM CURSO	todo concelho
PROLONGAMENTOS DE REDES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE DRENAGEM DOMÉSTICA EM 2018	149 225,00 €	EM CURSO	todo concelho
COLETOR DE LIGAÇÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS DO LUGAR DO PRAZO À EEAR DA MARINHA DO ENGENHO E COLETORES NA E.M. 531 (PARTE)	130 807,83 €	EM CURSO	Bajouca

No âmbito dos investimentos realizados em 2018, foram executados 4.716 m de extensão de coletores de saneamento e 6.056 m de extensão e redes de água. Salienta-se, ainda, a reabilitação de 8.475 m de rede de água.

3.5. Laboratório e Controlo de Qualidade

Quanto ao Laboratório de Controlo de Qualidade, o mesmo está acreditado pelo IPAC (Instituto Português da Acreditação) desde 2010 de acordo com a NP EN ISO/IEC 17025:2005. Atualmente conta com 33 parâmetros acreditados. Tem como principal atribuição, entre outras, controlar a qualidade da água bruta captada e da água distribuída para consumo humano, mediante a efetivação das análises necessárias.

No início de cada ano é efetuada uma reunião com vista à revisão do seu sistema de gestão da qualidade, sendo definidos objetivos anuais que constam de uma ata enviada, para conhecimento e aprovação, ao Concelho de Administração dos SMAS.

Apresenta-se, em seguida, um resumo das principais atividades do Laboratório de Controlo de Qualidade durante o ano de 2018, no que diz respeito a ações de apoio pedagógico, formação, auditorias e a análise dos dados analíticos referentes à qualidade da água para consumo humano distribuída no concelho de Leiria.

Ações de apoio pedagógico

Em 2018, o Laboratório de Controlo de Qualidade facultou vários estágios e visitas de estudo nomeadamente:

- Dois estágios curriculares de alunos da Escola Secundária Francisco Rodrigues Lobo do 2º e 3º ano do curso profissional Técnico de Análise Laboratorial;
- Estágio de verão de uma aluna da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar do IPL de Leiria;
- Visita ao Laboratório de alunos do 11º ano da Escola Secundária Francisco Rodrigues Lobo do 2º ano do curso profissional Técnico de Análise Laboratorial.

Formação

Formação externa

As ações de formação externa constantes do plano para 2018 foram todas realizadas. Realizaram-se ainda formações que não constavam do plano com interesse para alguns dos colaboradores do laboratório assim como a presença em encontros técnicos e reuniões anuais do setor laboratorial.

A Responsável do laboratório continuou a integrar a comissão especializada da qualidade da água (CEQA) da APDA e continua a fazer parte da equipa de implementação do Plano de Segurança da Água dos SMAS.

O Responsável Técnico do serviço de Análises Microbiológicas participou em reuniões da comissão Setorial Relacre – ÁGUAS, grupo de trabalho GT8 de Microbiologia.

Formação Interna

Foram realizadas várias ações de formação interna as quais se encontram evidenciadas.

Sistema de Gestão da Qualidade

O Laboratório de Controlo de Qualidade está acreditado pelo IPAC (Instituto Português da Acreditação) desde 2010 de acordo com a NP EN ISO/IEC 17025:2005.

Em 2018 foi obtida a extensão da acreditação para o parâmetro microbiológico *Clostridium perfringens* com vista a dar cumprimento ao decreto-lei 306/2007 com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei 152/2017.

Foi promulgada a Edição 7 do Manual da Qualidade, devido à reestruturação da estrutura orgânica dos SMAS.

Como habitualmente, no início do ano foi efetuada a reunião com vista à revisão do seu sistema de gestão da qualidade, tendo sido definidos objetivos anuais que constam de uma ata enviada, para conhecimento e aprovação, ao Concelho de Administração (CA) dos SMAS.

Auditorias Internas

Relativamente ao Programa Anual, este foi cumprido.

Estas auditorias realizaram-se no dia 21 de junho.

Sistema de Gestão

Foram assinaladas 2 não conformidades (NC) e 2 oportunidades de melhoria (OM).

Serviço de Análises Físico-Químicas

Foi assinalada 1 NC.

Serviço de Análises Microbiológicas

Foi assinalada 1 NC e 1 OM.

Serviço de Amostragem

Foram assinaladas 2 NC e 1 OM.

Auditoria Externa (IPAC)

Foi realizada a auditoria IPAC de acompanhamento no dia 17 de dezembro não se tendo verificado quaisquer não conformidades.

Ensaio Interlaboratoriais

Serviço de Análises Microbiológicas.

Este serviço participou no "*Recreational and Surface Water Scheme*" organizado pelo *Public Health England* e pelo Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge cujos resultados foram 86% e 71%, respetivamente. Decorrente deste desempenho insatisfatório foram realizadas amostras de repetição com resultados de 100%.

Foi também realizado o QWAS com desempenho de 100%. A amostra 419 teve um desempenho de 50%.

É de mencionar que para ambos os promotores foram levantadas e tratadas as respetivas Não Conformidades.

Serviço de Análises Físico-Químicas

Em 2018 o Serviço de Análises FQ participou no EAA promovido pela Relacre, referente a Águas de Consumo.

Todos os Z-scores foram considerados satisfatórios, embora o laboratório avalie como questionável o resultado obtido para o chumbo, cujo Z-score foi de -2,5, pelo que irá dar especial atenção a este desempenho

Serviço de Amostragem

Este Serviço participou no Ensaio de Campo promovido pela Relacre para os parâmetros Cloro residual, Cheiro e Sabor.

Análises Efetuadas

Em 2018 deram entrada no Laboratório de Controlo de Qualidade 3.134 amostras, perfazendo um total 10.019 determinações incluindo as análises subcontratadas.

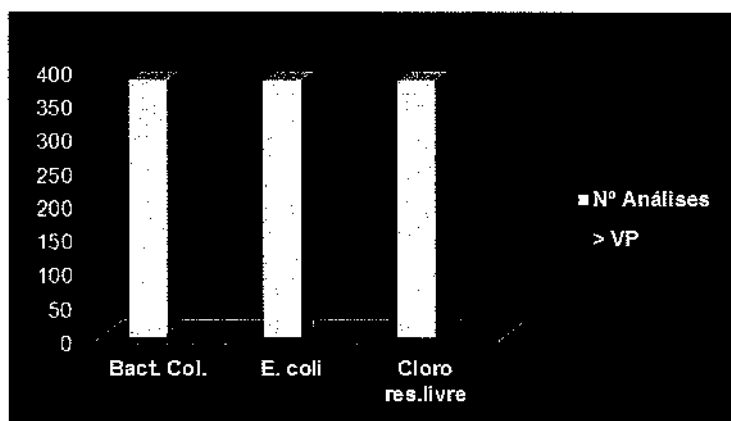
- Análises para cumprimento do Decreto-Lei 152/2017 – 3.972 determinações;
- Controlo operacional – 4.574 determinações;
- Análises para clientes – 1.573 determinações.

As restantes determinações referem-se a controlo de qualidade interno e externo.

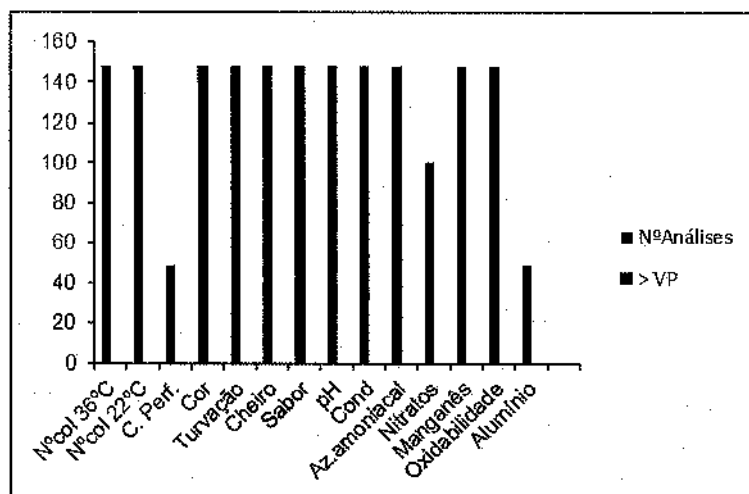
Análises Regulamentares

Estas análises são realizadas em amostras colhidas na torneira do consumidor de acordo com a legislação em vigor – Decreto-Lei 152/2017 de 7 de dezembro com base num programa estabelecido (PCQA) submetido à ERSAR e posteriormente aprovado por esta entidade.

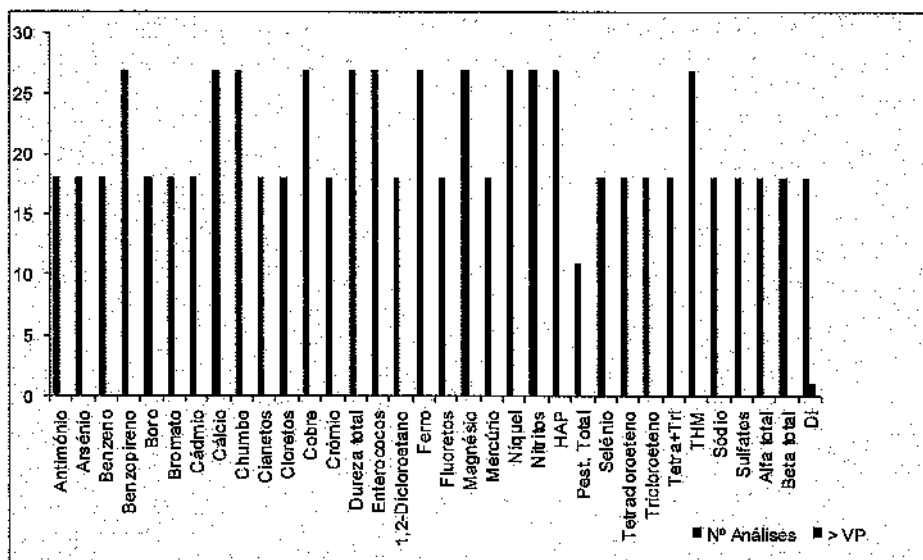
No Controlo de Rotina 1 registaram-se 5 incumprimentos devido a contaminação da rede predial.



Relativamente ao Controlo de Rotina 2, não se verificaram violações ao Valor Paramétrico (VP).



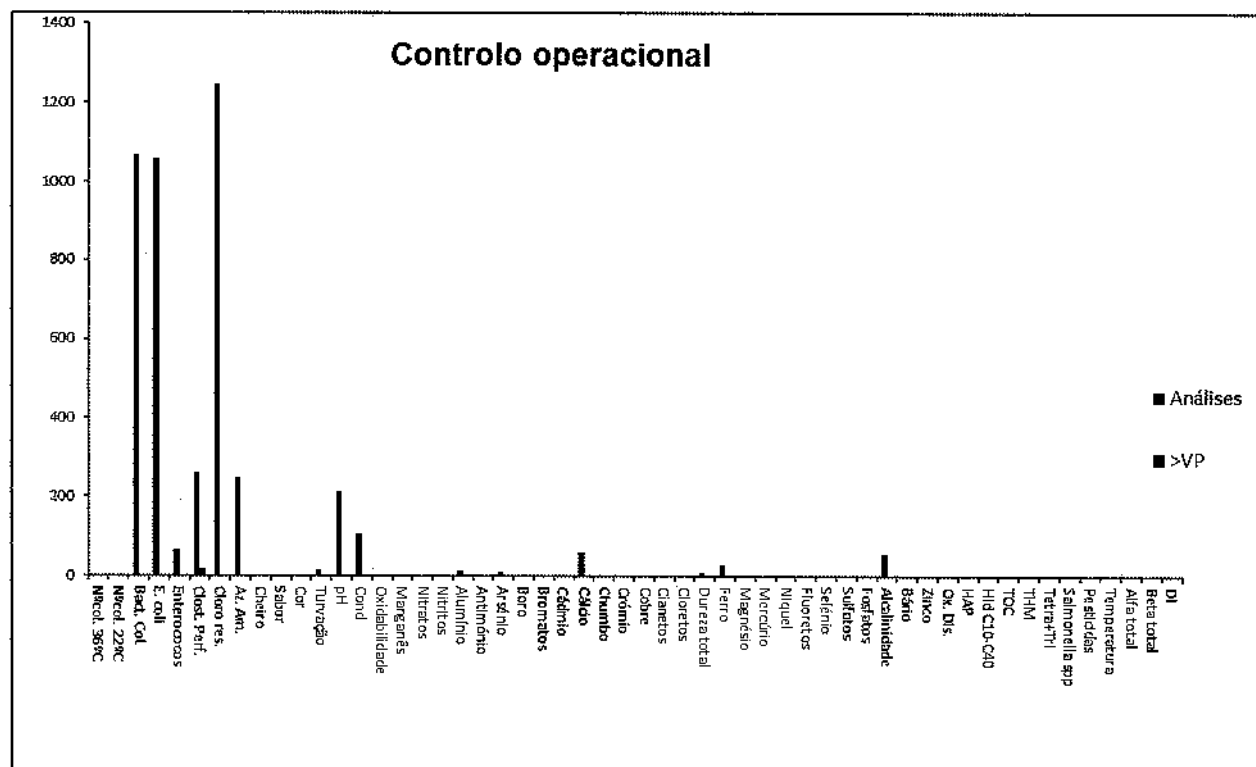
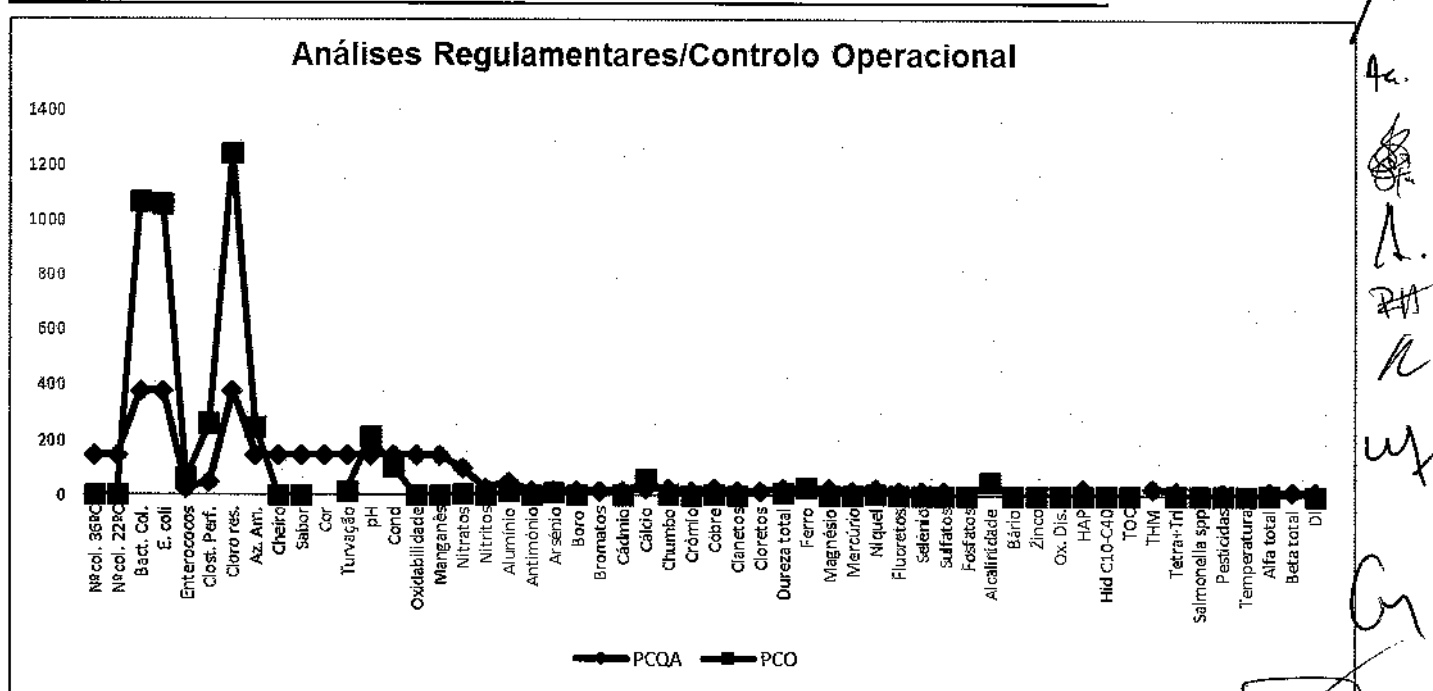
No que diz respeito ao Controlo de Inspeção verificou-se uma violação ao VP para o parâmetro radioativo Dose Indicativa Total o qual está a ser monitorizado.



Controlo Operacional

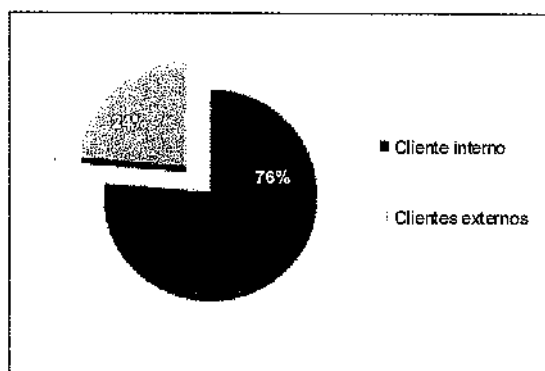
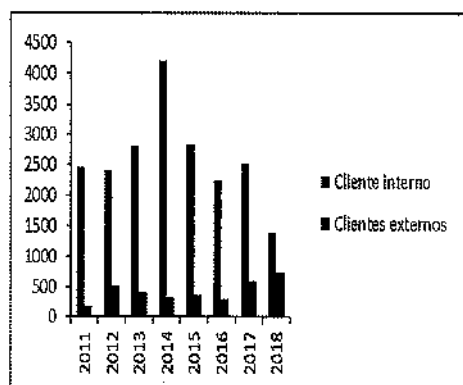
O Programa de controlo operacional tem por base a monitorização da qualidade da água desde a captação até à torneira do consumidor, incluindo controlo de processo e reservatórios tendo em conta o conhecimento dos pontos críticos do sistema.

Nos gráficos seguintes podem visualizar-se as análises efetuadas e respetivas violações ao valor paramétrico, assim como a relação destas análises com as análises regulamentares.



Cientes externos

Em 2018 deram entrada 744 amostras de clientes externos que correspondem a 24% do total.



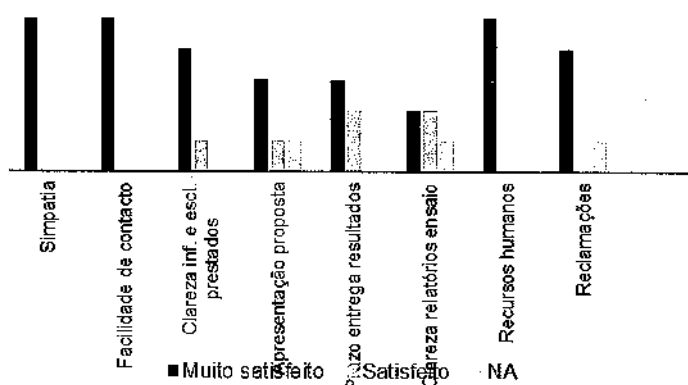
Inquéritos de Avaliação do Serviço Prestado

Sendo a avaliação por parte dos seus clientes uma fonte indispensável de informação, o LCQ enviou inquéritos que tiveram como objetivo melhorar a qualidade do serviço prestado, analisando o nível de satisfação dos referidos clientes numa ótica de melhoria contínua dos seus serviços.

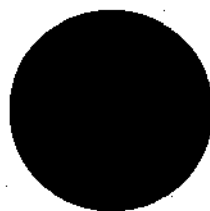
Os inquéritos foram disponibilizados em suporte eletrónico.

O gráfico seguinte, mostra a avaliação do atendimento, qualidade de serviço, recursos humanos e reclamações

Inquérito de Satisfação de Clientes - 2018



AVALIAÇÃO GLOBAL



■ Satisfeito

■ Muito Satisfeito

A avaliação global dos inquéritos mostra que no ano de 2018, 100% dos inquiridos considerou-se Muito Satisfeito.

3.6. Divisão de Exploração e Conservação

A Divisão de Exploração e Conservação (DEC) dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Leiria tem como objetivo fundamental a garantia do funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e de recolha de águas residuais domésticas do concelho, estando subdividida pelo serviço de gestão e controlo de redes, unidade de eletromecânica e serralharia, unidade de operação e manutenção.

Em **Anexo I e II** são apresentados os relatórios específicos, respetivamente dos Setores de Eletromecânica e de operação.

Faz parte das competências da divisão proceder a todas as obras de conservação e reinvestimento por administração direta, quer em equipamentos, quer em redes, de forma a assegurar a manutenção e boa gestão dos sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de saneamento.

Esta Divisão é supervisionada por 1 Engenheiro Civil, sendo coadjuvado por um Técnico Superior, Eng.º Eletrotécnico, um Coordenador e, outros técnicos, garantindo diariamente a organização das equipas que no terreno procedem à conservação e manutenção das redes públicas.

É a Divisão destes Serviços com a maior afetação de funcionários e com o maior leque de especialidades, desde canalizadores, operadores de estações, serralheiros, eletricitas, pedreiros, calceteiros e motoristas de pesados, manobreadores de máquinas, entre outros.

Neste relatório são mencionadas as principais atividades da Divisão de Exploração e Conservação referentes ao ano de 2018.

Durante o ano de 2018, saíram dois colaboradores por aposentação e um por falecimento.

A divisão de exploração e conservação é assim operacionalizada por 55 funcionários distribuídos da seguinte forma:

1	Marco António Amorim Aguiar	Divisão de Exploração e Conservação	Chefia
2	Paula Catarina Ribeiro Manata Canário	Divisão de Exploração e Conservação	Apoio Administrativo
3	António Joaquim Boieiro Bona	Avárias e Conservação de Redes	Saneamento
4	António Manuel Torre Caetano	Avárias e Conservação de Redes	Conservação
5	Arlindo Batista Gomes	Avárias e Conservação de Redes	Conservação
6	Bruno Manuel Pinheiro da Costa	Avárias e Conservação de Redes	Conservação
7	Carlos Alberto Ribeiro Pacheco	Avárias e Conservação de Redes	Saneamento
8	Carlos Manuel Antunes Dias	Avárias e Conservação de Redes	Coordenação
9	Eduardo Flores	Avárias e Conservação de Redes	Conservação
10	Fernando Fonseca da Silva Lopes	Avárias e Conservação de Redes	Avárias água
11	Francisco José Faustino Luis	Avárias e Conservação de Redes	Saneamento
12	Frederico dos Santos Ferreira	Avárias e Conservação de Redes	Avárias água
13	Helder José dos Santos	Avárias e Conservação de Redes	Saneamento
14	Jaime da Ascensão Ferreira	Avárias e Conservação de Redes	Avárias água
15	João Paulo Mateus Rosa	Avárias e Conservação de Redes	Conservação
16	Joaquim do Carmo Carreira	Avárias e Conservação de Redes	Avárias água
17	Joaquim Rosa Roda	Avárias e Conservação de Redes	Conservação
18	José António Soares Gomes	Avárias e Conservação de Redes	Conservação
19	José Fernando dos Santos	Avárias e Conservação de Redes	Aposentado 12/2018
20	José Manuel dos Santos Campos	Avárias e Conservação de Redes	Conservação
21	José Manuel Gaspar Menezes	Avárias e Conservação de Redes	Avárias água
22	Luis Alberto Soares Mendes	Avárias e Conservação de Redes	Saneamento
23	Manuel de Jesus Moreira	Avárias e Conservação de Redes	Avárias água
24	Manuel Joaquim Alves da Costa	Avárias e Conservação de Redes	Avárias água
25	Manuel Jordão Coelho	Avárias e Conservação de Redes	Conservação
26	Paulo Alexandre Ferreira Rodrigues	Avárias e Conservação de Redes	Falecido Junho/2018
27	Paulo José dos Santos Vieira	Avárias e Conservação de Redes	Avárias água
28	Vitor Manuel Gomes Carolino	Avárias e Conservação de Redes	Coordenação
29	Ana Paula B. E. Dionísio Lopes	Produção e Exploração	Produção
30	António da Silva Bonifácio	Produção e Exploração	Produção
31	António José da Costa Magalhães	Produção e Exploração	Produção
32	Carlos Manuel Soares Rito	Produção e Exploração	Produção
33	Cláudio Rosa Antunes	Produção e Exploração	Produção
34	Fernando Gastão Rodrigues Bicho	Produção e Exploração	Produção
35	Filipe Manuel Vieira Crespo	Produção e Exploração	Produção
36	Joaquim Ferreira Domingues Gomes	Produção e Exploração	Produção
37	Jorge Manuel da Fonseca Ferreira	Produção e Exploração	Encarregado
38	José António Nunes Dinis da Silva	Produção e Exploração	Produção
39	Júlio Manuel Moreira de Oliveira	Produção e Exploração	Produção

40	Manuel Carreira Lopes	Produção e Exploração	Produção
41	Mário Joaquim Brites dos Santos	Produção e Exploração	Produção
42	Paulo António Faria Rodrigues	Produção e Exploração	Produção
43	Rui Manuel Ferreira Gaspar	Produção e Exploração	Produção
44	Alfredo Manuel Rodrigues Ferreira	Eletromecânica e Serralharia	Chefia
45	António José Ferreira	Eletromecânica e Serralharia	Encarregado
46	Carlos Alberto Godinho Cardador	Eletromecânica e Serralharia	Serralharia
47	Carlos Pedro Estrela O. F. Pereira	Eletromecânica e Serralharia	Eletricidade
48	Cláudio Silva Pedro	Eletromecânica e Serralharia	Eletricidade
49	Diogo Rodrigues Santos	Eletromecânica e Serralharia	Eletricidade
50	Gonçalo dos Santos Simões	Eletromecânica e Serralharia	Eletricidade
51	Guilhermino Ribeiro Pereira Serrador	Eletromecânica e Serralharia	Aposentado 06/2018
52	João Rodrigues Vieira	Eletromecânica e Serralharia	Eletricidade
53	José Daniel Cova Caseiro	Eletromecânica e Serralharia	Encarregado
54	Miguel Pereira Meneses Monteiro	Eletromecânica e Serralharia	Eletricidade
55	Pedro Miguel da Silva Ferreira	Eletromecânica e Serralharia	Eletricidade

A gestão dos trabalhos da DEC é dividida em duas tipologias, sendo elas:

- Trabalhos urgentes, registados numa base de dados interna denominada "AVARIAS";
- Trabalhos não urgentes registados numa base de dados denominada "TAREFAS".

Durante o ano de 2018, foram registadas na base de dados "AVARIAS" pela sala de comando 3380 ocorrências, à qual a divisão teve de dar reposta. Destas ocorrências, as mais determinantes foram:

	tipo de avaria	2015	2016	2017	2018
1	Abatimento de Pavimento	37	38	20	41
2	Ar na Rede	15	21	19	10
3	Boca de Incêndio	137	155	163	120
4	Boca de Rega	54	59	69	75
	Cheiro				1
5	Colapso de Coletor	3	10	3	2
6	Colapso de Ramal	1	3	3	
7	Coletor a Verter	257	322	390	416
8	Coletor Obstruído	423	341	319	355
9	Contador a Verter	47	83	83	46
10	Contador Obstruído	51	54	61	55
11	Contador Parado	17	4	6	0
12	Cor	17	8	8	10
13	Falta de Água	103	68	70	101
14	Falta de Água (Ar na Rede)	13	2	10	3
15	Falta de Pressão	46	47	27	39
16	Falta Reposição (Pavimentos)	15	6	2	0
17	Falta Tampa de Coletor	4	2	2	2
18	Falta Tampa de Ramal	5	1	1	1

19	Fecho de Água	3	10	40	74
20	Furto	5	7	110	14
21	Informação Já Registada	33	21	16	37
22	Inundação	11	2	7	0
23	Mau Cheiro	6	7	8	17
24	Não Pertence aos SMAS	314	311	303	267
25	Outras	32	49	56	38
26	Pedido de Fecho de Água	3	6	6	8
27	Pressão Elevada	1	2	3	4
28	Ramal a Verter	69	71	79	100
29	Ramal Obstruído	43	33	38	47
30	Reclamação Não Confirmada	131	109	100	126
31	Reparação Boca de Incêndio	91	62	84	67
32	Rotura Conduta Adutora	13	7	14	6
33	Rotura Conduta Distribuição	539	397	360	361
34	Rotura Conduta Elevatória	13	15	24	36
35	Rotura Ramal	481	513	631	625
36	Sarjeta/Grelha a Verter	1	4	2	0
37	Sarjeta/Grelha a Verter para Linha de Água	n	1	4	0
38	Sarjeta/Grelha Obstruída	n	1	1	1
	Sinalizar				1
39	SST (areia, calcário, argila...)	31	29	38	33
40	Tampa/Aro de Ramal/Coletor Soltos	64	50	60	51
41	Transbordo de Reservatório	1	1	0	2
42	Uso Indevido	17	18	20	5
43	Válvula de Ramal	143	117	176	133
44	Válvula de Seccionamento	18	17	21	30
45	Válvula Redutora de Pressão	16	3	5	6
46	Ventosa	8	3	12	14
	total	3332	3090	3474	3380

Ao nível das avarias, salienta-se a diminuição de roturas nas condutas de distribuição (menos 5 que em 2017) e nas roturas de conduta adutora (menos 8 que em 2017).

Nas roturas de condutas elevatórias verificou-se um aumento (mais 12 que em 2017).

Nas avarias com contadores a verter/obstruídos/parados, a tendência entre 2017 e 2018, foi de descida (150 em 2017 e 101 em 2018).

No saneamento, a tendência de coletores a verter/obstruídos é de subida (680 em 2015, 663 em 2016, 709 em 2017 e 771 em 2018), sendo esta uma consequência do aumento de comprimento da rede de saneamento e do envelhecimento da atual.

Os furtos (predominantemente de bocas de incêndio) baixaram consideravelmente em 2018, tendo sido registados apenas 14, (5 em 2015, 7 em 2016, 110 em 2017). A diminuição prende-se com o facto de ter sido identificado um dos autores desses furtos.

As necessidades de trabalhos classificadas como não urgentes, são geridas na base de dados "TAREFAS", tendo sido registadas 5158 tarefas em 2018 (decréscimo de 1467 tarefas em relação a 2017).

	tipo de tarefa	2015	2016	2017	2018
1	Arranjos Exteriores	n	54	156	145
2	Avaria	n	180	332	270
3	Boca de Incêndio Anulação	6	7	12	4
4	Boca de Incêndio Execução	0	0	0	2
5	Boca de Incêndio Mudança	19	22	31	11
6	Boca de Incêndio Reparação	2	31	9	10
7	Boca de Incêndio Reposição	n	2	1	0
8	Boca de Rega Anulação	n	1	0	0
9	Boca de Rega Execução	3	3	0	3
10	Boca de Rega Mudança	n	2	4	0
11	Boca de Rega Reparação	1	4	2	1
12	Caixas Saneamento Reparação	5	8	3	4
13	Caixas Saneamento Verificação	2	2	5	5
14	Colapso de Coletor	4	11	3	3
15	Colheitas				1
16	Descarga Execução	n	31	81	81
17	Descarga Reparação	n	4	1	1
18	Descarga Reposição	0	0	3	0
19	Descargas na Rede	2	2	1	1
20	Desinfestação	n	2	0	0
21	Desobstrução de Rede de Águas	n	1	1	0
22	Desobstrução de Rede de Esgotos	n	1	2	1
23	Eletromecânica-Avaria-Bombas Doseadoras	n	2	1	0
24	Eletromecânica-Avaria-Gerador	n	8	0	1
25	Eletromecânica-Avaria-Grupo Eletrobomba	n	7	0	0
26	Eletromecânica-Avaria-Quadro Elétrico	n	13	4	0
27	Eletromecânica-Avaria-Tubagem	n	8	0	0
28	Eletromecânica-Avaria-Válvulas e Acessórios	n	20	0	1
29	Eletromecânica-Bombas Doseadoras	n	44	0	0
30	Eletromecânica-Gerador	n	29	0	0
31	Eletromecânica-Grupo Eletrobomba	n	2	0	1
32	Enchimento Autotanque				29
33	Eletromecânica-Outras	n	6	4	
34	Eletromecânica-Outros Equipamentos/Trabalhos	n	116	0	
35	Eletromecânica-Quadro Elétrico	n	135	0	
36	Eletromecânica-Tubagem	n	55	0	
37	Eletromecânica-Válvulas e Acessórios	n	55	0	
38	Filmagem	n	5	1	3
39	Infrações na Rede	15	1	2	
40	Limpeza Câmara de Manobras	n	1	4	13
41	Limpeza Coletor Hidrolimpador	n	4	0	
42	Limpeza de Pavimentos	n	n	2	
43	Manobras em Reservatórios	n	4	2	2
44	Manutenção Corretiva	n	71	96	36
45	Manutenção Preventiva	1	3494	3693	2918

46	Obra	2	329	543	493
47	Outra	3	291	399	261
48	Pavimentos Reparação Definitiva	n	n	2	2
49	Pavimentos Reparação Provisória	2	8	10	10
50	Pavimentos Verificação	n	3	0	
51	Pesquisa Ativa de Fugas	2	8	4	2
52	Prolongamento Rede de Água	19	2	4	
53	Ramal Água Anulação	11	9	2	4
54	Ramal Água Descobrir Torneira	110	140	18	3
55	Ramal Água Execução	28	38	8	10
56	Ramal Água Mudança	45	55	47	36
57	Ramal Água Reparação	64	65	62	28
58	Ramal Água Reposição	24	80	45	52
59	Ramal Água Substituir Torneira	195	277	103	28
60	Ramal Água Tamponar	10	9	6	2
61	Ramal de Esgotos Execução	16	8	1	
62	Ramal de Esgotos Mudança	1	1	1	1
63	Ramal de Esgotos Reparação	7	15	7	5
64	Ramal de Esgotos Tamponar				2
65	Reabilitação de Coletor - Esgotos	7	9	3	
66	Reabilitação de Conduta - Água	12	9	7	4
67	Reposição de Betuminoso	399	507	296	180
68	Reposição de Calçada Grossa	48	68	86	71
69	Reposição de Calçada Miúda	194	163	57	63
70	Reposição de Calçada Javé	33	47	39	52
71	Trabalhos de Pedreiro - Outros	71	70	10	5
72	Trabalhos de Pedreiro Aros e Tampas	147	171	74	96
73	Trabalhos de Pedreiro Caixas de Contador	4	2	0	1
74	Trabalhos de Pedreiro Cimentados	48	63	17	3
75	Trabalhos de Pedreiro Execução de Valeta	1	5	1	
76	Trabalhos de Pedreiro Maciços	n	1	2	
77	Trabalhos de Pedreiro outras caixas	18	14	5	3
78	Trabalhos de Pedreiro Paredes	62	100	21	8
79	Trabalhos de Pedreiro Portinholas	118	225	39	14
80	Trabalhos de Pedreiro Ramais de Esgotos	2	1	1	
81	Trabalhos de Pedreiro Subir Válvulas	1	1	1	
82	Transporte de Reagentes	n	54	87	111
83	Válvulas Execução	1	8	103	34
84	Válvulas Reparação	4	39	51	17
85	Válvulas Verificação	1	3	1	2
86	Ventosa Execução	n	4	2	
87	Ventosa Mudança	1	2	1	1
88	Ventosa Reparação	n	2	1	
89	Ventosa Reposição	n	2	1	
90	Verificação de Avaria	5	9	1	7
total		1776	7365	6625	5158

Em 2018 foram tramitados via gestão eletrónica de documentos (Ownet) na divisão de exploração e conservação um total de 1.942 novos processos, verificando-se um grande aumento em relação aos anos anteriores.

ano	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
novos	327	694	559	573	756	661	592	644	872	852	865	1460	1942
terminados	319	591	473	410	593	519	408	469	631	579	601	877	1615
cancl/susp	7	100	75	152	150	134	163	138	206	166	119	59	138

Os números de processos de reclamações voltaram a subir pelo quinto ano consecutivo, totalizando 526 tramitados pela Divisão.

ano	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
tramitados na DEC	46	193	223	270	295	353	341	526
total nos SMAS	89	328	446	470	591	699	789	1192

Contagem de Processos (Reclamações - DEC)	Ano								Totais- DEC (2011-2018)
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Tipo SMAS/ESMAS									
		1	2	2	12		94	51	162
Águas Pluviais		1		13	6	11	7	1	39
Atendimento	2	5	7	5	15	9	27	2	72
Atendimento Avarias					1	5			6
Atendimento Comercial MS					2	5	6		13
Atendimento Comercial Sede					1	2	3		6
Atendimento Telefonista							2		2
Atendimento Tesouraria							1		1
Balcão Virtual				7	1	2	4		14
Boca de incendio								11	11
Concursos (Obras, Equipamentos)				1					1
Contadores	3	10	14	5	6	9	8	3	58
Contratação						2	13		15
Cortes	2	7	5	4	15	13	5	1	52
Cx. Coletor						3	18	24	45
Cx. Ramal							7	8	15
Empreitadas	1	4	2	5	16	12	11	5	56
Entupimentos	4	17	12	11	8	13	4	18	87
Esgoto na Via Pública	4	13	9	21	21	23	28	20	139
Falta Água						2	5	9	16
Falta Pressão						11	7	17	35
Fatura Eletrônica							1		1
Faturação - Consumidor	16	33	79	73	115	131	155	1	603
Faturação - RSU	4	1	5	1	9	1			21
Faturação - Saneamento						1	12	1	14
Fiscalização					1	1			2
Fornecedores							1		1

Leituras	2	9	5	9	19	22	56		122
Ligação						2	10		12
Não Confirmada							6	13	19
Não pertence aos SMAS	9	29	35	30	19	10	11	18	161
Notificações					2				2
Outras	6	10	34	20	22	40	14	10	156
Outras reparações (pav. Muros...)	4	9	1	4	1	2	3	5	29
Pavimentos	20	68	112	97	100	127	73	183	780
Pedido de indemnização	1	13	9	11	12	21	20	14	101
Projeto (Apreciação)			1						1
Prolongamentos de Rede		2		3					5
Qualidade da Água	2	5	7	8	6	6	3	8	45
Qualidade do Serviço	2	15	30	44	74	71	51	22	309
Ramais "novos" Água			2	1	2	4	5	1	15
Ramais "novos" Saneamento	2	8	8	12	3	6	1		40
Receção Fatura - Aviso Corte					1	15	19		35
Rede Rega							1		1
Reparações - Água		9	5	13	13	19	10	16	85
Reparações - Saneamento	3	19	14	28	18	18	6	10	116
Roturas/Fugas	1	35	48	34	54	42	31	41	286
Tarifário						2	11		13
Taxa de conservação	1	3		2					6
Uso indevido				3		3			6
Vistorias		2				1			3
Excesso de Pressão								4	4
Falta de Urbanidade								1	1
Falta/demora resposta								8	8
Total Geral	89	328	446	467	575	667	750	526	3848

Anualmente, no início do inverno, os serviços procedem à limpeza das sarjetas nas zonas onde a recolha de esgotos é unitária (pluvial e doméstica).

A área de intervenção dos serviços, situa-se na zona histórica da cidade, na envolvente do antigo coletor geral da cidade.

O procedimento da limpeza varia com o tipo de sarjeta, havendo dois tipos de sarjeta predominantes:

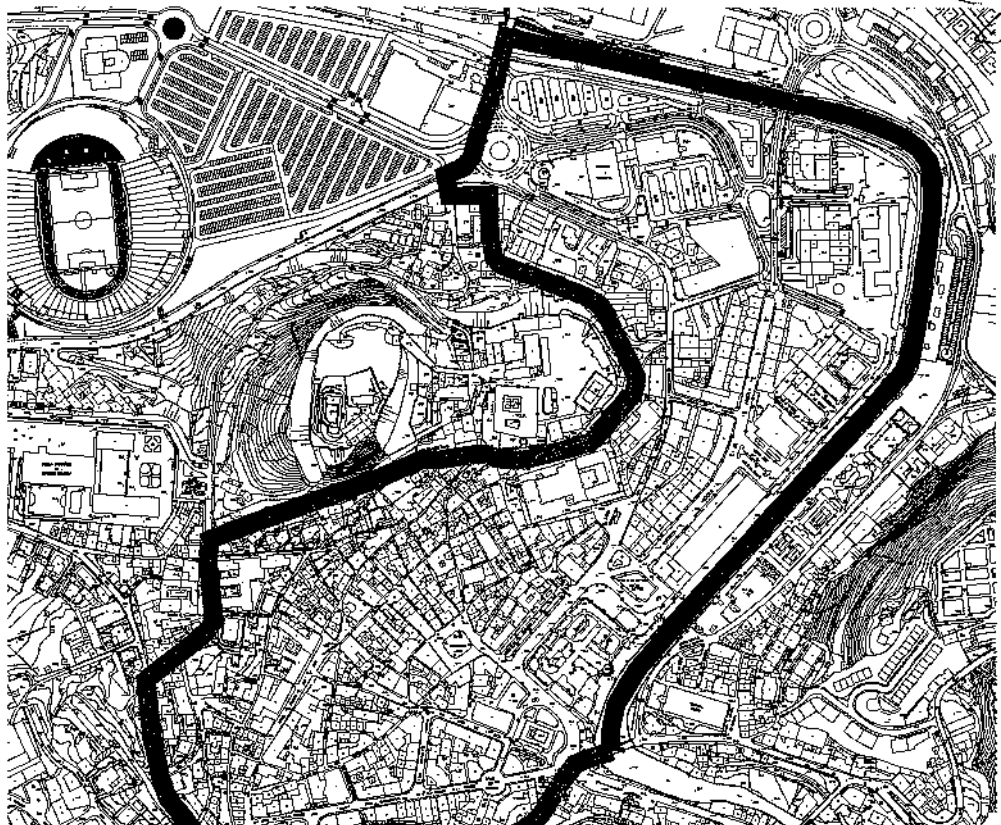
- Sarjetas simples de abertura superior: Neste tipo de sarjeta, procedeu-se à aspiração dos resíduos sólidos por vácuo, e limpeza de alta pressão, recorrendo a um veículo hidrolimpador;
- Sarjetas embutidas no passeio: Neste tipo de sarjeta, será feito com limpeza manual, visto estas não permitirem a utilização do veículo hidrolimpador. Para estas sarjetas foram usados

raspadores de diferentes ângulos para descolagem dos sólidos incrustados nas paredes e fundos das câmaras de retenção. Depois da raspagem, usou-se uma colher de cabo curto para remoção de todos os resíduos. Neste processo foi utilizado um veículo ligeiro de transporte de mercadorias adaptado com dois depósitos, um com água limpa para repor o fecho hídrico dos sifões e outro para armazenamento dos resíduos recolhidos e futuro tratamento em local adequado.

Em 2018 foram limpas 638 sarjetas com um custo de 4.451,00 €.

Este ano foram limpas menos sarjetas do que é normal, visto que muitas foram limpas com recursos próprios da divisão e com a colaboração da CML.

Apresenta-se de seguida a zona da responsabilidade dos SMAS:



No que diz respeito à desobstrução de coletores domésticos, foram utilizadas quatro equipas divididas em dois turnos.

As equipas utilizaram para o desempenho das suas funções uma máquina de alta pressão para desobstrução e limpeza de coletores nas situações em que os recursos próprios dos serviços não são suficientes para a resolução dos problemas.

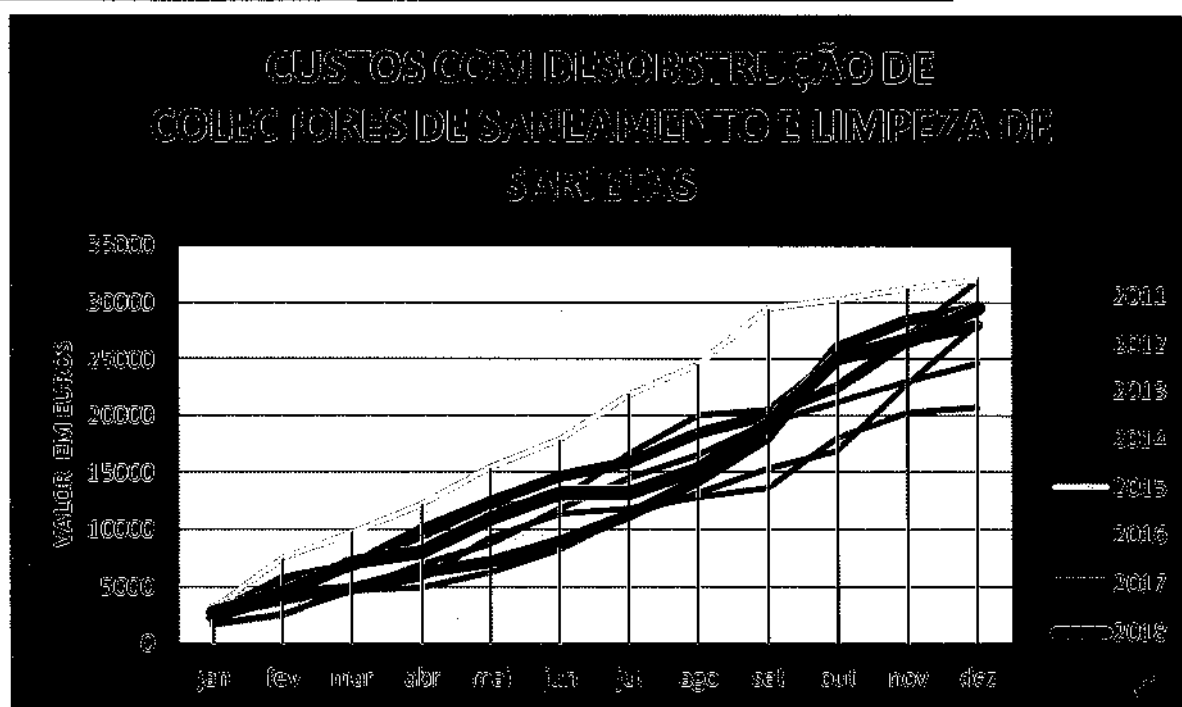
Foram utilizados serviços externos. Estes serviços externos, não só foram utilizados na desobstrução de coletores de esgotos, mas também na limpeza de estações elevatórias de águas residuais, filmagens de coletores, aspiração de lamas das estações de tratamento de águas que usam cal, e na manutenção da estação de tratamento de águas de São Romão.

Ao todo foram despendidas 404 horas em serviço de hidrolimpador.

Os custos totais com desobstrução de coletores e limpeza de sarjetas foram de 29.633,90 €, valor semelhante a anos anteriores.

Apresenta-se de seguida o gráfico comparativo de custos dos anos de 2011 a 2018.

comparativo custos totais (desobstrução + sarjetas) 2011-2018								
mês/ano	2.011	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018
jan	2.385 €	2.373 €	2.338 €	1.755 €	2.981 €	1.690 €	2.315 €	2.776 €
fev	2.456 €	3.206 €	1.307 €	793 €	4.488 €	810 €	1.890 €	1.685 €
mar	2.025 €	1.219 €	1.013 €	2.278 €	2.288 €	2.187 €	621 €	2.660 €
abr	2.355 €	3.188 €	2.231 €	911 €	2.486 €	189 €	1.377 €	905 €
mai	2.809 €	2.410 €	1.838 €	3.578 €	3.150 €	1.323 €	972 €	2.920 €
jun	563 €	2.254 €	3.101 €	2.059 €	2.513 €	2.052 €	1.788 €	2.310 €
jul	4.054 €	1.275 €	2.708 €	473 €	3.938 €	3.062 €	2.322 €	0 €
ago	3.368 €	2.513 €	1.988 €	1.013 €	2.700 €	1.836 €	3.024 €	2.113 €
set	450 €	1.650 €	2.813 €	776 €	4.875 €	2.214 €	3.865 €	3.906 €
out	4.977 €	2.475 €	1.838 €	4.388 €	813 €	1.552 €	7.824 €	5.867 €
nov	1.669 €	4.128 €	1.875 €	2.250 €	1.040 €	5.978 €	2.473 €	1.552 €
dez	4.838 €	1.331 €	1.654 €	450 €	813 €	5.285 €	945 €	2.941 €
total	31.947 €	28.020 €	24.702 €	20.723 €	32.082 €	28.178 €	29.415 €	29.634 €

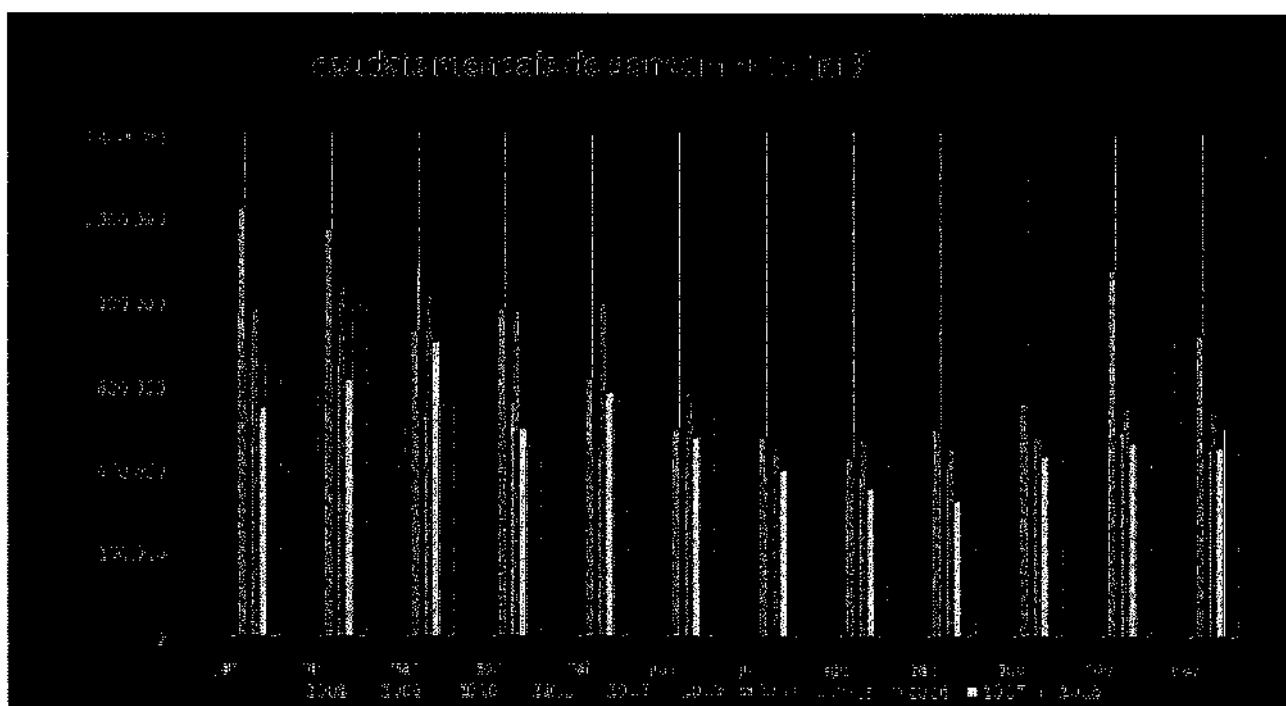


Durante o ano de 2018 o serviço de despejo de fossas na área de intervenção dos Serviços Municipalizados, ficou entregue empresas externas.

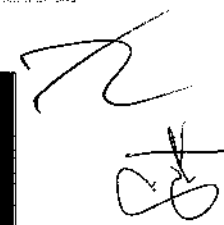
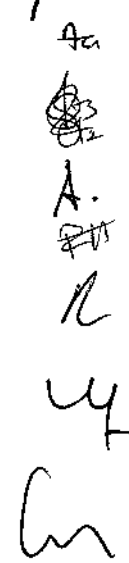
Todos os transportes dos resíduos aspirados dos despejos foram acompanhados pelas respetivas guias – modelo A – do ministério do ambiente, sendo descarregados na ETAR da Ponte das Mestras à empresa Águas do Centro Litoral.

No primeiro dia útil de cada mês, juntamente com funcionários da AdCL foram feitas as leituras aos pontos de entrega dos caudais de saneamento recolhidos pelo sistema de saneamento em baixa e entregues no sistema de saneamento em alta, **totalizando 6.476.624 m3.**

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
2008 m3	410.571	398.183	369.554	487.884	478.803	394.900	352.501	341.980	352.601	377.041	383.355	486.339
acumulado	410.571	808.754	1.178.308	1.666.192	2.144.995	2.539.895	2.892.396	3.234.376	3.586.977	3.964.018	4.347.373	4.833.712
2009 m3	712.881	614.158	453.351	488.703	375.729	373.948	405.094	327.044	338.080	445.340	578.161	707.313
acumulado	712.881	1.327.039	1.780.390	2.269.093	2.644.822	3.018.770	3.423.864	3.750.908	4.088.998	4.534.338	5.112.519	5.819.832
2010 m3	980.439	729.854	901.946	704.031	513.160	467.313	421.251	370.250	350.422	470.969	428.419	550.868
acumulado	980.439	1.710.293	2.612.239	3.316.270	3.829.430	4.296.743	4.717.994	5.088.244	5.438.666	5.909.635	6.338.054	6.888.922
2011 m3	545.592	630.940	500.157	450.298	415.797	368.418	344.112,26	324.863,00	334.256,00	390.992,00	647.389,00	503.414,00
acumulado	545.592	1.176.532	1.676.689	2.126.987	2.542.784	2.911.202	3.255.315	3.580.178	3.914.434	4.295.426	4.942.815	5.446.229
2012 m3	395.571	372.507	408.289	471.179	481.602	372.777	346.804,98	385.754,77	336.130,48	489.068,58	551.902,00	561.857,00
acumulado	395.571	768.078	1.174.367	1.645.546	2.107.149	2.479.926	2.826.731	3.212.486	3.548.616	4.037.685	4.589.587	5.151.444
2013 m3	769.197	582.957	876.304	793.787	517.799	419.460	398.597	340.250	353.970	535.950	462.049	586.303
acumulado	769.197	1.352.154	2.228.458	3.022.244	3.540.044	3.959.504	4.358.102	4.698.352	5.052.322	5.588.271	6.050.320	6.636.623
2014 m3	1.022.012	970.522	727.914	781.877	614.699	494.062	475.572	424.467	494.423	555.462	877.529	719.829
acumulado	1.022.012	1.992.534	2.720.448	3.502.325	4.117.024	4.611.086	5.086.658	5.511.125	6.005.548	6.561.010	7.438.539	8.158.368
2015 m3	726.193	647.142	538.776	565.747	451.150	405.145	382.749	381.081	395.802	485.392	487.484	445.504
acumulado	726.193	1.373.334	1.912.111	2.467.857	2.919.007	3.324.152	3.706.901	4.087.982	4.483.784	4.969.176	5.456.660	5.902.164
2016 m3	781.775	840.914	815.740	776.873	800.196	590.940	452.774	469.783	447.907	477.465	545.741	536.479
acumulado	781.775	1.622.688	2.438.429	3.215.302	4.015.498	4.596.438	5.049.212	5.518.974	5.966.881	6.444.347	6.990.088	7.526.567
2017 m3	545.444	612.656	703.526	496.687	581.171	474.663	394.437	351.868	322.099	430.249	463.230	450.032
acumulado	545.444	1.158.100	1.861.626	2.358.313	2.939.494	3.414.147	3.808.584	4.160.452	4.482.551	4.912.800	5.376.030	5.826.062
2018 m3	654.178	785.748	550.522	453.456	558.007	527.292	734.853	421.646	351.150	445.287	495.796	498.709
acumulado	654.178	1.439.926	1.990.448	2.443.904	3.001.911	3.529.203	4.264.057	4.685.703	5.036.853	5.482.120	5.977.916	6.476.624
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez



Relação dos caudais mensais entre 2008 e 2018.



Em 2018, por uma questão estratégica não foram executadas pavimentações diretamente pela Divisão, tendo o trabalho sido efetuado por uma entidade externa (empregado de obras públicas). Assim, foram executadas 459 reposições com uma área equivalente a 6.016 m² que tiveram um custo de 30.224,00 €. Face a 2017, foram efetuadas mais 310 reparações, equivalendo a um aumento de 3.792 m² de área reposta.

No que diz respeito à reposição de calçadas, recorreu-se a uma entidade externa que repôs todos os pavimentos executados em calçada miúda, calçada em paralelo ou cubo e pavimentos em cimento tipo pavê. No ano de 2018, foram repostos 773 m² com um custo de 14.687,00 €.

Em 2018, prosseguiu-se com o plano de redução de perdas iniciado em (outubro 2016).

Terminou-se toda a sectorização da zona da maceira tendo-se construído 5 caixas de Zonas de Medição e Controlo (ZMC).

Plano de redução de perdas no sistema de Maceira

Metodologia

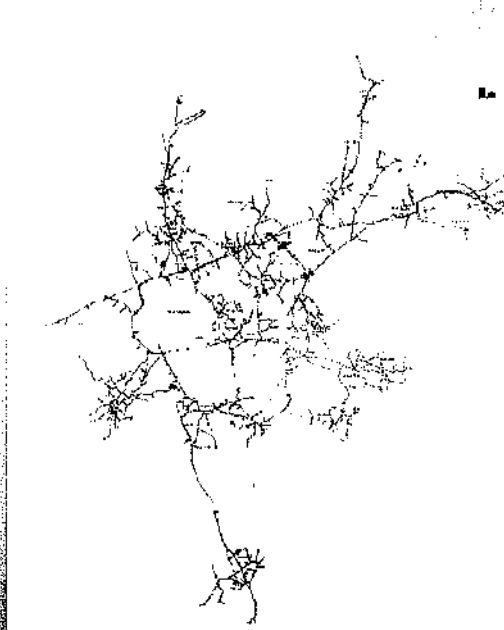
- 1º Conhecimento da rede e objectivos
- 2º Repartição da rede em zonas de medição e controle
- 3º Caracterização das ZMC's
- 4º Identificação de grandes consumidores
- 5º Construção das zonas de fronteira
- 6º Construção das caixas de medição
- 7º Monitorização de caudais
- 8º Identificar os clientes abastecidos
- 9º Estudar parque de contadores
- 10º Balanço hídrico
- 11º Definir áreas prioritárias
- 12º Procura activa de fugas
- 13º Requalificação da rede
- 14º Revisão do plano e ações de melhoria

Plano de redução de perdas no sistema de Maceira

smas 

1º Conhecimento da rede

O sistema de Maceira é constituído por:
 4 furos (SL18; SL19; AC28; JK20).
 5 reservatórios (Cerca; Alcolgulhe;
 Cavalinhos; Arnal; Maceirinha).
 1750 m³ de água de reserva
 125 km de rede (PVC; Fibrocimento;
 Pábed; Pead; Ferro)
 10201 habitantes abastecidos
 74,79 m³/hab/ano no sistema (média)
 139 litros/ano
 33 interrupções de abastecimento/ano

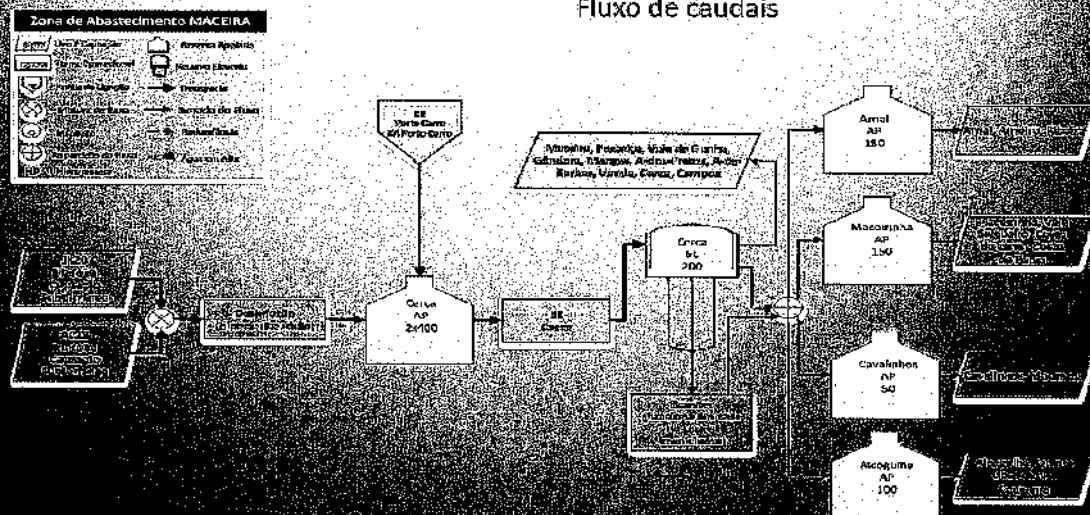


Plano de redução de perdas no sistema de Maceira

smas leiria
Boulevard de Leiria

1º Conhecimento da rede

Fluxo de caudais

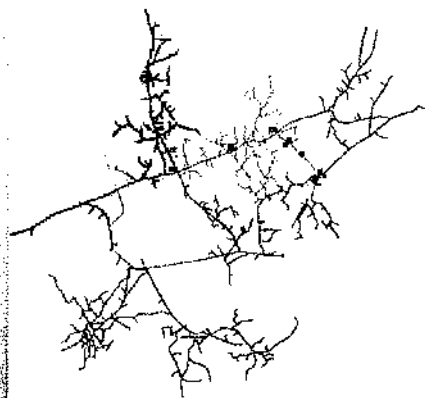


Plano de redução de perdas no sistema de Maceira

smas
Município de Maceira2ª Repartição da rede
em zonas de medição
e controle

Considerando os quatro reservatórios dependentes do principal (Cerca) como ZMC's, juntaram-se mais 6 repartições de rede através de caixas no terreno.

As ZMC's terão uma média de 14.000m² e 1020 habitantes.



Plano de redução de perdas no sistema de Maceira

smas
Município de Maceira3ª Caracterização das
ZMC's

Caracterização das ZMC's

		Nocturno 25-06-2018	metros de rede	habitantes	roturas 2017	caudal 2017 m3
ZMC	6 A-DO-BARBAS	2	12384,62	838	8	51491,1
	7 GÂNDARA	6	16855,13	1093	17	
	9 MACEIRINHA	3	11890,96	1089	12	
	10 VALE DA GUNHA	22	19493,59	2183	21	
	11 TELHEIRO	9	19593,71	1483	25	
	12 CAVALINHOS	2	11284,90	557		
RESERVATÓRIO	ALCOGUILHE	2,5	1973,00	327		1277,1
	ANUAL	2,1	6927,00	722		18258,1
	CAVALINHOS	0,6	2358,00	165	12	9072
	MACEIRINHA	0,8	12740,00	223	9	15618,0
	total	52,9	115496,91	9746	140	784142

Plano de redução de perdas no sistema de Maceira

smas leiria
MUNICÍPIO DE LEIRIA

5ª Construção das zonas de fronteira

Fraccionamento da rede:
Para fraccionamento da rede tiveram de ser colocadas novas válvulas delimitando as fronteiras entre ZMC's

Nó Vale da Gunha
Nó Rotunda da Batalha e A-do-Barbas e Rua das Oliveiras
stand de automóveis
Nó 1 e 2 da Pocariça
Nó rua do Cruzeiro

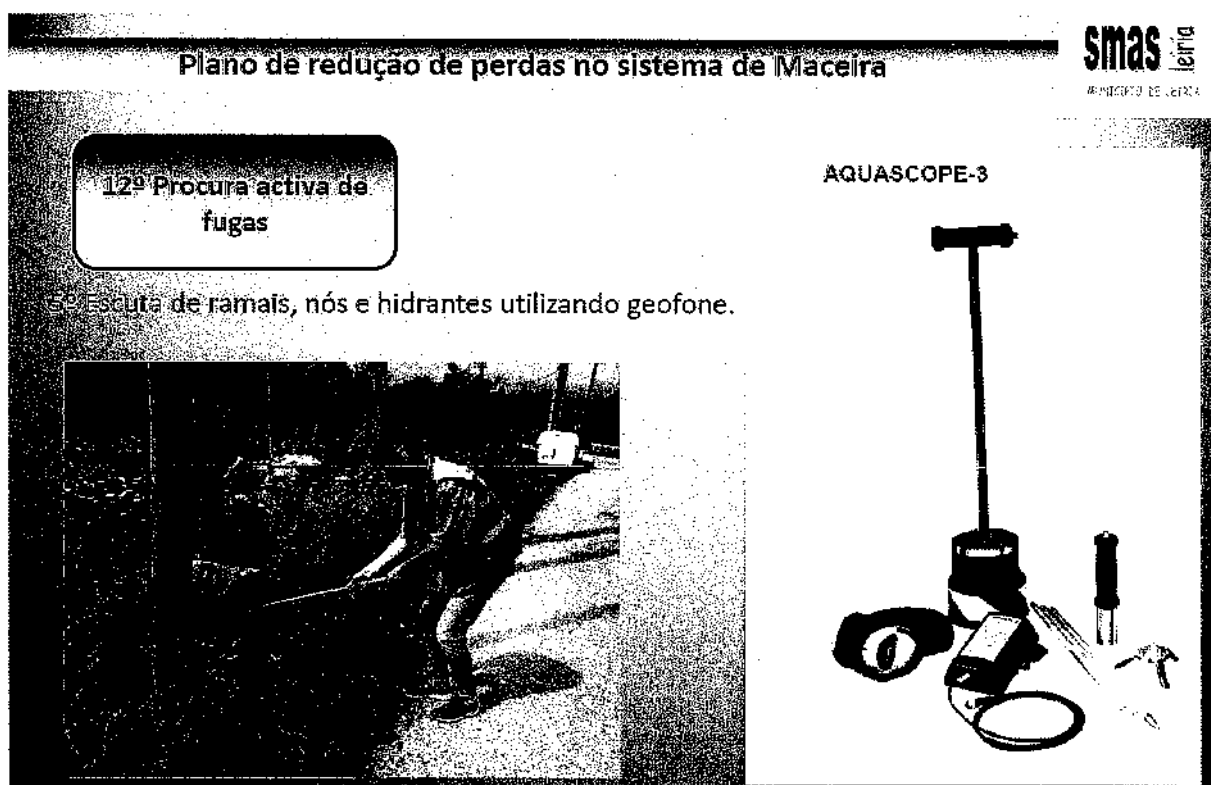
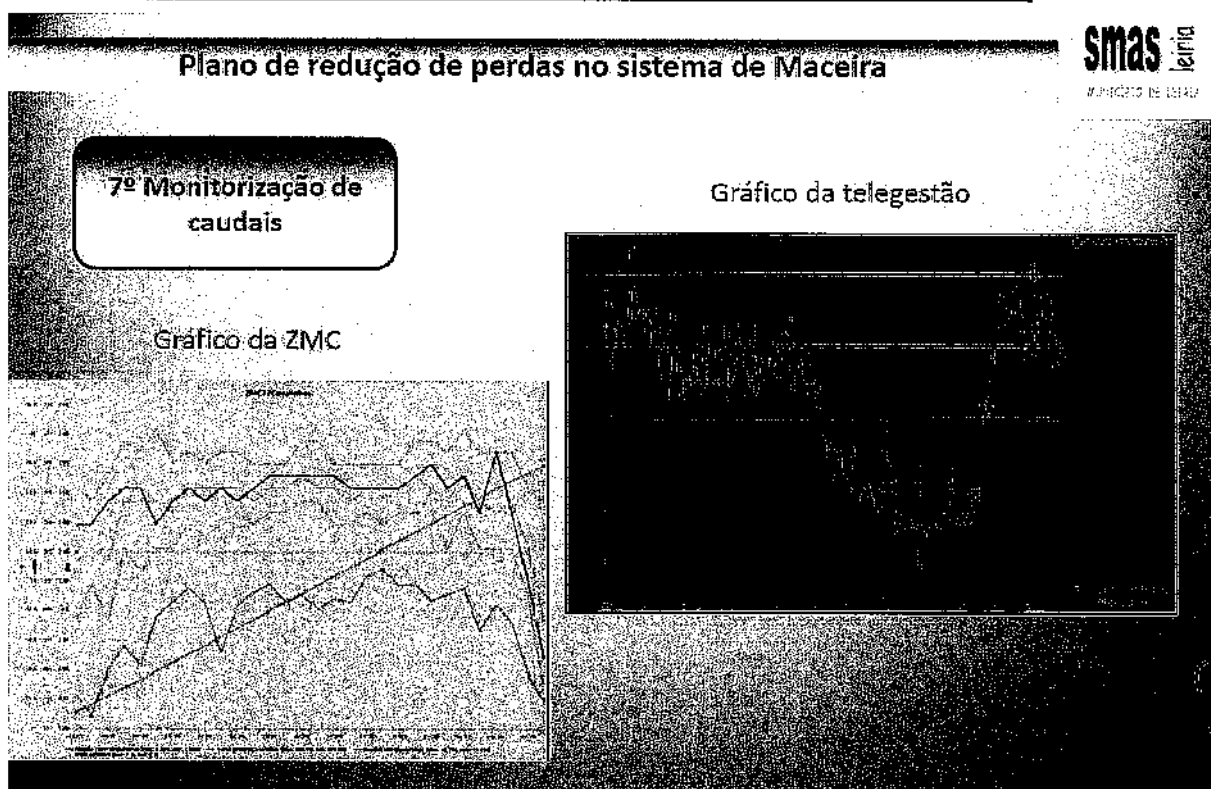
Plano de redução de perdas no sistema de Maceira

smas leiria
MUNICÍPIO DE LEIRIA

6ª Construção das caixas de medição

Construção das caixas no terreno

Foram construídas 6 caixas no terreno criando as ZMC's 6; 7; 9; 10; 11 e 12



Sendo transversal a várias divisões, coube à Divisão a coordenação do plano de segurança da água num projeto colaborativo que iniciou em 2016.

Este projeto conta com a colaboração da responsável do laboratório, Elsa Santos, e de um assistente administrativo, Vasco Salada.

O plano de segurança da água preconiza uma avaliação e gestão de risco ao longo de todo o sistema, desde a captação até ao ponto de utilização. São considerados pela Organização Mundial de Saúde (OMS), como o meio mais eficaz para garantir a qualidade da água e salvaguardar a saúde humana. Permitem identificar os problemas/riscos, as medidas que devem ser implementadas para evitar a sua ocorrência, bem como os mecanismos para detetá-los a tempo e estar preparado para as ações que são necessárias realizar, para minimizar o impacto na população

Os SMAS de Leiria, no seguimento da sua preocupação com a melhoria contínua dos processos, dos sistemas e das tecnologias, devem dotar os seus colaboradores das ferramentas e conhecimentos necessários para dar início ao processo de elaboração de um plano de segurança da água no seu Sistema de Abastecimento, seguindo as metodologias preconizadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS), numa perspetiva de análise e prevenção de riscos em sistemas de abastecimento de água.

O projeto está em fase de implementação.

Em 2018, esta divisão também elaborou o Plano de Comunicação. O Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro, define novas regras sobre o controlo da qualidade da água para consumo humano. Para isso, introduz na legislação portuguesa as diretivas europeias:

- 2015/1787/UE, sobre a qualidade da água para consumo humano;
- 2013/51/EURATOM, sobre as substâncias radioativas presentes na água para consumo humano.

Assim, considera-se água para consumo humano a água usada:

- Para beber, cozinhar, preparar alimentos, higiene pessoal ou outros fins domésticos;
- Na indústria alimentar para fabricar, transformar, conservar ou comercializar produtos para consumo humano, ou limpar superfícies, objetos e materiais que estejam em contacto com alimentos.

Com o supra referido diploma legal, alteram-se algumas regras sobre o controlo da qualidade da água para consumo humano.

1. Definem-se novas regras para as técnicas de controlo da qualidade da água e novos parâmetros.
2. A frequência com que se controla a qualidade da água para consumo humano passa a ser flexível em certas situações, desde que não se ponha em risco a saúde humana.
3. As entidades que gerem os sistemas de abastecimento de água para consumo humano podem ser dispensadas de algumas condições dos programas de controlo da qualidade da água, desde que sejam feitas avaliações de risco aprovadas pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.
4. Reforça-se que os laboratórios que fazem análises da água devem trabalhar de acordo com os procedimentos aprovados a nível internacional e utilizar métodos validados.
5. Recorre-se à norma EN ISO/IEC 17025 ou a outras aceites internacionalmente para avaliar se os métodos de análise da água usados são válidos.
6. As entidades gestoras dos sistemas de abastecimento de água para consumo humano passam a ter um plano para a comunicação e resposta em situações de emergência relacionadas com a qualidade da água.
7. As entidades gestoras devem ainda ter procedimentos para a proteção da integridade física dos sistemas de abastecimento de água.

Com este decreto-lei pretende-se:

- Adaptar o controlo da qualidade da água à evolução dos últimos 10 anos;
- Assegurar que existem medidas de controlo de segurança ao longo de toda a cadeia de abastecimento de água;
- Garantir a análise das informações sobre as captações de água para consumo humano
- Reduzir os custos associados ao controlo da qualidade da água, sem colocar em risco a saúde humana.

Este decreto-lei entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2018, no entanto, a regra sobre o plano obrigatório para comunicar situações de emergência relacionadas com a qualidade da água entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2019.

Nestes termos a Divisão elaborou o Plano de Comunicação, no qual se definiu:

Gestor:

- Evento muito severo ou severo, Presidente do conselho de administração, Raúl Castro
- Evento ligeiro, director delegado de administração, Leandro Sousa

Equipa responsável pela implementação do plano:

- Marco Aguiar – Produção e distribuição de água e segurança;
- Elsa Santos – Qualidade da água;
- Vasco Salada – Apoio administrativo;
- Carla Faustino – Comunicação e apoio ao cliente.

Riscos:

- Biológicos;
- Microbiológicos;
- Físicos;
- Químicos;
- Tóxicos;
- Radioactivos.

Objetivos:

- Mitigar efeitos negativos dos riscos descritos;
- Resposta rápida às situações de ocorrência do risco;
- Minimização das situações de ocorrência do risco;
- Comunicar, identificar e implementar medidas.

Foi executado e aprovado pelo CA o plano de comunicações em situação de emergência estando neste momento em fase de implementação com o seguinte plano de acções:

Plano de acções:

- Formação dos colaboradores internos;
- Divulgação entre as partes envolvidas no plano;
- Sensibilização interna e externa;
- Simulacros.

4. Dados Mais Relevantes

(Comparação entre os valores realizados e os previstos nos Documentos Previsionais, aprovados pela Assembleia Municipal em sua Sessão Ordinária de 15 de dezembro de 2017).

4.1. Plano Plurianual de Investimentos

Os montantes respeitantes aos valores previstos correspondem ao somatório dos financiamentos definidos e respetivas alterações do PPI.

4.1.1. Obras de Abastecimento de Água:

Investimento Previsto –	5 492 090,00 €
Investimento Realizado –	1 185 003,64 €
Investimento não Realizado –	4 307 086,36 €

4.1.2. Obras de Saneamento:

Investimento Previsto –	11.315.700,00 €
Investimento Realizado –	2.656.478,43 €
Investimento não Realizado –	8.659.221,57 €

4.1.3. Outros Investimentos:

Investimento Previsto –	391.010,00 €
Investimento Realizado –	24.948,06 €
Investimento não Realizado –	366.061,94 €

4.2. Orçamento Receita/Despesa

Os montantes previstos no orçamento inicial correspondem às previsões iniciais e respetivas alterações (sem saldo da gerência de 2017).

4.2.1. Receitas Correntes

Previsto:	21.577.145,00 €
Realizado:	17.790.760,04 €

4.2.2. Receitas Capital

Previsto:	12.297.955,00 €
Realizado:	1.181.851,28 €

4.2.3. Despesas Correntes

Previsto:	16.656.300,00 €
Realizado:	13.267.624,68 €

4.2.4. Despesas Capital

Previsto:	17.218.800,00 €
Realizado:	3.870.956,53 €

4.3. Demonstração de Resultados

4.3.1. Resultado Líquido do Exercício

O Resultado Líquido do Exercício de 2018 foi de 2.750.000,37 €, sofreu uma diminuição de 1.875.045,18 € face a 2017.

A diminuição no Resultado Líquido do Exercício, deveu-se, essencialmente, à redução das vendas e prestações de serviços em resultado da contabilização, como operação e tesouraria, da receita de resíduos sólidos (receita própria da Câmara Municipal de Leiria).

Verificou-se um aumento no Ativo Líquido no montante de 1.722.828,42 €, passando o seu valor de 60.837.800,76 € para 62.560.629,93 €.

O Capital Circulante (somatório do disponível, realizável e das existências) teve um aumento de 2.324.324,15€ e atingiu o valor de 18.124.293,39€, superior ao verificado no ano anterior.

O Passivo apresenta um aumento de 138.274,47 € face a 2017. Este aumento deveu-se à necessidade de constituir provisões para riscos e encargos no valor de € 604.079,91 €, referente a eventuais encargos a suportar pelos SMAS no âmbito da integração das infraestruturas municipais no sistema em alta ao abrigo do contrato de concessão assinado entre o Estado Português e as Águas do Centro Litoral, S.A., e ao aumento das Dívidas a Terceiros a Curto Prazo no montante de 959.501,53 €.

Este aumento, nas Dívidas a Terceiros a Curto Prazo ficou a dever-se essencialmente ao valor de 704.706,47 €, a transferir para o Município de Leiria, referente a receita de resíduos sólidos, e ao valor de 106.330,84 €, referente a encargos de remunerações de dezembro a entregar em janeiro.

5. Análise à Execução do P.P.I.

No respeitante a investimentos, foram realizados 22% do total previsto, no valor de 3.866.430,13 €.

O volume de investimentos em 2018 aumentou 9% em relação ao verificado no ano anterior, passando o seu valor de 3.470.441,57 € para 3.866.430,13 €.

6. Análise à Execução do Orçamento

6.1. Despesa

Após a análise aos desvios verificados entre os valores previstos e os realizados no Orçamento da Receita/Despesa, podemos concluir que neste exercício económico a estrutura financeira está equilibrada.

DESPESAS	2016	2016	2017	2018				Variação 15/18
	Realizado	Realizado	Realizado	Previsto (a)	Realizado	Grau de execução	%	
Despesas Correntes	16 686 036,42 €	16 900 814,80 €	17 388 510,84 €	18 656 300,00 €	13 267 624,68 €	79,66		-23,70%
01-Pessoal	3 144 579,87 €	3 051 614,51 €	3 058 058,98 €	3 864 415,00 €	3 070 440,94 €	79,45	23,14%	0,40%
02-Aquisição de bens e serviços correntes	10 368 278,93 €	9 414 795,50 €	9 577 933,56 €	11 656 350,00 €	9 283 781,65 €	79,65	69,97%	-3,07%
03-Juros e outros encargos	136 701,07 €	93 581,23 €	30 672,90 €	15 025,00 €	8,86 €	0,06	0,00%	-99,97%
04-Transferências correntes	2 372 255,84 €	3 769 035,40 €	4 260 668,73 €	271 000,00 €	269 167,12 €	99,32	2,03%	-93,68%
05-Subsídios	0,00 €	0,00 €	0,00 €	5,00 €	0,00 €	0,00	0,00%	0,00%
06-Outras despesas correntes	664 220,71 €	571 788,16 €	461 176,67 €	860 505,00 €	644 226,11 €	75,75	4,86%	39,69%
Despesas de Capital	5 763 831,57 €	1 715 755,16 €	3 471 584,31 €	17 218 800,00 €	3 870 956,53 €	22,48		11,50%
07-Aquisição de bens de investimento	5 531 241,13 €	1 611 489,10 €	3 098 343,11 €	17 198 790,00 €	3 866 430,13 €	22,48	99,88%	24,87%
10-Passivos financeiros	226 017,74 €	78 757,56 €	374 098,48 €	5,00 €	0,00 €	0,00	0,00%	-100,00%
11-Outras despesas de capital	8 572,80 €	25 508,50 €	1 152,74 €	20 000,00 €	4 526,40 €	22,63	0,12%	292,66%
Total de Despesas . . .	22 449 868,09 €	18 616 569,96 €	20 860 105,15 €	33 875 100,00 €	17 138 581,21 €	50,59		-17,84%

(a) Valor de previsão corrigida a 31 de Dezembro de 2018

Conforme o estabelecido na alínea d) do nº 2.3.4.2. do POCAL, as Despesas só podem ser cativadas, assumidas, autorizadas e pagas se, para além de serem legais, estiverem inscritas no Orçamento e com dotação igual ou superior ao seu custo, daí que o grau de execução, das despesas acima transcritas, nunca ultrapasse os 100%.

Face a 2017, a despesa total paga diminuiu 30,99 %, 3.721.523,94 €, para esta diminuição contribuiu a diminuição de 23,70% nas despesas correntes pagas, já que as despesas de capital pagas registaram um acréscimo de 11,50%.

Para a diminuição das despesas correntes pagas em 2018, face os valores de 2017, contribuiu essencialmente a passagem para operações de tesouraria da rubrica de tarifa de resíduos sólidos cobrada para o Município, verificando-se, assim, um decréscimo de 93,68% na rubrica de transferências correntes.

A rubrica de juros e outros encargos pagos, apresenta uma diminuição de 99,97%, face a 2017, devido a ter terminado em 2017 o pagamento da dívida referente ao acordo com a Simlis. Salienta-se, ainda a diminuição de 3,07 %, 24.151,91 € na aquisição de bens e serviços correntes.

Em sentido inverso, face a 2017, salienta-se o acréscimo de 0,40%, 12.381,96 € nas despesas de pessoal, de 39,69%, 183.049,44 € nas outras despesas correntes. O aumento nas despesas com pessoal, está relacionado com o descongelamento das carreiras e a admissão de novos trabalhadores.

Para o acréscimo da despesa de capital paga, face a 2017, contribuiu o aumento de 24,87%, 770.087,02 €, na aquisição de bens de investimento, e de 292,66%, 3.373,66 € nas outras despesas de capital.

No total das Despesas Correntes são as despesas com a Aquisição de Bens e Serviços Correntes as mais significativas, representando 69,97%, com um peso significativo da aquisição de água em alta à ADCL- Aguas do Centro Litoral e do tratamento de águas residuais, seguindo-se as despesas com o Pessoal com 23,14%, as Outras Despesas Correntes com 4,86% e as Transferências Correntes com 2,03%.

Para a estrutura das despesas de capital, os montantes afetos ao investimento continuam a ser bastante significativos (99,88%), sendo que as outras despesas de capital representam 0,12%.

6.1.1. Rácio da Estrutura da Despesa

	2015	2016	2017	2018	Variação 17/18
Aquisição de bens e serviços/Desp. Correntes (%)	62,14%	55,71%	55,08%	69,97%	27,03%
Despesas de Pessoal/Despesas Correntes (%)	18,85%	18,06%	17,59%	23,14%	31,59%
Despesas Correntes/Despesas Totais (%)	74,33%	90,78%	83,36%	77,41%	-7,13%
Amortizações e Juros/Despesas Totais (%)	0,61%	0,50%	0,15%	0,00%	-99,96%
Investimentos/Despesas de Capital (%)	95,96%	93,92%	89,19%	99,88%	11,99%

Através da análise dos rácios, verifica-se que, estruturalmente há uma maior incidência nas despesas com a aquisição de bens e serviços correntes 69,97%, sendo que as despesas com pessoal, representam 23,14%. O peso das despesas com pessoal cresceu, devido ao facto de a 1 de janeiro de 2018 ter-se iniciado o processo de descongelamento de todas as carreiras da Administração Pública consagrado no artigo 18.º da Lei do Orçamento do Estado para 2018 (LOE2018) que veio permitir alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão. Os acréscimos remuneratórios decorrentes dos direitos acumulados serão repostos de forma faseada em 2018 e 2019.

Os investimentos representam 99,88% das despesas de capital.

Salienta-se que em 2018, os SMAS não suportaram qualquer encargo com amortizações e juros relativos a empréstimos bancários.

Em 2018, verificou-se uma diminuição do peso das despesas correntes para o total da despesa, já que este passou de 83,36% para 77,41%.

6.2. Receita

RECEITAS	2016	2019	2017	2018				Variação 17/18
	Obtido	Obtido	Obtido	Previsto (a)	Obtido	Grau de execução	%	
Receitas Correntes	19 099 281,74 €	20 882 311,84 €	21 043 446,68 €	21 577 145,00 €	17 790 760,04 €	82,45		-15,46%
04-Taxas, multas e outras penalidades	2 078 919,53 €	192 708,50 €	206 844,47 €	197 790,00 €	133 856,44 €	67,88	0,75%	-35,29%
05-Rendimentos de propriedade	12 570,50 €	7 290,01 €	3 280,17 €	3 020,00 €	4 210,37 €	139,42	0,02%	29,15%
06-Transferências correntes	173 504,58 €	0,00 €	0,00 €	5 020,00 €	0,00 €	0,00	0,00%	0,00%
07-Venda bens e prestação de serviços correntes	16 803 670,52 €	20 825 591,02 €	20 781 332,64 €	21 011 310,00 €	17 629 944,55 €	83,91	99,10%	-15,16%
08-Outras receitas correntes	30 616,51 €	36 722,31 €	52 009,40 €	360 005,00 €	22 748,88 €	6,32	0,13%	-56,26%
Receitas de Capital	3 348 378,57 €	1 081 283,67 €	1 096 739,12 €	12 297 955,00 €	1 181 851,28 €	9,81		7,76%
09-Venda de bens de investimento	36 769,16 €	13 682,26 €	792,62 €	30,00 €	3 483,75 €	11612,50	0,29%	339,52%
10-Transferências de capital	3 114 317,04 €	935 144,71 €	983 051,01 €	2 948 080,37 €	1 073 082,42 €	36,40	90,80%	9,18%
11-Activos financeiros	0,00 €	0,00 €	0,00 €	10,00 €	0,00 €	0,00	0,00%	0,00%
12-Passivos financeiros	31 958,01 €	0,00 €	0,00 €	10,00 €	0,00 €	0,00	0,00%	0,00%
13-Outras receitas de capital	149 538,57 €	110 265,42 €	103 602,40 €	129 899,00 €	101 413,88 €	78,07	8,58%	-2,11%
15-Reposições não abatidas nos pagamentos	15 795,79 €	22 191,28 €	8 293,09 €	5 000,00 €	3 871,43 €	77,43	0,33%	-58,34%
16-Saldo da Gestão Anterior	4 610 017,13 €	4 807 809,45 €	7 934 844,98 €	9 214 925,63 €	9 214 925,63 €	0,00	0,00%	0,00%
Total de Receitas	27 057 677,44 €	26 551 414,96 €	30 075 030,78 €	33 875 100,00 €	28 187 536,95 €	83,21		-6,28%

(a) Valor da previsão contida a 31 de Dezembro de 2018

Conforme o estabelecido nas alíneas a) e b) do nº 2.3.4.2 do POCAL, as Receitas só podem ser liquidadas e arrecadadas se tiverem sido objeto de inscrição orçamental, no entanto a cobrança pode ultrapassar os montantes inscritos no orçamento. Esta situação verificou-se em algumas rubricas das Receitas, nomeadamente rendimentos de propriedade e nas vendas de bens de investimento.

Entre 2017 e 2018 a receita total teve um decréscimo de 6,28%, 1.887.493,83 €, para este decréscimo contribuiu a diminuição de 15,46% nas receitas correntes, já que as receitas de capital cresceram 7,76%.

Para a diminuição das receitas correntes, face a 2017, contribuiu a diminuição de 15,16%, 3.151.388,09 €, na venda de bens e prestação de serviços correntes, a diminuição de 35,29%, 72.988,03 € nas taxas multas e outras penalidades e de 56,26%, 29.260,72€ nas outras receitas correntes. A diminuição de 3.151.388,09 € na venda de bens e prestação de serviços correntes deve-se à contabilização da cobrança de resíduos sólidos como operação de tesouraria (receita a transferir para o Município de Leiria). Em sentido inverso, salienta-se a variação positiva de 29,15%, 950,20 € na receita proveniente de rendimentos de propriedade.

As receitas de capital registaram, face a 2017, um aumento de 7,76% proporcionado pelo acréscimo de 339,52% nas vendas de bens de investimento e pelo acréscimo de 9,16% nas transferências de capital.

As vendas de bens de investimento correspondem à venda de contadores já abatidos, e as transferências de capital correspondem às transferências de receitas provenientes de fundos comunitários.

Para a estrutura das receitas correntes, as verbas referentes à venda de bens e prestação de serviços correntes, são as mais significativas, seguindo-se as taxas, multas e outras penalidades, as outras receitas correntes e os rendimentos de propriedade.

Para a estrutura das receitas de capital as transferências de capital, provenientes de fundos comunitários e as outras receitas de capital são as mais significativas.

6.2.1. Rácio da Estrutura da Receita

	2015	2016	2017	2018
Transferências Correntes/Receitas Correntes (%)	0,91%	0,00%	0,00%	0,00%
Transferências de Capital/Receitas de Capital (%)	93,01%	86,48%	89,63%	90,80%
Receitas Correntes/Receitas Totais (%)	70,59%	78,57%	69,97%	63,12%

Analisando o quadro acima exposto, e à semelhança do ano anterior, verifica-se um peso significativo das Transferências de Capital em relação às Receitas de Capital, fruto das participações do POSEUR-Portugal 2020. Estas transferências têm como objetivo financiar as obras de água e saneamento.

A Receita Corrente, continua a ter um peso significativo na Receita Total, embora registe uma tendência de diminuição desde 2016.

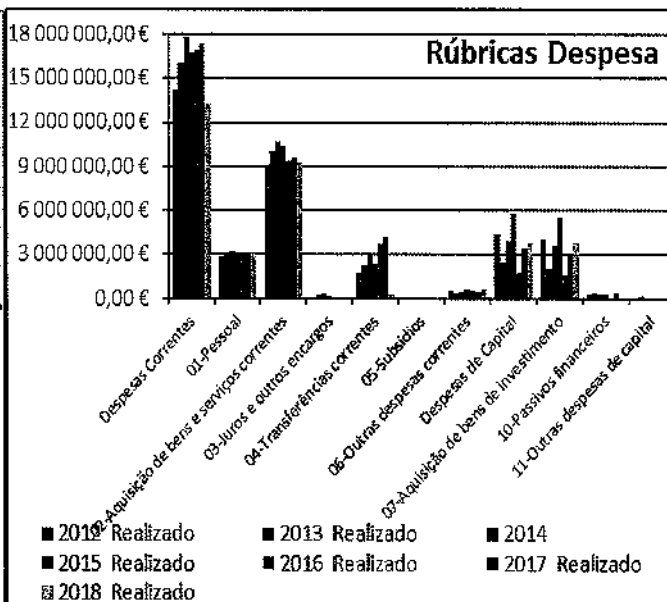
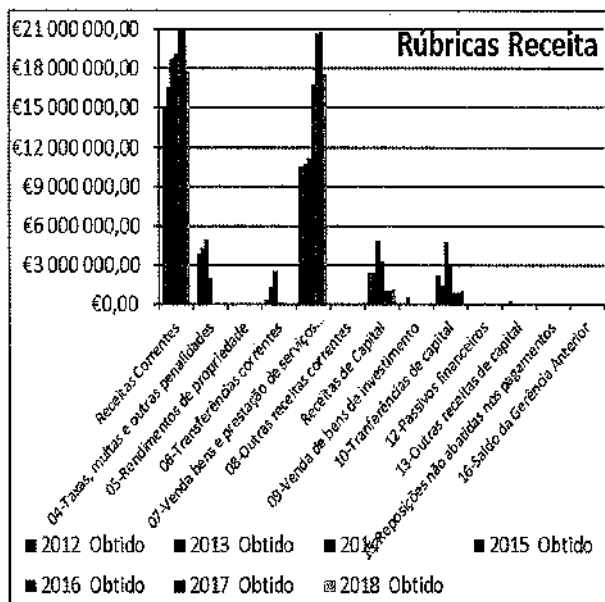
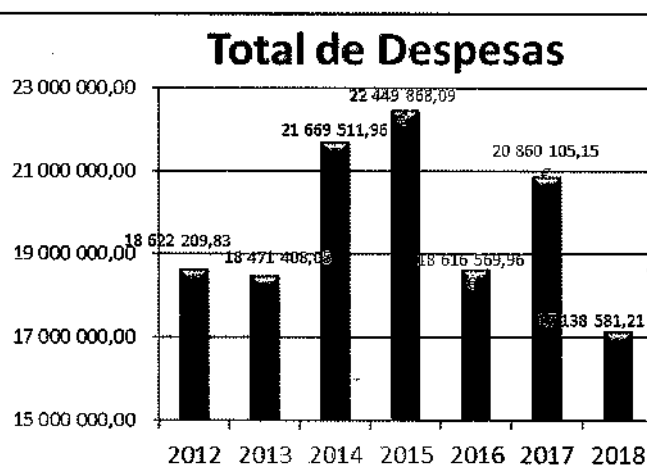
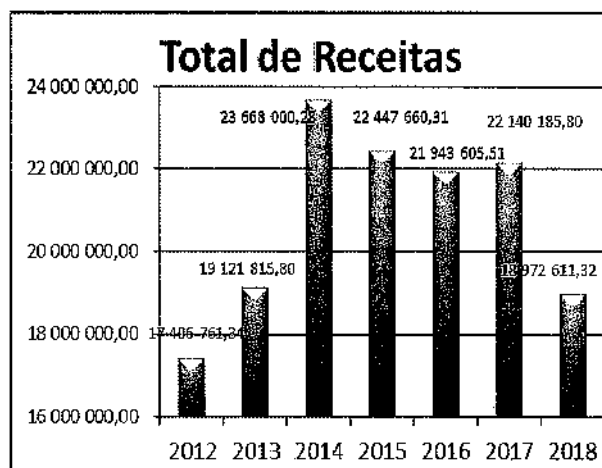
6.3. Rátios Financeiros

	2015	2016	2017	2018
Despesas de Pessoal/Receitas Correntes (%)	16,46%	14,63%	14,53%	17,26%
Amortizações e Juros/Receitas Totais (%)	1,34%	0,65%	1,35%	0,00%
Despesas Correntes/Receitas Correntes (%)	87,36%	81,01%	82,63%	74,58%
Despesas de Capital/Receitas de Capital (%)	172,14%	158,68%	316,54%	327,53%
Receitas Totais/Despesas Totais (%)	121,00%	143,00%	143,00%	164,00%

Analisando os rácios financeiros podemos verificar que:

- O peso das Despesas de Pessoal nas Receitas Correntes é, neste exercício, de 17,26%, situando-se, no entanto, bem abaixo do limite estabelecido por Lei (60%);
- A cobertura da Despesa Corrente pela Receita Corrente é de 74,58%.

6.4. Gráficos de Despesa e de Receita (sem saldo de gerência anterior)



7. Análise Económico-Financeira

Para podermos analisar a evolução da atividade desta entidade no ano de 2018, foi feita comparação com dados relativos ao exercício de 2017.

7.1. Demonstração de Resultados

Código Contas	Descrição Contas	Valores								Variação 2018/2017	
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018		V. Absoluta	%
	CASH-FLOW	3.300.181,01	1.603.012,62	3.871.089,51	6.754.866,17	8.436.739,94	8.797.109,58	7.567.090,85	-1.230.018,93	-13,98%	
	CASH-FLOW/VOLUME DE NEGÓCIOS	0,32	0,16	0,36	0,39	0,42	0,43	0,44	0,01	2,38%	
	VALOR ACRESCENTADO BRUTO (VAB)	4.320.341,45	3.387.908,79	4.667.585,85	7.268.455,74	8.921.425,24	9.226.956,93	8.415.677,95	-811.278,98	-8,79%	
71+72+73+74+75+76	Vendas	14.738.224,20	14.739.925,67	15.925.900,22	18.873.232,10	20.474.435,19	20.513.670,37	17.210.530,89	-3.303.139,48	-16,10%	
61	Custo Merc. e Mat.Cons.	163.687,53	148.890,70	144.495,54	153.404,03	142.719,72	138.737,13	126.665,81	-12.071,32	-8,70%	
62	Form. Serv. Externos	7.625.177,51	8.806.568,23	8.612.201,73	8.510.731,07	8.220.702,79	8.186.617,29	8.668.187,13	481.569,84	5,88%	
63/6512	Transfer. e Subsídios Contem.	2.429.017,71	2.396.557,95	2.501.617,10	2.940.641,26	3.189.588,44	2.981.359,02	0,00	-2.981.359,02	-100,00%	
64	Custos com o Pessoal	2.877.366,79	3.093.706,58	3.051.271,12	3.093.757,47	3.059.498,57	3.027.623,22	3.113.643,32	86.020,30	2,84%	
652/658	Outros Custos Operac.	226.511,61	162.639,70	165.414,87	181.020,09	214.612,79	167.051,76	243.238,12	76.186,36	45,61%	
66	Amortizações do Exerc.	4.713.017,01	4.162.339,91	4.041.094,98	4.128.012,77	4.240.407,97	4.172.064,03	3.976.017,32	-196.046,71	-4,70%	
67	Provisões do Exerc.	0,00	0,00	0,00	0,00	933,12	0,00	841.072,96	841.072,96	100,00%	
61+62+...+67	Custos Operacionais	18.234.778,16	18.770.703,07	18.516.095,34	18.987.596,69	19.068.462,40	18.653.452,45	16.968.824,86	-1.684.627,59	-9,03%	
81	Resultados Operacionais	-3.496.553,96	-4.030.777,40	-2.580.195,12	-114.334,59	1.405.972,79	1.830.217,92	241.706,03	-1.618.511,89	-87,01%	
82	Resultados Financeiros	-24.387,93	-183.213,25	-334.773,34	-97.918,79	-55.378,29	-15.321,34	539,84	15.861,18	-103,52%	
84	Result. Extraordinários	2.108.105,89	1.654.863,36	2.754.962,99	2.639.126,78	2.844.804,35	2.790.148,97	2.507.754,50	-272.394,47	-9,80%	
88	Result. Líquido do Exº	-1.412.836,00	-2.559.327,29	-170.005,47	2.626.873,40	4.195.398,85	4.625.045,55	2.750.000,37	-1.875.045,18	-40,54%	

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
CASH-FLOW=	Res.Liq.+Amort.+Provisões	= 3.300.181,01	1.603.012,62	3.871.089,51	6.754.866,17	8.436.739,94	8.797.109,58	7.567.090,85
CASH-FLOW/VOL. NEGÓCIOS =	Res.Liq.+Amort.+Provisões Vendas + Prest. Serviços	= 0,32	0,16	0,36	0,39	0,42	0,43	0,44
VALOR ACRESC. BRUTO (VAB)=	(Total Provisões-Prov.Finan.-Prov.Extrao.) - (Custo Merc. e Mat.Cons.+Form.Serv.Ext.+Impost)	= 4.320.341,45	3.387.908,79	4.667.585,85	7.268.455,74	8.921.425,24	9.226.956,93	8.415.677,95

Estes Serviços Municipalizados registaram em 2018 um Resultado Líquido positivo de 2.750.000,37 €, menos 1.875.045,18 € do que em 2017. Este resultado deve-se à diminuição de 1.618.511,89 € nos resultados operacionais e de 272.394,47 € nos resultados extraordinários.

As vendas registadas no exercício, no valor de 17.209.720,13 €, menos 16,10% que no ano anterior, resultam de uma diminuição da prestação de serviços. As prestações de serviços, que incluem a restante faturação, têm como componentes mais importantes a tarifa de fixa de água e as tarifas fixa e variável de saneamento. Esta quebra, está relacionada com a alteração da contabilização da tarifa de resíduos sólidos que passou a ser contabilizada em operações de tesouraria, deixando de ser contabilizada como prestação de serviços.

Os custos que apresentam um maior peso são os fornecimentos e serviços externos, as amortizações e os custos com pessoal. Face a 2017, destaca-se o aumento de 5,88% nos fornecimentos e serviços externos, 2,84%, nos custos de pessoal, 100% nos custos com provisões do exercício e de 45,61% nos outros custos operacionais.

Em 2018, foram efetuadas provisões no valor de 841.072,96 €, dos quais de 604.079,91 € são referentes a riscos e encargos a suportar pelos SMAS no âmbito da integração das infraestruturas municipais no sistema em alta ao abrigo do contrato de concessão assinado entre o Estado Português e as Águas do Centro Litoral, S.A., e 236.993,05 € são relativas a dívidas de clientes em cobrança duvidosa.

Não obstante a quebra nos resultados operacionais e extraordinários, face aos valores registados em 2017, estes, mantêm-se positivos. Salienta-se o facto, de em 2018, terem sido alcançados resultados financeiros positivos.

Os Resultados Operacionais passaram de 1.860.217,92 €, em 2017, para 241.706,03 € em 2018, devido essencialmente ao aumento dos custos com Fornecimentos e Serviços Externos, ao aumento das provisões do exercício e à diminuição das vendas e prestações de serviços resultado da alteração da contabilização da tarifa de resíduos sólidos.

Analisando o cash-flow (quanto mais elevado é o cash-flow maior a capacidade de gerar riqueza, pois os fluxos gerados, não só, são originados pelos resultados líquidos, mas também pelas amortizações / provisões, em virtude destes não implicarem saída de fundos), verifica-se uma diminuição de 2017 para 2018, passando o seu valor de 8.797.109,58 € para 7.567.090,65 €.

O Rácio Cash-Flow / Vol. Negócios aumentaram face ao ano anterior, passando de 0,43 para 0,44.

O Valor Acrescentado Bruto teve uma diminuição de 8,79% de 2017 para 2018.

A evolução registada entre os anos de 2006 e 2018 é apresentada no quadro seguinte, constando os valores referentes às rubricas de volume de investimentos, custos de energia elétrica e custos com pessoal.

ANOS	VALORES EM EUROS		
	INVESTIMENTO (despesa paga)	ENERGIA ELÉCTRICA	PESSOAL
2006	3.914.739	641.785	3.273.056
2007	4.461.709	642.789	3.389.011
2008	6.654.768	533.775	3.502.765
2009	6.022.763	647.016	3.577.807
2010	4.060.078	701.791	3.692.798
2011	4.779.866	707.693	3.406.405
2012	4.301.613	778.059	2.877.367
2013	2.039.646	785.365	3.093.707
2014	3.910.045	763.331	3.051.271
2015	5.757.259	742.969	3.093.757
2016	1.690.247	710.751	3.059.499
2017	3.470.442	695.445	3.027.623
2018	3.866.430	626.478	3.113.644

Tendo em consideração o volume de investimentos necessários efetuar no futuro, quer na vertente água, com a realização das infraestruturas para viabilização do sistema regional de acordo com plano de integração do Município de Leiria no Sistema de Abastecimento de Água em alta através da sociedade Águas do Centro Litoral SA, e em conformidade com diretrizes do Plano Diretor de Abastecimento de Água ao concelho de Leiria, quer na vertente saneamento, com a construção de redes de drenagem de águas residuais em baixa, constata-se como fator preponderante e constante no decurso dos últimos anos a necessidade de assegurar uma parcela significativa de autofinanciamento, apesar do recurso sempre que possível a fontes de financiamento externas, designadamente de fundos comunitários.

No quadro seguinte apresentam-se os custos de exploração de 2018, discriminados e em comparação com os valores obtidos em 2017, indicando-se as variações verificadas em valor e percentagem.

CUSTOS DE EXPLORAÇÃO (Valores em Euros)

DESCRIÇÃO	REALIZADOS		VARIACÃO	
	2018	2017	Valor	%
Custos mercadorias vendidas e consumidas	126 665,81	138 737,13	-12 071,32	-8,70%
Fornecimentos e serviços externos	8 668 187,13	8 186 617,29	481 569,84	5,88%
Custos com pessoal	3 113 643,52	3 027 623,22	86 020,30	2,84%
Transferências e subsídios correntes e prestações sociais	0,00	2 961 359,02	-2 961 359,02	-100,00%
Amortizações do exercício	3 976 017,32	4 172 064,03	-196 046,71	-4,70%
Provisões do exercício	841 072,96	0,00	841 072,96	100,00%
Outros custos operacionais	243 238,12	167 051,76	76 186,36	45,61%
Custos e perdas financeiras	38 462,36	61 710,18	-23 247,82	-37,67%
Custos e perdas extraordinárias	186 373,50	123 612,41	62 761,09	50,77%
TOTAIS	17 193 660,72	18 838 775,04	-1 645 114,32	-8,73%

Constata-se que os custos de exploração sofreram uma diminuição de 8,73% face ao ano anterior, facto que se deve à diminuição de 37,67% nos custos e perdas extraordinárias, de 100% nas transferências e subsídios correntes e prestações sociais, de 8,70% no custo das mercadorias vendidas e consumidas e de 4,70% nas amortizações do exercício.

Face a 2017, salienta-se o acréscimo nos custos dos fornecimentos e serviços externos com 5,88%, as provisões do exercício com 100%, e os custos e perdas extraordinárias com 50,77%. A variação positiva dos custos e perdas extraordinárias resultou essencialmente do acréscimo na rubrica correções relativas a anos anteriores no valor de 29.384,14 € e do aumento da estimativa da provisão para férias que registou um aumento de 30.097,51 €.

O decréscimo na rubrica transferências e subsídios correntes e prestações sociais corresponde à transferência para o Município de Leiria da receita proveniente de resíduos sólidos, resultou da contabilização desta receita no ano de 2018, em operações de tesouraria.

O acréscimo nos custos com pessoal está relacionado com o aumento nas despesas com as alterações do posicionamento remuneratório e contratação para novos postos de trabalho.

Em sentido inverso, salienta-se a diminuição de 37,67% nos custos e perdas financeiras, e de 8,70% nos custos das mercadorias vendidas. Em 2018, a redução nos custos e perdas financeiros face a 2017 deve-se, à ausência de empréstimos e consequente diminuição de juros pagos.

No que diz respeito aos custos de exploração, os resultados obtidos em 2018 são o reflexo da otimização da gestão operacional, da melhoria da produtividade e da eliminação de custos de ineficiência que estes Serviços Municipalizados têm vindo a operar.

Seguidamente indicam-se os valores dos custos mais significativos, referentes a contas com maior relevância, na exploração destes Serviços Municipalizados:

designação	valor[euros] 2018	valor[euros] 2017
Custos de energia elétrica	626.478,16	695.445,47
Aquisição de água	2.495.262,49	1.986.944,32
Comunicações	378.707,43	368.976,80
Combustíveis	99.290,74	89.704,21
Encargos Cobrança e Leitura	355.335,94	336.952,54
Conservação e reparação	180.639,88	171.930,50
Trabalhos especializados	253.200,76	256.681,13
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	31.110,71	136.598,93
Tratamento de efluentes	3.995.244,84	3.975.461,16
Resíduos sólidos	0,00	2.961.359,02

No quadro seguinte discriminam-se todos os proveitos de exploração, apresentando-se comparativamente os valores realizados em 2018 e 2017 com a indicação das variações verificadas.

PROVEITOS DE EXPLORAÇÃO
(Valores em Euros)

DESCRIÇÃO	REALIZADOS		VARIAÇÃO	
	2018	2017	Valor	%
Vendas	9 112 667,83	9 232 362,19	-119 694,36	-1,30%
Prestações de serviços	7 975 230,62	11 105 334,59	-3 130 103,97	-28,19%
Impostos e taxas	96 472,63	142 865,11	-46 392,48	-32,47%
Transferências e subsídios obtidos	0,00	0,00	0,00	0,00%
Trabalhos para a própria entidade	25 349,05	31 115,31	-5 766,26	-18,53%
Proveitos suplementares	795,76	1 993,17	-1 197,41	-60,08%
Outros proveitos operacionais	15,00	0,00	15,00	100,00%
Proveitos e ganhos financeiros	39 002,20	46 388,84	-7 386,64	-15,92%
Proveitos e ganhos extraordinários	2 694 128,00	2 903 761,38	-209 633,38	-7,22%
TOTAIS	19 943 661,09	23 463 820,59	-3 520 159,50	-15,00%

Constata-se que os proveitos de exploração sofreram uma quebra de 15%, - 3.520.159,50 €, face aos resultados obtidos em 2017. Este comportamento deveu-se à diminuição em todas as suas rubricas com exceção dos outros proveitos operacionais.

A quebra dos proveitos em prestação de serviços, deve-se, à alteração da contabilização da receita proveniente de resíduos sólidos que passou a ser efetuada como operação de tesouraria.

Em 2018, os SMAS receberam 2.893.581,43 €, de tarifas fixas de saneamento, e 4.646.455,29 € de tarifas variáveis de saneamento.

Quanto à água, em 2018, foram cobrados 3.574.567,85 de tarifas fixas de água e 6.008.115,72 € de tarifas variáveis

Seguidamente indicam-se os valores dos proveitos e ganhos mais significativos, referentes a contas com maior relevância, na exploração destes Serviços Municipalizados:

designação	valores[euros] 2018	valores[euros] 2017
Valor dos proveitos por venda e prestação de serviços de água	9.463.834,41	9.611.304,02
Valor dos proveitos por venda e prestação de serviços de saneamento	7.720.536,67	7.653.995,03
Trabalhos para a própria empresa	25.349,05	31.115,31
Proveitos suplementares	795,76	1.993,17
Outros proveitos e ganhos operacionais	15,00	
Proveitos e ganhos financeiros	39.002,20	46.388,84
Proveitos e ganhos extraordinários	2.694.128,00	2.903.761,38
Total Transferências POVT	625.801,13	729.490,73

Quanto aos proveitos e ganhos do ano de 2018, relativamente aos realizados em 2017, e nas rubricas acima indicadas, verifica-se essencialmente o seguinte:

- Decréscimo dos proveitos de venda e prestação de serviços de água em cerca de 1,53%.
- Aumento dos proveitos de venda e prestação de serviços de saneamento, relativamente ao ano anterior, em 0,87%, justificado pela conclusão de empreitadas em várias localidades do concelho de Leiria e o consequente aumento da taxa de cobertura de saneamento e da intensificação das ações de sensibilização/fiscalização aos proprietários dos edifícios cuja rede de saneamento já se encontrava disponível para que procedessem à correspondente ligação à rede pública;
- Diminuição das transferências do POVT em 14,21%, durante do ano de 2018, para o valor de 625.801,13 €.

7.1.1. ANÁLISE DOS RESULTADOS

a) Resultados Operacionais:

- Exploração de água: no que respeita aos resultados por funções e por atividades, verifica-se que a exploração de água apresenta resultado operacional positivo com o valor de 1.041.690,92 €, inferior ao registado em 2017 que foi 1.791.002,11 €;

- Exploração de saneamento: apresenta resultado operacional negativo de 797.712,31 €. Os resultados operacionais negativos na exploração do saneamento devem-se sobretudo aos custos com o tratamento de esgotos faturados pelas Águas do Centro Litoral aos SMAS de Leiria, parcialmente equilibrados pelos proveitos da cobrança das respetivas tarifas de saneamento aos utilizadores das redes;

Em 2018 os SMAS de Leiria apresentam resultados operacionais positivos de 241.706,03 €, menos dos que os registados em 2017, que foram de 1.860.217,92 €. A diminuição destes resultados, foi influenciada pela alteração contabilística na cobrança da receita proveniente de resíduos sólidos, que passou a ser considerada como operação de tesouraria uma vez que é receita do Município de Leiria. Não obstante, os resultados operacionais alcançados são o reflexo da atividade de abastecimento de água já que a atividade de recolha de águas residuais continua deficitária.

Neste âmbito, ressalva-se que em 2019, a aquisição de água em alta será contabilizada como matéria prima (até 2018 foram contabilizadas como fornecimentos e serviços externos), pelo que os SMAS passarão a refletir nos seus resultados a ineficiência da sua operação, nomeadamente, possíveis perdas de água pela aplicação do sistema de inventário permanente.

Salienta-se, ainda, os seguintes fatores com possível impacto nos resultados em 2019:

- Descongelamento das carreiras dos trabalhadores dos SMAS;
- Reconciliação físico-contabilística com eventual valorização do património dos SMAS

b) Resultados Correntes:

- Exploração de água: em termos de resultados correntes, verifica-se um resultado de 1.072.010,86 €, menos 811.543,50 € do que o registado em 2017.

- Exploração de saneamento: o resultado do ano foi negativo em 827.492,41 €.

Os SMAS de Leiria registaram em 2018 um resultado corrente positivo de 242.245,87 €, menos 1.602.650,71 € do que o verificado em 2017.

Em termos gerais, **considerando todas as atividades**, apresentam-se seguidamente os resultados globais dos últimos anos:

ANOS	RESULTADOS GLOBAIS (Euros)	
	OPERACIONAIS	CORRENTES
2005	-277.428,99	-274.888,74
2006	-166.783,00	-134.039,37
2007	-2.412.437,00	-2.462.990,00
2008	-1.360.505,11	-1.366.859,64
2009	-2.096.440,73	-2.121.149,27
2010	-3.101.760,40	-3.133.712,97
2011	-4.534.581,52	-4.629.322,15
2012	-3.496.554,00	-3.520.942,00
2013	-4.030.777,40	-4.213.990,65
2014	-2.590.195,12	-2.924.968,46
2015	-114.334,59	-212.253,38
2016	1.405.972,79	1.350.594,50
2017	1.860.217,92	1.844.896,58
2018	241.706,03	242.245,87

Em 2018, quer os resultados correntes e operacionais foram positivos, pelo terceiro ano consecutivo, não obstante a sua diminuição face aos valores registados em 2017. Esta quebra, mais uma vez, está relacionada com a contabilização da receita de resíduos sólidos como operações de tesouraria, assim, os proveitos operacionais passaram de 20.513.670,37 € em 2017, para 17.210.530,89 € em 2018.

É de salientar a diminuição quer nos custos operacionais quer nos custos correntes face aos valores de 2017, assim, os custos operacionais passaram de 18.653.452,45 € para 16.968.824,86 €, e os custos correntes passaram de 18.715.162,63 € para 17.007.287,22 €.

RESULTADO DO EXERCÍCIO

O Resultado Líquido do Exercício de 2018 foi de 2.750.000,37 €, este resultado tem origem, essencialmente, nos resultados extraordinários.

Em 2018 os SMAS de Leiria apresentam um resultado extraordinário positivo de 2.507.754,50 €, este saldo deve-se essencialmente ao saldo de 2.633.205,82 € na conta 7983 – Outros Proventos e Ganhos Extraordinários – Transferências de Capital. O saldo apresentado corresponde às operações de regularização de fim de exercício da conta de 2745 – Subsídios para investimento (transferências recebidas no âmbito de fundos comunitários e particulares). Os montantes creditados na conta 2745 são transferidos numa base sistemática para a conta 7983 à medida que forem contabilizadas as amortizações do imobilizado objeto de financiamento comunitário e particular.

Balanco Funcional

Nº	Descrição	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Var. 2018/2017	
									Valor Absoluto	%
1	Fundos Próprios	17 082 041,30	16 496 759,68	18 684 673,13	21 432 906,34	25 698 719,07	29 971 401,57	31 555 955,52	1 584 553,95	5,29%
2	Capital Alheio Estável	41 700 340,89	33 837 560,43	34 698 608,28	34 082 029,89	31 000 584,09	28 790 239,49	27 240 344,15	-1 549 895,34	-5,36%
3	Capital Permanente (1+2)	58 732 382,19	50 334 320,11	53 383 281,41	55 514 936,23	56 699 303,16	58 761 641,06	58 796 299,67	34 658,61	0,06%
4	Activo Fixo	54 131 633,35	47 616 336,15	47 427 698,18	48 856 387,54	46 241 233,53	45 154 603,22	45 156 474,10	1 870,88	0,00%
5	Fundo Maneio (3-4)	4 600 748,84	2 718 983,96	5 955 583,23	6 658 548,69	10 458 069,63	13 607 037,84	13 639 825,57	32 787,73	0,24%
6	Clientes	3 241 672,58	2 399 446,73	2 632 578,76	2 988 091,84	3 436 786,47	3 306 287,91	2 759 030,23	-547 257,68	-16,55%
7	Fornecedores c/c	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
8	Existências	198 607,12	190 265,82	182 308,41	174 929,98	174 947,13	199 251,01	235 175,46	35 924,45	18,03%
9	Acréscimo e Diferimentos	42 911,06	650 177,77	681 438,38	846 438,14	739 764,11	561 157,70	539 441,86	-21 715,84	-3,87%
10	Estado e O.E. Públicos	0,00	45 992,92	1 356,62	35 239,40	0,00	58 335,41	19 954,90	-38 380,51	-65,79%
11	Nec. Cíclicas (6+7+8+9+10)	3 483 190,76	3 285 883,24	3 497 682,17	4 044 699,36	4 361 477,71	4 125 032,03	3 553 602,45	-571 429,58	-13,85%
12	Fornecedores	634 819,48	1 691 862,41	1 508 272,36	1 174 804,33	1 442 892,36	666 102,47	712 193,72	46 091,25	6,92%
13	Estado e O.E. Públicos	797,62	33 449,19	43 658,53	24 381,56	1 678,02	2 924,52	106 330,84	103 406,32	3535,84%
14	Nec. Cíclicas (12+13)	635 617,11	1 725 311,60	1 551 930,89	1 199 185,89	1 444 570,38	669 026,99	818 524,56	149 497,57	22,35%
15	Nec. Fundo Maneio (11-14)	2 847 573,65	1 560 571,64	1 945 751,28	2 845 513,47	2 906 907,33	3 456 005,04	2 735 077,89	-720 927,15	-20,86%
16	Tesouraria Líquida (5-15)	1 753 175,19	1 158 412,32	4 009 831,95	3 813 035,22	7 551 162,30	10 151 032,80	10 904 747,68	753 714,88	7,43%

A situação financeira dos SMAS está evidenciada no Balanco Funcional, permitindo a sua análise concluir o seguinte para o ano de 2018:

- O aumento dos Fundos Próprios resulta da obtenção de um Resultado Líquido positivo;
- Fundo de Maneio que é o excedente do Activo Circulante em relação às dívidas a curto prazo teve uma variação positiva, significando que os direitos a curto prazo são superiores às suas obrigações;

- As necessidades de fundo de maneo tiveram uma variação negativa de 20,86%. A sua obtenção resulta da diferença entre as Necessidades Cíclicas (necessidades inerentes ao ciclo de exploração) e os Recursos Cíclicos (recursos que resultam do ciclo de exploração);

- A Tesouraria Liquida, que é obtida pela diferença entre o Fundo Maneio e as Necessidades Fundo Maneio, é positiva em 10.900.940,43 €, o que representa uma tesouraria superavitária, em que nestes Serviços Municipalizados os recursos cíclicos são superiores às necessidades cíclicas.

Equilíbrio Financeiro	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018	
								Valor absoluto	%
Endividamento	72,79%	70,39%	67,68%	64,38%	57,90%	50,74%	49,56%	-0,01	-1,17%
Estrutura do Endividamento	8,48%	13,74%	11,30%	12,02%	12,31%	6,73%	10,19%	0,03	3,47%
Autonomia Financeira	27,21%	29,61%	32,32%	35,62%	42,10%	49,26%	50,44%	0,01	1,17%
Solvabilidade	0,37	0,42	0,48	0,55	0,73	0,97	1,02	0,05	4,67%
Liquidez Geral	2,19	1,50	2,35	2,43	3,40	7,55	5,51	-2,05	-204,79%
Fundos Próprios	17.032.041,30 €	16.496.759,68 €	18.694.673,13 €	21.432.906,34 €	25.698.719,07 €	29.971.401,57 €	31.552.148,27 €	1.580.746,70	5,27%
Cap.alheio curto prazo	3.866.739,88 €	5.387.877,08 €	4.422.036,37 €	4.655.215,40 €	4.350.008,33 €	2.076.159,70 €	3.160.249,80 €	1.084.089,90	52,22%
Cap.alheio longo prazo	41.700.340,89 €	33.637.560,43 €	34.696.608,28 €	34.082.029,89 €	31.000.584,09 €	28.790.239,49 €	27.844.424,06 €	-945.815,43	-3,29%
Cap. alheio total	45.566.080,77 €	39.225.437,51 €	39.120.643,65 €	38.737.245,29 €	35.350.592,42 €	30.866.399,19 €	31.004.673,66 €	138.274,47	0,45%
Fundo Próprio+Passivo	62.596.122,07 €	55.722.197,19 €	57.806.316,78 €	60.170.151,63 €	61.049.311,49 €	60.837.800,76 €	62.556.821,93 €	1.719.021,17	2,83%
Activo Circulante	8.466.488,72 €	8.106.861,04 €	10.377.618,50 €	11.313.764,09 €	14.808.077,96 €	15.683.197,54 €	17.400.347,83 €	1.717.150,29	10,95%
Passivo Circulante	3.866.739,88 €	5.387.877,08 €	4.422.036,37 €	4.655.215,40 €	4.350.008,33 €	2.076.159,70 €	3.160.249,80 €	1.084.089,90 €	52,22%

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Rácio Endividamento = $\frac{\text{Cap. alheio total}}{\text{Cap. total}}$	72,79%	70,39%	67,68%	64,38%	57,90%	50,74%	49,56%
Rácio Estrutura Endividamento = $\frac{\text{Cap.alheio c. prazo}}{\text{Cap. alheio total}}$	8,48%	13,74%	11,30%	12,02%	12,31%	6,73%	10,19%
Capacidade Endividamento = $\frac{\text{Cap. Próprio}}{\text{Cap. Permanente}}$	0,73	0,83	0,89	0,95	0,99	1,00	1,00
Rácio Autonomia Financeira = $\frac{\text{Fundo próprio}}{\text{Activo}}$	27,21%	29,61%	32,32%	35,62%	42,10%	49,26%	50,44%
Rácio Solvabilidade = $\frac{\text{Fundo próprio}}{\text{Cap. alheio}}$	0,37	0,42	0,48	0,55	0,73	0,97	1,02
Liquidez Geral = $\frac{\text{Act. Circulante}}{\text{Pas. circulante}}$	2,19	1,50	2,35	2,43	3,40	7,55	5,51

Rácios Financeiros

- Endividamento:

Dá-nos a proporção de utilização do Capital alheio, no financiamento da atividade. Há assim, uma pequena diminuição na utilização do Capital Alheio em 1,18%. No apuramento deste rácio, também se englobam os Proveitos Diferidos (subsídios ao investimento) que apesar de figurarem no passivo não representam dívidas destes Serviços Municipalizados.

- Estrutura do Endividamento:

Verifica-se que apenas 10,19% são fundos de curto prazo, o que representa uma situação favorável, na medida em que o capital alheio deve ser tanto quanto possível de longo prazo, de forma a permitir uma maior segurança no equilíbrio de tesouraria de curto prazo.

- Capacidade de Endividamento:

Este rácio dá-nos a capacidade destes Serviços Municipalizados para obter empréstimos. Verifica-se que a manutenção desta capacidade em 1,00%.

- Autonomia Financeira:

Traduz a capacidade inerente à estrutura patrimonial, para fazer face a compromissos financeiros, através dos capitais próprios. O financiamento é feito com 50,44% de capitais próprios.

No seu cálculo não se incluíram os proveitos diferidos nas dívidas a médio longo prazo, por não constituírem dívidas como já foi mencionado atrás. Verificou-se, um aumento deste rácio de 2017 para 2018.

- Solvabilidade:

Este rácio permite conhecer a capacidade para solver dívidas de médio/longo prazo. Quanto maior é o valor desta relação melhor a empresa responde aos seus compromissos. Assim o capital próprio dos SMAS é superior ao passivo, isto é, o valor do património é suficiente para cobrir as suas dívidas. Em 2018 este rácio aumentou.

- Liquidez geral:

Este Rácio representa a capacidade que a empresa tem para solver os seus compromissos de curto prazo. O valor deste rácio, deve ser sempre superior a 1, para que haja equilíbrio financeiro. Os SMAS em 2018 apresentam um rácio de 5,51%, inferior, ao registado em 2017, que representa que a entidade, dispõe de valores circulantes suficientes para pagar as dívidas de curto prazo.

De acordo com a análise destes rácios, podemos concluir que os SMAS de Leiria apresentam, solidez económica – financeira.

Desta forma os SMAS, têm uma situação equilibrada, na medida em que se verifica a existência de capacidade para cumprir os seus compromissos, tanto o longo como a curto prazo. Contudo, face ao volume investimento para os próximos anos tanto em remodelações dos sistemas de abastecimento de água, como na cobertura do concelho com redes de saneamento, serão necessários recursos financeiros externos, que importarão garantir através de fundos comunitários.

Evolução das dívidas a Terceiros e de Terceiros

	Anos							Variação	
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2016/2018	2017/2018
Dívidas de terceiros									
Médio e Longo prazo	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
Curto prazo	6.360.909,91 €	4.596.151,38 €	4.793.257,52 €	5.400.299,65 €	5.682.620,92 €	5.123.038,53 €	5.043.345,98 €	-11,25%	-1,56%
Total dívidas de terceiros	6.360.909,91 €	4.596.151,38 €	4.793.257,52 €	5.400.299,65 €	5.682.620,92 €	5.123.038,53 €	5.043.345,98 €	-11,25%	-1,56%
Dívidas a terceiros									
Médio e Longo prazo	6.188.263,00 €	3.467.948,53 €	2.362.963,71 €	1.230.981,99 €	295.340,95 €	39.662,94 €	39.662,94 €	-86,57%	0%
Dívidas a terceiros-Curto prazo	1.628.028,51 €	2.769.642,44 €	2.609.337,91 €	2.325.464,23 €	2.577.572,56 €	1.616.569,03 €	2.576.070,56 €	-0,06%	59,35%
Total dívidas a terceiros	7.816.291,51 €	6.237.590,97 €	4.972.301,62 €	3.556.446,22 €	2.872.913,51 €	1.656.231,97 €	2.615.733,50 €	-8,95%	57,93%

Fazendo uma breve análise ao quadro de evolução das dívidas de terceiros e a terceiros verifica-se que:

- As Dívidas de Terceiros sofreram uma diminuição de 2017 para 2018 de 1,56%. Face a 2016, estas dívidas diminuíram 11,25%.

- As Dívidas a terceiros a Médio e Longo Prazo entre 2016 e 2018 diminuíram em 86,57%. Face a 2017, mantiveram o mesmo valor.

- As Dívidas a Terceiros de Curto Prazo apresentam uma diminuição de 0,06% face a 2016 e um aumento de 59,35% face a 2017. Este aumento, nas Dívidas a Terceiros a Curto Prazo ficou a dever-se essencialmente ao valor de 704.706,47 €, a transferir para o Município de Leiria, referente a receita de resíduos sólidos, e ao valor de 106.330,84 €, referente a encargos de remunerações de dezembro a entregar em janeiro.

Aplicação de Resultados

De acordo com as demonstrações financeiras apresentadas, o resultado líquido do exercício de 2018 cifrou-se em 2.750.000,37 € valor que se encontra evidenciado tanto no Balanço como na Demonstração de Resultados. Assim, nos termos do estipulado no ponto 2.7.3 do POCAL, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 54-A/99, de 22 de fevereiro, o Conselho de Administração dos SMAS de Leiria propõe a seguinte aplicação de resultados:

Que o resultado líquido do exercício, no valor de 2.750.000,37 €, seja transferido para a conta 59 – Resultados Transitados, aguardando deliberação sobre a sua aplicação nos termos da Lei 50/2012, de 31 de agosto.

2. Que, posteriormente;

b. Dos resultados transitados se constituam reservas legais no montante de 137.500,02 €, correspondendo a 5% do resultado líquido do exercício.

O Conselho de Administração dos SMAS
Em 2 de abril de 2018

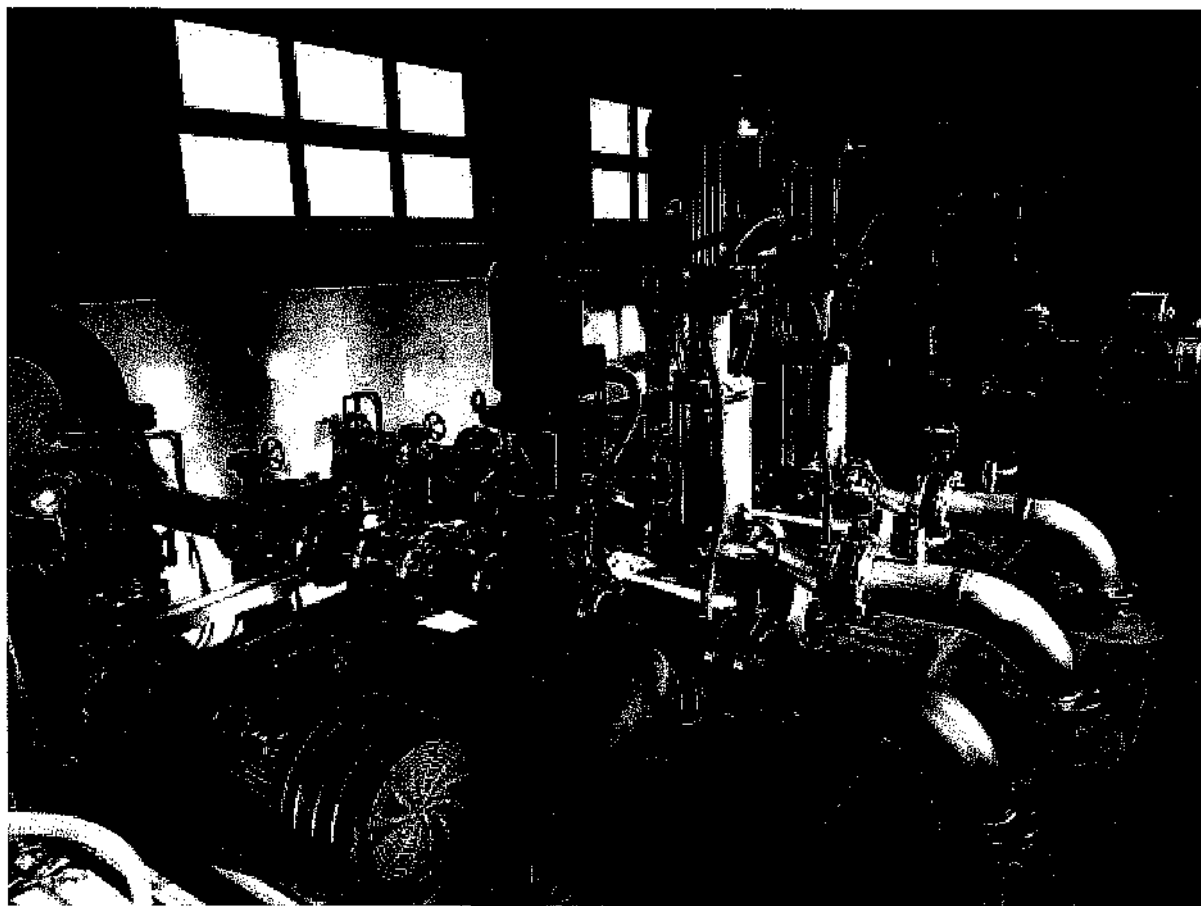
A Câmara Municipal de Leiria
Em 2 de abril de 2018

A Assembleia Municipal de Leiria
Em de abril de 2018

ANEXO 1

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ELECTROMECAÂNICA E SERRALHARIA



INTRODUÇÃO

O presente relatório visa referir as principais atividades exercidas no setor de eletromecânica e de Serralharia durante o ano de 2018.

Foram durante este ano realizadas/fiscalizadas os seguintes trabalhos:

- Remodelação da instalação elétrica e integração na telegestão de 5 unidades no sector da água: EEA Barracão, EEA Santa Margarida, EEA Talos, R Milagres, EEA Vale Bajouca;
- Remodelação total da instalação eletromecânica e integração na telegestão de 1 unidade no sector do saneamento já existente: EEAR Barosa2-Zona Industrial;
- Remodelação da ETA São Romão – Nova Bombagem em "Booster" para os Pousos e São Romão;
- Fiscalização em conjunto com a divisão de obras da execução da nova conduta adutora ao R. Monte Real;
- Remodelação da VRP (Válvula redutora Pressão) das Figueiras e continuação da monitorização de várias VRP's com dataloggers;
- Remodelação da tubagem e acessos ao sistema de AVAC do Laboratório;
- Colocação em funcionamento de uma nova conduta distribuidora de reforço á zona da Martinela, incluindo a construção de uma ZMC e a remodelação total da VRP da Martinela;
- Início da remodelação da VRP (Válvula redutora Pressão) dos Pousos;
- Remodelações com vista ao aumento da eficiência energética;
- Execução de estratégias com vista a redução de perdas reais e aparentes.

As principais atividades da unidade de eletromecânica e serralharia incidem principalmente sobre a área de:

- Projeto onde se elabora projetos elétricos e de eletromecânica;
- Execução onde se inclui a:
- fiscalização de novas e instalações existentes;
- ampliação do sistema de telegestão;

Exploração onde se inclui a:

- manutenção preventiva e curativa dos equipamentos existentes;
- conservação de quadro elétricos, instalações eletromecânicas, portões, vedações, válvulas redutoras e câmaras de perda de carga;
- manutenção do sistema de telegestão;
- Operação das estações elevatórias de águas residuais;

- Melhoria da eficiência energética;
- Redução de perdas reais e aparentes.

A quantidade de equipamentos instalados é muito elevada e bastante dispersa envolvendo um volume considerável de trabalhos de operação, manutenção e conservação, necessários para garantir a boa continuidade do abastecimento de água e da bombagem de águas residuais.

A manutenção preventiva ao nível da beneficiação de quadros elétricos, assim como a substituição dos que se encontram em piores condições ou subdimensionados, deverá continuar no futuro de modo a assegurar condições de segurança e níveis de automatismo adequados.

TRABALHOS EFECTUADOS PELAS OFICINAS

OFICINA DE ELECTROMECHANICA

Esta oficina dispõe, para além do responsável pelo sector, 1 encarregado e 6 funcionários.

Os trabalhos principais desta oficina são os seguintes:

- Manutenção a todo o equipamento eléctrico e eletromecânicos dos SMAS;
- Operação e manutenção das estações elevatórias de esgoto;
- Reparação de quadros eléctricos, substituição de alguns dispositivos de controlo;
- Recuperação e limpeza de bombas doseadoras;
- Beneficiação dos sistemas de desinfecção existentes, tendo-se procedido a uma substituição caso seja necessário;
- Mudança de rolamentos na bomba e no motor em vários grupos eletrobomba instalados;
- Ensaio de vários grupos eletrobomba de caudal e rendimento dos grupos eletrobomba reparados;
- Remodelação de instalações eléctricas;

Todos estes trabalhos têm por objetivo conferir uma maior fiabilidade aos sistemas de abastecimento e reduzir o número de intervenções do tipo curativas (não previstas) com interferência no normal abastecimento de água, tendo-se de um modo geral, dado resposta rápida às diversas situações de avaria evitando perturbações no abastecimento com os consequentes incómodos aos consumidores.

No sector de águas residuais os trabalhos têm por objetivo minimizar os custos operacionais com os equipamentos e evitar que o esgoto derrame para a via pública ou para linhas de água.

No presente ano, prosseguiu-se com a manutenção preventiva às instalações elétricas, de maneira a corrigir problemas pontuais, passíveis de originar graves avarias, desde terras de proteção, limpeza de quadros, reapertos de terminais, etc...

Neste ano e desde 2007, todas as equipas de funcionários procederam à realização da folha de serviço diário o que permitiu a extração dos seguintes dados:

Tipo intervenções	Eletromecânica - ANO 2018				ANO 2017		ANO 2016		ANO 2015		2014		2013	
	AGUA		ESGOTO		AGUA	ESGOTO	AGUA	ESGOTO	AGUA	ESGOTO	AGUA	ESGOTO	AGUA	ESGOTO
	Equipa [H]	Total [%]	Equipa [H]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]
Obras	1138	38,1	230,5	8,7	34,2	4,9	56,4	4,0	35,0	16,4	23,9	18,4	23,9	8,0
Manutenção Preventiva	1324	44,4	2130	80,5	47,9	87,7	38,1	93,0	52,6	78,2	58,7	75,3	55,6	85,6
Avarias	522	17,5	286,5	10,8	15,8	7,4	5,5	3,0	9,5	4,8	14,5	6,2	17,1	6,4
Outras	0	0,0	0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	2,9	0,7	3,0	0,0	3,5	0,0
Total	2984	100,0	2647	100,0	100,0	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100

Tipo de intervenções do sector de eletromecânica

A intervenção pode ser realizada por um ou dois funcionários.

As obras que ocuparam mais tempo às equipas de eletromecânica foram as seguintes:

- Remodelação da instalação elétrica e integração na telegestão de 5 unidades do sector da água: EEA Barracão, EEA Santa Margarida, EEA Talos, R Milagres, EEA Vale Bajouca;
- Remodelação da ETA São Romão – Nova Bombagem em "Booster" para os Pousos e São Romão;
- Remodelação total da instalação eletromecânica e integração na telegestão de 1 unidade do sector do saneamento já existente: EEAR Barosa2-Zona Industrial;

OFICINA DE SERRALHARIA

A oficina de serralharia dispõe de 1 encarregado, 1 serralheiro e 1 ajudante, tendo-se estabelecido 2 equipas de trabalho. Esta oficina tem por missão:

- realizar a manutenção a todas as válvulas redutoras e câmaras de perda de carga instaladas na rede de distribuição;
- instalação de novas ou remodelação das válvulas redutoras de pressão;
- remodelações de tubagem de estações elevatórias e de reservatórios;

- manutenção de toda a infraestrutura dos serviços, desde vedações, portões e tubagem, dar apoio às outras oficinas na realização de trabalhos;

Como referido em anos anteriores, um dos grandes problemas são o mau estado de conservação das válvulas redutoras. Estas estão instaladas em locais de difícil acesso, não permitindo em algumas realizar convenientemente a sua manutenção. É necessário proceder à remodelação de algumas redutoras de maneira a torná-las operacionais.

Este ano manteve-se o número de válvulas redutoras de 83, 7 câmaras perda de carga e 1 Válvula reguladora de caudal.

Tipo de intervenções	Serralharia - ANO 2018				ANO 2017		ANO 2016		ANO 2015		ANO 2014		2013	
	AGUA		ESGOTO		AGUA	ESGOTO	AGUA	ESGOTO	AGUA	ESGOTO	AGUA	ESGOTO	AGUA	ESGOTO
	Equipa [H]	Total [%]	Equipa [H]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]	Total [%]
Obras	1588	56,7	218	76,5	51,8	62,5	65,9	79,4	39,6	96,4	35,6	96,4	39,3	78,7
Manutenção Preventiva	934	33,3	44,5	15,6	34,3	20,7	28,3	7,1	47,6	2,1	56,4	2,9	43,2	0,0
Avarias	280,5	10,0	22,5	7,9	13,5	16,8	5,8	13,5	12,7	1,5	7,8	0,6	15,9	21,3
Outras	0	0,0	0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,3	0,0	1,6	0,0
Total	2802	100,0	285	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100	100

Tipo de intervenções do sector de serralharia

As obras que ocuparam mais tempo às equipas de serralharia foram as seguintes:

- Remodelação total da instalação eletromecânica e integração na telegestão de 1 unidade do sector do saneamento já existente: EEAR Barosa2-Zona Industrial;
- Remodelação da VRP (Válvula redutora Pressão) das Figueiras;
- Remodelação da tubagem e acessos ao sistema de AVAC no Laboratório;
- Colocação em funcionamento da nova conduta distribuidora de reforço á zona da Martinela, incluindo a construção de uma ZMC e a remodelação total da VRP da Martinela;
- Início da remodelação da VRP (Válvula redutora Pressão) dos Pousos;
- Remodelação da instalação mecânica de 5 unidades do sector da água: EEA Barracão, EEA Santa Margarida, EEA Talos, R Milagres, EEA Vale Bajouca.

NOVAS INSTALAÇÕES E REMODELAÇÕES

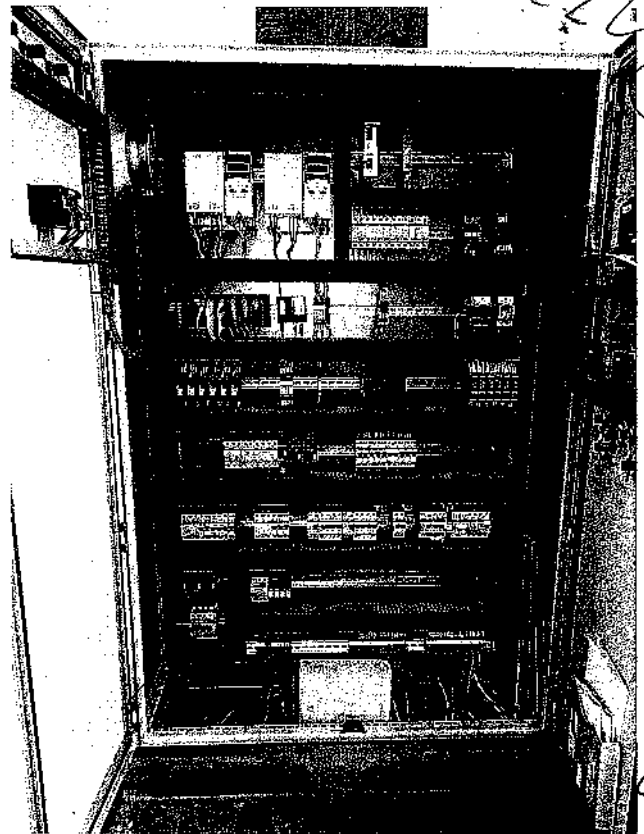
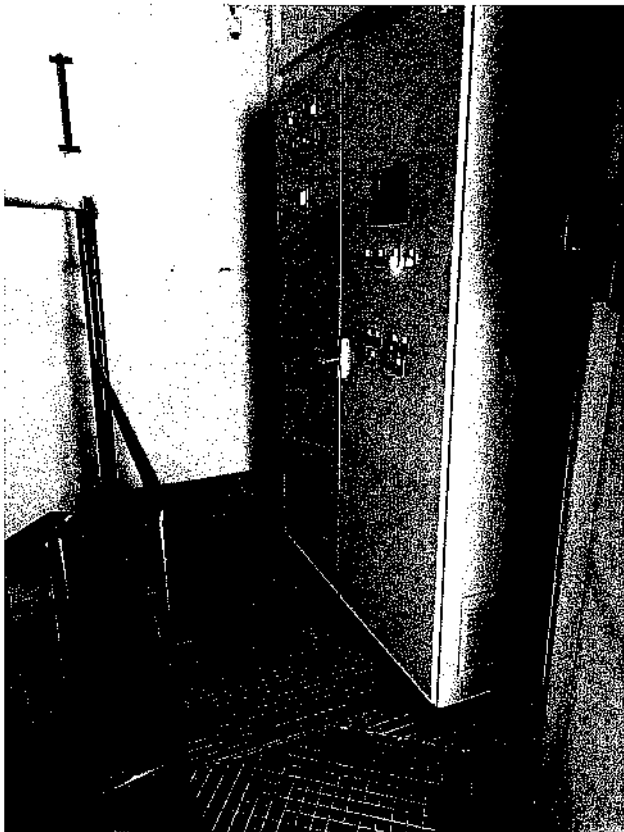
Foram executadas várias obras pelas oficinas e por empreiteiros, dentro das quais se salientam as seguintes:

- **Remodelação da instalação eletromecânica e integração na telegestão de 5 unidades do sector da água: EEA Barracão, EEA Santa Margarida, EEA Talos, R Milagres, EEA Vale Bajouca;**

Através de um concurso público adquirimos 7 quadros elétricos, tendo-se remodelado 5 unidades, ficando 2 unidades para o ano de 2019 (Reservatório Caxieira e Conqueiros).

Estas remodelações consistiram:

- Instalação de novos sensores elétricos: medidores de caudal, sensores de pressão, de nível;
- Substituição de quadros elétricos preparados para albergar a telegestão;
- Remodelação de toda a instalação elétrica;
- Substituição de troços de tubagem;
- Instalação de novo controlo baseado em autómato programável e ligação à telegestão;



Aspeto do quadro elétrico do Barracão e de Santa Margarida

- **Remodelação total da instalação eletromecânica e integração na telegestão de 1 unidade do sector do saneamento já existente: EEAR Barosa2-Zona Industrial**

Nesta instalação realizamos uma grande remodelação de toda a estação de esgoto, com os seguintes trabalhos:

- construção de um novo quadro eléctrico pela oficina de electromecânica, em que implementamos pela primeira vez o controlo dos variadores de velocidade via Ethernet IP, permitindo obter mais dados relevantes para o cálculo do rendimento dos grupos;
- instalação de novos grupos electrobomba, mais adequados, após aquisição prévia;
- retificação do poço de bombagem e construção de uma nova caixa de válvulas, através de uma empresa de construção civil;
- instalação de tubagem nova, novos acessórios e medidor de caudal.
- Novo controlo do sistema de bombagem e integração na telegestão.
- **Remodelação da ETA São Romão – Nova Bombagem em “Booster” para os Pousos e São Romão**

A ETA de São Romão está prevista fechar devido ao contrato de abastecimento em alta com a AdCL, tendo sido estudado a melhor maneira de abastecer os reservatórios de São Romão e Pousos.

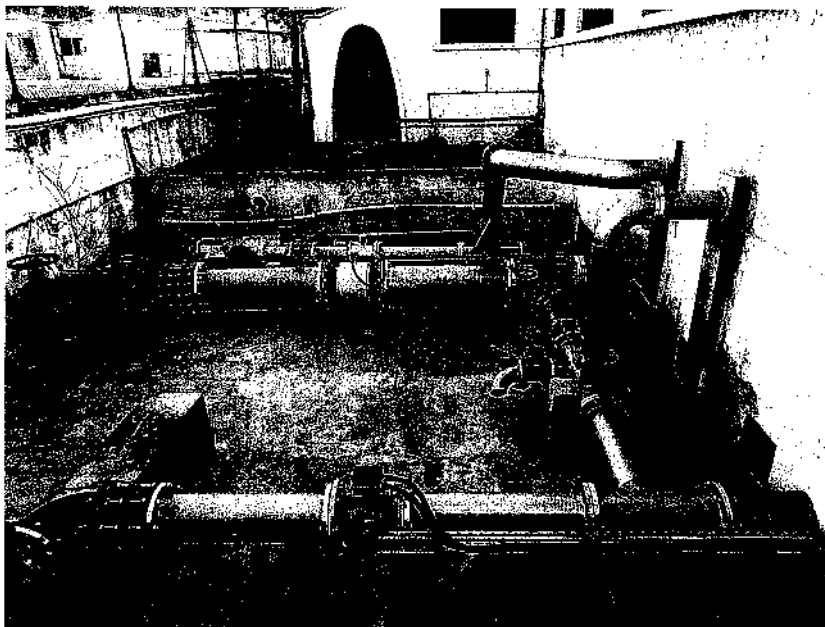
Após aprovação da AdCL, realizamos uma obra de interligação da conduta de DN600 que abastece o reservatório de Leiria Sul com a antiga conduta elevatória da ETA São Romão, que revertemos o sentido de maneira a aproveitarmos a energia na nossa ETA de São Romão de cerca de 4 Kg/cm².

No ano passado tínhamos já realizado a ligação das condutas em alta da AdCL com a antiga elevatória da ETA de São Romão, em Leiria Sul.

Em 2018, lançou-se o concurso e conclui-se a obra que irá permitir o bombeamento para o R. São Romão e Pousos em “Booster”, esta obra consistiu no seguinte:

- Desmantelamento de condutas existentes e dos grupos eletrobomba para Leiria Sul;
- Interligação da conduta DN400 a um coletor a partir do qual os novos grupos eletrobomba irão aspirar. A instalação deste coletor obrigou a um reforço da estrutura existente de betão, de maneira a suportar os esforços necessários;
- instalaram-se novos medidores de caudal, sensores de pressão e uma válvula motorizada de segurança;
- Remodelação total das tubagens de compressão para as duas bombagens;
- instalou-se variadores de velocidade com tecnologia Ethernet IP, permitindo obter mais dados relevantes para o cálculo do rendimento dos grupos;
- Remodelação do quadro eléctrico de elevação da ETA de São Romão de maneira a integrar as novas tecnologias;

- Nesta fase instalou-se outro autómato de maneira a diferenciar a instalação antiga da nova. O sistema de controlo de bombagem a pedido da operação irá aumentar gradualmente o caudal de água em alta versus a captação na ETA de São Romão.
- Toda a tubagem foi realizada em inox 316L com espessura mínima de 3mm;
- O arranque desta instalação, está prevista para a 1ª Quinzena de Janeiro de 2019.



Tubagem em inox instalada na parte exterior da ETA de São Romão

A obra de remodelação da tubagem foi realizada pela empresa Helsuntec, sendo a remodelação elétrica realizada pela oficina de eletromecânica.

A segunda fase da obra será realizada durante o ano de 2019, instalando mais três novos grupos permitindo assim a normal alternância.

- **Remodelação da VRP (Válvula redutora Pressão) das Figueiras e monitorização de várias VRP's com dataloggers**

Este ano remodelaram-se duas válvulas redutoras: das Figueiras e iniciou-se a dos Pousos.

A remodelação da VRP das Figueiras, na freguesia de Milagres, realizou-se devido ao mau estado da existente, consistindo os trabalhos em instalar em armário novos equipamentos: válvula redutora, medidor de caudal, filtro e acessórios em FFD, integrando esta unidade no sistema de telegestão, facilitando assim a futura manutenção.

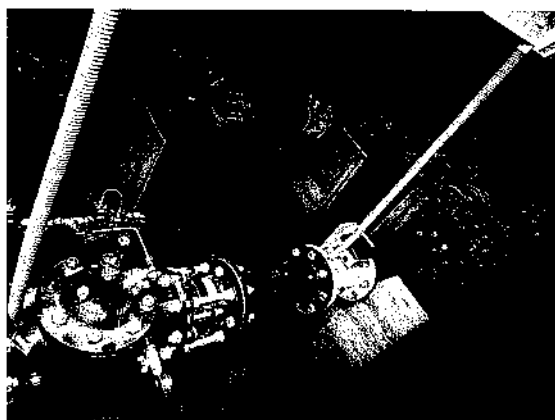
Devido à pavimentação da estrada nacional N113, procedemos á realocização da VRP dos Pousos, que irá permitir regularizar a pressão nessa zona e substituir a válvula existente de difícil acesso á manutenção.

Estas obras foram realizadas pelas oficinas de eletromecânica e de serralharia.

- **Fiscalização da obra de execução de nova adutora ao R Monte Real**

Durante este ano finalizou-se a obra e realizou-se o teste nas aduções ao reservatório elevado e apoiado de Monte Real a partir do Reservatório de Arroteia, incluindo a alteração ao software de controlo e atualização da telegestão.

A adução ao reservatório elevado tem capacidade instantânea de 150 m³/h e no apoiado de 60 m³/h. Com estes valores não será necessário mais nenhum gasto em energia tendo-se parado a bombagem existente do apoiado para o elevado.



Aspecto da câmara de válvulas na chegada a Monte Real

Estas obras foram realizadas pela empresa Jose Marques Grácio e apoiada no arranque pelas oficinas de eletromecânica e de serralharia.

- **Remodelação da tubagem e acessos ao sistema de AVAC do Laboratório**

O sistema de AVAC do laboratório é um sistema bastante complexo e obriga a uma manutenção bastante cuidada. Este devido a não existirem acessos adequados á manutenção dos filtros realizamos obras de alteração da tubagem de maneira a tornar acessível os dispositivos para realizar a manutenção.

Construímos novos sistema de alimentação de água ao sistema de frio e quente, criamos dispositivos para limpeza de condutas e limpeza de tanque inércia.

Estas obras foram realizadas pelas oficinas de eletromecânica e de serralharia.

- **Colocação em funcionamento de uma nova conduta distribuidora de reforço á zona da Martinela, incluindo a construção de uma ZMC e a remodelação total da VRP da Martinela**

Durante este ano colocamos em funcionamento a nova distribuidora para a zona da Martinela, Vale de Santa Margarida, reforçando o abastecimento a esta zona deficitária, permitindo desligar o grupo supressor da Martinela. Após a eliminação do grupo supressor remodelamos a VRP da Martinela, passando esta válvula para armário e integrando na telegestão.

Como a conduta parte do reservatório elevado da Cruz de Melo, construiu-se uma nova zona de medição e controlo que permite sectorizar esta parte da rede de distribuição, ficando assim 2 ZMC a partir deste reservatório.

• **Outros Trabalhos**

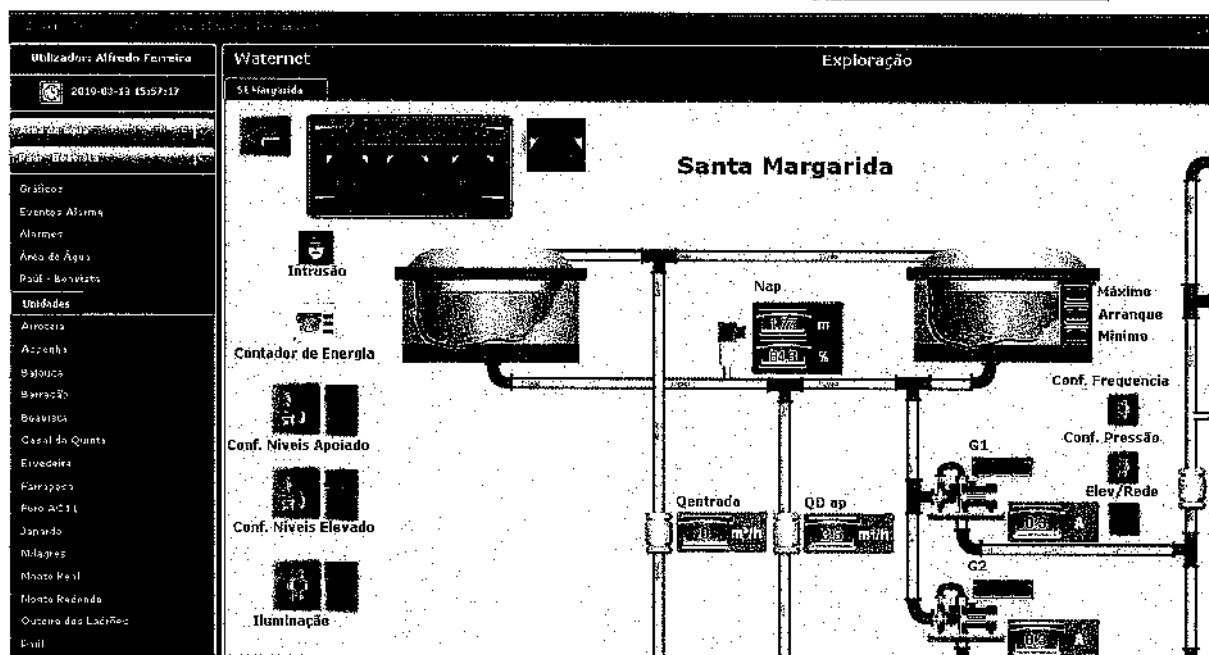
Durante o ano de 2018 foram realizados, ainda, outros trabalhos:

- Substituição do sistema de desinfecção da Barosa por um novo mais preciso e mais fiável, com indicação instantânea para a telegestão do doseamento realizado e controlo de doseamento;
- Construção de mais 6 ZMC's, 4 na zona da Maceira e mais uma na zona de influência do reservatório de Leiria Norte.

TELEGESTÃO

Sector da água

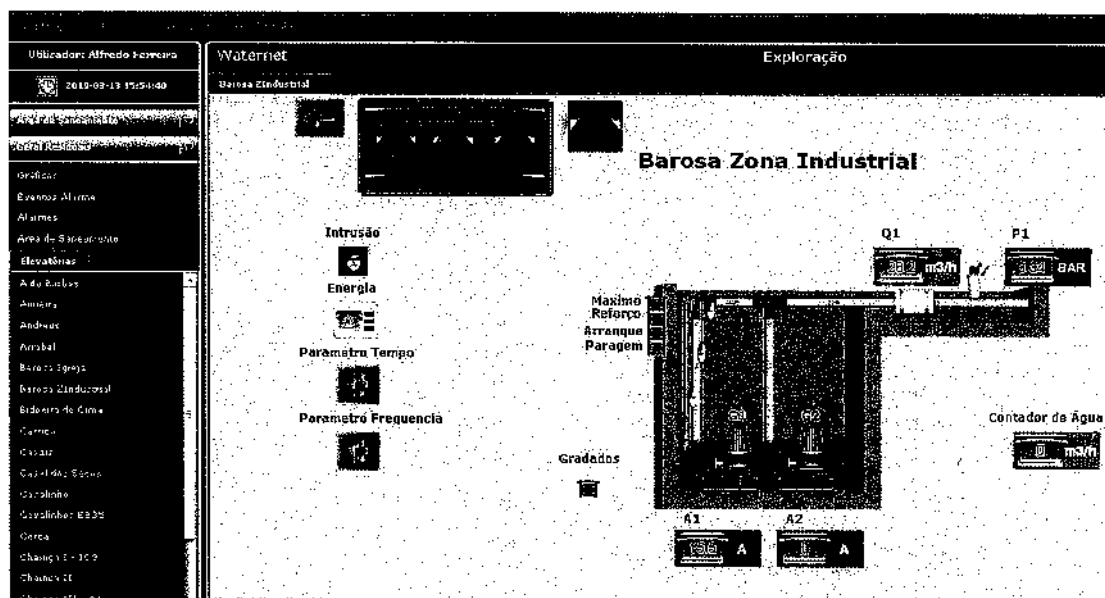
Durante 2018, foram ligadas mais cinco instalações do sector de abastecimento de água no sistema de telegestão, subindo assim para 59 unidades com telegestão e desativaram-se 6 unidades (Furos AC1, AC3 e ETA de Carvide e JK3 em Monte Real, ETA Santa Eufémia e sobrepressor Martinela) equivalendo a 70,7% com telegestão (total de 86 unidades). Juntaram-se as unidades de Vale Bajouca, Talos, Barracão, Santa Margarida, Milagres.



Aspeto da janela de controlo da EEA Santa Margarida.

Sector do saneamento

No sector do saneamento monitorizou-se a EEAR Barosa2-Zona Industrial e desativou-se a EEAR Valverde, perfazendo 37 unidades com telegestão de 50 unidades existentes (49 EEAR e 1 Medidor de caudal), equivalendo a 74,0% com telegestão.



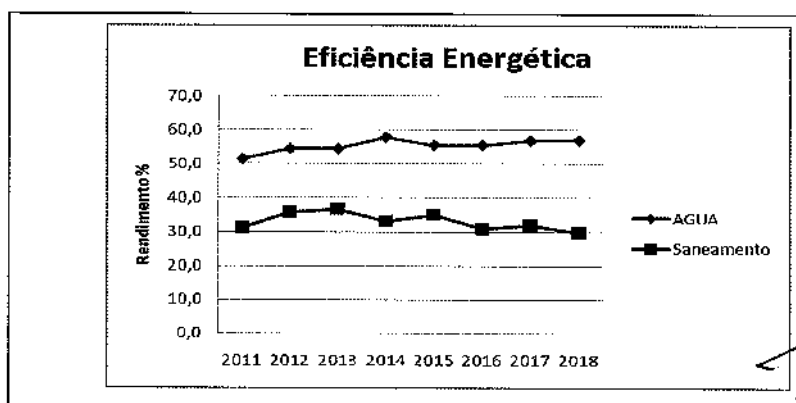
Aspeto da janela de controlo da Barosa2 – Zona Industrial.

ANÁLISE ENERGÉTICA

Eficiência Energética

A eficiência energética dos grupos eletrobomba no sector da água e saneamento tem-se mantido estável desde que se começou a realizar os cálculos.

Ano	ÁGUA		Saneamento	
	ERSAR	Rendimento	ERSAR	Rendimento
2011	0,53	51,3	0,87	31,3
2012	0,50	54,4	0,76	35,8
2013	0,50	54,4	0,74	36,8
2014	0,47	57,9	0,82	33,2
2015	0,49	55,5	0,78	35,1
2016	0,49	55,5	0,88	30,9
2017	0,48	56,9	0,85	32,0
2018	0,48	57,2	0,91	30,0



Eficiência energética e rendimento global dos sistemas de bombagem. Gráfico 1 - Eficiência energética no sector da água e do saneamento

No sector da água realizamos substituições de grupos eletrobomba com vista a melhorar a eficiência, o que temos vindo a conseguir.

No sector do saneamento a melhoria da eficiência será muito difícil, devido à configuração do nosso sistema com caudais baixos e alturas manométricas elevadas, que implica logo á partida grupos com rendimentos na casa dos 30%. Para além, disso no saneamento temos um grande problema com os entupimentos dos grupos quer parciais como totais, o que sem um sistema de telegestão e medidores de caudal será muito difícil manter rendimentos.

Sector da água

Durante o ano de 2018 o consumo de energia teve um decréscimo acentuado em relação ao ano anterior.

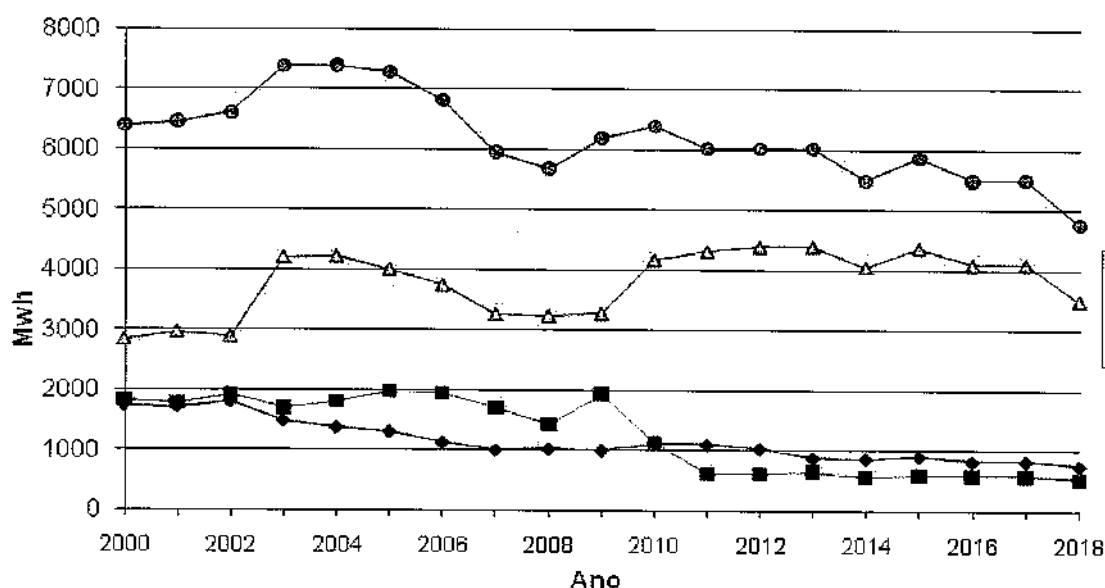
	2015			2016			2017			2018		
	1.000 €	MWh	€/kWh	1.000 €	MWh	€/kWh	1.000 €	MWh	€/kWh	1.000 €	MWh	€/kWh
BTN	138,0	909,7	0,152	144,2	824,7	0,175	131,1	826,4	0,159	116,81	749,5	0,156
BTE	80,0	595,9	0,134	78,4	577,5	0,136	78,9	579,2	0,136	70,20	530,4	0,132
MT	431,5	4362,0	0,099	395,5	4088,3	0,097	400,6	4086,8	0,098	362,3	3532,4	0,103
TOTAL	649,5	5867,7	0,111	618,1	5490,5	0,113	610,5	5492,4	0,111	549,3	4812,3	0,114

Consumos e custos com energia elétrica com a captação e elevação de água limpa.

Esta diminuição deveu-se ao aumento do fornecimento de água em alta da AdCL. O reflexo deste aumento teve como consequência a paragem:

- dos Furos de captação de Monte Real e Carvide em agosto;
- a captação de Santa Eufémia parou em dezembro;
- a captação da Barosa reduziu em 37% o caudal captado em relação ao ano anterior.

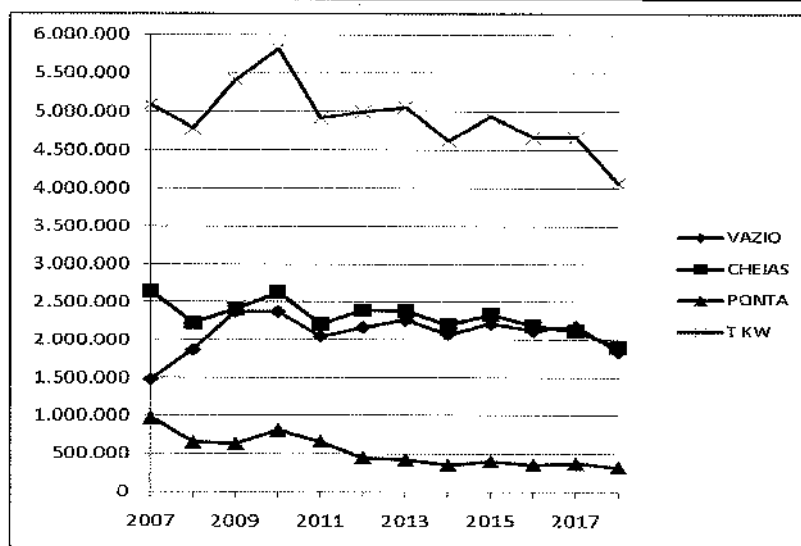
O gráfico seguinte mostra a evolução do consumo de energia desde o ano de 2000. Existiu um grande aumento do consumo de 2002 para 2003 e, que, entretanto tem vindo a decrescer para valores bastante inferiores a 2000 (no ano de 2000 concluiu-se o abastecimento ao concelho de Leiria).



Os dados analisados referem-se a gastos energéticos com a elevação e captação da água

Como referido anteriormente, o consumo energético baixou 12,5% em relação ao ano anterior. Em relação aos custos continuamos a atenuar este custo energético com a transferência de bombagens para horas com tarifário mais favorável, o que a utilização da telegestão é uma peça fundamental.

O gráfico abaixo mostra os consumos por tarifário para fornecimentos em média tensão e baixa tensão especial. Nestes gráficos verifica-se o abaixamento de consumo energético em relação ao ano anterior.



Consumos de energia elétrica de instalações alimentadas em MT+BTE - 85% da energia consumida.

Trabalhos realizados com vista á melhoria da eficiência energética

Durante este ano na prossecução dos anos anteriores foi realizado um plano para melhorar a eficiência energética no sector da água, tendo-se priorizado por retorno do investimento.

Foram adquiridos 8 grupos eletrobomba para aumentar a eficiência em 4 estações elevatórias: EEA Barracão, EEA Santa Margarida, EEA Talos EEA Casal Claros.

Esta substituição será realizada durante o ano de 2019.

EEA Talos

Com a instalação da telegestão alterou-se a tubagem de maneira a permitir aproveitar os cerca de 2 kg/cm² á chegada a este reservatório para diminuir a energia necessária para o bombeamento para o reservatório de Barracão.

Aqui a alteração foi apenas de "layout" e foi realizada em meados de fevereiro, não refletindo na totalidade a melhoria energética. Como referido atrás está prevista para o ano a mudança dos grupos elevatórios.

Consumo [kWh]		Caudal Bombeado [m3]		Kwh/m ³	
2017	2018	2017	2018	2017	2018
11.732	7.603	48900	42405	0,240	0,179

Análise de energia com a implementação da alteração.

Análise de melhorias anteriormente realizadas

Com esta tabela pretende-se mostrar a consolidação das melhorias realizadas em anos anteriores.

LOCAL	Consumo [kWh]			Caudal Bombeado [m3]			Kwh/m ³		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
ETA Caranguejeira	9180	7494	7054	32281	30554	28796	0,284	0,245	0,245
Furo SL11	46277	30899	27203	49645	56059	50347	0,932	0,551	0,540
Casal Quinta	20011	18886	14434	89230	93011	83707	0,224	0,203	0,172

Análise de energia com as implementações realizadas em anos anteriores.

Sector de Saneamento

O consumo de energia elétrica no sector de saneamento é constituído essencialmente por consumos das estações elevatórias, onde este ano tivemos 50 operacionais e um ponto de medição de caudal.

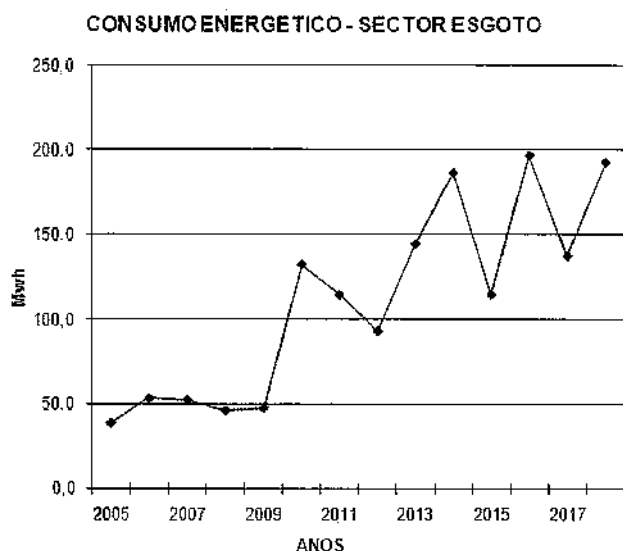
Este ano o consumo subiu, porque choveu mais em relação ao ano anterior (dados IPMA).

Em certas zonas do concelho existem algumas infiltrações de pluviais, que provocam grandes problemas de desgaste nos grupos elevatórios e de consumos de energia desnecessários.

No sector do saneamento uma boia presa, um grupo parcialmente entupido, provoca gastos de energia excessivos e perda de eficiência, o que torna a telegestão muito importante, para gerar alarmes de funcionamento incorreto.

Ano	Dados					Médias/ano/EEAR		
	1.000 €	MWh	€/kWh	N.º EEAR	Potência Instalada KVA	[€]	MWh	Potência [kVA]
2005	9,2	38,8	0,24	18	141,5	51,32	2,15	7,9
2006	12,1	53,5	0,23	19	203,6	63,53	2,81	10,7
2007	10,7	52,5	0,20	24	238,1	44,45	2,19	9,9
2008	10,2	46,4	0,22	25	273,7	40,88	1,86	10,9
2009	13,4	47,8	0,28	28	478,0	47,72	1,71	17,1
2010	29,1	131,9	0,22	28	570,9	103,75	4,71	20,4
2011	24,5	114,3	0,21	37	695,1	66,22	3,09	18,8
2012	22,8	93,2	0,24	43	614,1	53,02	2,17	14,3
2013	31,5	144,1	0,22	43	614,1	73,26	3,35	14,3
2014	37,1	186,4	0,20	44	634,8	84,29	4,24	14,4
2015	25,2	114,5	0,22	47	866,1	53,54	2,44	18,4
2016	38,6	196,6	0,20	50	973,0	77,11	3,93	19,5
2017	32,8	136,9	0,24	50	931,4	65,59	2,74	18,6
2018	39,5	192,6	0,21	50	931,4	78,97	3,85	18,6

Consumos e custos com energia eléctrica com a elevação de esgoto



Consumos de energia eléctrica no sector de esgoto.

Os dentes de serra superiores nos últimos anos correspondem a anos chuvosos. Existem bastantes afluências indevidas, principalmente de redes pluviais, que em anos de bastante chuva provocam bastantes problemas à operação e manutenção e aumenta os consumos energéticos em cerca 30%.

Trabalhos realizados com vista á melhoria da eficiência energética

Está prevista a substituição dos grupos eletrobomba da EEAR Chainça 1-IC9, Vale da Gunha, Pocariça, Casalinho e Bidoeira Cima, prevendo-se durante o próximo ano.

Foi elaborado um projeto para a remodelação e integração na telegestão de 7 unidades existentes, que será lançado a concurso no decorrer do próximo ano.

Redução de Perdas de Água

Tal como no ano anterior continuamos com a implementação de infraestruturas e métodos para reduzir as perdas de água.

Assim, atuamos nas perdas reais, que são as fugas de água e nas perdas aparentes que são os erros de contadores, contadores parados e ilícitos (roubos de água).

Iniciou-se um plano de verificação dos medidores de caudal que medem as distribuições dos reservatórios, que devido aos caudais instantâneos variáveis durante o dia, torna-se necessário verificar se estes estão corretamente dimensionados para o caudal que estão a medir, ou seja, verificar se não estão a introduzir erros grosseiros nas medições.

Trocaram-se alguns medidores de caudal na distribuição de reservatórios, baixando os calibres melhorando assim o erro de medição.

Este ano foi adjudicado um software que integra as ZMC's e VRP's com o intuito de analisar o caudal de fuga, aquele que é viável a recuperação e que priorize por retorno de investimento.

Construção de Zonas de Medição e Controlo

Na distribuição do Reservatório de Leiria Norte construiu-se mais 1 zona de medição e controlo (ZMC) tendo-se instalado o medidor de caudal do tipo ultrasonico e com datalogger associado, perfazendo 7 zonas de medição.



Construção de uma ZMC – Maceira

Na Maceira construiu-se mais 4 ZMC's e remodelou-se uma existente, perfazendo 6 ZMC's no total.

Na zona da Maceira já permitiu baixar o caudal de fuga de 50 m³/h para 30m³/h.

Monitorização dos grandes clientes

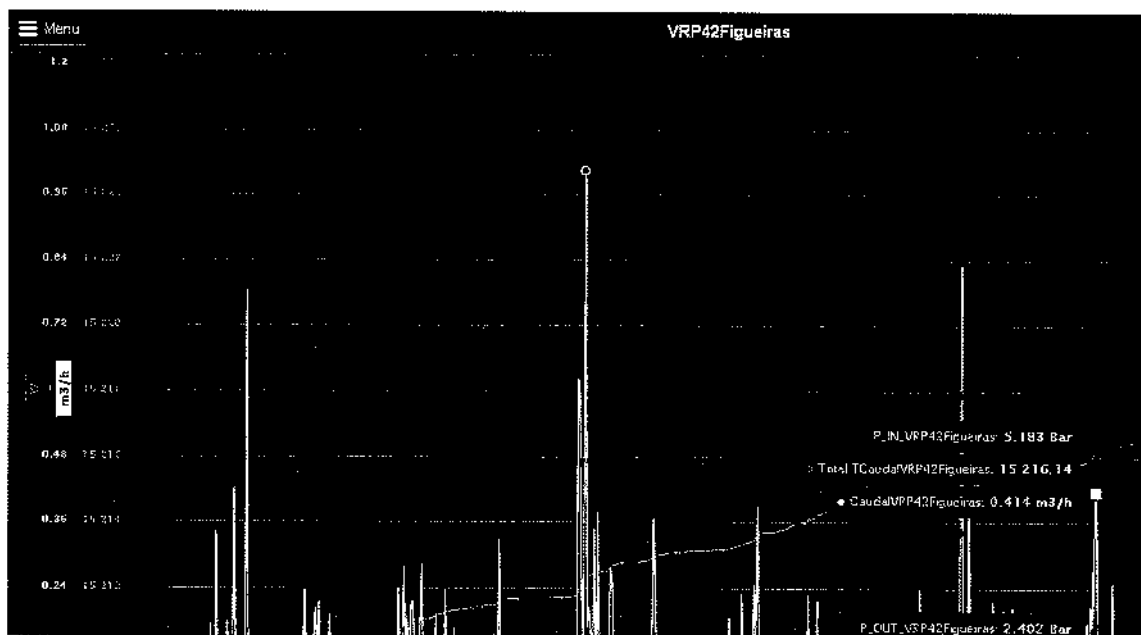
Nesta área, no sector de Leiria Norte e Maceira não se detetaram mais nenhum grande consumidor que possa influenciar o caudal noturno, por isso não instalamos mais nenhuma medição dedicada.

Verificação de anomalias em contadores

Neste ano, continuou-se com a verificação de contadores em grandes clientes, tendo-se analisado 6 grandes clientes, em alguns casos, aumentou-se o calibre, em outros em que é difícil a mudança de calibre adaptou-se um restritor de caudal.

Monitorização de Válvulas Redutoras de Pressão

Este ano monitorizamos mais três VRP's como referido anteriormente passando para 15 unidades.



Dados do datalogger da VRP42 Figueiras – Milagres

As válvulas redutoras de pressão associadas com um medidor de caudal funcionam também como uma zona de medição e controlo.

CONCLUSÃO

No sector da água, prosseguiu-se com as remodelações das câmaras de manobras, aumentando a automatização e a integração da telegestão.

Quanto ao sector do saneamento, este ano prosseguiu-se com a remodelação de uma estação elevatória e integração na telegestão de maneira a aumentar a monitorização e melhorando assim a qualidade de serviço.

Este sector tem vindo a contribuir para a monitorização das variáveis de controlo de maneira a ajudar às tomadas de decisão.

ANEXO II

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SETOR DE OPERAÇÃO



Qualidade Exemplar da Água
para Consumo Humano



INTRODUÇÃO

Neste anexo serão referidas as principais atividades desenvolvidas pelo Setor Operação dos SMAS de Leiria, relativas ao ano de 2018, assim como uma análise dos aspetos mais relevantes deste Setor.

1 – Recursos Humanos

O Setor de Operação pertence à Divisão de Exploração e Conservação e é constituído por 14 assistentes operacionais, coordenados por um encarregado desempenhando as seguintes funções gerais:

- Captação, tratamento e distribuição de água para consumo humano;
- Controlo do tratamento e da qualidade da água;
- Operação e gestão da Sala de Comando;
- Conservação e manutenção de captações, reservatórios, estações de tratamento elevatórias.

O Setor conta com mais um elemento contratado que presta serviço na área da manutenção e transporte de reagentes. Durante o ano de 2018, tal como em 2017, persistiram baixas médicas prolongadas que comprometeram muitos dos trabalhos relacionados com a conservação e manutenção de infraestruturas.

2 – Conservação e manutenção de instalações

Em 2018, foi iniciado o lançamento em suporte digital dos mapas de registo diário das diversas instalações.

Foi efetuada a manutenção semanal nos sistemas de transporte e adição de cal.

Em média foram feitas 2 cargas semanais de cal na Boavista e cinco transfegas em STª Eufémia.

Foi distribuído hipoclorito pelas diversas estações de tratamento duas vezes por mês.

Foi distribuído cal pelas 3 etas duas vezes por mês.

Foi efetuada a higienização nas diversas camaras de manobras das instalações onde laboramos.

Fizemos desmatção e aplicamos herbicida.

Foi feito a poda de árvores de fruto e jardim.

Transportamos para Stª Eufémia e queimamos os detritos provenientes da desmatção das diversas estações.

Por várias vezes fizemos o abastecimento de gasóleo aos geradores.

Participamos nas leituras de metros de caudal de água entregue pela entidade gestora em alta.

Preparamos e pintamos instalações da captação Pedrogão, AC 1 Coimbra, muro do condomínio em STª Clara Parceiros, parte de muro e B.I em Porto Carro e sala do serviço de contabilidade (no edifício sede).

Derrubamos os pinheiros no AC16 de Parceiros e serramos madeira para confragem.

3 – Desmatção e aplicação de herbicida

Outra das responsabilidades deste grupo de trabalho foi a desmatção, transporte do produto desmatado para Stª Eufémia e aplicação de herbicida.

serviço de desmatção		
segunda-feira, 2 de Abril de 2018	Barosa	Magalhães e Gomes
segunda-feira, 2 de Abril de 2018	Zona Alta	Magalhães e Gomes
quinta-feira, 5 de Abril de 2018	Pousos	Silva
quarta-feira, 25 de Abril de 2018	Loureira	M.Lopes, Mário e Rui
quarta-feira, 25 de Abril de 2018	Lameiria	M.Lopes, Mário e Rui
quarta-feira, 25 de Abril de 2018	Eta Boavista	M.Lopes, Mário e Rui
terça-feira, 1 de Maio de 2018	AC 1 Carvide	Júlio e Gomes
terça-feira, 1 de Maio de 2018	AC3 Carvide	Júlio e Gomes
quinta-feira, 3 de Maio de 2018	Calçada Bravo(velho)	Rui e Filipe
quinta-feira, 3 de Maio de 2018	Vale Cabrita elev.	Rui e Filipe
segunda-feira, 7 de Maio de 2018	Eta S.Romão	M.Lopes
segunda-feira, 7 de Maio de 2018	Janardo	Hugo
segunda-feira, 7 de Maio de 2018	Milagres	hugo
segunda-feira, 14 de Maio de 2018	Santa Margarida	hugo
terça-feira, 15 de Maio de 2018	Reservatório Caldelas	hugo
terça-feira, 15 de Maio de 2018	Barreira	hugo
terça-feira, 15 de Maio de 2018	Cercal	hugo
quarta-feira, 16 de Maio de 2018	Pimenteiras	Hugo e Júlio
quarta-feira, 16 de Maio de 2018	Sampão	Hugo e Júlio
segunda-feira, 21 de Maio de 2018	Conclusão Marrazes	hugo
segunda-feira, 21 de Maio de 2018	Vale Verde	hugo
terça-feira, 22 de Maio de 2018	Calçada Bravo	Rui e Gomes
quarta-feira, 23 de Maio de 2018	Vale Gracioso	Rui e Gomes, Hugo
quinta-feira, 24 de Maio de 2018	Pico Caldelas	Hugo
sexta-feira, 25 de Maio de 2018	Sobral	Hugo
sexta-feira, 25 de Maio de 2018	Pedrome	Hugo
sexta-feira, 25 de Maio de 2018	Estaleiro Smas	Hugo
segunda-feira, 28 de Maio de 2018	Leiria Sul	Hugo , Magalhães
segunda-feira, 28 de Maio de 2018	Linha saneamento Leiria Sul	Hugo, Magalhães
terça-feira, 29 de Maio de 2018	Casal dos Claros	Hugo e F.Bicho
sexta-feira, 1 de Junho de 2018	Furo M.Real JK3	Hugo
sexta-feira, 1 de Junho de 2018	E.E.Carvide	Hugo
segunda-feira, 4 de Junho de 2018	Picoto	Hugo
segunda-feira, 4 de Junho de 2018	Arroteia	Hugo
terça-feira, 5 de Junho de 2018	Reixida JK19	Hugo
terça-feira, 5 de Junho de 2018	Cortes	Hugo
sexta-feira, 15 de Junho de 2018	M.Redondo	Hugo
sexta-feira, 15 de Junho de 2018	M.Redondo elevado.	Hugo

aplicação de herbicida		
quinta-feira, 17 de Maio de 2018	Barosa E.E. (Enuvision)	Rito e M.Lopes
quinta-feira, 17 de Maio de 2018	Lagoa (Enuvision)	Rito e M.Lopes
sábado, 7 de Julho de 2018	Eta S.Romão (Enuvision)	Rui
quarta-feira, 11 de Julho de 2018	Milagres (Enuvision+Garlon)	Júlio
quarta-feira, 11 de Julho de 2018	Janardo (Enuvision+Garlon)	Júlio
quarta-feira, 11 de Julho de 2018	Eta Boavista (Enuvision+Garlon)	Júlio
quarta-feira, 11 de Julho de 2018	Lameiria (Enuvision+Garlon)	Júlio
quinta-feira, 12 de Julho de 2018	Calçada Bravo(enuvision)	Hugo, M.Lopes
quinta-feira, 12 de Julho de 2018	Calçada Bravo(enuvision)	Hugo, M.Lopes
quinta-feira, 12 de Julho de 2018	marinheiros(enuvision)	Hugo
segunda-feira, 16 de Julho de 2018	Barreira(Enuvision+Garlon)	Hugo
segunda-feira, 16 de Julho de 2018	Cercal(Enuvision+Garlon)	Hugo
segunda-feira, 16 de Julho de 2018	Vale Fonte(Enuvision+Garlon)	Hugo
terça-feira, 17 de Julho de 2018	Loureira(Enuvision+Garlon)	Hugo
terça-feira, 17 de Julho de 2018	Caldelas (Enuvision)	Hugo
terça-feira, 17 de Julho de 2018	Eta Carangue. (Enuvision+Garlon)	Hugo
terça-feira, 17 de Julho de 2018	Longra (Enuvision)	Hugo
quarta-feira, 18 de Julho de 2018	Pico Caldelas(Enuvision+Garlon)	Hugo
quarta-feira, 18 de Julho de 2018	Sobral(Enuvision+Garlon)	Hugo
quarta-feira, 18 de Julho de 2018	Pedrome (Enuvision)	Hugo
quarta-feira, 18 de Julho de 2018	SL4 Boavista(Enuvision+Garlon)	Hugo
quarta-feira, 18 de Julho de 2018	AC21 (Enuvision)	Hugo
quinta-feira, 19 de Julho de 2018	JK19 Reixida(Enu.+Garl.)	Hugo
quinta-feira, 19 de Julho de 2018	Vale Gracioso(")	Hugo
segunda-feira, 23 de Julho de 2018	Arroteia(Enuvision)	Hugo
segunda-feira, 23 de Julho de 2018	JK3 (Enuvision+Garlon)	Hugo
terça-feira, 24 de Julho de 2018	Picoto(Enuvision+Garlon)	Hugo
terça-feira, 24 de Julho de 2018	AC1 Carvide(Enuvision+G)	Hugo
terça-feira, 24 de Julho de 2018	AC3 Carvide(Enuvision+G)	Hugo
quarta-feira, 25 de Julho de 2018	Marrazes Enuvision+Gar.)	Hugo
quinta-feira, 26 de Julho de 2018	Qtª St António (Enu.+Ga.)	Hugo
quinta-feira, 26 de Julho de 2018	Pimenteiras(Enuvision+G)	Hugo
sexta-feira, 27 de Julho de 2018	V.Cabrita 2(Enuvision+G)	Hugo
quarta-feira, 10 de Outubro de 2018	Caxieira (Garlon)	Rui M.Lopes
quarta-feira, 10 de Outubro de 2018	Elev.Boavista (Garlon)	Rui M.Lopes
quarta-feira, 10 de Outubro de 2018	Assenha (Garlon)	Rui M.Lopes
quarta-feira, 10 de Outubro de 2018	Ortigosa (Garlon)	Rui M.Lopes
quarta-feira, 10 de Outubro de 2018	Sampão (Garlon)	Rui M.Lopes
quinta-feira, 11 de Outubro de 2018	Zona Alta (Garlon)	Hugo M.Lop
quinta-feira, 11 de Outubro de 2018	Vale Sepal desat. (Garlon)	Hugo M.Lop
quarta-feira, 17 de Outubro de 2018	Soutocico (Garlon)	Hugo
terça-feira, 23 de Outubro de 2018	Valverde (Enuvisi+Garlon)	Hugo e Rito

4 – Higienização de reservatórios

Durante o ano de 2018 foram higienizadas 20 células. Este trabalho foi coordenado pelo Sector e realizado em outsourcing por uma empresa especializada.

HIGIENIZAÇÃO DE RESERVATÓRIOS			
Porto Carro	célula 1	250m ³	04-12-2018
Cerca	célula 1	400m ³	04-12-2018
Cerca	Elevado	200m ³	04-12-2018
Porto Carro	célula 2	250m ³	06-12-2018
Cerca	célula 2	400m ³	06-12-2018
Arnal	célula única	150m ³	06-12-2018
Maceirinha	célula única	150m ³	06-12-2018
Alcogulhe	célula única	100m ³	11-12-2018
Cavalinhos	célula única	50m ³	11-12-2018
Eta Boavista	célula 1	450m ³	11-12-2018
O. Ladrões	célula 1	200m ³	14-12-2018
Eta Boavista	célula 2	450m ³	14-12-2018
Lameiria	célula única	150m ³	14-12-2018
O. Ladrões	célula 2	200m ³	18-12-2018
Farraposa	célula 1	100m ³	18-12-2018
Stª Margarida	célula 1	200m ³	18-12-2018
Stª Margarida	Elevado	50m ³	18-12-2018
Farraposa	célula 1	100m ³	20-12-2018
Stª Margarida	célula 2	200m ³	20-12-2018
Talos	célula única	100m ³	20-12-2018

5 – Captação, tratamento e distribuição

Relativamente à Captação, tratamento e distribuição de água para consumo humano o Sector de Produção e Exploração é responsável pelo controlo e operação das seguintes infraestruturas:

- 22 Captações subterrâneas;
- 1 Captação superficial;
- 1 Estação de Tratamento de Água;
- 17 Instalações de Tratamento de Água;
- 4 Instalações de recloração;
- 46 Sistemas de elevação;
- 78 Reservatórios.

5.1 – Origens de água

A captação de água durante o ano de 2018 realizou-se a partir de 23 captações subterrâneas e uma superficial.

No quadro seguinte apresenta-se a água captada em cada uma delas e a água comprada (alta).

Volume anual captado e comprado em 2018

TRH lis/tejo	título	ordenação o segundo o portal	centro de custo	caudal 2016	caudal 2017	caudal 2018
alta	Loureira - EPAL			452202	413608	451607
alta	Arroteia - AdCL			160265	168686	377235
alta	Porto Figueira - AdCL			3188970	3324013	4064342
alta	Casal dos Claros - AdCL			172657	185760	182343
alta	Feijão - BE WATER			16452	1193	762
alta	Lagoa da Pedra - BE WATER			1001	20191	18031
lis	NT2405	6	41342	25387	26869	31893
lis	NT2406	7	41342	21234	20323	24804
lis	634/03	17	41341	33105	42143	40213
lis	643/03	5	41521	299576	318577	234263
lis	644/03	4	41521	310648	307003	228243
lis	2581-L/15	20	41281	151590	157547	86829
lis	NT13976	24	41281	126100	85648	41785
lis	NT2404	3	41501	78547	87680	49715
lis	NT2407	8	41301	4432	0	0
lis	648/03	11	41641	306524	326553	317959
lis	662/03	15	41182	187584	202798,95	126366,9
lis	NT11018	23	41182	325146	351518	219036
lis	661/03	16	41182	737830	797676	497043,1
tejo	AR HTO/022,15/R/A.CA.F	0	51424	35167	33659	31066
tejo	AR HTO/022,15/R/A.CA.F	0	51424	235314	243595	227232
lis	751-C/99	1	41422	321575	330736	358130
lis	633/03	2	41422	177298	203576	206437
lis	641/03	21	41241	264452	135666	88148
lis	639/2003	18	41241	149856	76878	49950
lis	649/03	12	41241	238007	122100	79333
lis	1878-L/07	9	41241	0	0	0
lis	2586-L/05	14	41241	229192	117577	76395
lis	642/03	19	41382	311044	328053	302610
lis	2585-L/05	10	51386	49645	56059	50347
lis	NT2409	14	41582	1093832	1136854	1041921
total				9704632	9622540	9504039

5.2 – Evolução dos consumos**5.2.1 – Água captada e comprada em alta**

Como se pode verificar pelo quadro anterior, mantêm-se a tendência de redução da quantidade de água entrada no sistema, sendo esse um resultado das sucessivas ações de deteção de perdas reais de água, com a implementação de zonas de monitorização de controle (ZMC).

O total de água introduzida no sistema, foi assim reduzido em 1,23% relativamente ao ano anterior, o que se traduz numa movimentação média diária de 26.038 m³/dia.

Em 2018 houve um aumento de água comprada em alta de 980.869 m³ em relação ao ano anterior (um aumento de 24.8%). Este aumento está relacionado com o contrato de exclusividade de compra de água à AdCL, que nos obriga a adquirir toda a água possível de entrar no sistema à dita empresa.

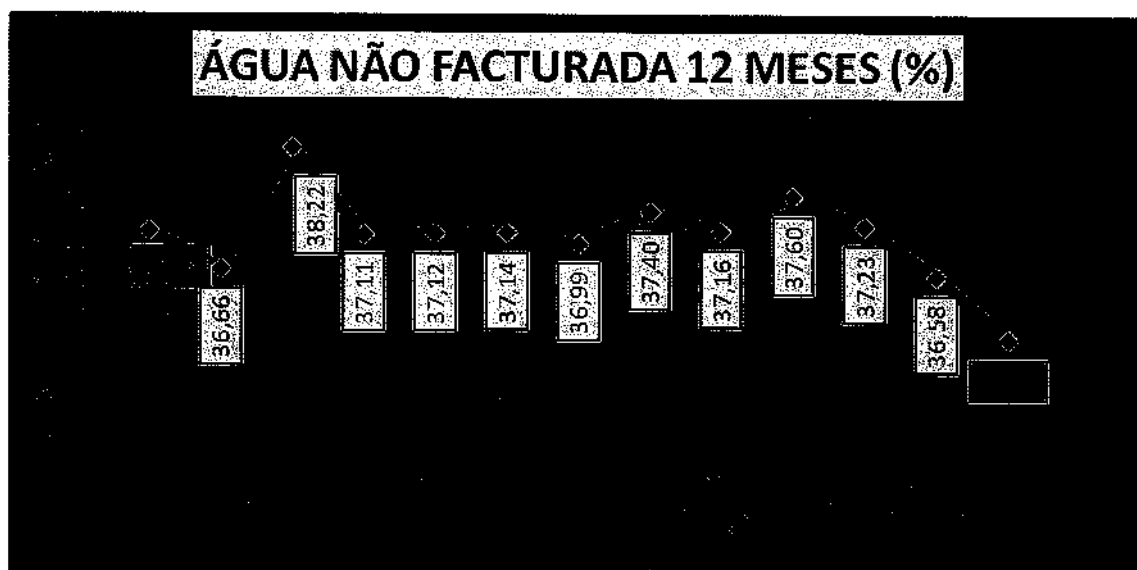
6 – Água faturada

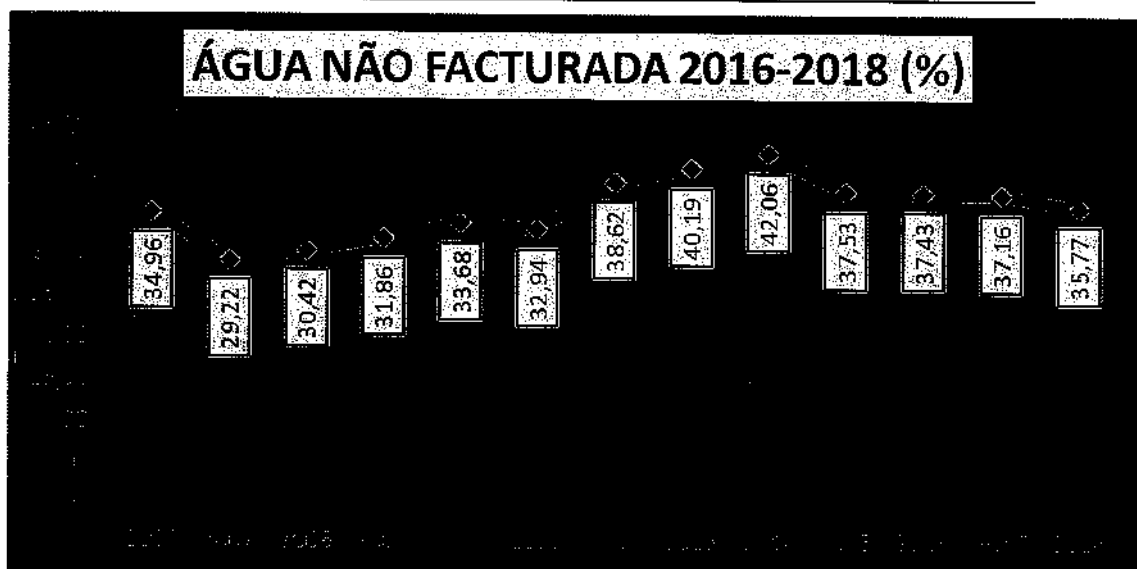
O volume de água faturado em 2018 foi de 6.104.531 m³. Este valor corresponde a um aumento de 0,95% relativamente ao ano anterior.

Ano	Água faturada (m ³)	Variação (%)	Observações
1981	2.136.873		
1982	2.308.553	8,0	
1983	2.398.706	3,9	
1984	2.483.269	3,5	
1985	2.498.176	0,6	
1986	2.640.105	5,7	
1987	2.851.440	8,0	
1988	3.053.328	7,1	
1989	3.377.036	10,6	
1990	3.610.585	6,9	
1991	3.912.356	8,4	
1992	4.145.497	6,0	
1993	4.572.257	10,3	
1994	4.543.225	-0,6	
1995	5.032.877	10,8	
1996	4.651.044	-7,6	
1997	5.028.282	8,1	
1998	5.280.852	5,0	
1999	5.411.309	2,5	
2000	5.844.708	8,0	
2001	6.037.645	3,3	
2002	6.291.127	4,2	
2003	6.427.950	2,2	
2004	6.666.311	3,7	
2005	6.451.152	-3,2	
2006	6.382.293	-1,1	

2007	6.553.439	2,7
2008	6.410.523	-2,2
2009	6.312.573	-1,5
2010	6.311.410	-0,02
2011	6.427.198	1,8
2012	5.957.265	-7,3
2013	5.849.546	-1,8
2014	5.647.965	-3,4
2015	5.966.931	5,6
2016	6.072.593	1,8
2017	6.046.949	-0,42
2018	6.104.531	0.95

Em 2018 voltou a verificar-se um aumento, no volume de água faturado, o que se traduziu em 35,77% de água não faturada em 2018.





7 – Qualidade da água

No quadro seguinte apresentam-se os resultados obtidos no plano de controlo de qualidade da água relativo a 2017, agora publicados no RASARP (ERSAR). Da sua análise verifica-se a existência de excelentes resultados de qualidade da água distribuída obtendo-se 99,73% de água segura no total do concelho.

Concelho	EG	Em funcionamento a 2017-12-31			% de água segura
		ZA	Pop. total abastecida (hab.)	Volume distribuído (m ³ /dia)	
Leiria	SMAS de Leiria	15	126684	26447	99,73

Resumo dos dados obtidos no plano de controlo de qualidade da água relativo a 2017 por zona de abastecimento.

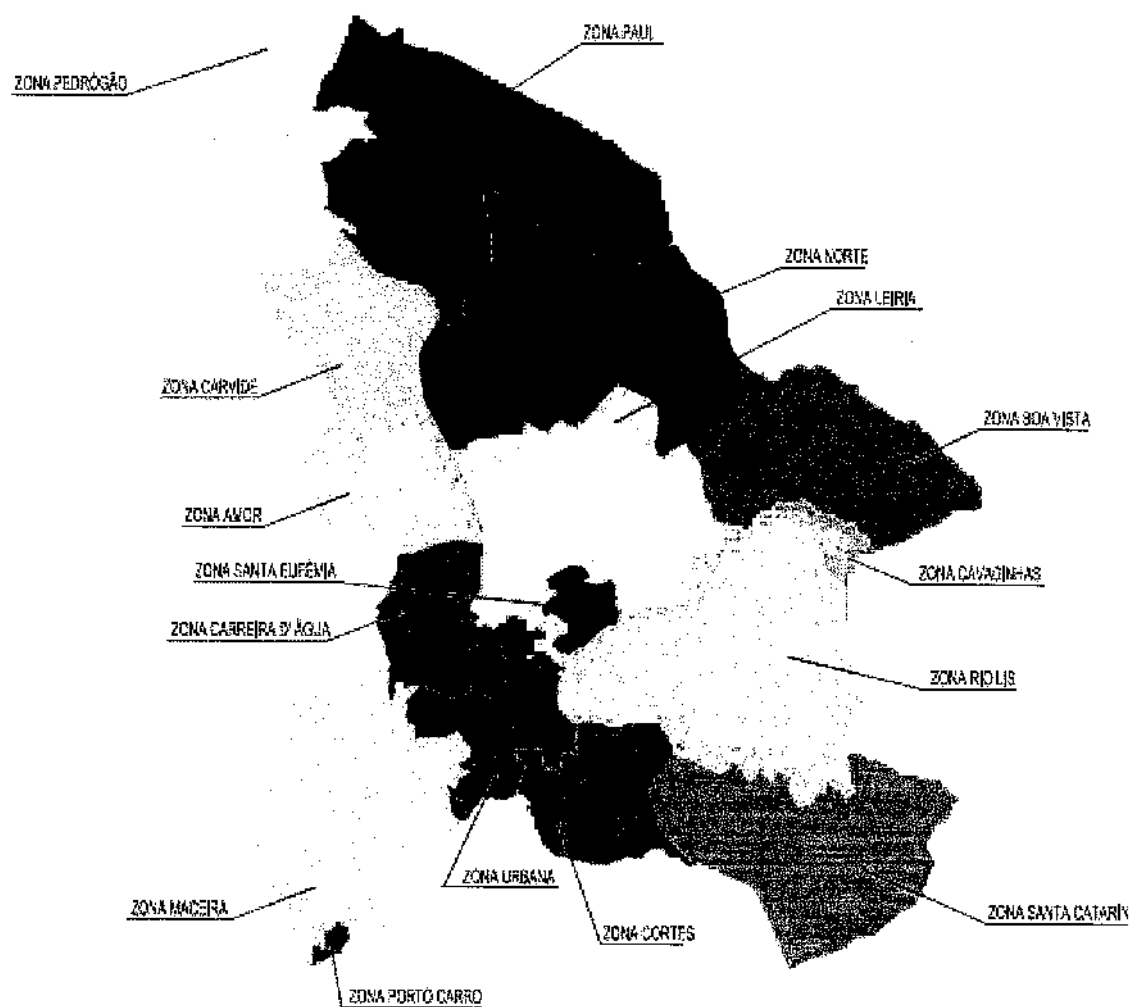
EG	ZA	Pop. total abastecida (hab.)	Volume distribuído (m ³ /dia)	Total	% de água segura
				% de análises em cumprimento VP	
SMAS de Leiria	AMOR	4691	500	100,00	100,00
SMAS de Leiria	BOA VISTA	6220	983	99,55	99,55
SMAS de Leiria	CARREIRA DE ÁGUA	4960	1381	99,45	99,45
SMAS de Leiria	CARVIDE	6145	945	100,00	100,00
SMAS de Leiria	CAVADINHAS	369	43	100,00	100,00
SMAS de Leiria	CORTES	6366	986	100,00	100,00
SMAS de Leiria	LEIRIA	38864	8973	100,00	100,00
SMAS de Leiria	MACEIRA	10201	1891	99,58	99,58
SMAS de Leiria	NORTE	6956	900	100,00	100,00
SMAS de Leiria	PAUL	7661	796	100,00	100,00
SMAS de Leiria	PEDROGAO	895	278	99,00	99,00
SMAS de Leiria	PORTO CARRO	654	82	100,00	100,00
SMAS de Leiria	RIOLIS	19260	2918	99,35	99,35
SMAS de Leiria	SANTA CATARINA	5365	1113	99,56	99,56
SMAS de Leiria	URBANA	8077	4658	99,69	99,69

Percentagem de água segura em Leiria entre 2012 e 2017.

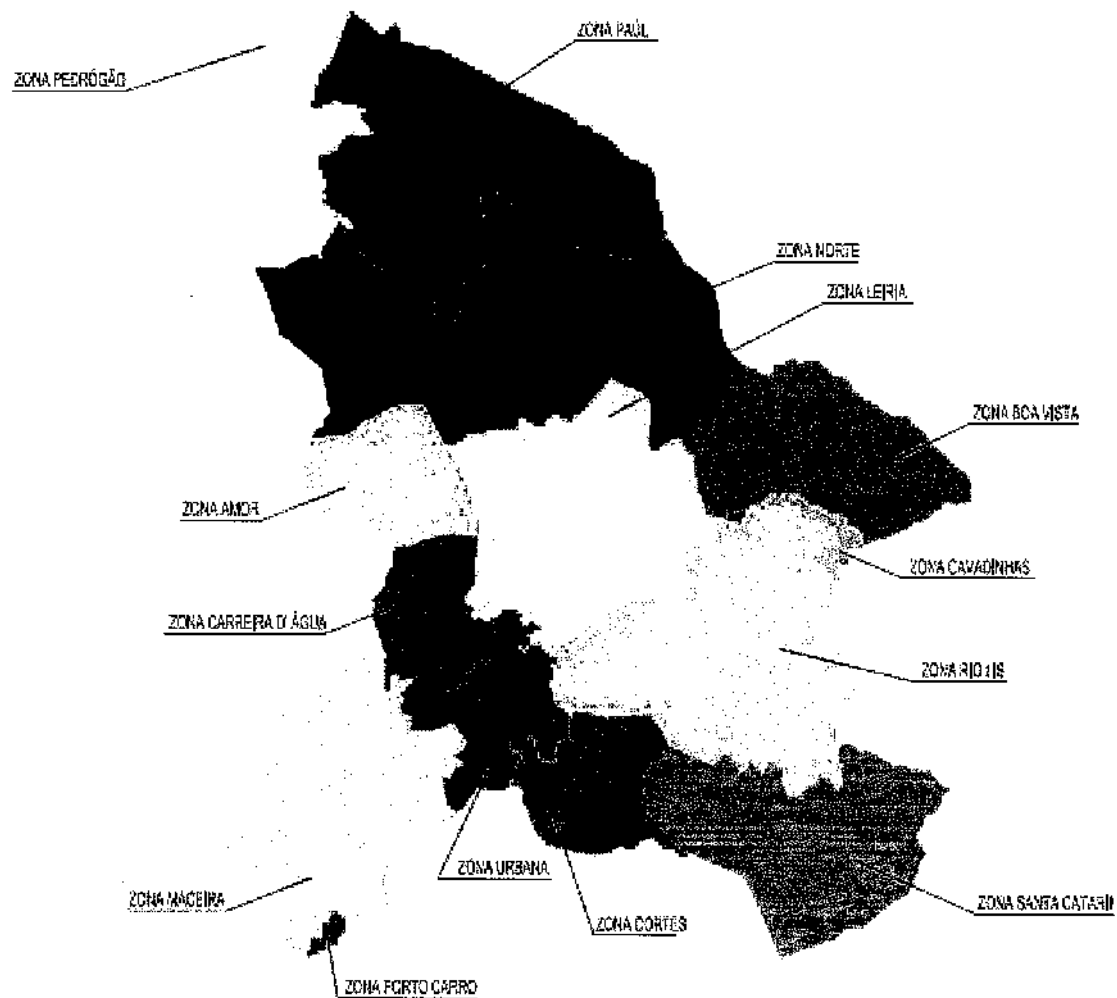
REGIÃO CENTRO						
Concelho	2013	2014	2015	2016	2017	variação 2017/2016
Leiria	99.74%	99.67%	99.73%	99.90%	99.73%	-0.17%

Em setembro de 2018 foi eliminada uma Zona de Abastecimento (Carvide).

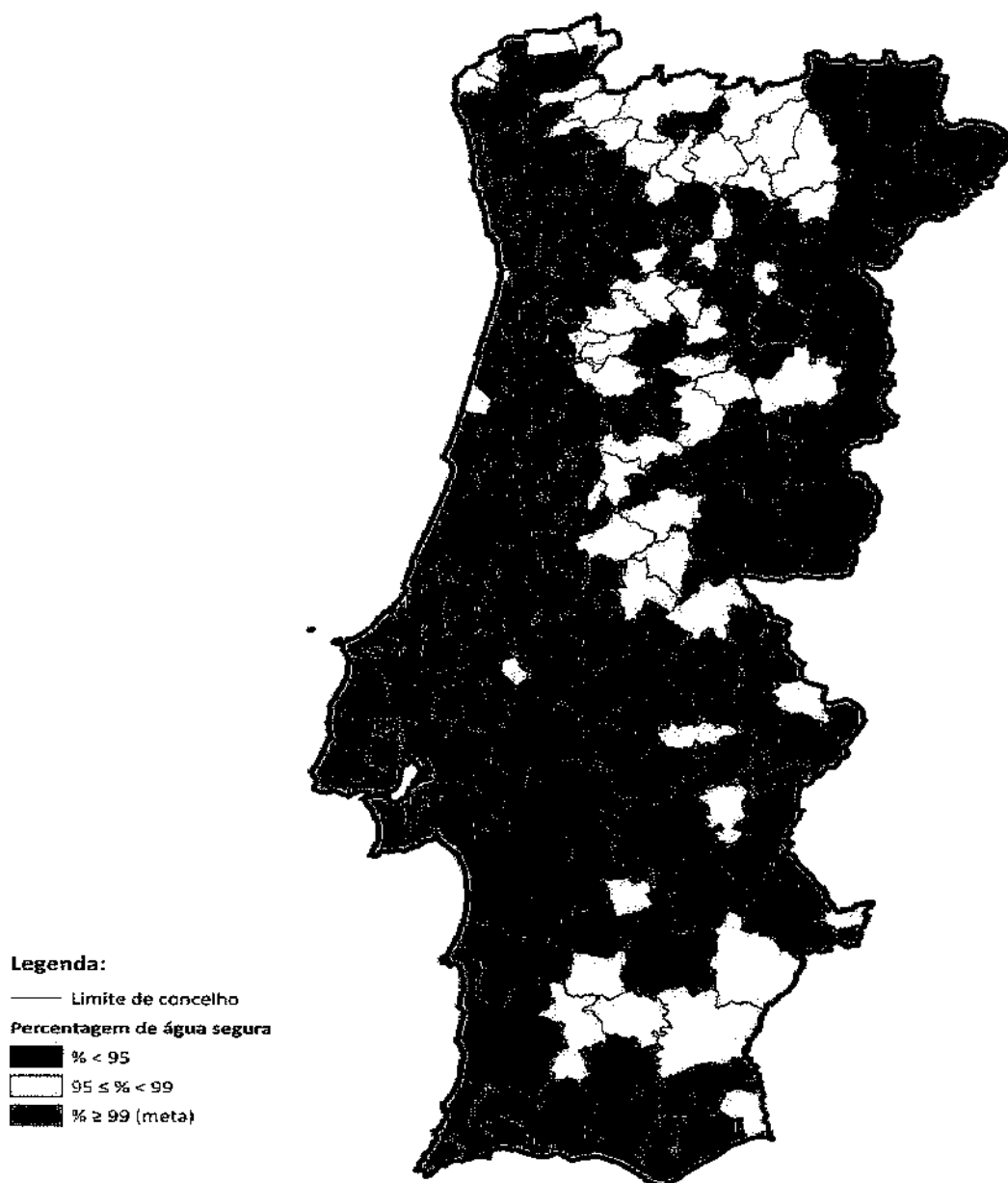
Zonas de Abastecimento em janeiro de 2018:



Zonas de Abastecimento em dezembro de 2018:



Mapa da água segura em Portugal



9 – Avaliação da Qualidade de Serviço

A avaliação da qualidade de serviço promovida pela ERSAR desde 2012 assenta na implementação de um sistema constituído por um conjunto de indicadores de qualidade do serviço, bem como por informação de apoio à interpretação dos resultados, composta pelo perfil da entidade gestora, pelo perfil do sistema, por outros fatores de contexto não incluídos nos perfis referidos e pelos dados de base que alimentam essa informação.

De seguida apresentam-se os resultados relativos à avaliação de desempenho do ano 2017.

definição do indicador

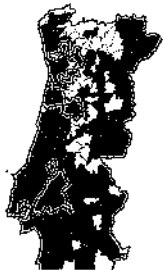
1.1. AA01 – ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO

O indicador é definido como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água se encontram disponíveis (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa) ou para os quais existem infraestruturas em alta ligadas ou com possibilidade de ligação ao sistema em baixa (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

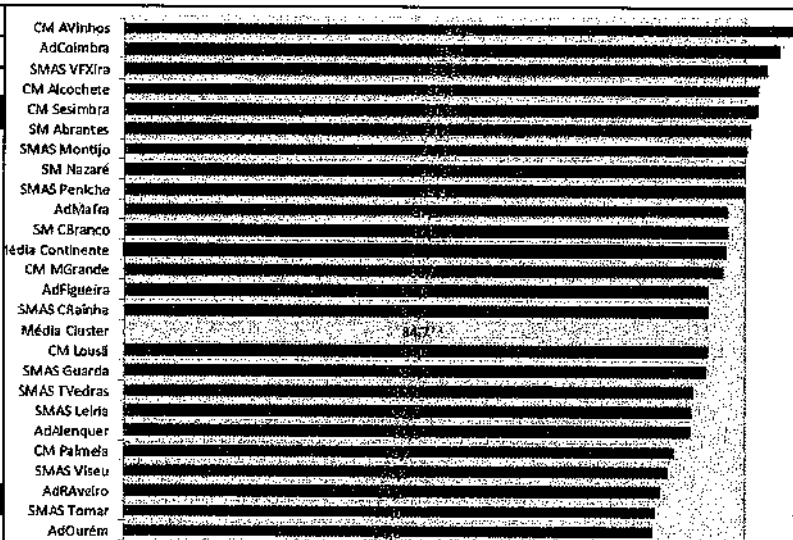
10

146
R

4
An
K
G

análise de indicadores de desempenho			
	águas		
Cluster	Centro e Lisboa - Área medianamente urbana		
Indicador	Água segura		
código	AA04		
definição do indicador		1.4. AA04 - ÁGUA SEGURA O indicador é definido como a percentagem de água controlada e de boa qualidade, sendo esta o produto da percentagem de cumprimento da frequência de amostragem pela percentagem de cumprimento dos valores paramétricos fixados na legislação dos parâmetros sujeitos a controlo de rotina 1, controlo de rotina 2 e controlo de inspeção, tal como definido no Anexo II do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).	
			
valores dos SMAS Leiria			
boa	mediana	insatisf.	
	98,5-94,5		
ano	valor		
2011			
2012			
2013			
2014			
2015			
2016			
2017			
smas	cluster	contine.	
CM Sesimbra 99,73% AdMafra 99,55% AdFigueira 99,90% AdAlenquer 99,90% CM Azinhos 99,90% SMAS VFXira 99,90% AdOuren 99,90% CM MGrande 99,90% SMAS Viseu 99,90% SMAS TVedras 99,90% SM Abrantes 99,90% SMAS Leiria 99,90% CM Palmela 99,90% SMAS Peniche 99,90% AdRAveiro 99,90% SMA CBranco 99,90% Média Cluster 99,55% AdCoimbra 99,90% SMAS Tomar 99,90% SMAS Montijo 99,90% SM Nazaré 99,90% CM Alcochete 99,90% SMAS CRainha 99,90% *Média Continente 99,90% CM Louã 99,90% SMAS Guarda 99,90%			

análise de indicadores de desempenho			
	águas		
Cluster	Centro e Lisboa - Área mediana urbana		
indicador	Resposta a reclamações e sugestões		
código	AA05		
definição do indicador		1.5. AA05 – RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES O indicador é definido como a percentagem de reclamações e sugestões escritas que foram objeto de resposta escrita num prazo não superior a 22 dias úteis (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta). Salienta-se que existe um conjunto de entidades gestoras para as quais não é aplicável este indicador, uma vez que declararam não ter recebido qualquer reclamação durante o ano de avaliação.	
			
valores dos SMAS Leiria			
boa	mediana	insatisf.	
	85-100		
ano	valor		
2011			
2012			
2013			
2014			
2015			
2016			
2017			
smas	cluster	contine.	
		90	
		</	

análise de indicadores de desempenho			
	águas		
Cluster	Centro e Lisboa - Área mediana urbana		
Indicador	Adesão ao serviço		
código	AA07		
		SMAS Leiria	82,2%
		Média Cluster	84,7%
		Média continente	87,0%
definição do indicador		1.7. AA07 - ADESÃO AO SERVIÇO	
		O indicador é definido como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água estão disponíveis e têm serviço efetivo (com existência de ramal e de contrato mesmo que temporariamente suspenso durante uma parte do ano em análise) (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa), ou para os quais as infraestruturas de serviço em alta previstas estão disponíveis e têm serviço efetivo (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).	
valores dos SMAS Leiria			
boa	mediana	insatisf.	
	90-95		
ano	valor		
2011			
2012			
2013			
2014			
2015			
2016			
2017			
smas	cluster	contine.	
			

~~PL~~

R

14

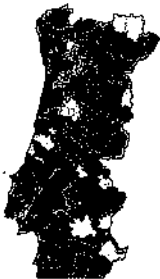
3

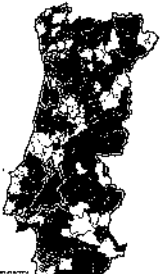
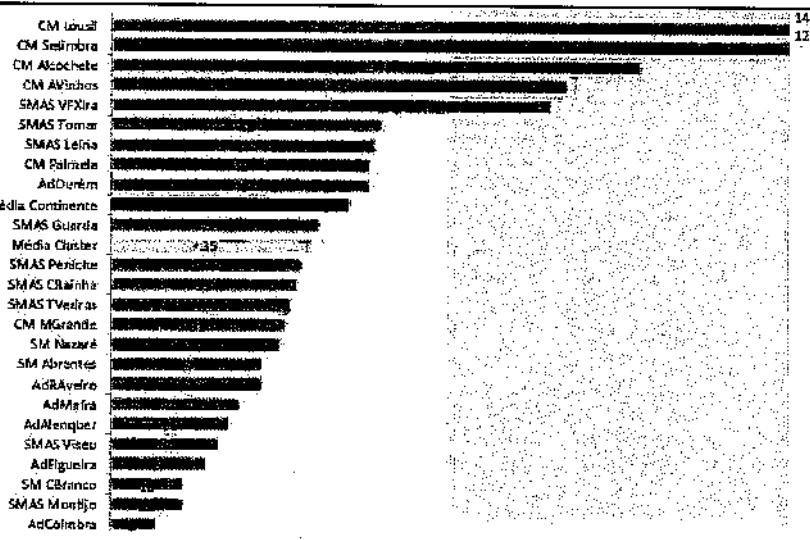
✓



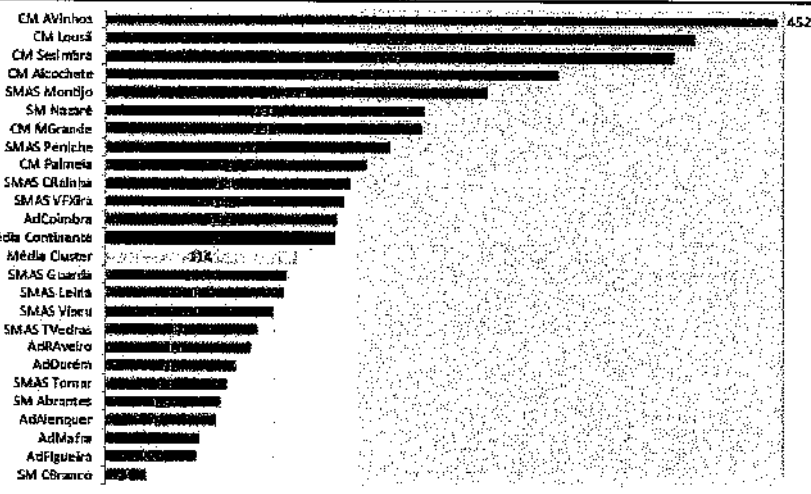
7

5

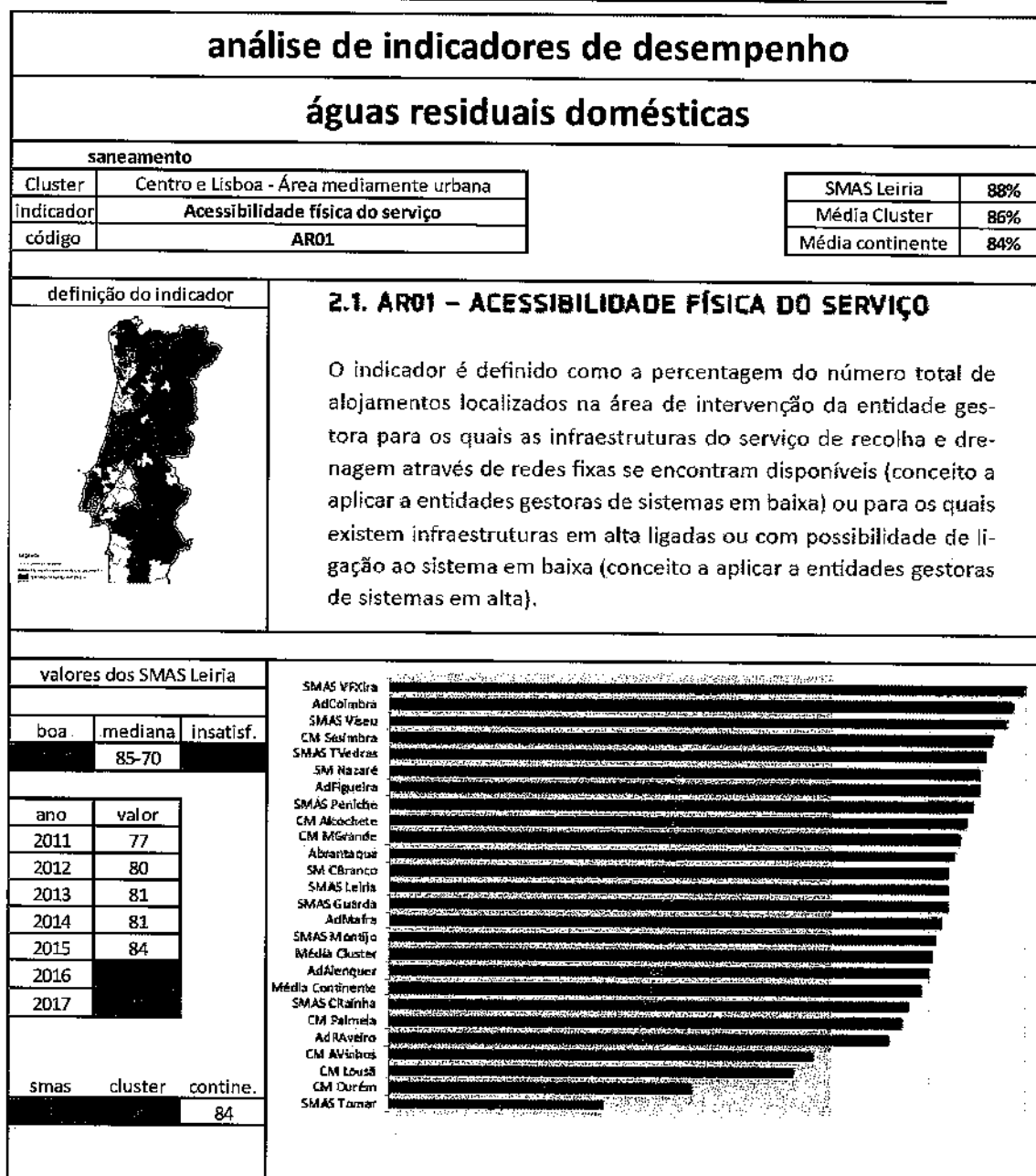
análise de indicadores de desempenho																																																									
	águas																																																								
Cluster	Centro e Lisboa - Área medianamente urbana			SMAS Leiria	0,3%																																																				
indicador	Reabilitação de condutas			Média Cluster	0,5%																																																				
código	AA09			Média continente	0,6%																																																				
definição do indicador																																																									
		1.9. AA09 - REABILITAÇÃO DE CONDUTAS O indicador é definido como a percentagem média anual de condutas de adução e distribuição com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).																																																							
valores dos SMAS Leiria																																																									
boa	mediana	insatisf.																																																							
	8-1 ou 4-1																																																								
ano	valor																																																								
2011																																																									
2012																																																									
2013																																																									
2014																																																									
2015																																																									
2016																																																									
2017																																																									
smas	cluster	contine.																																																							
<table><tr><td>SMAS Tvedras</td><td>Não respondeu</td></tr><tr><td>CM Loulé</td><td>Não respondeu</td></tr><tr><td>CM Alcobetete</td><td>Não respondeu</td></tr><tr><td>CM Avinhos</td><td>Não respondeu</td></tr><tr><td>SMAS VFXira</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>CM Sestelheira</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>SM CBranco</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>AdColmbria</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>CM MGrande</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>SMAS CRainha</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>SMAS Guarda</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>Média Continente</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>Média Cluster</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>SMAS Tomar</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>AdFigueira</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>SMAS Montijo</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>SM Alarantes</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>AdRAveiro</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>CM Paizela</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>SMAS Leiria</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>SMAS Peniche</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>SMAS Viseu</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>AdMafra</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>AdOurense</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>AdAlenquer</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>SM Nazaré</td><td>0,0%</td></tr></table>						SMAS Tvedras	Não respondeu	CM Loulé	Não respondeu	CM Alcobetete	Não respondeu	CM Avinhos	Não respondeu	SMAS VFXira	0,0%	CM Sestelheira	0,0%	SM CBranco	0,0%	AdColmbria	0,0%	CM MGrande	0,0%	SMAS CRainha	0,0%	SMAS Guarda	0,0%	Média Continente	0,0%	Média Cluster	0,0%	SMAS Tomar	0,0%	AdFigueira	0,0%	SMAS Montijo	0,0%	SM Alarantes	0,0%	AdRAveiro	0,0%	CM Paizela	0,0%	SMAS Leiria	0,0%	SMAS Peniche	0,0%	SMAS Viseu	0,0%	AdMafra	0,0%	AdOurense	0,0%	AdAlenquer	0,0%	SM Nazaré	0,0%
SMAS Tvedras	Não respondeu																																																								
CM Loulé	Não respondeu																																																								
CM Alcobetete	Não respondeu																																																								
CM Avinhos	Não respondeu																																																								
SMAS VFXira	0,0%																																																								
CM Sestelheira	0,0%																																																								
SM CBranco	0,0%																																																								
AdColmbria	0,0%																																																								
CM MGrande	0,0%																																																								
SMAS CRainha	0,0%																																																								
SMAS Guarda	0,0%																																																								
Média Continente	0,0%																																																								
Média Cluster	0,0%																																																								
SMAS Tomar	0,0%																																																								
AdFigueira	0,0%																																																								
SMAS Montijo	0,0%																																																								
SM Alarantes	0,0%																																																								
AdRAveiro	0,0%																																																								
CM Paizela	0,0%																																																								
SMAS Leiria	0,0%																																																								
SMAS Peniche	0,0%																																																								
SMAS Viseu	0,0%																																																								
AdMafra	0,0%																																																								
AdOurense	0,0%																																																								
AdAlenquer	0,0%																																																								
SM Nazaré	0,0%																																																								

análise de indicadores de desempenho				
	águas			
Cluster	Centro e Lisboa - Área medianamente urbana		SMAS Leiria	47
indicador	Ocorrência de avarias em condutas		Média Cluster	35
código	AA10		Média continente	42
definição do indicador				
		1.10. AA10 - OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS O indicador é definido como o número de avarias em condutas ocorridas por 100 km de conduta (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).		
valores dos SMAS Leiria				
boa	mediana	insatisf.		
	30-60			
ano	valor			
2011				
2012	45			
2013	38			
2014	35			
2015	44			
2016	36			
2017	47			
smas	cluster	contine.		
47	35	42		
				

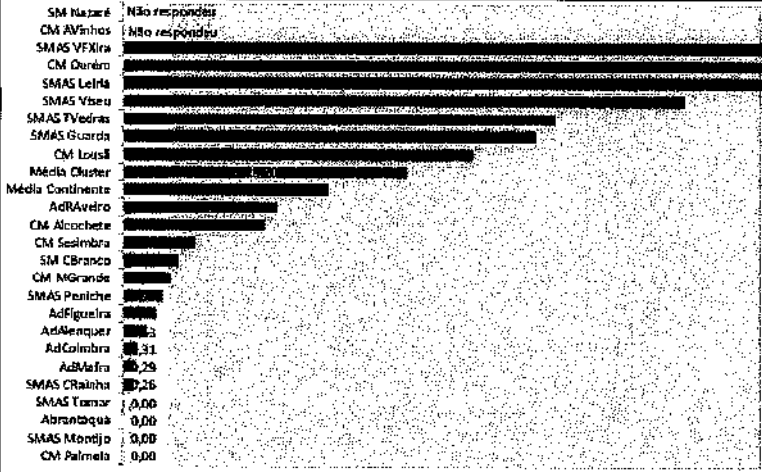
análise de indicadores de desempenho					
	águas				
Cluster	Centro e Lisboa - Área mediana urbana			SMAS Leiria	1,4
indicador	Adequação dos recursos humanos			Média Cluster	1,6
código	AA11			Média continente	2,3
definição do indicador					
		1.11. AA11 - ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS O indicador é definido como o número equivalente de empregados afetos a tempo inteiro ao serviço de abastecimento de água por 1000 ramais (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa) ou por unidade de volume de água tratada exportada (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).			
valores dos SMAS Leiria					
boa	mediana	insatisf.			
	-2 ou 3,5-				
ano	valor				
2011					
2012					
2013					
2014	1,9				
2015					
2016					
2017					
smas	cluster	contine.			
	1,6				
		SMAS Peniche SMAS Cisterna AdQuém Média Continente SM Nazaré Média Cluster SMAS Leiria AdRAveiro			

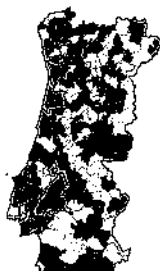
análise de indicadores de desempenho					
	águas				
Cluster	Centro e Lisboa - Área medianamente urbana			SMAS Leiria	106
indicador	Perdas reais de água			Média Cluster	114
código	AA12			Média continente	132
definição do indicador					
		1.12. AA12 - PERDAS REAIS DE ÁGUA O indicador é definido como o volume de perdas reais por ramal (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa) ou por unidade de comprimento de conduta (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).			
valores dos SMAS Leiria					
boa	mediana	insatisf.			
	100-150				
ano	valor				
2011	115				
2012	137				
2013	148				
2014	146				
2015	102				
2016	111				
2016	106				
smas	cluster	contine.			
106	114	132			
					

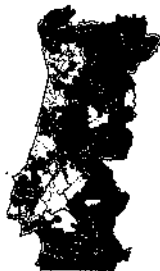
análise de indicadores de desempenho																																																									
	águas																																																								
Cluster	Centro e Lisboa - Área mediana urbana			SMAS Leiria	0,47																																																				
Indicador	Eficiência energética de instalações elevatórias			Média Cluster	0,50																																																				
código	AA13			Média continente	0,48																																																				
definição do indicador																																																									
		1.13. AA13 - EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DE INSTALAÇÕES ELEVATÓRIAS O indicador é definido como o consumo de energia médio normalizado das instalações elevatórias (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).																																																							
valores dos SMAS Leiria																																																									
boa	mediana	insatisf.																																																							
	0,40-0,54																																																								
ano	valor																																																								
2011	0,53																																																								
2012	0,5																																																								
2013	0,5																																																								
2014	0,47																																																								
2015	0,49																																																								
2016	0,48																																																								
2017	0,47																																																								
smas	cluster	contine.																																																							
0,47	0,5	0,48																																																							
		<table><tr><td>CM Avelãs</td><td>Não respondeu</td></tr><tr><td>SMAS Guarda</td><td>Não respondeu</td></tr><tr><td>SM CBranco</td><td></td></tr><tr><td>SMAS CRAlinha</td><td></td></tr><tr><td>CM Loulé</td><td></td></tr><tr><td>SMAS Peniche</td><td></td></tr><tr><td>SM Nazaré</td><td></td></tr><tr><td>AdRAveiro</td><td></td></tr><tr><td>CM Palmela</td><td></td></tr><tr><td>CM Alcochete</td><td></td></tr><tr><td>SMAS TVedras</td><td></td></tr><tr><td>CM MGrande</td><td></td></tr><tr><td>SMAS Tomar</td><td></td></tr><tr><td>AdAlenquer</td><td></td></tr><tr><td>SMAS VFXira</td><td></td></tr><tr><td>Média Cluster</td><td>0,50</td></tr><tr><td>AdCoimbra</td><td></td></tr><tr><td>SMAS Viseu</td><td></td></tr><tr><td>AdQueluz</td><td></td></tr><tr><td>Média Continente</td><td></td></tr><tr><td>SMAS Leiria</td><td></td></tr><tr><td>SM Abrantes</td><td></td></tr><tr><td>SMAS Montijo</td><td></td></tr><tr><td>AdMatra</td><td></td></tr><tr><td>AdFigueira</td><td></td></tr><tr><td>CM Sesimbra</td><td></td></tr></table>				CM Avelãs	Não respondeu	SMAS Guarda	Não respondeu	SM CBranco		SMAS CRAlinha		CM Loulé		SMAS Peniche		SM Nazaré		AdRAveiro		CM Palmela		CM Alcochete		SMAS TVedras		CM MGrande		SMAS Tomar		AdAlenquer		SMAS VFXira		Média Cluster	0,50	AdCoimbra		SMAS Viseu		AdQueluz		Média Continente		SMAS Leiria		SM Abrantes		SMAS Montijo		AdMatra		AdFigueira		CM Sesimbra	
CM Avelãs	Não respondeu																																																								
SMAS Guarda	Não respondeu																																																								
SM CBranco																																																									
SMAS CRAlinha																																																									
CM Loulé																																																									
SMAS Peniche																																																									
SM Nazaré																																																									
AdRAveiro																																																									
CM Palmela																																																									
CM Alcochete																																																									
SMAS TVedras																																																									
CM MGrande																																																									
SMAS Tomar																																																									
AdAlenquer																																																									
SMAS VFXira																																																									
Média Cluster	0,50																																																								
AdCoimbra																																																									
SMAS Viseu																																																									
AdQueluz																																																									
Média Continente																																																									
SMAS Leiria																																																									
SM Abrantes																																																									
SMAS Montijo																																																									
AdMatra																																																									
AdFigueira																																																									
CM Sesimbra																																																									

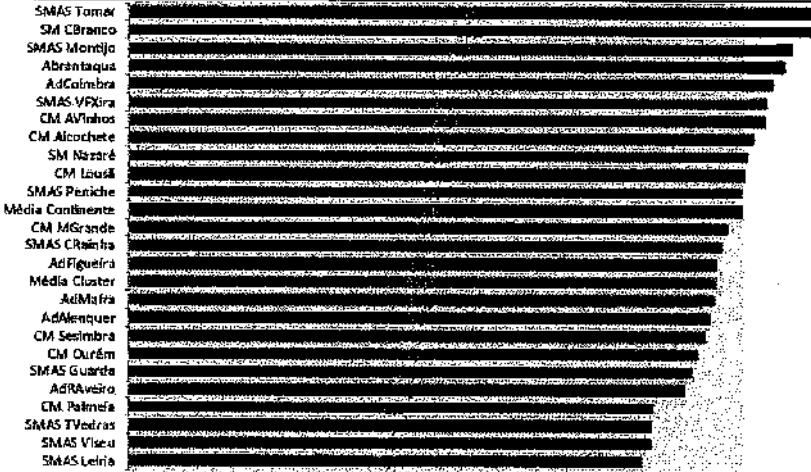


[illegible]

análise de indicadores de desempenho					
saneamento					
Cluster	Centro e Lisboa - Área medianamente urbana			SMAS Leiria	16,46
indicador	Ocorrências de inundações			Média Cluster	6,7
código	AR03			Média continente	4,84
definição do indicador					
		2.3. AR03 - OCORRÊNCIA DE INUNDAÇÕES O indicador é definido como o número de ocorrências de inundação na via pública e/ou em propriedades, com origem na rede pública de coletores, por 1000 ramais (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa) ou por 100 quilómetros de coletor (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).			
valores dos SMAS Leiria					
boa		mediana	insatisf.		
		0,25-1			
ano	valor				
2011					
2012					
2013					
2014					
2015					
2016					
2017					
smas	cluster	contine.			
					

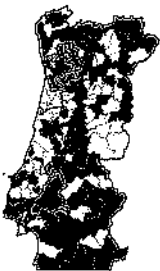
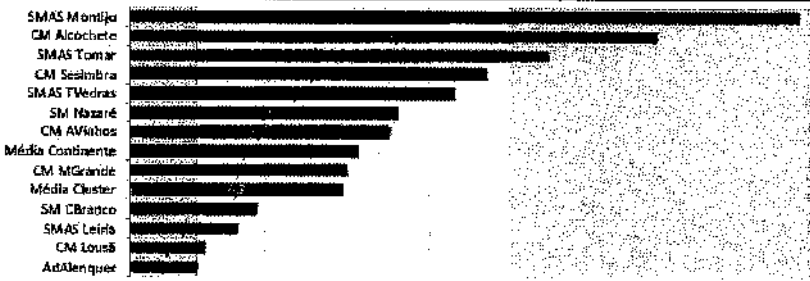
análise de indicadores de desempenho				
saneamento				
Cluster	Centro e Lisboa - Área medianamente urbana		SMAS Leiria	69,00%
indicador	Resposta a reclamações e sugestões		Média Cluster	77,00%
código	AR04		Média continente	88,00%
definição do indicador		2.4. AR04 – RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES O indicador é definido como a percentagem de reclamações e sugestões escritas que foram objeto de resposta escrita num prazo não superior a 22 dias úteis (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta). Salienta-se que existe um conjunto de entidades gestoras para as quais não é aplicável este indicador, uma vez que declararam não ter recebido qualquer reclamação durante o ano de avaliação.		
				
valores do Cluster				
boa	mediana	insatisf.		
	85-100			
ano	valor			
2011				
2012				
2013				
2014				
2015				
2016				
2017				
smas	cluster	contine.		
		88		
		SM Nazaré AdAlenquer SM CBranco AdFigueira AdBragança AdMaia AdRaveiro SMAS Montijo CM Avinhos SMAS Guarda SMAS Tvedras SMAS Tomar SMAS Crato CM Loures Média Continente AdColimbra Média Cluster SMAS Viseu CM MGrande SMAS Leiria CM Palmela SMAS VFXira CM Seixal SMAS Peniche CM Alcobaca CM Ourém		

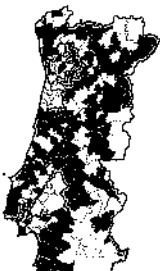
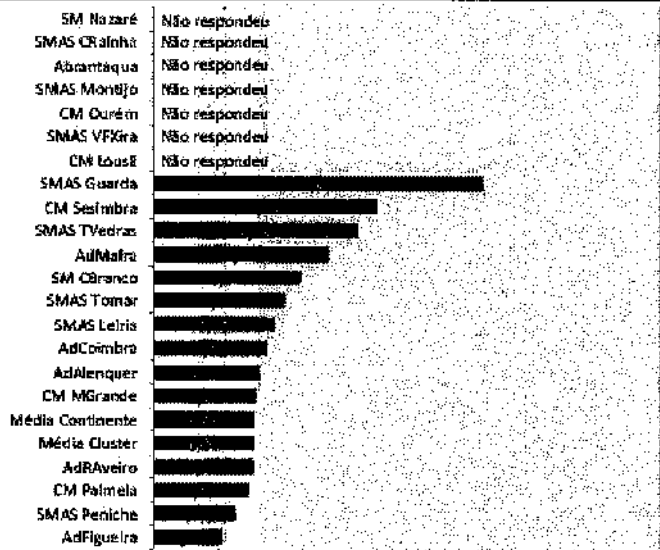
análise de indicadores de desempenho																																																																																					
saneamento																																																																																					
Cluster	Centro e Lisboa - Área medianamente urbana			SMAS Leiria	118%																																																																																
Indicador	Cobertura dos gastos			Média Cluster	98%																																																																																
código	AR05			Média continente	96%																																																																																
definição do indicador																																																																																					
		2.5. AR05 - COBERTURA DOS GASTOS O indicador é definido como o rácio (em percentagem) entre os rendimentos tarifários, outros rendimentos e subsídios ao investimento e os gastos totais (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta). Salienta-se que, a partir de 2016, o indicador deixou de ser aplicável aos cinco sistemas multimunicipais para os quais a ERSAR define a tarifa do serviço de saneamento de águas residuais urbanas.																																																																																			
valores dos SMAS Leiria																																																																																					
boa	mediana	insatisf.																																																																																			
+1 ou 1,1-																																																																																					
ano	valor																																																																																				
2011	0,9																																																																																				
2012																																																																																					
2013																																																																																					
2014	0,9																																																																																				
2015																																																																																					
2016	1,16																																																																																				
2017	1,18																																																																																				
smas	cluster	contine.																																																																																			
1,18	0,98	0,96																																																																																			
		<table><tr><th></th><th>2016</th><th>2017</th></tr><tr><td>CM Ourém</td><td>Não respondeu</td><td>Não respondeu</td></tr><tr><td>SMAS Tomar</td><td>Não respondeu</td><td>Não respondeu</td></tr><tr><td>AdMafra</td><td></td><td></td></tr><tr><td>SMAS Leiria</td><td></td><td></td></tr><tr><td>SM Nazaré</td><td></td><td></td></tr><tr><td>SMAS CRainha</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Alcobaça</td><td></td><td></td></tr><tr><td>SMAS Peniche</td><td></td><td></td></tr><tr><td>SMAS Tvedras</td><td></td><td></td></tr><tr><td>SMAS Guarda</td><td></td><td></td></tr><tr><td>AdAlenquer</td><td></td><td></td></tr><tr><td>CM Sesimbra</td><td></td><td></td></tr><tr><td>SM C Branco</td><td></td><td></td></tr><tr><td>AdColmbra</td><td></td><td></td></tr><tr><td>AdFigueira</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Média Cluster</td><td>98</td><td>98</td></tr><tr><td>Média Continente</td><td>96</td><td>96</td></tr><tr><td>SMAS Montijo</td><td></td><td></td></tr><tr><td>CM Alcochete</td><td></td><td></td></tr><tr><td>AdRaveira</td><td></td><td></td></tr><tr><td>CM MGrande</td><td></td><td></td></tr><tr><td>SMAS VFXira</td><td></td><td></td></tr><tr><td>SMAS Viseu</td><td></td><td></td></tr><tr><td>CM Louzã</td><td></td><td></td></tr><tr><td>CM Palmela</td><td></td><td></td></tr><tr><td>CM Avintes</td><td></td><td></td></tr></table>				2016	2017	CM Ourém	Não respondeu	Não respondeu	SMAS Tomar	Não respondeu	Não respondeu	AdMafra			SMAS Leiria			SM Nazaré			SMAS CRainha			Alcobaça			SMAS Peniche			SMAS Tvedras			SMAS Guarda			AdAlenquer			CM Sesimbra			SM C Branco			AdColmbra			AdFigueira			Média Cluster	98	98	Média Continente	96	96	SMAS Montijo			CM Alcochete			AdRaveira			CM MGrande			SMAS VFXira			SMAS Viseu			CM Louzã			CM Palmela			CM Avintes		
	2016	2017																																																																																			
CM Ourém	Não respondeu	Não respondeu																																																																																			
SMAS Tomar	Não respondeu	Não respondeu																																																																																			
AdMafra																																																																																					
SMAS Leiria																																																																																					
SM Nazaré																																																																																					
SMAS CRainha																																																																																					
Alcobaça																																																																																					
SMAS Peniche																																																																																					
SMAS Tvedras																																																																																					
SMAS Guarda																																																																																					
AdAlenquer																																																																																					
CM Sesimbra																																																																																					
SM C Branco																																																																																					
AdColmbra																																																																																					
AdFigueira																																																																																					
Média Cluster	98	98																																																																																			
Média Continente	96	96																																																																																			
SMAS Montijo																																																																																					
CM Alcochete																																																																																					
AdRaveira																																																																																					
CM MGrande																																																																																					
SMAS VFXira																																																																																					
SMAS Viseu																																																																																					
CM Louzã																																																																																					
CM Palmela																																																																																					
CM Avintes																																																																																					

análise de indicadores de desempenho					
saneamento					
Cluster	Centro e Lisboa - Área mediana urbana			SMAS Leiria	75,0%
Indicador	Adesão ao serviço			Média Cluster	85,6%
código	AA06			Média continente	89,4%
definição do indicador		2.6. AR06 – ADESÃO AO SERVIÇO			
		O indicador é definido como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas de acesso ao serviço de águas residuais se encontram disponíveis e têm serviço efetivo (com existência de ramal e de contrato) (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa) ou para os quais as infraestruturas do serviço em alta estão disponíveis e têm serviço efetivo (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).			
valores dos SMAS Leiria					
boa	mediana	insatisf.			
	90-95				
ano	valor				
2011					
2012					
2013					
2014					
2015					
2016					
2017					
smas	cluster	contine.			

análise de indicadores de desempenho				
saneamento				
Cluster	Centro e Lisboa - Área mediana urbana			
indicador	Reabilitação de coletores			
código	AR07			
definição do indicador				
		2.7. AR07 - REABILITAÇÃO DE COLETORES O indicador é definido como a percentagem média anual de coletores com idade superior a dez anos que foram reabilitados nos últimos cinco anos (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).		
valores do Cluster				
boa	mediana	insatisf.		
0,8-1 ou >4				
ano	valor			
2011				
2012				
2013				
2014	nr			
2015				
2016	nr			
2017	nr			
smas	cluster	contine.		
nr				

SMAS Tvedras	Não respondeu
CM Loulé	Não respondeu
CM Alcochete	Não respondeu
SMAS Leiria	Não respondeu
SMAS VFXira	Não respondeu
SMAS Tomar	
SMAS Guarda	
SM C Branco	
CM M Grande	
Média Continente	
Média Cluster	
SMAS CRainha	
SMAS Peniche	
CM Sesimbra	
AdMaia	
SMAS Montijo	
AdCoimbra	
SMAS Viseu	0,1
AdPaveiro	0,1
CM Palmeira	0,0
AdVilaverde	0,0
CM Ourém	0,0
AdFigueira	0,0
CM Alfindros	0,0
AdMontealegre	0,0
SM Nazaré	0,0

análise de indicadores de desempenho					
saneamento					
Cluster	Centro e Lisboa - Área mediamente urbana			SMAS Leiria	4,0
indicador	Adequação de recursos humanos			Média Cluster	7,9
código	AR09			Média continente	8,5
definição do indicador					
		2.9. AR09 – ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS O indicador é definido como o número equivalente de empregados afetos a tempo inteiro ao serviço de saneamento de águas residuais por 100 quilómetros de coletor (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa) ou por unidade de volume de água residual recolhida (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).			
valores dos SMAS Leiria					
boa	mediana	insatisf.			
	5-5 ou 11-				
ano	valor				
2011					
2012	4,8				
2013	4,3				
2014	4,7				
2015	4,6				
2016	3,5				
2017	4				
smas	cluster	contine.			
4					

análise de indicadores de desempenho					
saneamento					
Cluster	Centro e Lisboa - Área mediana urbana			SMAS Leiria	0,78
indicador	Eficiência energética de instalações elevatórias			Média Cluster	0,64
código	AR10			Média continente	0,64
definição do indicador					
		2.10. AR10 – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DE INSTALAÇÕES ELEVATÓRIAS O indicador é definido como o consumo de energia médio normalizado das instalações elevatórias (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta). Salienta-se que, a partir de 2016, se admite que este indicador possa não ser aplicável a instalações elevatórias com capacidade de elevação inferior a 10 l/s.			
valores do Cluster					
boa	mediana	insatisf.			
	0,45-0,68				
ano	valor				
2011					
2012					
2013					
2014					
2015					
2016					
2017					
smas	cluster	contine.			
	0,64	0,64			
					

9 - CONCLUSÃO

Destaca-se o desempenho do Setor de Operação no ano de 2018, demonstrado nos resultados obtidos no controlo de qualidade da água fornecida para consumo humano. Os resultados alcançados são o fruto de um controlo operacional bastante rigoroso e de um esforço permanente de intervenção preventiva nos sistemas de tratamento.

Também como resultado do Plano de Controlo Operacional, foram detetados problemas nas redes de distribuição e solucionados sem que se espelhassem nos resultados do controlo de qualidade. Verifica-se, por isso, uma elevada percentagem de água segura distribuída pelos SMAS de Leiria e reconhecida pela entidade reguladora.

Destaca-se, também, o trabalho na redução de perdas de água e da eficiência energética. A melhoria de eficiência dos sistemas públicos de abastecimento de água, através do controlo da água não faturada (e em particular das perdas de água) e de um uso mais racional de energia, constitui um objetivo importante dos SMAS de Leiria. Dada a forte relação entre os consumos de água e de energia, a gestão conjunta destas duas vertentes traduz-se em diversos benefícios no serviço urbano de água, tais como:

- Redução da ocorrência de perdas de água reais, com um uso mais eficiente deste recurso e possibilidade de servir um maior número de utilizadores;
- Melhoria do desempenho económico-financeiro das entidades gestoras através da redução de perdas de água aparentes (perdas comerciais);
- Redução do consumo energético na operação dos sistemas de distribuição de água, com a diminuição do contributo para a emissão de gases de efeito de estufa e dos custos operacionais;
- Melhoria da qualidade da água conseguida através de uma gestão operacional mais eficiente;
- Melhoria do serviço prestado a utilizadores com aumento da fiabilidade e qualidade do fornecimento de água;
- Melhoria da visibilidade social da entidade gestora através da aplicação de medidas concretas para um uso mais eficiente dos recursos água e energia.

Foi possível alcançar estes benefícios através da implementação do Plano de Gestão de Perdas de Água e de Energia, uma vez que este plano incorpora uma abordagem sistemática e estruturada que permite a operação, a manutenção e a reabilitação dos sistemas urbanos de água de modo sustentável, a par com o fornecimento da qualidade de serviço de acordo com os objetivos dos SMAS de Leiria e as condições estabelecidas pelo regulador.

Tradicionalmente, as entidades gestoras lidam com o problema das perdas reais de água de um modo sectorizado, através da ação de um único departamento operativo, e com enfoque em métodos (e.g., gestão de pressões, controlo ativo de fugas, rapidez e qualidade das reparações e reabilitação de infraestruturas). Por seu lado, a questão das perdas aparentes é frequentemente da responsabilidade do departamento da EG ligado aos serviços de faturação. É também vulgar a resolução de questões associadas à eficiência energética dos sistemas urbanos de água através da intervenção de um serviço específico da EG, sendo esta última normalmente desligada da gestão de perdas de água. Estes factos, para além do não aproveitamento de sinergias potenciais, poderão conduzir, em última análise, a situações em que ações desenvolvidas no sentido da redução de perdas de água possam afetar negativamente a eficiência energética do sistema, e vice-versa.

Hoje em dia, no entanto, está a emergir uma nova perspetiva mais abrangente, em que se salienta o nexo água e energia. Nessa linha, a abordagem do Plano de Perdas de Água e Energia visa a gestão integrada de perdas de água e da eficiência energética em sistemas urbanos de água, com vista à otimização do uso destes dois tipos de recurso de um ponto de vista económico e ambiental.

O plano de gestão de perdas de água e de energia apresenta um horizonte temporal de médio-prazo (3 a 5 anos), engloba todo o sistema (e.g., rede, reservatórios, medidores e contadores, válvulas e bombas) e estabelece objetivos para o uso eficiente de água e de energia. É desenvolvido no nível tático da análise ao sistema, estando alinhado com o plano estratégico da organização como anteriormente referido. Deve ainda conter uma alocação de recursos para aplicação de táticas, cuja especificação é feita com maior detalhe no nível operacional. O principal desafio que se coloca a nível tático é a definição das prioridades de intervenção e das soluções a seleccionar – as referidas táticas. Dividir para reinar – ou, no contexto da gestão de perdas de água e de energia, sectorizar para melhor gerir – é um mote adotado no processo de planeamento tático. A divisão do objeto do plano (e.g., totalidade da área de intervenção da EG) em unidades funcionais, ou áreas de análise, tem por principal finalidade o estabelecimento de prioridades de intervenção. Esta divisão pode ser realizada com base em critérios físicos, de gestão de informação e de gestão de recursos humanos e tecnológicos. O critério seleccionado depende naturalmente dos objetivos que se pretenda atingir, da natureza dos principais problemas a resolver e da disponibilidade de informação. A definição das áreas de análise depende do layout do sistema (e.g., topografia, esquema de funcionamento, disponibilidade de água, componentes prioritários a reabilitar), assim como do modo de organização da informação no cadastro e restantes sistemas de informação (e.g., integração entre o sistema de informação geográfica, o sistema de clientes e outros sistemas de informação da organização). Sempre que se esteja em presença de problemas de natureza hidráulica, situação muito frequente, as áreas de análise deverão ser estabelecidas com critérios físicos (e.g., subsistemas de distribuição, zonas de medição e controlo). O nível de desagregação a utilizar deverá ter em conta o número total de áreas de análise e a disponibilidade de informação para calcular as métricas de avaliação escolhidas em cada uma das unidades.