SMAS SINTRA

RELATÓRIO E CONTAS | 2018

CERTIFICAÇÃO apcer
ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001

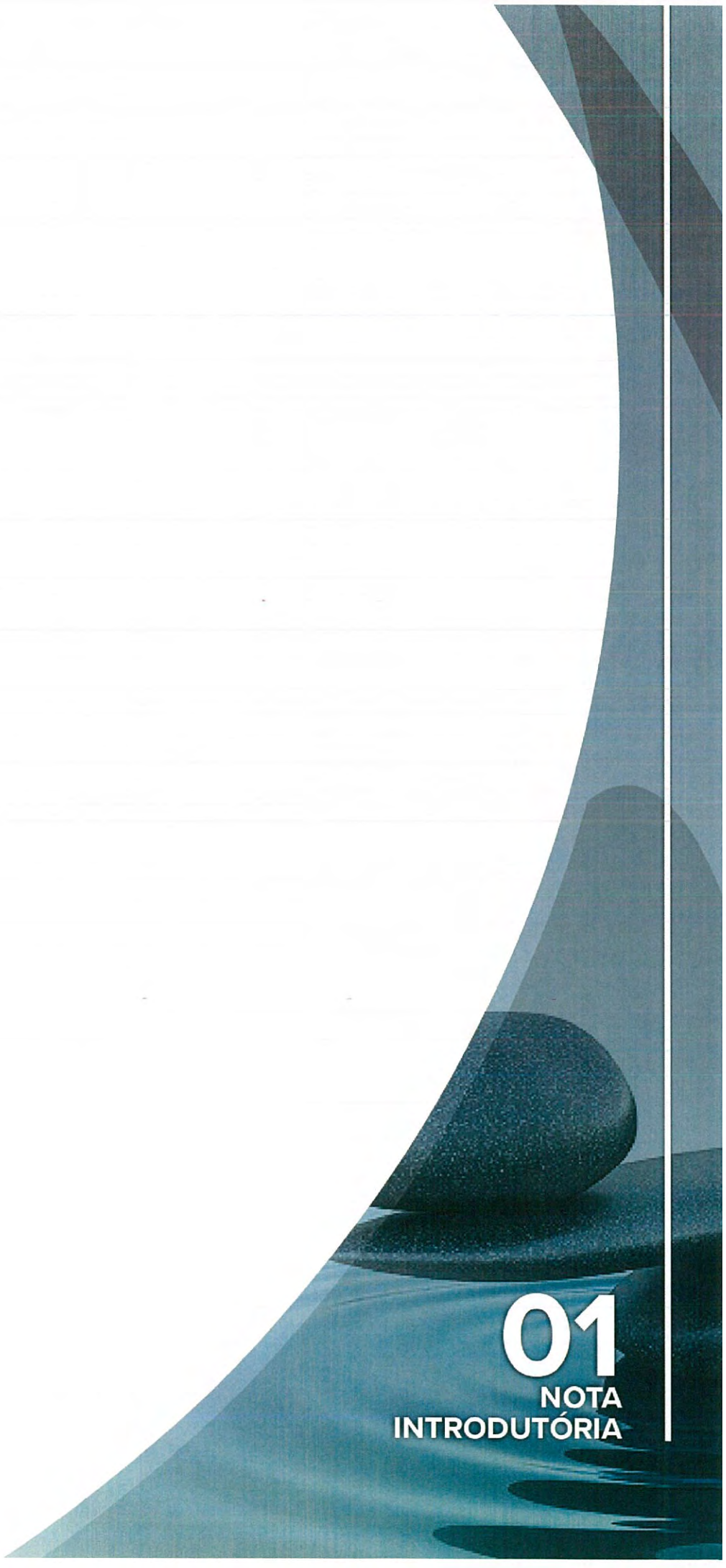
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

SMAS SINTRA
SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE SINTRA

ÍNDICE

1. Nota Introdutória 2
2. Os SMAS de Sintra 7
3. Atividade Comercial 12
4. Atividade Operacional 18
5. Sistema Gestão Integrado Qualidade Ambiente Segurança (SGIQAS) ..25
6. Responsabilidade Ambiental e Social 27
7. Projetos e Obras 32
8. Recursos Humanos 35
9. Tecnologias de Informação 41
10. Comunicação e Imagem 44
11. Situação Económica e Financeira 46
12. Proposta de Aplicação de Resultados 66
13. Considerações Finais 68
14. Contas 70

Anexos



01
NOTA INTRODUTÓRIA

Os SMAS de Sintra têm seguido uma política de investimento e de gestão direcionada para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, focando-se principalmente na otimização dos seus procedimentos ao nível das atividades desenvolvidas: abastecimento de água, saneamento de águas residuais urbanas e recolha e transporte de resíduos.

A situação financeira e patrimonial dos SMAS de Sintra em 2018 continua com uma adequada solidez e equilibrada composição de capitais. Importa, pois, continuar uma política de contenção de custos com vista à estabilização dos resultados.

No ano de 2018 foram faturados aos clientes dos SMAS de Sintra 20.002.206 m^3 de água, sendo que este número representa um decréscimo de 3,6% face ao ano de 2017, o que ficou refletido nos proveitos operacionais que registaram um decréscimo de 1% face ao ano de 2017, situando-se nos 65,289 milhões de euros, ou seja, menos 655 mil euros que em período homólogo. De notar que o custo total da água adquirida à EPAL decresceu 3,3% (-476,8 mil euros), decorrente da redução do volume de água adquirido.

Os custos operacionais tiveram um decréscimo de 234 mil euros, uma redução de 0,4% face ao ano anterior, ou seja, foi mantido o esforço de redução de custos. Os custos com os fornecimentos e serviços externos registaram uma redução de 5%. Os custos com o saneamento de águas residuais conduzidas para a Águas do Tejo Atlântico registaram um aumento de cerca de 455,720 mil euros (+4,7%), quando comparados com os mesmos custos de 2017. Esta rubrica de custos não é controlável pelos SMAS e tem vindo a crescer nos últimos anos.

Os custos com o pessoal registaram um aumento de 7,7% (1,292 milhões de euros). Este aumento fica a dever-se à reposição parcial dos cortes salariais registados em anos anteriores e também à necessidade de reforçar o quadro de pessoal para fazer face ao alargamento da atividade dos SMAS de Sintra

A despesa registou uma taxa de execução de 79,44%, sensivelmente 70,292 milhões de euros. Este valor compara com os 81,05% registados em 2017.

Há a destacar, que a recolha e transporte de resíduos passou a ser realizada por meios próprios em todo o concelho a partir de dezembro de 2017. Até então, a recolha nas cidades de Queluz e Agualva-Cacém (Queluz, Monte Abraão, Massamá, Agualva, Mira Sintra, Cacém e S. Marcos), era realizada por um prestador de serviços, representando um acréscimo de serviço na ordem dos 45%.

Na vertente da responsabilidade social, a aplicação dos tarifários sociais, representou uma redução de proveitos de cerca de 500 mil euros.

Em 2018, demos ainda importantes passos na consolidação da estratégia definida nas Grandes Opções do Plano, nomeadamente no que diz respeito ao desenvolvimento de vários projetos, referentes a obras que se encontram em curso ou concluídas:

- ✓ Construção e remodelação de redes de abastecimento de água e drenagem de águas residuais domésticas em Silva, Faião, Cabrela e Casais de Cabrela: adjudicada por 1.599.975€;

- ✓ Construção e Remodelação redes de abastecimento de água e drenagem de águas residuais domésticas em Godigana e Carne Assada: adjudicada por 1.728.000€;

- ✓ Empreitada de Remodelação das Condutas Adutora ao Reservatório do Cotão (DN500) e Distribuidora ao Cacém (DN400), no Troço Instalado na Galeria sob o IC19: adjudicada por 234.858€;

- ✓ Construção do Reservatório de Casas Novas: adjudicada por 1.389.624€;

- ✓ Construção da ETAR de Godigana: adjudicada por 394.531€;

- ✓ Constução do Sistema de Saneamento de Alvarinhos, Areias, Barreira, S. Miguel e Funchal - Subsistema de Barreira, S. Miguel e Funchal: adjudicada por 1.094.342€;

- ✓ Prolongamento da Rede de Águas de Abastecimento em Dona Maria: adjudicada por 149.900€;

- ✓ Remodelação da rede de abastecimento de água no Bairro da Nossa Senhora da Conceição em Queluz: adjudicada por 1.790.000€;

- ✓ Remodelação da Câmara de Manobras e Reservatório da Cavaleira: adjudicada por 395.241€;

- ✓ Construção das Redes de Abastecimento de Água e de Águas Residuais Domésticas em Aruil, Biqueirão e Alveijar: adjudicada por 1.134.177€;

- ✓ Instalação de Rede de Esgotos Domésticos e Pluviais em Capa Rota: adjudicada por 539.300€;

- ✓ Remodelação da Rede de Abastecimento de Água na Avenida das Olaias, Acácias, Choupos, Plátanos, Laranjeiras e Envolventes – Rinchoa: adjudicada por 620.979€

- ✓ Remodelação da Rede de Água na Av. da Aviação Portuguesa – Fação: adjudicada por 436.477€;

- ✓ Reabilitação Estrutural do Reservatório das Mercês: adjudicada por 569.804€;

- ✓ Requalificação da Calçada da Rinchoa, em Rio de Mouro: adjudicada por 51.995€.

De referir, como principal destaque, a redução das perdas de água (Água Não Faturadas – ANF) de 23,4% em 2017 para 20,8% em 2018, isto é, uma redução do volume de perdas superior a 1 milhão de m^3, representando uma poupança de cerca de 629 mil euros. Os SMAS de Sintra atingiram, em 2018, a percentagem de ANF mais baixa de sempre.

Por último é importante referir a certeza de que o conjunto dos investimentos realizados só foi possível graças a uma gestão criteriosa e eficiente dos recursos e está directamente ligado à evolução das receitas dos SMAS de Sintra.

A excelência no serviço prestado aos habitantes do concelho de Sintra será sempre o nosso referencial.

02
OS SMAS DE SINTRA

Criados em 1946, os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra são um serviço público de interesse local com autonomia administrativa, financeira e técnica. Os SMAS de Sintra gerem os sistemas públicos municipais de distribuição de água, de drenagem, tratamento e destino final de águas residuais urbanas e o sistema público de recolha e transporte de resíduos urbanos.

Enquadramento da Atividade

A sustentabilidade global, tanto a nível técnico, económico-financeiro, ambiental, como social, é uma componente estrutural da realidade dos SMAS de Sintra. Por isso, para além dos investimentos em infra-estruturas e inovação, os SMAS de Sintra investem também na formação e valorização dos seus recursos humanos.

Todo o concelho de Sintra, cuja área geográfica ascende a 320 Km^2 e a população residente a 386.038[1] habitantes, é coberto pelos serviços prestados pelos SMAS de Sintra, sendo a taxa de cobertura dos serviços prestados de 100%.

O sistema de abastecimento de água dos SMAS de Sintra é constituído por 1.800 Km de condutas de adução e de distribuição, tendo em funcionamento:

- 52 Reservatórios
- 33 Estações Elevatórias ou sobrepressoras de água
- 1 Estação de Tratamento de Água

Evidenciando um crescimento sustentado ao longo da sua história, os SMAS de Sintra são hoje o maior distribuidor municipal de água com 187.297 clientes.

[1] Fonte: Instituto Nacional de Estatística (INE).

No que concerne ao sistema de drenagem e de tratamento de águas residuais, os SMAS de Sintra possuem em exploração, além de cerca de 1.000 Km de redes de emissários e coletores:

- 16 Estações de Tratamento de Águas Residuais
- 26 Estações Elevatórias de Águas Residuais

Para além das Estações de Tratamento de Águas Residuais próprias, os SMAS de Sintra estão também ligados ao "*Sistema Multimunicipal de Saneamento de Águas Residuais da Grande Lisboa e Oeste*" (criado pelo Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março), gerido pela Águas do Tejo Atlântico. Este sistema integra a extinta SANEST (Sistema Multimunicipal de Saneamento da Costa do Estoril) e a também extinta SIMTEJO (Sistema Multimunicipal de Saneamento Integrado dos Municípios do Tejo e Trancão).

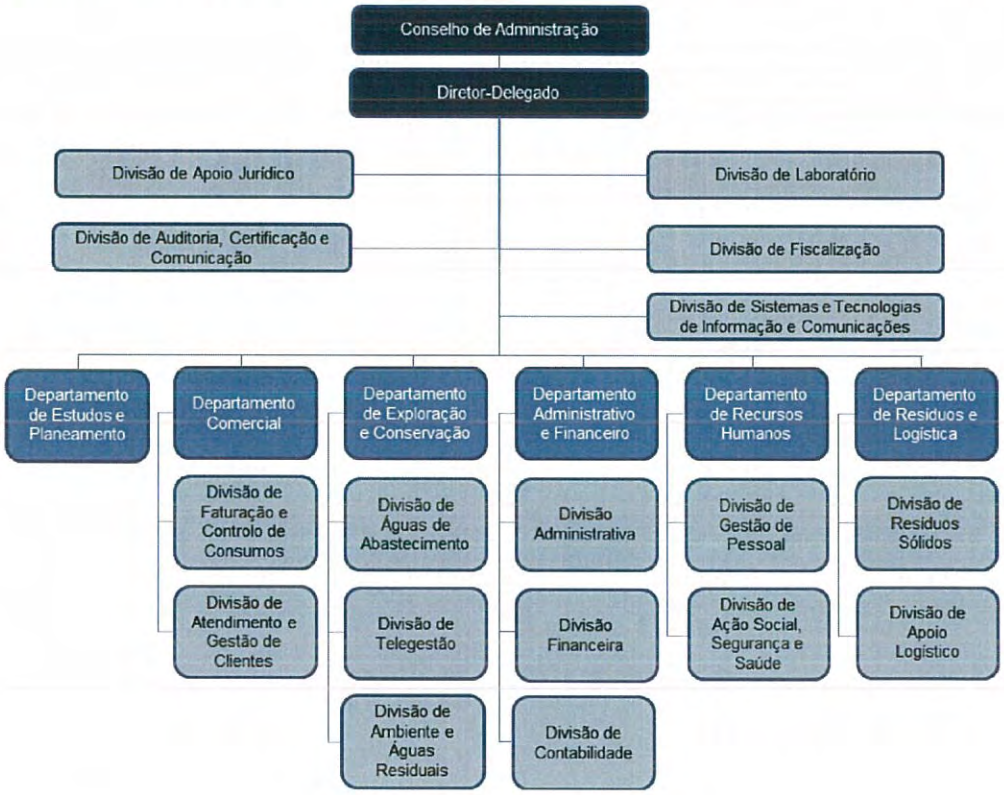
Ao nível do sistema de recolha e transporte de resíduos, os SMAS de Sintra asseguram a recolha em todo o concelho, através de:

- 39 Circuitos de recolha indiferenciada
- 19 Circuitos de recolha seletiva de papel
- 15 Circuitos de recolha seletiva de vidro
- 20 Circuitos de recolha seletiva de embalagens
- 11 Circuitos de recolha de monstros/monos
- 10 Circuitos de recolha de verdes

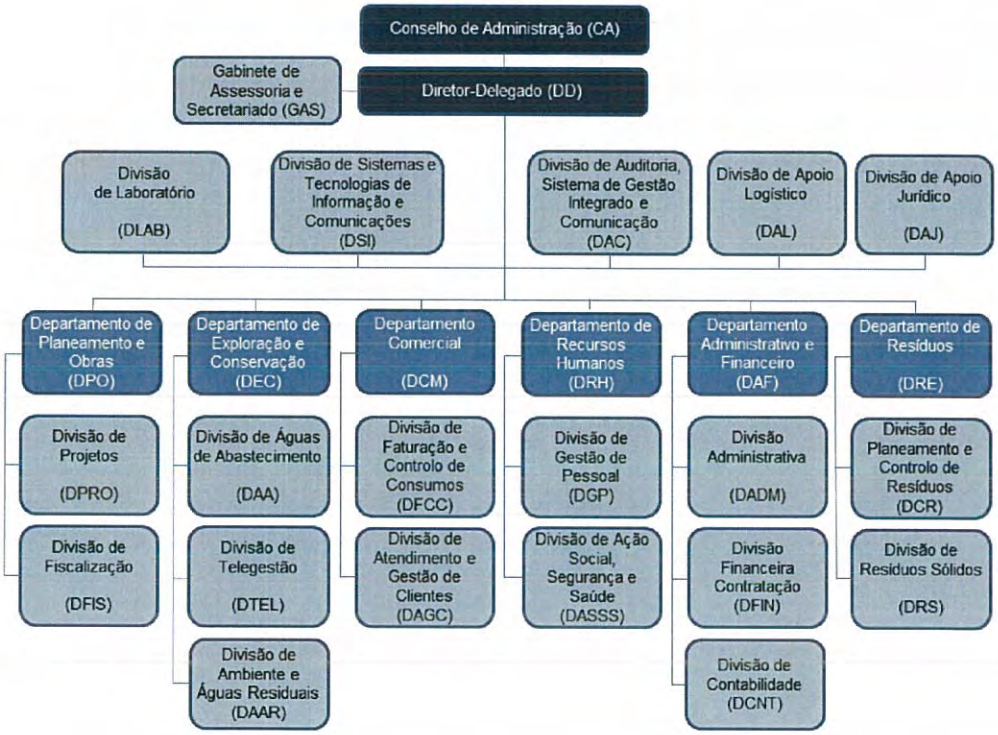
De notar que a recolha e transporte de resíduos passaram a ser realizados por meios próprios em todo o concelho a partir de dezembro de 2017. Até então, a recolha nas cidades de Queluz e Agualva-Cacém (Queluz, Monte Abraão, Massamá, Agualva, Mira Sintra, Cacém e S. Marcos), era realizada por um prestador de serviços.

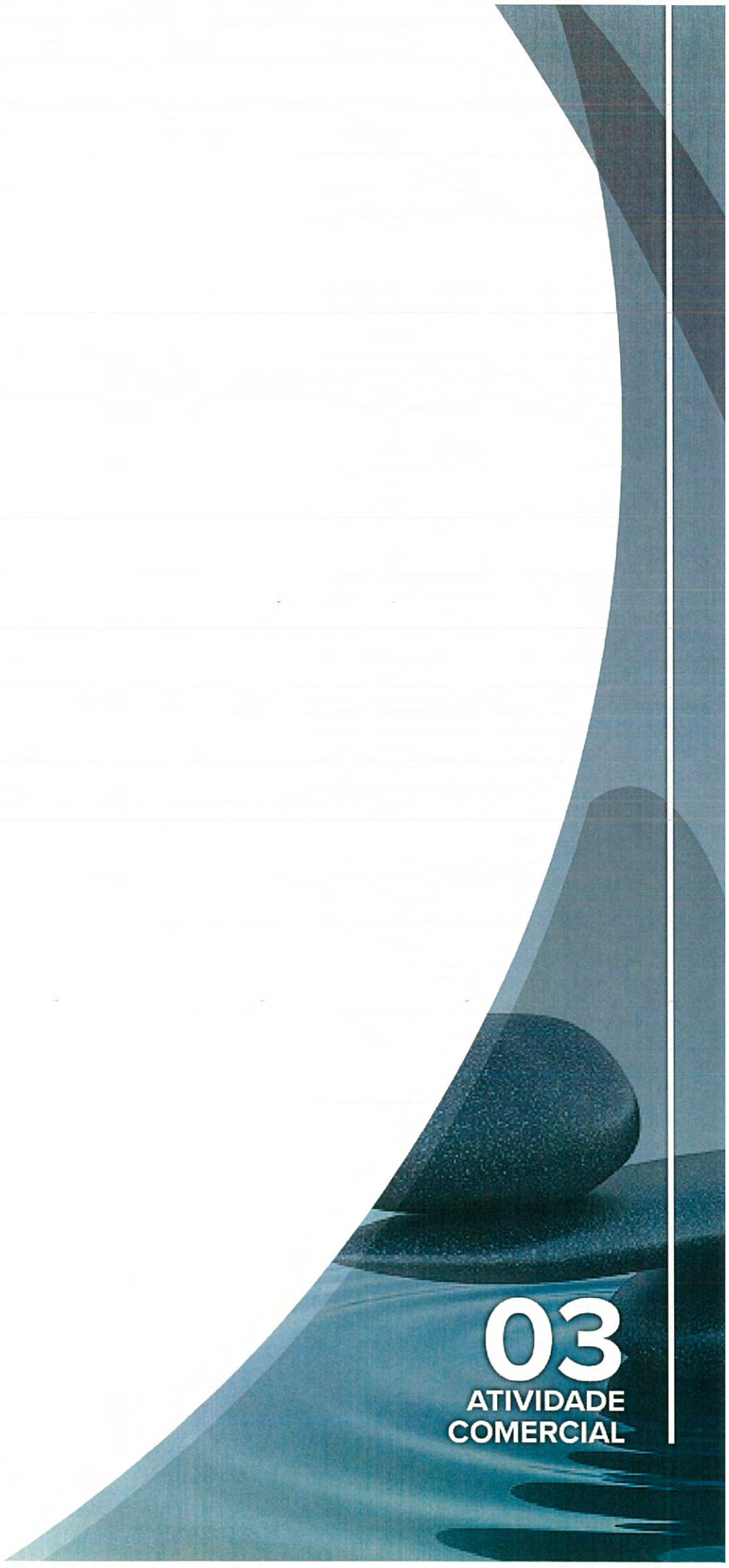
Estrutura Organizacional

O diagrama seguinte esquematiza a estrutura nuclear e flexível dos SMAS, em vigor até ao dia 12 de dezembro de 2018:



Foi entretanto publicado em Diário da República, no dia 12 de dezembro de 2018 uma nova estrutura nuclear e flexível dos SMAS de Sintra, a qual entrou em vigor no dia seguinte:





03
ATIVIDADE COMERCIAL

Clientes

Os SMAS de Sintra finalizaram o ano com 187.297 clientes, sendo que esse número era de 185.716 no final de 2017, ou seja, verificou-se um aumento de 0,85%.

N.º DE CLIENTES

n.º

	2017	2018
Clientes	185.716	187.297

Água Faturada

Foram faturados 20.002.206 m^3 de água aos clientes dos SMAS de Sintra no ano de 2018, o que representa um decréscimo de 3,6% face ao ano anterior:

QUANTIDADE DE ÁGUA FATURADA

m^3

	2017	2018
Quantidade	20.757.918	20.002.206

Atendimento

Existem quatro balcões de atendimento presencial ao dispor dos clientes dos SMAS de Sintra. Estes balcões estão distribuídos pelo concelho (Sintra-Sede, Queluz, Agualva-Cacém-Largo da República e Cacém-Loja do Cidadão). Os clientes têm também ao seu dispor o atendimento telefónico comercial e o atendimento documental. Os SMAS de Sintra têm também presença em Espaços do Cidadão da Câmara Municipal de Sintra (em Sintra, em Pêro Pinheiro, em Rio de Mouro e em Massamá).

No período em análise, no que diz respeito aos balcões de atendimento existentes, há a notar que o balcão de Queluz registou cerca de 38% do total de

atendimentos presenciais, seguido dos balcões de Agualva, Sintra e loja do Cidadão do Cacém com cerca de 30%, 18% e de 14% respetivamente.

ATENDIMENTOS POR BALCÃO

nº

	2017	2018
Agualva-Cacém	42.396	41.832
Queluz	53.783	53.207
Sintra	28.047	25.661
Loja Cidadão Cacém	18.499	20.305
TOTAL	**142.725**	**141.005**

No final de 2018 encontravam-se registados no Portal do Cliente 22.695 clientes (12% do total dos clientes), havendo um aumento de cerca de 21% face ao ano anterior, na adesão a este meio de comunicação com o cliente. No que diz respeito à fatura eletrónica verificou-se um aumento de cerca de 25% (no início de 2018 eram 24.252 clientes e no final do ano eram 30.252). No final de 2018, cerca de 75% dos clientes que aderiram à fatura eletrónica encontravam-se também registados no Portal do Cliente.

O sucesso da adesão às vias eletrónicas de comunicação fica em boa parte a dever-se às medidas tomadas para facilitar a adesão a esses novos canais. São disso exemplos: a possibilidade de aderir ao envio eletrónico sem aderir ao Portal do Cliente; a comunicação das vantagens da adesão, tanto ao balcão digital como do envio eletrónico da fatura no ato da celebração do contrato ou aquando dos atendimentos telefónicos, com a possibilidade de efetuar de imediato a adesão.

As funcionalidades no Portal do Cliente permitem evitar a deslocação aos balcões dos SMAS de Sintra, tendo no ano de 2018 sido analisados e tratados 25.879 pedidos.

No que se refere ao Atendimento Telefónico, em 2018 foram rececionadas 87.259 chamadas, sendo que os assuntos predominantes continuam a ser

informações sobre a faturação de água e dívida, os quais representam cerca de 53% dos atendimentos por telefone:

ATENDIMENTO TELEFÓNICO - CHAMADAS

nº

	2017	2018
Chamadas	85.136	87.259

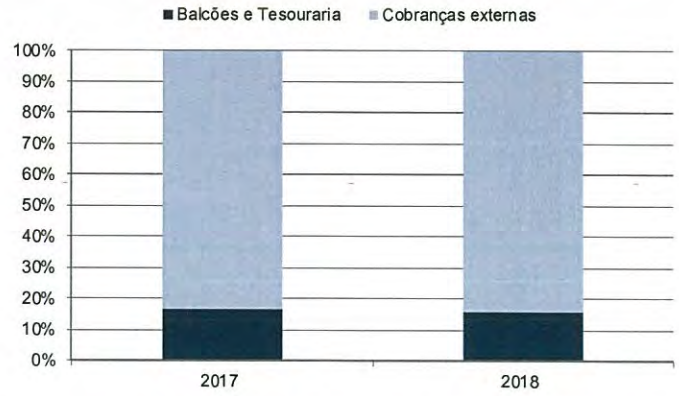
Cobrança

A cobrança pode ser efetuada através de meios externos ou através da tesouraria e dos balcões dos SMAS de Sintra. Tal como é visível no quadro e gráfico seguintes, a cobrança é feita sobretudo por meios externos:

COBRANÇAS

euros

	2017	2018
Balcões	4.968.019	4.961.169
Tesouraria	6.357.297	5.636.382
Cobranças externas	56.487.034	57.013.732
TOTAL	**67.812.350**	**67.611.283**



As cobranças externas representam 84% do total de cobranças. Neste universo de cobranças, os meios mais utilizados são o Multibanco, com cerca de 55%, e o Débito Direto, com cerca de 40%. Os restantes meios de pagamento externos (CTT e Payshop) representam cerca de 5%.

Quanto às cobranças internas, a tesouraria dos SMAS de Sintra foi em 2018 a via preferencial, com um peso de 53% no total das cobranças efetuadas por meios internos (Tesouraria e Balcões).

Intervenções Domiciliárias

A intervenção domiciliária incide maioritariamente sobre pedidos do cliente.

Tendo em consideração o ano de 2018, para cada uma destas atividades registaram-se os seguintes movimentos:

INTERVENÇÕES DOMICILIÁRIAS

n.º

	2018
Colocação contadores	1.167
Leituras e Aberturas	10.753
Interrupção do fornecimento de água	8.648
Verificação dispositivos utilização	2.150

Em 2018 foram efetuadas 17.933 substituições de contador, incidindo sobre os que registam maiores consumos, tendo-se registado uma recuperação de medição de cerca de 3%:

SUBSTITUIÇÃO DE CONTADORES

n.º

	2017	2018
Substituição de contadores	15.503	17.933

Faturação

No ano de 2018 foram emitidas 2.231.946 faturas, tendo-se verificado um acréscimo de cerca de 0,6% face a 2018:

FATURAS EMITIDAS

n.º

	2017	2018
Faturas emitidas	2.218.811	2.231.946

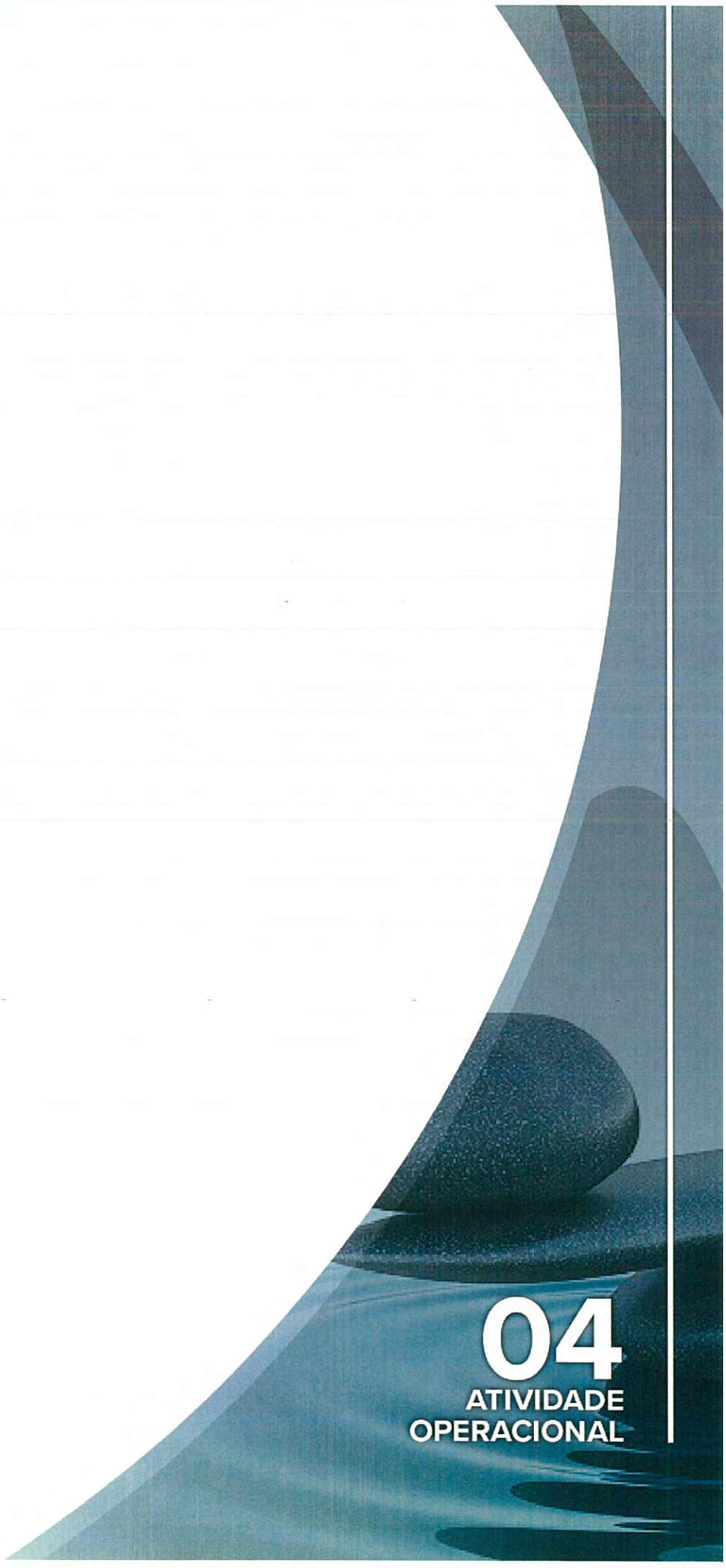
Regularização de Débitos

Tendo em vista a regularização de débitos procede-se à emissão de avisos de corte/avisos de dívida, que em 2018 ascenderam a 299.932 avisos.

Na persistência dos débitos é realizada a interrupção do fornecimento de água. Em 2018 executaram-se 19.583 cortes de fornecimento, ou seja cerca de 7% do total de avisos de corte enviados:

No sentido de promover a recuperação dos valores foram também celebrados 2.000 acordos de pagamento, correspondendo a um valor de 895.513 €:

	2017	2018
Nº de acordos	2.079	2.000
Valor de acordos (€)	853.030	895.513



04
ATIVIDADE OPERACIONAL

Laboratório

Desde o ano de 2008 que o Laboratório dos SMAS de Sintra se encontra Acreditado pelo Instituto Português da Acreditação (IPAC), de acordo com o Norma EN ISO/IEC 17025. Desde 2010, tem acreditação para todos os parâmetros que efetua no âmbito do PCQA (Programa de Controlo de Qualidade da Água). Também as colheitas de águas de consumo humano e naturais se encontram acreditadas. Ao longo dos anos tem vindo a aumentar o número de parâmetros acreditados também para águas residuais, tendo neste momento acreditados 61 métodos de análise para 42 parâmetros.

Em 2018 o Laboratório desenvolveu a sua atividade conforme o previsto no seu programa anual. Foram cumpridos os programas analíticos propostos para:

- ✓ O controlo da água para consumo humano e das águas de captações;
- ✓ O controlo das águas residuais das ETAR do concelho de Sintra e dos efluentes industriais que descarregam nos coletores municipais;
- ✓ O controlo ambiental de ribeiras e mar onde as ETAR do concelho descarregam o efluente;
- ✓ O controlo das águas residuais drenadas para o "*Sistema Multimunicipal de Saneamento de Águas Residuais da Grande Lisboa e Oeste*", gerido pela Águas do Tejo Atlântico.

No quadro seguinte apresenta-se o número de amostras e o número de ensaios realizados durante o ano de 2018 nas várias vertentes de águas de abastecimento, águas residuais e naturais:

AMOSTRAS E ENSAIOS

Tipo de Amostra	Consumo Humano	Captações		Outras		Residuais						Total
	PCQA IRAR e Controlo Operacional	Subterrân.	Superf.	Particular Interno	Particular Externo	ETAR	Lamas	Indústrias	Ex-Sanest	Controlo Ambiental	Particular Externo	
Nº Amostras Realizadas	2.389	80	11	577	69	1.189	80	92	48	167	41	4.743
Nº Ensaios Realizados	22.627	1.168	149	4.358	608	4.169	935	657	240	741	242	35.894
Nº Ensaios realizados no Laboratório	21.031	1.066	131	4.353	608	3.870	144	507	240	720	188	32.858
Nº Ensaios Subcontratados	1.596	102	18	5	0	299	791	150	0	21	54	3.036

Relativamente às análises de águas de abastecimento, captações, furos e poços de munícipes e solicitações diversas quer internas quer externas, efetuaram-se 3.126 amostras para a realização de 28.910 análises.

Ainda no que diz respeito às águas de abastecimento, foram analisados 54 parâmetros obrigatórios de forma a cumprir o Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro.

No que respeita às análises das águas residuais para controlo das ETAR, descargas industriais, mar e ribeiras foram efetuadas 6.984 análises correspondentes a 1.617 amostras colhidas.

Abastecimento de Água

Os SMAS de Sintra têm tido uma ação persistente no combate às fugas de água, prosseguindo com:

- ✓ A vigilância constante da conduta Ø 1000 mm;
- ✓ A reparação de fugas dificilmente detetáveis e dispersas, quer comunicadas por munícipes, sensibilizados no âmbito das campanhas desencadeadas pelos SMAS, quer ainda pela Equipa de Deteção de Fugas;
- ✓ Manutenção do esforço na diminuição do tempo entre a deteção da rotura e o fecho de água.

No período em análise foram efetuadas as seguintes reparações:

REPARAÇÕES DE ROTURAS

	nº
	2018
Condutas ø < 300 mm	458
Condutas ø 300 mm	1
Condutas ø 500 mm	3
Condutas ø 600 mm	1
Condutas ø 800 mm	3
TOTAL	**466**

Intervenções em Olhos-de-Boi

No quadro seguinte encontram-se registadas as intervenções realizadas em olhos-de-boi, tendo como objetivo evitar/reduzir os consumos indevidos:

	nº
	2018
Cortes eficazes efetuados	125
Reposições Abastecimento	113
Reparação de olhos-de-boi efetuadas	335

Ramais de Água

A construção de novos ramais de água e prolongamento/remodelação de rede é uma atividade quotidiana dos SMAS de Sintra, tendo no ano de 2018 sido construídos 364 ramais e efetuados 713 prolongamentos de rede e 916 remodelações de rede.

Água entrada no sistema

Em 2018 foram adquiridos à EPAL 25.140.850 m^3 de água. Quanto às captações próprias, a sua evolução pode ser vista no quadro seguinte:

CAPTAÇÕES PRÓPRIAS

		m^3
	2017	**2018**
Água adquirida à EPAL	27.029.970	25.140.850
Total de água captada	95.242	120.728

Drenagem de Águas Residuais Urbanas

O caudal total de água residual que afluiu à totalidade das ETAR dos SMAS de Sintra no ano de 2018 foi de 4.337.512 m^3, tendo sido remetidas para valorização agrícola 3.924 toneladas de lamas desidratadas. A evolução pode ser vista no quadro seguinte:

ÁGUA RESIDUAL TRATADA NAS ETAR /
LAMAS DESIDRATADAS REMETIDAS PARA VALORIZAÇÃO AGRÍCOLA

	2017	2018
Água residual drenada para as ETAR (m^3)	3.830.131	4.337.512
Lamas desidratadas remetidas para valorização agrícola (ton)	3.021	3.924

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA MANUTENÇÃO DAS REDES DE DRENAGEM

	nº 2018
Desobstrução e limpeza de coletores domésticos	1.130
Reparação de coletor doméstico	58
Reparação de caixa de visita da rede doméstica	85
Reparação/aplicação de tampa de caixa de visita da rede doméstica	414
Desobstrução de ramais domésticos	1.316
Reparação de ramal da rede doméstica	50
Instalação de ramal da rede doméstica	26
Prestação de serviço de limpeza de fossas	829
Instalação de rede pluvial	2
Desobstrução de coletores pluviais	46
Reparação de coletor pluvial	15
Reparação de caixa de visita da rede pluvial	11
Reparação/aplicação de tampa de caixa de visita da rede pluvial	95
Desobstrução de ramal pluvial	136
Reparação de ramal pluvial	12
Instalação de ramal pluvial	1
Reparação de sarjetas e sumidouros	2
Desobstrução de coletores unitários	2
Reparação de coletor unitário	14
Falsa ocorrência - rede de drenagem doméstica e unitária	875

Recolha de Resíduos

As recolhas indiferenciadas e seletivas foram realizadas por circuitos pré-estabelecidos e por zonas de serviço no caso da recolha de verdes e resíduos volumosos, inserindo os pedidos e serviços de recolha pontuais em cada zona.

O serviço de recolha de resíduos abrange todo o concelho de Sintra, sendo disponibilizados equipamentos para deposição indiferenciada e seletiva de resíduos urbanos, distribuídos por mais de 5.300 pontos de deposição instalados na via pública.

A recolha e transporte de resíduos passaram a ser realizados por meios próprios em todo o concelho a partir de dezembro de 2017. Até então, a recolha nas cidades de Queluz e Agualva-Cacém (Queluz, Monte Abraão, Massamá, Agualva, Mira Sintra, Cacém e S. Marcos), era realizada por um prestador de serviços.

Em 2018 houve um aumento da quantidade de resíduos recolhidos face a 2017 (5,4%). O quadro seguinte detalha essa evolução:

RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS

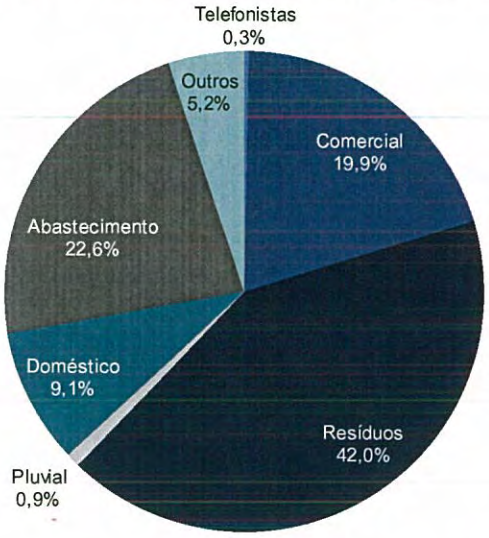
ton

	2017	2018
Embalagens de Papel e Cartão	3.710	4.599
Resíduos Volumosos	2.660	3.985
Outros resíduos urbanos e equiparados	125.993	132.127
Plásticos	2.992	3.078
Resíduos de jardins e parques, biodegradáveis	12.400	14.209
Resíduos de limpeza de ruas	3.331	1.382
Vidro	3.700	3.808
TOTAL	**154.786**	**163.188**

Atividades de Apoio

No gráfico seguinte indica-se por tipologia, a distribuição anual de chamadas telefónicas. Em 2018 foram atendidas e registadas 65.025 chamadas telefónicas. Relativamente a 2017 verifica-se um aumento de 26% no número de chamadas:

DISTRIBUIÇÃO ANUAL DE CHAMADAS TELEFÓNICAS



As atividades de apoio estão refletidas no quadro seguinte através das diversas Ordens de Serviço:

	2018
Energia e Equipamentos (Electricidade e Serralharia Mecânica)	
OS Recebidas	1.533
OS Concluídas	1.358
Gestão de Frota (Manutenção Auto)	
Reparação de viaturas	915
Gasolina (litros)	9.248
Gasóleo (litros)	967.209
Construção Civil e Espaços Verdes (Reposição de Pavimentos)	
O.S. Calçada	704
O.S. Betuminoso	595
O.S. Pedreiro	710
O.S. Outras (Pintura, etc),...	186
Calçada (m2)	2.044
Betuminoso (m2)	6.350

05

SISTEMA GESTÃO INTEGRADO QUALIDADE AMBIENTE SEGURANÇA

O compromisso com a melhoria contínua da qualidade é uma preocupação constante dos SMAS de Sintra. O foco na contribuição para um desenvolvimento sustentável e para um ambiente de trabalho seguro para os trabalhadores e partes interessadas são também um objetivo permanente.

Neste capítulo, é de destacar a transição da certificação da Qualidade (ISO 9001) e do Ambiente (ISO 14001) para os novos referenciais normativos e a manutenção da certificação de SST (OHSAS 18001:2007/NP4397:2008).

Assim, no âmbito da auditoria e certificação há a destacar:

- ✓ Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores (abastecimento de água, águas residuais e resíduos urbanos): Organização, Análise, preparação e submissão dos ficheiros no portal da ERSAR;
- ✓ Elaboração de relatório das reclamações – Trimestral e Anual;
- ✓ Acompanhamento da equipa consultora na realização da avaliação da conformidade legal em Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho;
- ✓ Realização da Auditoria Interna ao Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança;
- ✓ Realização de uma auditoria no âmbito do Sistema de Controlo Interno;
- ✓ Auditoria de 1.º acompanhamento de Qualidade e Ambiente e Auditoria de renovação de Segurança e Saúde do Trabalho, realizada pela APCER;
- ✓ Elaboração e divulgação da ata da revisão do SGIQAS;
- ✓ Acompanhamento do Programa de Gestão;
- ✓ Acompanhamento e preenchimento do Programa de Monitorização Integrado da QAS – trimestral;
- ✓ Elaboração e participação no processo da Consulta aos Trabalhadores (elaboração do questionário e nas ações de sensibilização);

06
RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E SOCIAL

Campanhas de Sensibilização

As campanhas ambientais são um instrumento importante para que os SMAS de Sintra possam influenciar o comportamento da população no sentido de uma maior responsabilidade ambiental e social. Em 2018 foram desenvolvidas diversas campanhas e atividades, destacando-se:

Eventos

- ✓ Exposição SMAS de Sintra, no âmbito da comemoração do Dia Mundial da Água, no Fórum Sintra 17 a 25 de março;
- ✓ Campanha "Beba água da Torneira", nos atendimentos dos SMAS – 22 de março – dia mundial da água;
- ✓ "Os SMAS e o Ambiente" no Safety Day (Base Aérea de Sintra) – 11 de abril;
- ✓ Green Business Week – em parceria com a CMS – 11 a 13 de abril;
- ✓ Feira dos Afetos – Parceria com a Comissão de proteção de crianças e jovens de Sintra Oriental (CPCJ) – 26 de maio;
- ✓ Comemoração do dia da Criança e do Ambiente
    - o Em parceria com a União das Freguesia de Agualva e Mira Sintra- 2 de junho;
    - o Em parceria com o Hospital Fernando Fonseca – 2 de junho;
    - o Em parceria com a União das Freguesia e Almargem, Montelavar e Pero Pinheiro – 03 de junho.
- ✓ Comemoração do Ano Europeu do Património Cultural – 7 de julho;
- ✓ "Um Dia na Praia" – julho e agosto;
- ✓ Visita de Estudo de alunos da Mentaltop Trainning - 10 de setembro;
- ✓ II Feira da Saúde de Sintra, em parceria com a CMS e o NRDC – 15 e 16 de setembro
- ✓ Semana Europeia da Mobilidade, em parceria com a CMS – 22 de setembro;
- ✓ Comemoração do dia 1 de Outubro, no âmbito da Campanha "Beba água da Torneira", nos atendimentos dos SMAS – dia nacional da água;
- ✓ ERGOAGE 2018 – parceria com a CMS – 09 de novembro;

- ✓ Distribuição de água no Centro Histórico da Vila Velha, no âmbito da Campanha "Beba água da Torneira" – 10 e 11 de novembro;
- ✓ Reino de Natal de 1 a 23 de dezembro – Parque da Liberdade em Sintra.

Atividades

- ✓ Ateliês de sensibilização nas escolas, Jardins de Infância, ATL, instituições e associações do concelho;
- ✓ Atividades de sensibilização com técnicos dos SMAS em várias escolas do concelho (DACC/DLAB /DRS);
- ✓ Apresentação sobre resíduos na ACTIS – 27 de setembro.

Campanhas

- ✓ Combate às Perdas de Água;
- ✓ Combate à Deposição Ilegal de Resíduos;
- ✓ "Beba Água da Torneira";
- ✓ Política dos 5'R;
- ✓ "Bem Separar para tudo aproveitar".

Combate às Perdas de Água

A Água Não Faturada (ANF), ou seja, a água que, apesar de ser captada, tratada, transportada, armazenada e distribuída, não chega a ser vendida aos utilizadores, constitui um dos principais indicadores para a avaliação de eficiência de uma Entidade Gestora.

Em 2018 o volume de ANF foi de 5.244.725 m³ de água e em 2017 foi de 6.359.839 m³. De referir ainda que o volume de ANF registado em 2018 corresponde a 20,8% do total de água aduzida, sendo este o registo mais baixo de sempre. Em 2017 a ANF cifrou-se em 23,4%.

A ação dos SMAS de Sintra, na deteção e atuação relativamente ao consumo fraudulento, é fator importante no combate às perdas. Neste período foram deixadas 962 convocatórias por se terem verificado situações de consumo irregular (consumos após baixa, contadores manipulados, desaparecidos, ligações diretas):

INSPEÇÃO - CONFORMIDADE

n.º

	2017	2018
Convocatórias	944	962

O volume de Água Não Faturada ainda inclui as perdas correspondentes a consumos autorizados mas não faturados, por exemplo a utilizada na manutenção da rede de drenagem ou mesmo no combate a incêndios.

O consumo de água proveniente dos pontos ecoágua de captação/consumo foi, em 2018, de 1.085 m^3. No que respeita aos consumos registados nos pontos ecoágua de água residual tratada foi contabilizado um total de 240.917 m^3.

Eficiência Energética

A microgeração fotovoltaica é uma aposta dos SMAS de Sintra desde 2009, estando atualmente instaladas seis unidades. No ano de 2018 foram produzidos 29.837 KWh de energia elétrica renovável:

MICROGERAÇÃO FOTOVOLTAICA

KWh

	2017	2018
Cavaleira	6.536	5.913
Almargem do Bispo	4.717	4.646
Pedra Furada	7.238	6.078
Vila Verde	6.664	3.712
Azóia	3.797	3.246
Massamá Norte	6.785	6.242
TOTAL	**35.737**	**29.837**

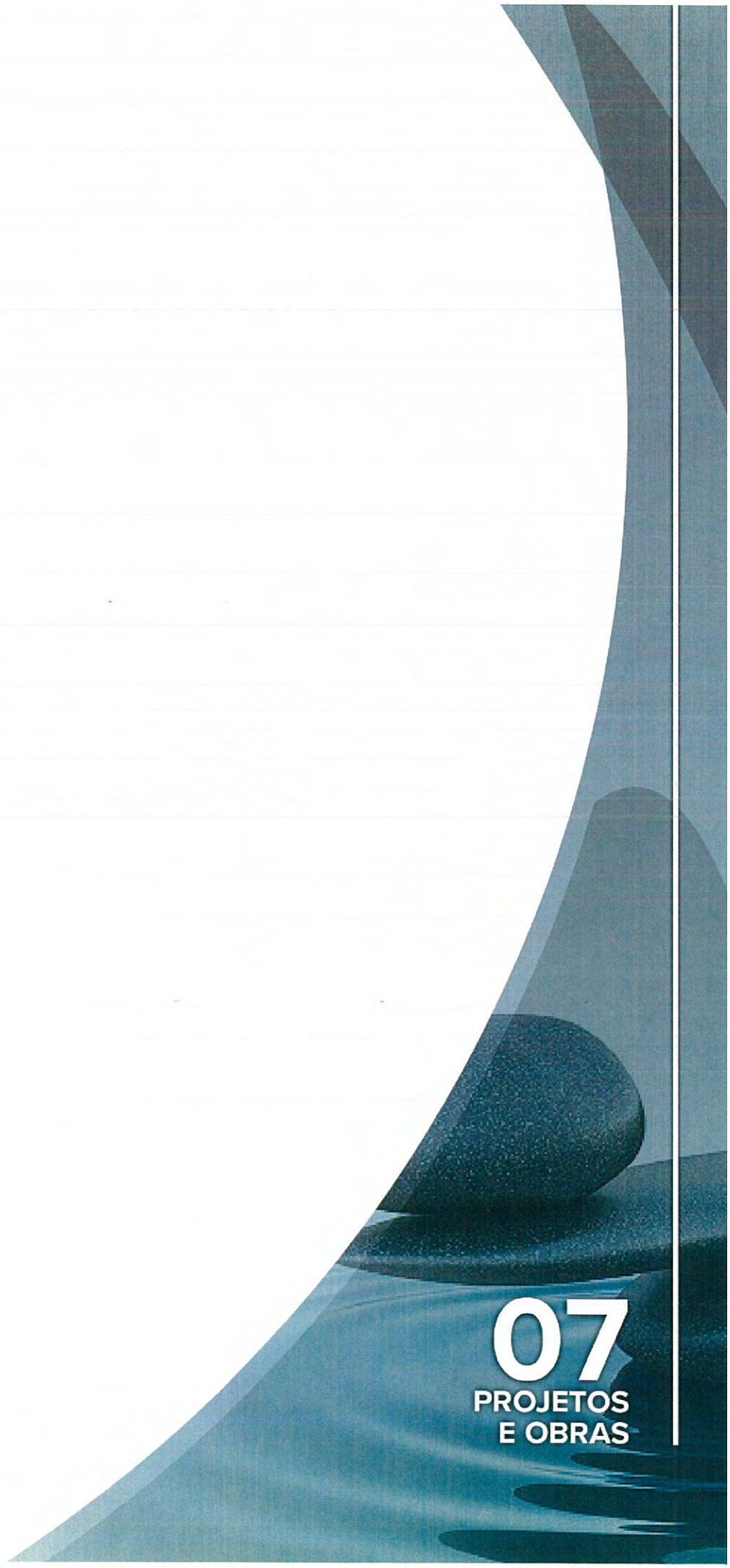
Tarifários Sociais

Os SMAS de Sintra disponibilizam no seu tarifário dos serviços de água soluções tarifárias para utentes com requisitos especiais: Tarifa Familiar, Tarifa Social e Tarifa Sintra Solidária.

TARIFÁRIOS SOCIAIS

n.º

	2017	2018
Familiar	528	471
Social	221	201
Solidária	3.130	2.683
TOTAL	**3.879**	**3.355**



07
PROJETOS E OBRAS

Visando a concretização das Grandes Opções do Plano, os SMAS de Sintra executaram no exercício de 2018 um conjunto de investimentos na manutenção, renovação e ampliação das infraestruturas que gerem. Estes investimentos visaram melhorar sustentadamente o serviço prestado aos clientes/utentes. Foram assim levados a cabo investimentos num montante aproximado de 8,718 milhões de euros.

Apresentam-se de seguida as obras/projetos mais relevantes, tendo sido também executadas outras intervenções, como reposição de pavimentos, trabalhos diversos nas redes de abastecimento de água e drenagem de águas residuais, bem como na atividade de recolha de resíduos.

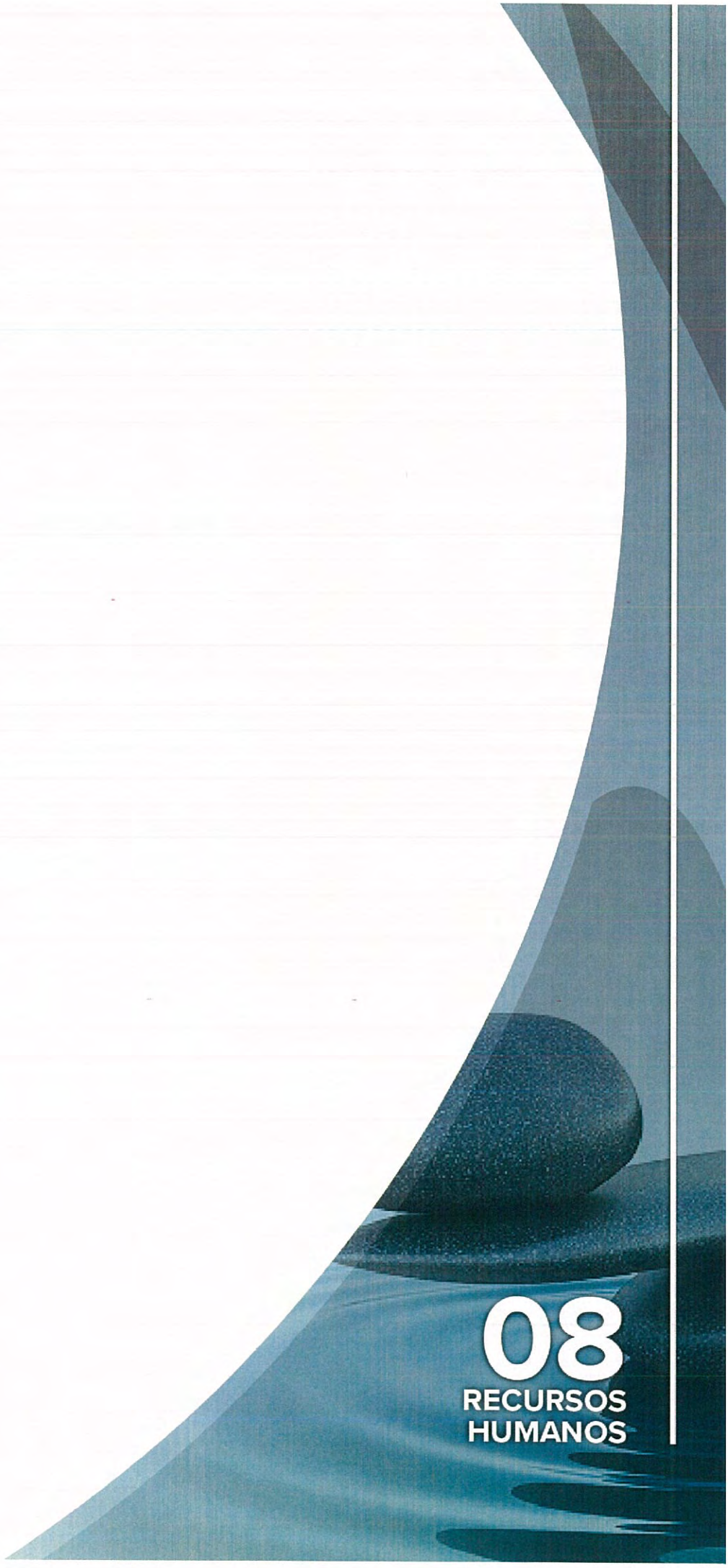
Obras Concluídas

- ✓ Construção das redes de drenagem de Águas Residuais Domésticas e Águas Residuais Pluviais de Almornos, Mancebas e Fonte da Aranha;
- ✓ Ampliação e remodelação da ETAR do Magoito;
- ✓ Construção e Remodelação de Redes de Drenagem de Águas Pluviais em Ouressa (8ª Fase);
- ✓ Remodelação da Praça Sacadura Cabral, em Rio de Mouro;
- ✓ Construção da rede de abastecimento de água a Casal dos Bernardos;
- ✓ Reabilitação das redes de águas residuais domésticas num troço da Calçada da Rinchoa, em Rio de Mouro;
- ✓ Requalificação da Calçada da Rinchoa, em Rio de Mouro;
- ✓ Construção da estação elevatória de Águas Residuais e da Rede de Águas Residuais Domésticas na rua do pôr-do-sol, no Cacém;
- ✓ Reparação de danos causados na Rua Dr. Fernandes, n.º 45, em Sacotes, e execução de caixas de visita para instalação de medidores de caudal.
- ✓ Remodelação da rede de Água na Av. da Aviação Portuguesa – Fação;
- ✓ Instalação de condutas e coletor em Cabrela e Godigana;
- ✓ Construção do reservatório de Casas Novas;

- ✓ Remodelação do coletor de Águas Residuais Domésticas, no Beco do Ferrador, em Almoçageme e Prolongamento da Rede ARD na EN 247 em Godigana;
- ✓ Remodelação de redes de abastecimento de água e drenagem de águas residuais domésticas em Godigana e Carne Assada;
- ✓ Remodelação das redes de Abastecimento de Água, Águas Residuais Domésticas e Pluviais de São Pedro de Sintra;
- ✓ Construção da conduta adutora DN 800, entre a adutora DN 1000 e a adutora DN 1200, em Rio de Sapos, Belas;
- ✓ Remodelação das redes da Av.ª Chaby Pinheiro.

Obras em Curso

- ✓ Construção das redes de Abastecimento de Água e de ARD em Aruil, Biqueirão e Alveijar;
- ✓ Reconversão e requalificação das instalações de Ranholas;
- ✓ Ampliação e remodelação da ETAR de Vila Verde;
- ✓ Remodelação da câmara de manobras e reservatório da Cavaleira;
- ✓ Remodelação de redes e construção de ramais na Rua dos Ourives, Rua da Boneca e em Azenhas do Mar (8ªfase).


08
RECURSOS
HUMANOS

A valorização dos seus trabalhadores é um dos pilares centrais da atuação dos SMAS de Sintra. Esta valorização foi feita através da análise das suas competências e consequentes ajustamentos, como são a mobilidade e a formação orientadas para as exigências de cada posto de trabalho.

Gestão de Recursos Humanos

A internalização da atividade de recolha de resíduos urbanos, e a consequente necessidade de reforço dos meios humanos, está na base do crescimento do número de trabalhadores nos últimos anos. No ano de 2018 verificou-se um acréscimo de 8 trabalhadores, o que representa um aumento de 0,9% relativamente a 31 de dezembro de 2017. Este ligeiro aumento já denota alguma estabilização neste capítulo, uma vez que se trata do menor aumento dos últimos cinco anos:

MEIOS HUMANOS

n.º

	2017	2018
Trabalhadores	899	907

No quadro seguinte pode verificar-se a caracterização dos trabalhadores dos SMAS de Sintra segundo o tipo de vínculo:

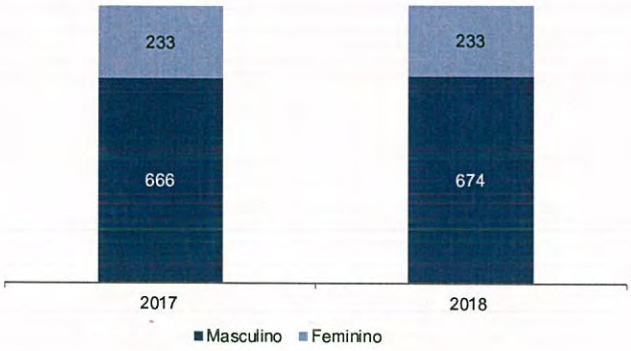
MEIOS HUMANOS POR TIPO DE VÍNCULO

n.º

	2017	2018
Comissão Serviço - Dirigentes	23	25
Contrato Tempo Indeterminado	872	879
Mobilidade	4	3
TOTAL	**899**	**907**

O peso dos trabalhadores do sexo masculino continua a ser superior, tendo sofrido um aumento no total de trabalhadores face ao ano anterior:

MEIOS HUMANOS POR GÉNERO



No que diz respeito à distribuição etária, o grupo "50-54" é o que tem maior relevância, como se pode ver no quadro seguinte:

MEIOS HUMANOS POR GRUPO ETÁRIO

n.º

	2017	2018
18-24	15	15
25-29	32	37
30-34	43	37
35-39	94	86
40-44	140	139
45-49	149	142
50-54	170	165
55-59	154	163
60-64	81	96
65-69	21	27
TOTAL	**899**	**907**

Do quadro anterior ressalta que a taxa de envelhecimento, que tem como referência o somatório dos trabalhadores com idade igual ou superior a 55 anos sobre o total de trabalhadores, situou-se em 2018 nos 32%. Esta taxa tinha atingido em 2017 os 28%.

Com vista ao recrutamento de novos trabalhadores para preenchimento de vários postos de trabalho foram abertos sete procedimentos concursais.

Formação

Os SMAS elaboram anualmente um plano de formação interno, que tem como objetivo criar as condições de aprendizagem e de aquisição de competências que, em conjunto com outros fatores, pode motivar, estimular e desenvolver boas práticas na organização.

O quadro seguinte mostra a evolução do investimento em formação nos últimos anos:

FORMAÇÃO/INVESTIMENTO

euros

	2017	2018
Formação Interna	59.258	31.380
Formação Externa	7.231	10.657
TOTAL	**66.489**	**42.037**

Em seguida apresentam-se os números relativos a ações de formação interna e externa, no que diz respeito ao número de ações levadas a cabo, participantes nessas ações de formação, bem como as horas de formação ministradas:

AÇÕES DE FORMAÇÃO

n.º

	2017	2018
Interna	99	84
Externa	48	53
Estrangeiro	0	1
TOTAL	**147**	**138**

PARTICIPANTES NAS AÇÕES DE FORMAÇÃO

n.º

	2017	2018
Interna	920	785
Externa	127	141
Estrangeiro	0	1
TOTAL	**1.047**	**927**

HORAS DE FORMAÇÃO

horas

	2017	2018
Interna	8.951	7.863
Externa	971	1.347
Estrangeiro	0	14
TOTAL	**9.922**	**9.224**

Segurança e Saúde no Trabalho

A valorização do local de trabalho, tornando-o num espaço onde os trabalhadores sintam que existe uma preocupação em proporcionar bem-estar, segurança e saúde, é um propósito do trabalho desenvolvido pelos SMAS de Sintra.

Saúde Ocupacional

Os quadros e gráficos seguintes revelam alguns dados sobre a medicina no trabalho nos SMAS de Sintra:

CONSULTAS - MEDICINA DO TRABALHO E ENFERMAGEM

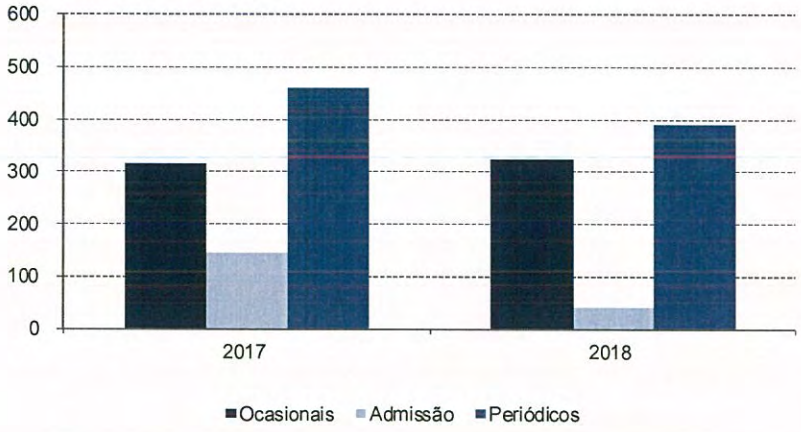
n.º

	2017	2018
Medicina	923	757
Enfermagem	584	398

TIPO DE EXAMES (MEDICINA)

n.º

	2017	2018
Ocasionais	315	326
Admissão	146	41
Periódicos	462	390



EXAMES AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO

n.º

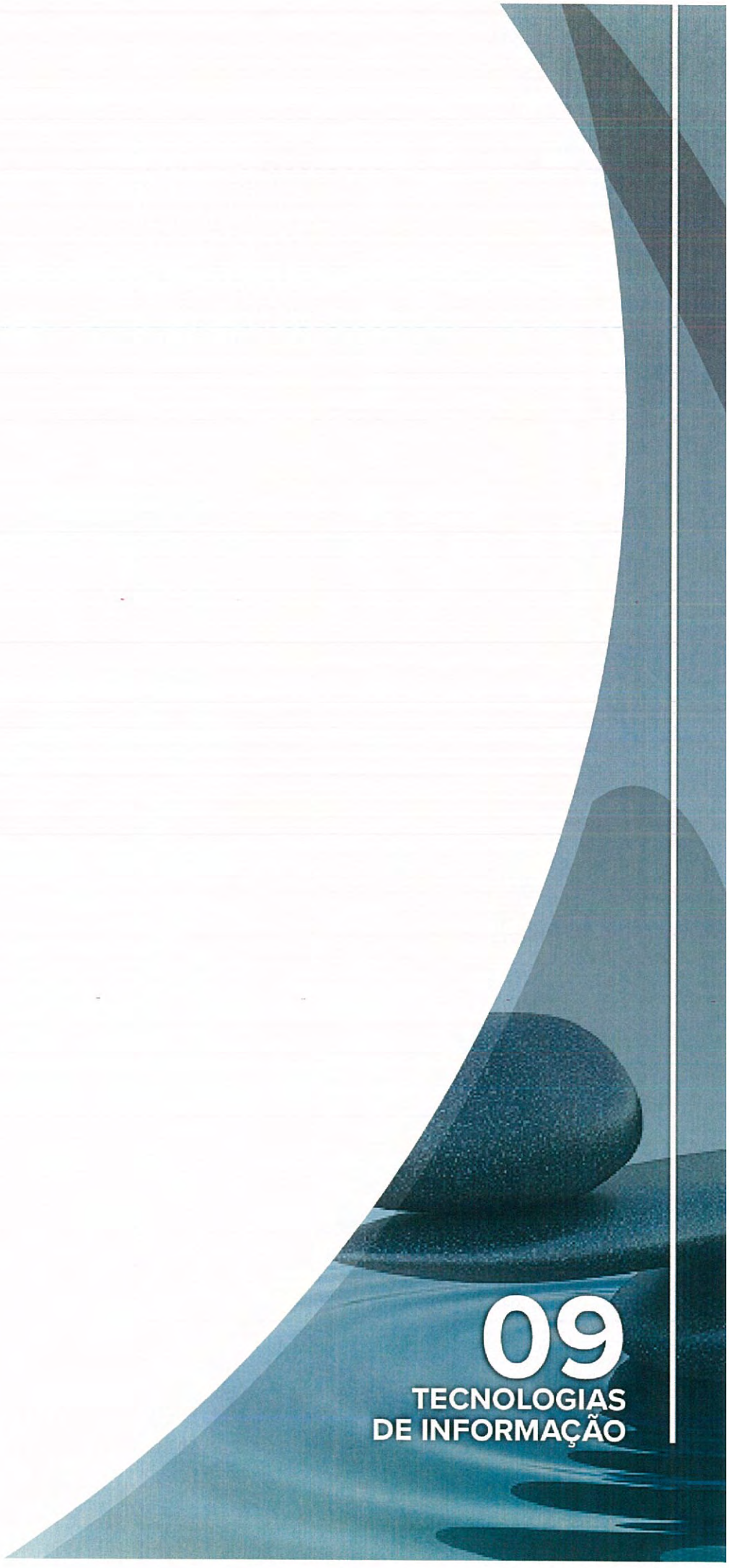
	2017	2018
Análises	698	625
RX	133	59

Ação Social

A área da Ação Social desenvolve atividades que visam prestar apoio aos trabalhadores dos SMAS de Sintra, nomeadamente no que concerne ao apoio na integração dos trabalhadores no meio laboral e em situações específicas, direta ou indiretamente relacionadas com o exercício de funções.

Neste âmbito, foi também dada continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito da biblioteca interna para os trabalhadores dos SMAS de Sintra.

Por fim, mas não menos importante, em parceria com o Instituto Português de Sangue, voltaram a realizar-se colheitas de sangue, com a participação de 118 trabalhadores.



09
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

A procura de melhores soluções para uma gestão sempre mais eficiente e eficaz é uma constante nos SMAS de Sintra. Nesse sentido, têm sido adotadas as soluções informáticas que apresentem mais-valias significativas.

O desafio é conseguir satisfazer as necessidades de acesso à informação, sem criar uma infraestrutura demasiado complexa, mas que torne a sua implementação e administração adequadas à realidade específica de cada área de intervenção. A fiabilidade dos sistemas é também um aspeto fundamental.

Assim, em 2018, para além de ter sido feita a assistência técnica na ótica do utilizador, a administração, manutenção e atualização dos sistemas de informação implementados e das respetivas bases de dados, bem como das infra-estruturas interna/externa das redes de comunicações, foram desenvolvidas outras atividades ao nível das tecnologias de informação, que se apresentam em seguida.

Atualização/Substituição de Redes/Sistemas e Aplicações

- ✓ Efetuadas as mudanças dos postos de trabalho no COLP – Edifício existente (DEC, DAL e DRH) incluindo a configuração da rede informática e comunicações de voz;
- ✓ Projeto "DRS/OS com GPS (componente embarcada)" - efetuada atualização de cadastro e respetiva configuração para visualização do mesmo na componente embarcada da viatura, dando-se também continuidade à realização de testes de funcionalidade através do acompanhamento da realização de alguns circuitos;
- ✓ Importação dos dados tracker – G/COM (rotas) de modo a recolher dados para a otimização de circuitos de recolha de resíduos urbanos – área Meios Próprios;
- ✓ Compatibilização do sistema de gestão documental SAP/ECM by OpenText;

- ✓ Upgrade do Sistema de Gestão Documental para a versão 16.2 com acompanhamento das tarefas de validação das funcionalidades, correção de anomalias e implementação de melhorias no âmbito do projeto de upgrade, nomeadamente nos seguintes módulos:
  - GID – Gestão documental; GAA – Gestão de Atas;
  - GIP – Gestão de Projetos; GARQ – Gestão de Clientes;
- ✓ SAP – Upgrade Solution Manager, com acompanhamento e suporte aos trabalhos de upgrade;
- ✓ VIM – Acompanhamento dos trabalhos de correção e melhoramentos na digitalização de faturas;
- ✓ SAP SNC/AP – Acompanhamento e suporte aos trabalhos de upgrade;
- ✓ Ampliação da plataforma de segurança perimétrica Sophos – componentes anti-virus para postos de trabalhos e servidores;
- ✓ Alargamento do nº de unidades com Sistema de Videovigilância ativa nos SMAS de Sintra: Projeto Água Segura – Waternet Security - fase IX / R65 (reservatório de Negrais) e IOP (edifício + antigo);

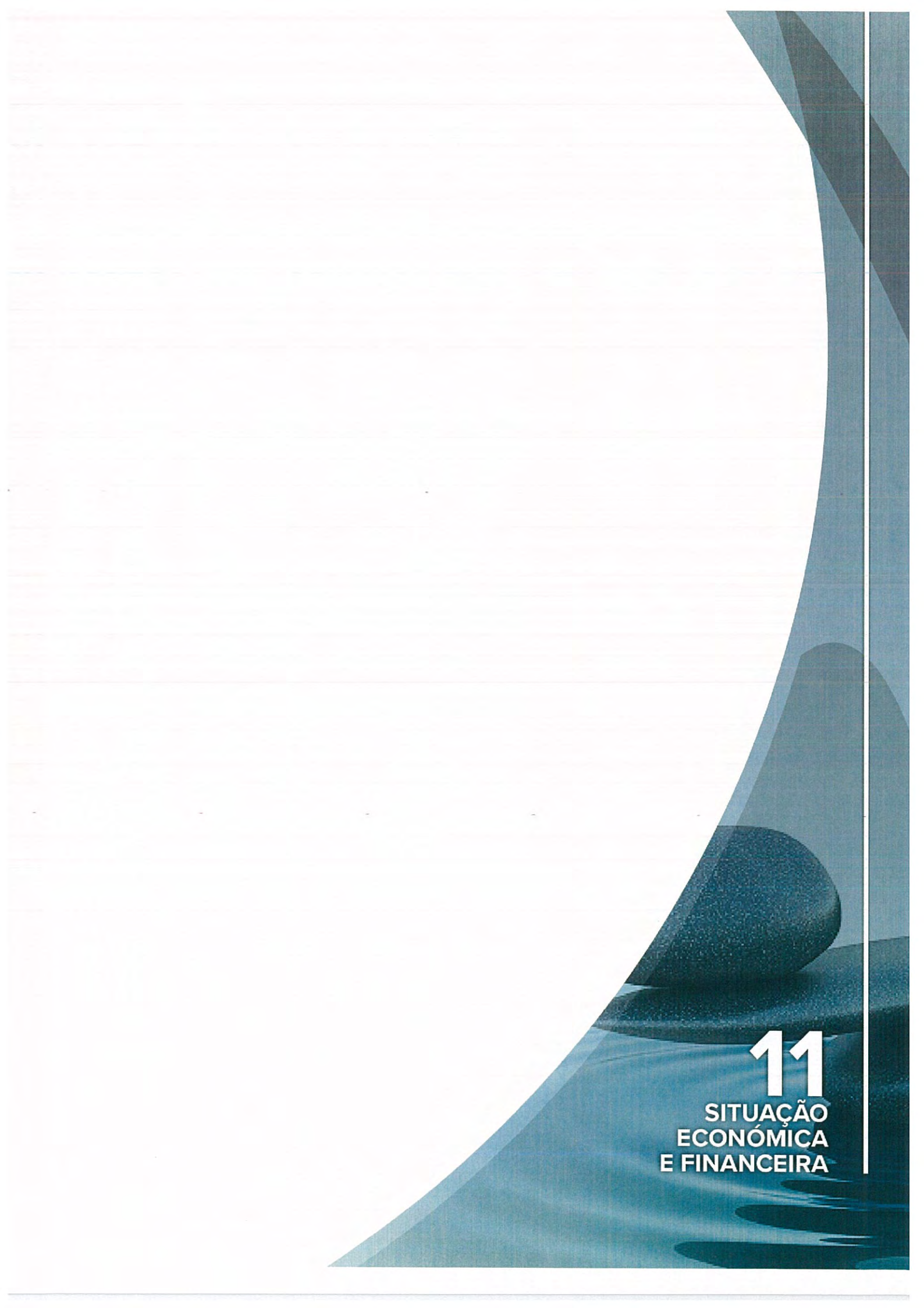
10
COMUNICAÇÃO E IMAGEM

Os SMAS de Sintra continuaram em 2018 a apostar na comunicação institucional através dos meios de comunicação disponíveis: site e redes sociais Facebook e Twitter para o público externo e intranet para os trabalhadores dos SMAS de Sintra.

Foram desenvolvidas diversas ações quanto à comunicação/imagem:

- ✓ Reforço dos meios digitais de comunicação - através da página oficial dos SMAS e da intranet - a da presença ativa nas redes sociais (ajudando a divulgar a comunicação institucional do site);
- ✓ Consolidação dos conteúdos informativos, com enfoque nas obras de beneficiação e construção de redes, sem deixar os suportes mais tradicionais em formato papel;
- ✓ Aposta na relação direta com os munícipes através de eventos comemorativos, bem como de iniciativas abertas à população;
- ✓ Reforço da sensibilização ambiental, com destaque para a deposição seletiva e a deposição ilegal de resíduos.

Realizaram-se 80 avisos à população, decorrentes das 56 interrupções de abastecimento de água, 14 lavagens de reservatórios e 10 condicionamentos de trânsito. Foram ainda publicadas 25 notícias no *site*, dirigidas ao público externo. Já na intranet publicaram-se 26 notícias e 5 reportagens.



11
SITUAÇÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA

Envolvente Económica

Com um crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de 2,1% e uma redução da taxa de desemprego média anual para 7%, 2018 foi um ano em que a economia portuguesa mostrou continuar num processo de recuperação.

No que se refere ao PIB, o destaque do INE de 14 de fevereiro diz o seguinte: "*Em 2018, o PIB aumentou 2,1% em volume, menos 0,7 pontos percentuais que o observado no ano anterior. Esta evolução resultou do contributo mais negativo da procura externa líquida, verificando-se uma desaceleração das Exportações de Bens e Serviços mais acentuada que a das Importações de Bens e Serviços, e do contributo positivo menos intenso da procura interna, refletindo o crescimento menos acentuado do Investimento.*"

No que diz respeito à taxa de desemprego, o destaque do INE de 6 de fevereiro refere o seguinte: "*A taxa de desemprego foi 7,0%, tendo diminuído 1,9 p.p. relativamente a 2017. A população desempregada, 365,9 mil pessoas, diminuiu 20,9% (96,9 mil) em relação ao ano anterior, enquanto a população empregada, 4 866,7 mil pessoas, aumentou 2,3% (110,1 mil). [...] A taxa de subutilização do trabalho foi 13,7%, 2,8 p.p. abaixo da do ano transato, correspondendo ao valor mais baixo da série iniciada em 2011*".

Quanto à inflação, o destaque do INE de 11 de janeiro revela o seguinte: "*Em 2018, o Índice de Preços no Consumidor (IPC) registou uma taxa de variação média de 1,0% (1,4% no ano anterior). Excluindo do IPC a energia e os bens alimentares não transformados, a taxa de variação média situou-se em 0,7% em 2018 (1,1% no ano anterior)*".

INDICADORES MACROECONÓMICOS

%

	2017	2018
Taxa de crescimento real do PIB	2,8	2,1
Taxa de desemprego média	8,9	7,0
Taxa de inflação média	1,4	1,0

Enquadramento

A situação económica, financeira e patrimonial dos SMAS de Sintra manteve-se sólida em 2018, apresentando indicadores com níveis adequados.

Neste ano, foi mantido o esforço de redução de custos. Apesar disso, diversas variáveis exógenas provocaram impacto negativo nas atividades dos SMAS, designadamente os aumentos dos preços de aquisição de água e do saneamento de águas residuais decorrentes da aplicação do Decreto-Lei n.º94/2015, de 29 de maio, bem como a reposição parcial dos cortes salariais efetuados em anos anteriores.

Situação Económica

Os SMAS de Sintra registaram em 2018 um resultado líquido positivo de 829,924 mil euros.

Os proveitos operacionais registaram um decréscimo de 1% face ao ano anterior, situando-se nos 65,289 milhões de euros.

Os custos operacionais sofreram uma redução de 234 mil euros, ou seja, um decréscimo de 0,4% face ao ano anterior.

Consequentemente, registou-se um agravamento do resultado operacional em 421 mil euros.

CUSTOS/PROVEITOS OPERACIONAIS E RESULTADO OPERACIONAL

(milhares de euros)

O quadro apresentado a seguir contém as contas de exploração dos SMAS de Sintra de 2018 e 2017 e as respetivas variações das principais componentes que informam aquelas contas.

O Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas (CMVMC) teve um decréscimo de 572 mil euros (-3,7%). De notar que o custo total da água adquirida à EPAL teve uma redução de 3,3% (-476,8 mil euros), decorrente da redução do volume de água adquirido.

Os custos com os fornecimentos e serviços externos (FSE) registaram uma redução de 5%. Este decréscimo foi conseguido, mesmo com o aumento dos custos com a Águas do Tejo Atlântico. A implementação de metodologias de controlo de descargas indevidas, que têm sido operadas pelos SMAS de Sintra, permitiu esta redução.

Os custos com o pessoal registaram um aumento de 7,7%. Este aumento fica a dever-se à reposição parcial dos cortes salariais registados em anos anteriores e também à necessidade de reforçar a força laboral para fazer face ao alargamento da atividade dos SMAS de Sintra.

CONTA DE EXPLORAÇÃO

milhares de euros

	2018	2017	Variação Valor	Variação %
1. Vendas e prestação serviços	63.391	64.062	-670	-1,0%
2. Outros proveitos operacionais	1.897	1.882	16	0,8%
3. Proveitos Operacionais (1+2)	65.289	65.943	-655	-1,0%
4. Custo das Mercad. Vendidas e Mat. Cons.	14.950	15.522	-572	-3,7%
5. Fornec. Serv. Externos	23.704	24.962	-1.258	-5,0%
6. Outros custos oper.	1.179	1.002	177	17,7%
7. Amortizações	7.536	7.679	-142	-1,9%
8. Custos com pessoal	17.971	16.679	1.292	7,7%
9. Transf. e sub. conc.	0	0	0	
10. Provisões	643	373	270	72,5%
11. Custos operacionais (4+5+6+7+8+9+10)	65.984	66.218	-234	-0,4%
12. Resultado operacional (3-11)	-696	-275	-421	-153,3%
13. Resultado financeiro	198	256	-58	-22,7%
14. Resultado extraordinário	1.328	1.404	-76	-5,4%
15. Resultado líquido	830	1.385	-555	-40,1%

Constata-se, ao analisar a conta de exploração, que o Resultado Operacional dos SMAS de Sintra em 2018 foi negativo em -696 mil euros, que compara com os -275 mil euros de 2017.

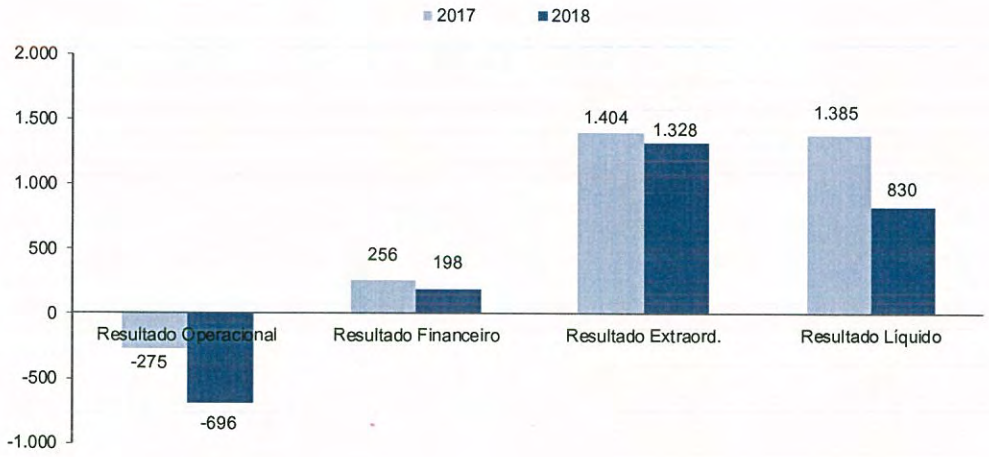
O Resultado Financeiro, que decorre da diferença entre os proveitos de juros bancários, juros de mora e descontos de pronto pagamento e os custos com despesas bancárias, registou em 2018 um valor de 198 mil euros, contra 256 mil euros em 2017.

Quanto ao Resultado Extraordinário, que traduz a diferença entre os proveitos decorrentes de indemnizações por sinistros provocados por terceiros, redução de provisões, amortização dos subsídios ao investimento e os custos com faturas relativas a anos anteriores, bem como custos com indemnizações pagas a terceiros, registou um decréscimo de 5,4% (76 mil euros).

Por fim, o Resultado Líquido do Exercício foi positivo em 829,924 mil euros.

CONTA DE EXPLORAÇÃO – RESULTADOS

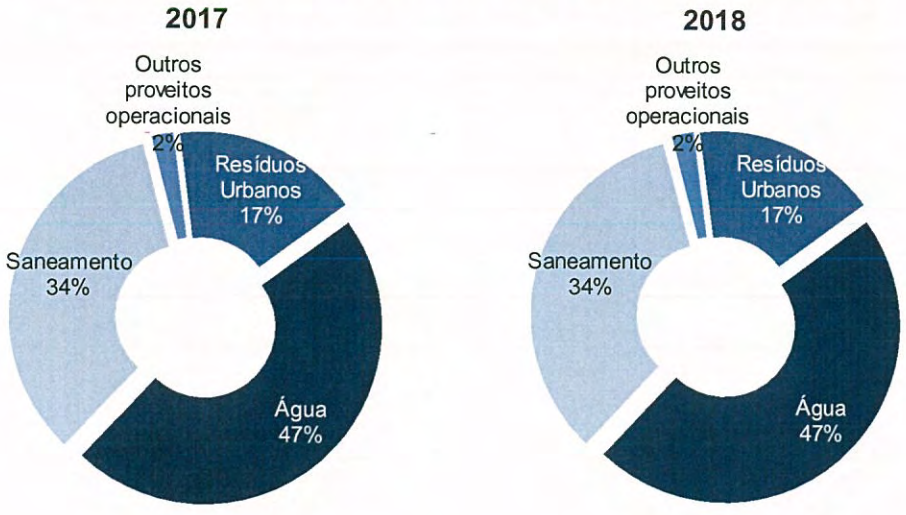
(milhares de euros)



Evolução dos Proveitos Operacionais

Os proveitos operacionais, no que diz respeito à sua estrutura, mantiveram-se sem alterações significativas. Apresenta-se de seguida a comparação da estrutura dos principais proveitos dos SMAS de Sintra nos anos de 2017 e 2018:

EVOLUÇÃO DA ESTRUTURA DE PROVEITOS OPERACIONAIS

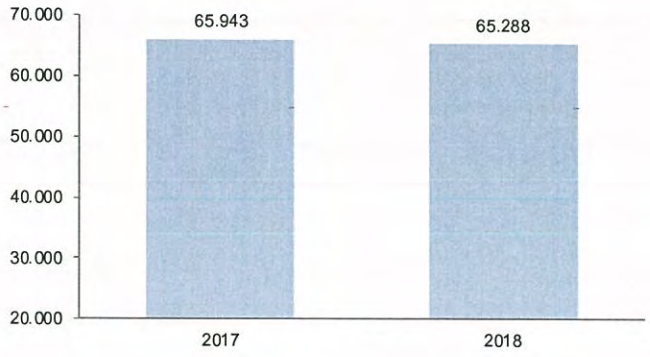


EVOLUÇÃO DOS PROVEITOS OPERACIONAIS

milhares de euros

		2018	2017	Variação Valor	Variação %
I – Água					
Tarifa Variável		19.604	20.456	-852	-4,2
Desconto Fat. Eletrónica		-109	-88	-21	23,9
Tarifa Fixa		9.869	9.764	105	1,1
	Sub-total	**29.364**	**30.132**	**-768**	**-2,5**
Prestação de serviços		939	637	302	47,4
	TOTAL I	**30.303**	**30.769**	**-466**	**-1,5**
II – Saneamento					
Tarifa Variável		13.463	13.762	-300	-2,2
Tarifa Fixa		7.424	7.362	61	0,8
Industrial - Tarifa Variável		716	756	-41	-5,4
	Sub-total	**21.602**	**21.881**	**-279**	**-1,3**
Prestação de serviços		157	149	8	5,2
	TOTAL II	**21.759**	**22.030**	**-271**	**-1,2**
III – Resíduos					
Tarifa Variável		7.127	7.211	-84	-1,2
Tarifa Fixa		3.446	3.296	151	4,6
	Sub-total	**10.573**	**10.506**	**67**	**0,6**
Prestação de serviços		756	756	0	0,0
	TOTAL III	**11.330**	**11.262**	**67**	**0,6**
IV – Outros proveitos operacionais		1.897	1.882	16	0,8
V – TOTAL DOS PROVEITOS OPERACIONAIS		**65.288**	**65.943**	**-655**	**-1,0**

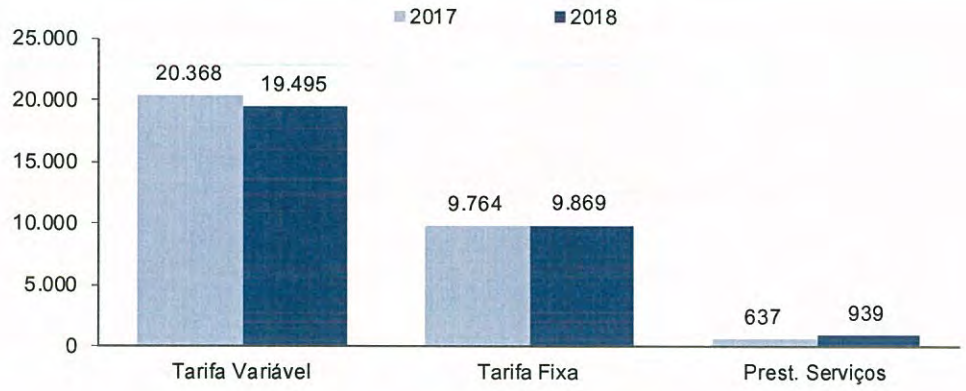
EVOLUÇÃO DOS PROVEITOS OPERACIONAIS TOTAIS



A tendência dos proveitos operacionais é revelada pelo gráfico e quadro anteriores. Apresenta-se de seguida uma análise aos principais contributos para essa evolução.

EVOLUÇÃO DOS PROVEITOS OPERACIONAIS – ÁGUA

(milhares de euros)



Os proveitos com a tarifa variável da água sofreram um decréscimo de 4,3%, motivado pela redução do volume de água vendido, denotando alguma irregularidade na evolução do consumo nos últimos anos.

Observou-se, nos proveitos da tarifa fixa da água, um aumento de cerca de 1,1% (105 mil euros) relativamente ao ano anterior, tendo-se registado no período em análise um valor de 9,869 milhões de euros.

Quanto às prestações de serviços, atingiram os 939 mil euros em 2018, que comparam com os 637 mil euros de 2017. O fator que pesou mais nesta evolução foi o crescimento de 50% dos proveitos com a tarifa de restabelecimento.

Como é visível no quadro seguinte, os consumos de água por parte dos clientes dos SMAS de Sintra decresceram tanto no setor Doméstico como no setor Não Doméstico, com destaque para este último, com um decréscimo de 10%:

EVOLUÇÃO DOS CONSUMOS DE ÁGUA

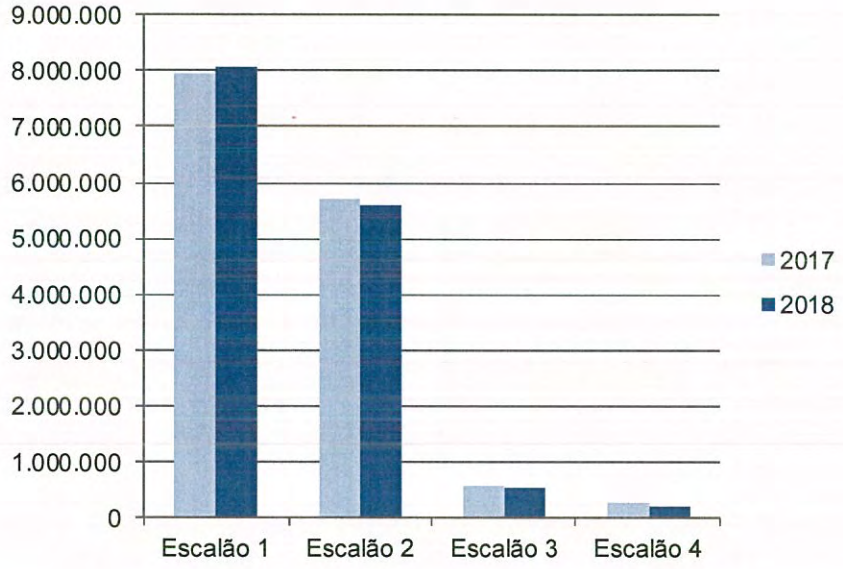
Setores Doméstico e Não Doméstico	2018	2017	2016	Var. 2018/2017	
	M3	M3	M3	M3	%
Doméstico	14.829.247	15.010.484	14.577.231	-181.237	-1,2%
Não Doméstico	5.172.959	5.747.434	5.154.977	-574.475	-10,0%
TOTAL Setores Dom. e Não Dom.	**20.002.206**	**20.757.918**	**19.732.208**	**-755.712**	**-3,6%**

De destacar, no setor Doméstico, que em 2018 se verificou um decréscimo da venda de água nos três últimos escalões da tarifa doméstica. O gráfico seguinte mostra essa evolução. O setor Doméstico representou 74% do total de água vendida em 2018:

VARIAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA POR ESCALÃO

- tarifa doméstica –

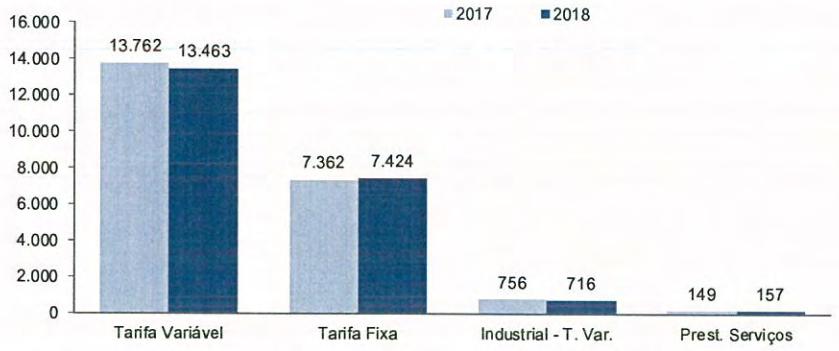
(euros)



No final de 2018 o n.º de clientes era de 187.297, o que representa um aumento de 0,85% relativamente aos clientes existentes no final do ano anterior.

EVOLUÇÃO DOS PROVEITOS OPERACIONAIS – SANEAMENTO

(milhares de euros)



Em 2018 os proveitos dos SMAS de Sintra com a tarifa variável do saneamento registaram uma redução de 2,2% relativamente ao ano anterior, tendo atingido os 13,463 milhões de euros.

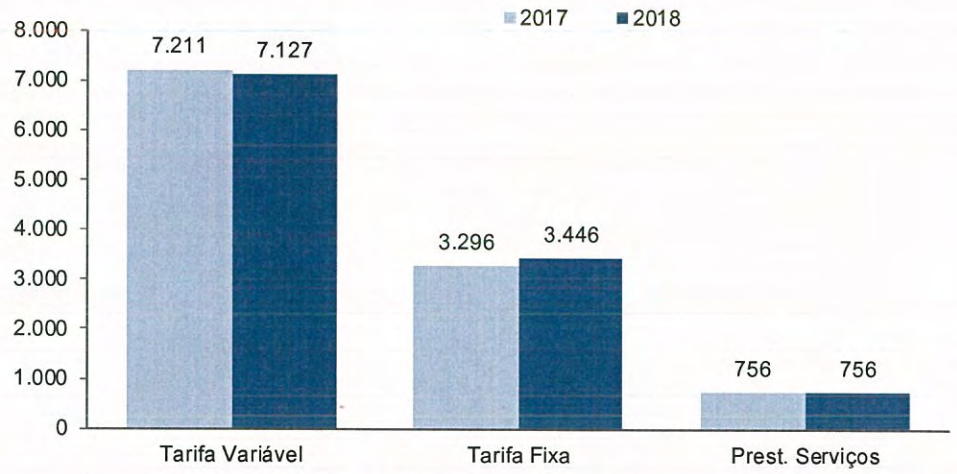
Quanto à tarifa fixa de saneamento, registou-se um crescimento de 0,8% face ao ano anterior, cifrando-se os proveitos desta tarifa em 7,424 milhões de euros no ano de 2018.

A tarifa variável de saneamento industrial registou uma redução de 5,4%. Esta tarifa atingiu os 716 mil euros em 2018.

Comparativamente com o ano anterior, as prestações de serviços da atividade de Saneamento foram aumentadas em 5,2%, atingindo os 157 mil euros.

EVOLUÇÃO DOS PROVEITOS OPERACIONAIS – RESÍDUOS

(milhares de euros)



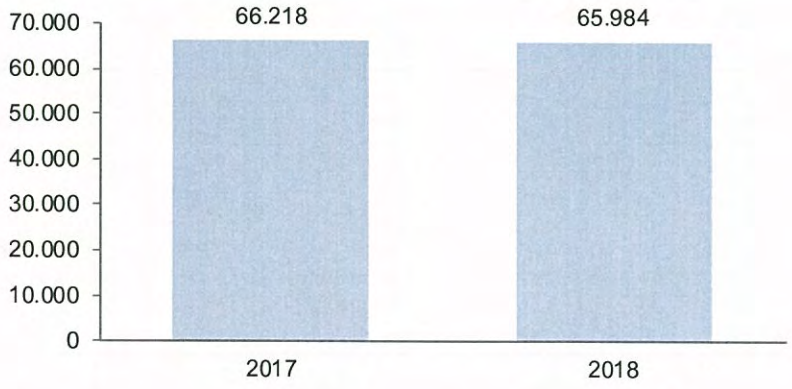
Tal como denota o gráfico anterior, registou-se um crescimento dos proveitos na atividade de Resíduos Urbanos em 0,6%. De referir que os proveitos com a tarifa variável tiveram um decréscimo de 1,2% e que a tarifa fixa cresceu 4,6%.

Evolução dos Custos Operacionais

No ano em análise, os custos operacionais dos SMAS de Sintra registaram uma redução de 0,4%, cifrando-se em 65,984 milhões de euros:

EVOLUÇÃO DOS CUSTOS OPERACIONAIS

(milhares de euros)



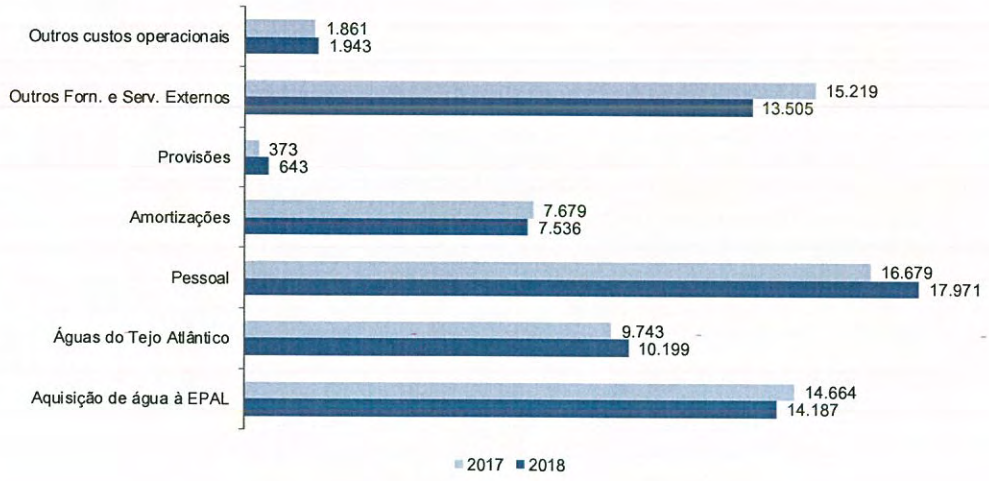
No quadro e gráfico seguintes apresentam-se as variações das principais rubricas que compõem os custos operacionais:

EVOLUÇÃO DOS CUSTOS OPERACIONAIS – POR RUBRICA

(milhares de euros)

milhares de euros

	2018	2017
Aquisição de água à EPAL	14.187	14.664
Águas do Tejo Atlântico	10.199	9.743
Pessoal	17.971	16.679
Amortizações	7.536	7.679
Provisões	643	373
Outros Forn. e Serv. Externos	13.505	15.219
Outros custos operacionais	1.943	1.861
TOTAL	**65.984**	**66.218**



Destacam-se os seguintes aspetos no que diz respeito aos custos operacionais:

- ✓ Os custos com a aquisição de água à EPAL sofreram em 2018 um decréscimo de 3,3% face ao ano anterior, traduzindo-se numa redução de 476,8 mil euros. O preço de aquisição de água à EPAL teve um incremento de 4%, resultado da aplicação do tarifário estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de Maio;

- ✓ Os custos com o saneamento de águas residuais conduzidas para a Águas do Tejo Atlântico registaram um aumento de cerca de 455,7 mil euros (4,7%), quando comparados com os custos registados em 2017. Esta rubrica de custos não é controlável pelos SMAS e tem vindo a crescer nos últimos anos.

- ✓ Quanto aos restantes FSE's, o esforço de redução e racionalização destes custos nos últimos anos tem sido uma realidade.

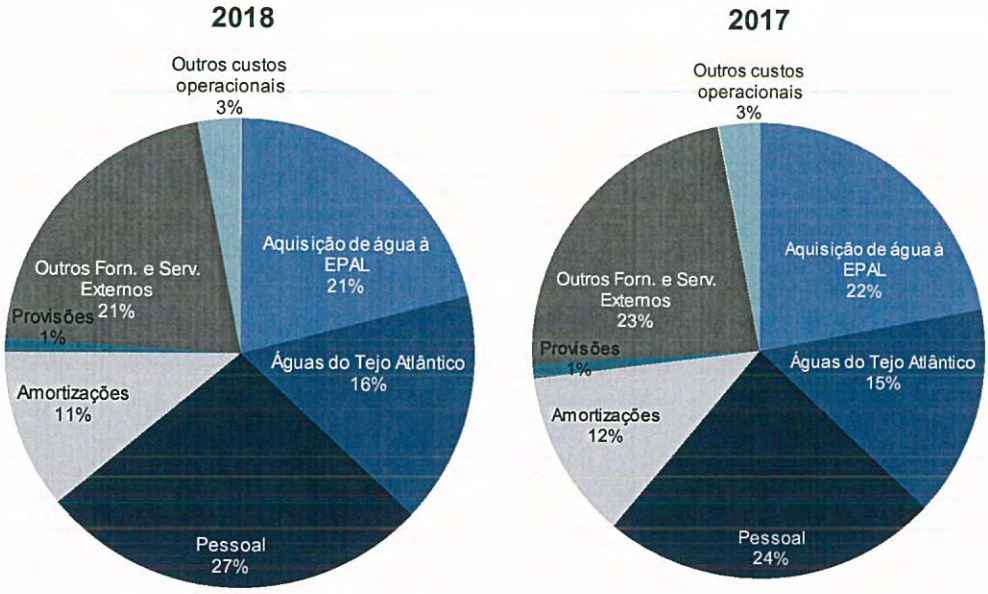
Estrutura dos Custos Operacionais

Se, na evolução dos Fornecimentos e Serviços Extemos de 2017 para 2018, expurgarmos os custos com a Águas do Tejo Atlântico, verifica-se que nesses restantes FSE houve uma redução de 1,714 milhões de euros, ou seja, -11,3%.

Essa evolução é resultado do esforço de redução e racionalização destes custos em 2018, tal como vem acontecendo nos últimos anos.

Nos gráficos seguintes pode comparar-se a estrutura dos custos operacionais entre 2017 e 2018:

ESTRUTURA DOS CUSTOS OPERACIONAIS



Resultados Financeiros

No ano de 2018, os resultados financeiros diminuíram em cerca de 58 mil euros (22,7%) em relação ao ano anterior, tendo atingido um resultado positivo de 198 mil euros.

Resultados Extraordinários

Os resultados extraordinários dos SMAS de Sintra no ano de 2018 foram positivos em 1,328 milhões de euros, tendo registado uma diminuição de 5,4% face ao período homólogo do ano anterior.

Esta rubrica inclui a contabilização do custo proveniente do acordo de revogação do procedimento de "Aquisição de serviços de execução do projeto de solução comercial para águas, saneamento e resíduos", cujo valor total ascende a 287,234 mil euros.

Por fim, o Resultado Líquido do Exercício foi positivo em 829,924 mil euros.

Indicadores Económicos

O quadro mostra que os indicadores económicos tiveram um comportamento positivo em 2018.

INDICADORES ECONÓMICOS

milhares de euros

	2018	2017
EBITDA (Resultado Operacional excluindo Amortizações e Provisões)	7.483	7.777
Meios Libertos Brutos (Resultado Líquido + Amortizações + Provisões)	9.009	9.437
Rentabilidade dos Fundos Próprios (Resultado Líquido / Fundos Próprios)	0,97%	1,62%
Rentabilidade do Ativo (Resultado Líquido / Ativo Líquido)	0,79%	1,31%
Rentabilidade das Vendas (Resultado Líquido / Vendas e Prest. de Serviços)	1,31%	2,16%
VAB* (Meios Libertos Brutos + Custos c/ Pessoal + Custos Financeiros)	26.991	26.125
VAB / Trabalhador (VAB / Nº Trabalhadores)	29,8	29,1

*Valor Acrescentado Bruto.

De referir que teve influência no resultado líquido do exercício o facto de não ter sido concretizada a implementação do projeto de solução comercial para águas, saneamento e resíduos (ISU), que gerou um custo de cerca de 287,234 mil euros, conforme já referido anteriormente.

Situação Financeira e Patrimonial

Os SMAS de Sintra mantiveram em 2018 uma adequada solidez e uma equilibrada composição de capitais:

BALANÇOS COMPARADOS

milhares de euros

	2018	2017	Variação Valor	Variação %
ATIVO				
Imobilizado bruto	233.554	225.172	8.382	3,7
Amortizações	-152.490	-145.541	-6.949	4,8
Existências	1.468	1.439	29	2,0
Dívidas de terceiros M.L.P.	0	0	0	-
Dívidas de terceiros C.P.	21.340	22.179	-839	-3,8
Provisões	-13.921	-14.098	177	-1,3
Dep. em Inst. Fin. e Caixa	12.290	13.018	-728	-5,6
Acréscimos e dif.	3.039	3.562	-522	-14,7
TOTAL ATIVO	105.281	105.731	-450	-0,4
FUNDOS PRÓPRIOS	85.146	85.662	-516	-0,6
PASSIVO				
Provisões para riscos e encargos	1.977	1.796	181	10,1
Dívidas a terc. M.L.P.	0	0	0	
Dívidas a terc. C.P.	2.521	2.553	-32	-1,2
Acrescimo de Custos	3.320	3.355	-35	-1,1
Proveitos Diferidos	12.317	12.365	-48	-0,4
TOTAL PASSIVO	20.134	20.069	66	0,3

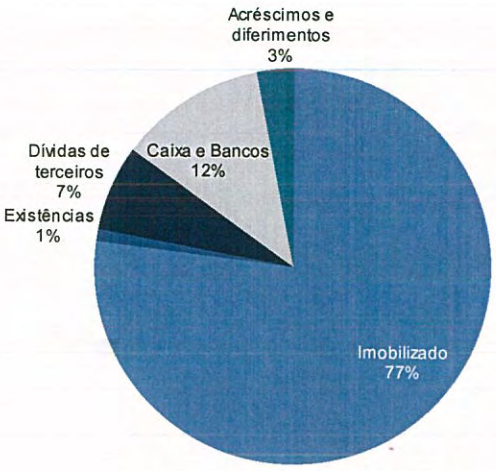
O quadro anterior apresenta as principais variações patrimoniais e financeiras ocorridas no exercício de 2018, das quais se destacam:

- ✓ O aumento do imobilizado bruto em 8,382 milhões de euros em 2018 reflete os investimentos levados a cabo;
- ✓ Em 2018 registou-se uma diminuição da dívida dos clientes dos SMAS de Sintra em 839 mil euros;
- ✓ Os Fundos Próprios registavam, em 31.12.2018, um valor de 85,146 milhões de euros. Quanto aos movimentos ocorridos na classe 5 (Fundo patrimonial), estão espelhados nas Notas ao Balanço e à Demonstração de Resultados;
- ✓ O Passivo dos SMAS de Sintra registou um aumento de 0,3% (66 mil euros). De referir que as dívidas a terceiros apenas são de curto prazo.

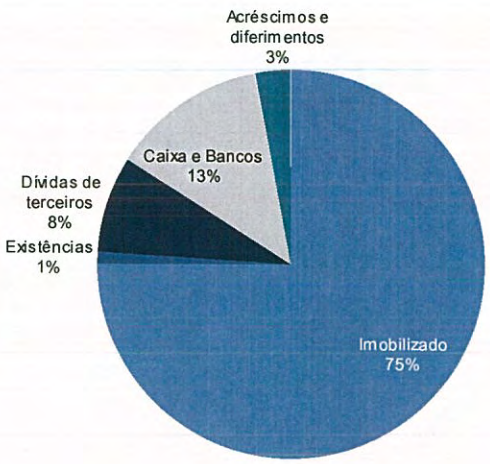
Em seguida apresenta-se a evolução da estrutura do Ativo e do Passivo:

ESTRUTURA DO ATIVO

2018

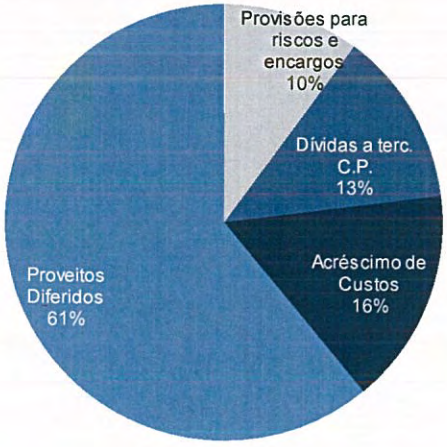


2017

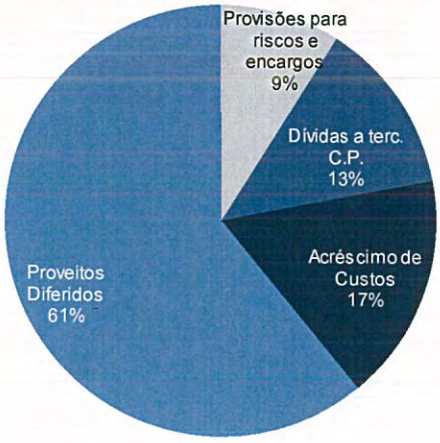


ESTRUTURA DO PASSIVO

2018



2017



Indicadores Financeiros

Os SMAS de Sintra mantêm uma estrutura financeira sólida e equilibrada. Os indicadores financeiros traduzem uma elevada liquidez, uma reduzida dependência de capitais alheios e um financiamento adequado das aplicações permanentes.

Os principais indicadores da estrutura financeira dos SMAS de Sintra são apresentados no quadro seguinte:

INDICADORES FINANCEIROS

milhares de euros

	2018	2017
Fundo de Maneio (Ativo Circulante - Passivo Circulante)	18.376	20.192
Liquidez Geral (Ativo Circulante / Passivo Circulante)	4,15	4,42
Liquidez Reduzida [(Ativo Circulante – Existências) / Passivo Circulante)]	3,89	4,17
Cobert. do Imob. por Capitais Perman. (Capitais Perman. / Imobilizado Líquido)	1,05	1,08
Autonomia Financeira (Capitais Próprios / Ativo Líquido)	80,88%	81,02%
Solvabilidade (Capitais Próprios / Passivo)	4,23	4,27

Investimento e Financiamento

Os investimentos dos SMAS de Sintra registaram em 2018 um valor de 8,718 milhões de euros. Em 2017 o investimento tinha registado um valor de 12,850 milhões de euros. A evolução dos valores do investimento pode ser analisada no quadro seguinte:

EXECUÇÃO DO PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS

milhares de euros

	2018	2017
Águas de Abastecimento	4.295	4.028
Saneamento	2.933	5.615
Atividades de Apoio	1.446	3.134
Resíduos Urbanos	44	73
TOTAL	**8.718**	**12.850**

O esforço de investimento tem sido realizado exclusivamente com recurso a meios próprios. As exceções são as empreitadas financiadas pelo fundo comunitário "Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos" (POSEUR): "Ampliação e remodelação da ETAR de Vila Verde", "Reabilitação da ETAR do Magoito" e "Construção das Redes de Drenagem de Águas Residuais Domésticas e Pluviais, nas Povoações de Almomos, Mancebas e Fonte da Aranha". Também foram alvo de financiamento por parte do POSEUR as seguintes empreitadas: "Construção do Emissário do Magoito", "Alteração / Ampliação / Requalificação da ETAR de Almoçageme", sendo que estas já se encontravam concluídas em 2018.

Orçamental

Despesa

A despesa teve uma execução de 79,44% em 2018. De referir ainda que a execução se tinha fixado em 81,05% no ano de 2017:

DESPESA – 2018

euros

	Dotação Corrigida	Compromissos	Pagamentos	Execução (%)
Pessoal	18.587.500,00	18.144.608,68	17.959.096,18	96,62
Correntes	53.397.808,97	46.630.874,45	43.614.463,92	81,68
Capital	16.504.000,00	13.242.316,30	8.718.091,53	52,82
TOTAL	**88.489.308,97**	**78.017.799,43**	**70.291.651,63**	**79,44**

DESPESA – 2017

euros

	Dotação Corrigida	Compromissos	Pagamentos	Execução (%)
Pessoal	17.238.000,00	16.737.026,03	16.534.365,84	95,92
Correntes	54.814.606,90	46.992.240,80	44.008.315,52	80,29
Capital	18.500.000,00	17.333.341,67	12.849.669,67	69,46
TOTAL	**90.552.606,90**	**81.062.608,50**	**73.392.351,03**	**81,05**

Receita

Quanto à receita, registou-se uma execução de 78,52% em 2018, que compara com os 79,55% registados em 2017:

RECEITA – 2018

euros

	Previsão Corrigida	Rec. por cobrar início ano	Liquidado	Cobrado	Rec. por cobrar final ano	Execução (%)
Correntes	75.277.000,00	22.791.206,86	67.103.127,18	68.005.027,10	21.889.306,94	90,34
Capital	13.212.308,97	65.184,61	1.479.626,84	1.477.503,50	67.307,95	11,18
TOTAL	**88.489.308,97**	**22.856.391,47**	**68.582.754,02**	**69.482.530,60**	**21.956.614,89**	**78,52**

RECEITA – 2017

euros

	Previsão Corrigida	Rec. por cobrar início ano	Liquidado	Cobrado	Rec. por cobrar final ano	Execução (%)
Correntes	74.252.000,00	22.651.151,78	68.717.564,82	68.577.509,74	22.791.206,86	92,36
Capital	16.300.606,90	68.950,01	3.449.777,96	3.453.543,36	65.184,61	21,19
TOTAL	**90.552.606,90**	**22.720.101,79**	**72.167.342,78**	**72.031.053,10**	**22.856.391,47**	**79,55**

12
PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS