



RELATÓRIO DA ATIVIDADE MUNICIPAL 2023

março | abril

A large, high-quality photograph of a water splash, showing a central droplet about to hit the surface, with concentric ripples spreading outwards. The image is in shades of blue and white, creating a clean and refreshing aesthetic.

Serviço Público Municipal de Excelência

ÍNDICE

| | |
|----|--|
| 5 | INTRODUÇÃO |
| 6 | DEPARTAMENTO DE PRODUÇÃO E CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA |
| 12 | DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES DE ÁGUA E DE DRENAGEM E LOGÍSTICA E FROTA |
| 15 | DEPARTAMENTO DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS |
| 19 | DEPARTAMENTO DE PROJETOS E OBRAS |
| 19 | Divisão de Gestão de Obras |
| 20 | Divisão de Gestão de Projetos e Cadastro |
| 23 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO |
| 23 | Divisão de Gestão Administrativa |
| 24 | DEPARTAMENTO COMERCIAL E ATENDIMENTO |
| 24 | Divisão de Atendimento e Reclamações |
| 25 | Divisão Faturação, Cobranças e Contencioso |
| 26 | Divisão de Gestão de Locais de Consumo |
| 27 | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS |
| 27 | Divisão de Gestão e Desenvolvimento Pessoal |
| 28 | Divisão de Formação, Prevenção de Riscos e Promoção da Saúde no Trabalho |
| 29 | DIVISÃO DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM |
| 33 | DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL |
| 35 | DIVISÃO DE SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO |
| 38 | PROTEÇÃO DE DADOS |

INTRODUÇÃO

Nos termos e para efeitos do disposto na alínea c), do n.º 1 do artigo 25.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (RJAL - Regime Jurídico das Autarquias Locais), para apreciação da Assembleia Municipal de Almada, apresentam-se as atividades desenvolvidas pelo Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada (SMAS de Almada) designadamente no âmbito da:

- Construção, manutenção, reabilitação, remodelação e operacionalidade do sistema público de abastecimento e controlo da qualidade da água, bem como do sistema público de drenagem e tratamento de águas residuais;
- Gestão dos clientes, leituras, faturação e cobrança e responsabilidade social, com a aplicação dos tarifários sociais;
- Instalação de contadores associados a novos contratos de fornecimento de água e renovação do parque de contadores instalados;
- Gestão e utilização dos recursos tecnológicos;
- Gestão das pessoas, formação, reforço das equipas de trabalho e da avaliação de competências decorrente da aplicação do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho da Administração Pública (SIADAP);
- Comunicação e informação ao munícipe;
- Manutenção do Sistema de Gestão Integrado;
- Proteção de Dados.

Assim, apresentamos as atividades concretizadas pelas unidades orgânicas referentes aos meses de março e abril de 2023.

A Execução Orçamental referente aos meses em apreço será incluída no próximo Relatório da Atividade Municipal, uma vez que, decorre a recuperação da faturação e cobrança que terá reflexos nas próximas informações a apresentar.

DEPARTAMENTO DE PRODUÇÃO E CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA

Nos meses em análise foram asseguradas diversas ações no âmbito da produção e controlo da qualidade da água.

1. Satisfação das Necessidades dos Utilizadores

1.1 Acessibilidade / disponibilidade do Serviço

No período de março e abril de 2023 foram elevados 2 963 750 m³ de água, (2 961 157 m³, no período homólogo de 2022) a partir das Estações Elevatórias primárias da Quinta da Bomba, Corroios, Vale de Milhaços, Nisa e Sobreda, tendo sido garantido um eficaz abastecimento de água a todos os reservatórios.

1. Promover a ligação dos sistemas prediais dos novos edifícios à rede pública

1.2. Qualidade do serviço prestado ao Utilizador

1. Concluir o processo para a aprovação dos perímetros de proteção, com base na cooperação entre os municípios de Almada, Seixal e Sesimbra, para a delimitação de perímetros de proteção intermédios às captações de águas subterrâneas para abastecimento público

Os SMAS de Almada disponibilizaram, à Agência Portuguesa do Ambiente (APA), toda a documentação necessária e o respetivo pedido de aprovação para a delimitação dos perímetros de proteção (imediata, intermédia e alargada), de todos os furos de captação destinados ao abastecimento de água no Concelho de Almada.

2. Assegurar a monitorização e o controlo da qualidade da água na torneira do consumidor, dando cumprimento à execução do “Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) de 2023”, aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR)

Durante os meses de março e abril foi garantido o controlo de qualidade da água distribuída pelos SMAS de Almada, intervindo-se em todas as situações das quais se teve conhecimento, procurando a resolução das mesmas.

Foram cumpridos os programas mensais de controlo analítico de água para consumo humano (Decreto-Lei n.º 306/2007 de 27 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 152/2017 de 7 de dezembro e Decreto-Lei n.º 23/2016 de 3 de junho). Realizaram-se **575 análises** na água para consumo humano, segundo os grupos: controlo de rotina 1, controlo de rotina 2 e controlo de inspeção (água tratada, destinada ao consumo humano).

Quadro 1 - Água para Consumo Humano

| Grupo de Parâmetros | Determinações (março e abril) | Determinações (acumulado 2023) |
|----------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Controlo de Rotina 1 (CR1) | 141 | 264 |
| Controlo de Rotina 2 (CR2) | 264 | 564 |
| Controlo de Inspeção (CI) | 170 | 384 |
| TOTAL | 575 | 1 212 |

Relativamente aos parâmetros de análise obrigatória para a água de consumo humano, de acordo com o PCQA 2023 aprovado pela ERSAR, obteve-se para o índice global acumulado de água segura 100% (AA04), o que revela uma água distribuída de excelente qualidade, onde: 100% para o grupo CR1; 100% para o grupo CR2 e 100% para o grupo CI.

3. Elaborar o “Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) de 2024” e submeter à aprovação da ERSAR

A elaboração do PCQA 2024 está prevista para agosto e setembro de 2023.

4. Compilar e tratar os dados para a elaboração dos editais e divulgação trimestral dos resultados de Qualidade da Água para Consumo Humano

Procedeu-se ao tratamento de dados e elaboração dos Resultados de Qualidade da Água para Consumo Humano 1.º trimestre de 2023, em cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 152/2017 de 7 de dezembro, que altera o Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto. Taxa de execução de 100%.

6. Submeter os resultados de qualidade da água, referentes a 2022, durante o 1º trimestre de 2023 no portal da ERSAR, utilizando a aplicação informática IDQA

Foi concluído o processo de reporte de dados de qualidade da água 2022 na aplicação IDQA (Introdução dos dados da qualidade da água) no Portal ERSAR, nos termos fixados pelo n.º 5 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro, com taxa de execução de 100%.

7. Assegurar a monitorização e o controlo da qualidade da água nas captações, estações elevatórias, reservatórios e extremos da rede de distribuição de água, dando cumprimento à execução do “Programa de Controlo Operacional da Água para 2023”

Cumpriram-se os programas mensais de controlo analítico da água de produção (Decreto-Lei n.º 236/98 de 1 de agosto). Efetuaram-se colheitas com vista a realização de 589 determinações nos furos de captação do sistema de abastecimento segundo os grupos G1, G2 e G3 (água não tratada, destinada à produção de água para consumo humano).

Quadro 2 - Água Subterrânea para Produção de Água para Consumo Humano

| Grupo de Parâmetros | Determinações (março e abril) | Determinações (acumulado 2023) |
|---------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Grupo 1 (G1) | 0 | 261 |
| Grupo 2 (G2) | 589 | 925 |
| Grupo 3 (G3) | 0 | 0 |
| TOTAL | 589 | 1 186 |

No desenvolvimento destes programas de monitorização, procurou-se controlar os diferentes órgãos do sistema de distribuição de água, designadamente 32 captações, 6 estações elevatórias de água (R4 e R5 de Vale de Milhaços (2), Corroios, Quinta da Bomba, Feijó, Cassapo), 11 reservatórios (Pragal, Cristo Rei, Laranjeiro, Trafaria, Pica Galo, Brielas, Murfacém, Fonte Santa, Lazarim velho, Lazarim novo, Raposo), e respetivas zonas de abastecimento.

Procedeu-se ao controlo da desinfecção da água em toda a extensão do sistema de distribuição de água (centrais elevatórias, reservatórios, pontos de amostragem na rede de distribuição, avaliação de risco), tendo sido efetuadas, para este período de avaliação, **109 determinações de cloro residual livre**.

Quadro 3 - Monitorização de Cloro

| Grupo de Parâmetros | Determinações (março e abril) | Determinações (acumulado 2023) |
|----------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Cloro Residual Livre | 109 | 226 |

Foi dado seguimento ao programa de controlo operacional, que visa controlar a água de reservatórios e estações elevatórias, onde foram realizadas, para este período de avaliação, 788 determinações.

Quadro 4 - Controlo Operacional

| Grupo de Parâmetros | Determinações (março e abril) | Determinações (acumulado 2023) |
|-------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Reservatório e Estações Elevatórias | 788 | 1 576 |

Efetuaram-se, neste período, 916 determinações analíticas a entidades externas e a reclamações de utentes dos SMAS de Almada.

Quadro 5 - Controlo Extra

| Grupo de Parâmetros | Determinações (março e abril) | Determinações (acumulado 2023) |
|--|-------------------------------|--------------------------------|
| Entidades externas e reclamações de utentes dos SMAS | 916 | 1 537 |

8. Dar continuidade à implementação das ações do “Plano de Segurança da Água (PSA/SGSA)”, em todas as zonas de abastecimento

Deu-se continuidade à implementação das ações do Plano de Segurança da Água (PSA/SGSA) em todas as zonas de abastecimento, de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 152/2017 de 7 de dezembro, e baseado no modelo da Organização Mundial de Saúde (OMS).

A monitorização da qualidade da água dos extremos de rede está a decorrer como previsto. À data de 30 de abril foram monitorizados 43 dos 95 extremos de rede identificados pelos serviços. Taxa de execução de 45%.

Decorrem os trabalhos de avaliação internas e externas do estado de conservação e higiene dos reservatórios de água, no âmbito do programa anual de verificação (DCQ/DPA). Fez-se a avaliação do biofilme nas paredes interiores recorrendo a zaragatoas para deteção de Trifosfato de Adenosina (ATP) em superfícies. Conforme o previsto a taxa de execução, neste período, foi de 65%.

Ainda no âmbito do Sistema de Gestão Integrado, deu-se cumprimento às orientações da Portaria n.º 25/2021, de 29 de janeiro, que estabelece a classificação do risco e as medidas mínimas a serem adotadas pelos responsáveis dos equipamentos, como previsto no artigo 2.º da Lei n.º 52/2018, de 20 de agosto. O acompanhamento do Plano de Prevenção e Controlo de *Legionella* dos SMAS de Almada foi assegurado. Nos dias 17 e 18 de abril foram realizadas 31 colheitas para pesquisa de *Legionella* pelo Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge I.P. (INSA, I.P.), nos pontos críticos identificados no Plano de Prevenção dos SMAS de Almada, sendo que em 2 deles foi detetada a presença de *Legionella spp.* Não foi detetada a presença de *Legionella pneumophila* em nenhum dos pontos críticos analisados.

9. Promover a instalação de Válvulas Redutoras de Pressão em duas novas Zonas de Medição e Controlo de Pressões (ZMC) no sistema do Lazarim e Raposo, para uma gestão adequada da pressão de água

Encontra-se concluído o projeto das duas novas Zonas de Medição e Controlo de Pressões (ZMC) no sistema do Lazarim (zona de Vale Figueira) e Raposo (zona de Pêra).

10. Promover a implementação da instalação de válvulas redutoras de pressão pilotadas

Foi concluído o processo de aquisição da nova Válvula Redutora de Pressão (VRP), com controlo bi-horário, para a zona de abastecimento do Torrão, pelo que se prevê a sua instalação no 2.º trimestre de 2023.

15. Garantir a análise, o tratamento e a resposta às reclamações, elogios e sugestões, designadamente aquelas que são apresentadas no Livro de Reclamações (suporte de papel e eletrónico), cumprindo os prazos definidos na legislação em vigor (15 ou 22 dias úteis)

No período em apreço, recebemos apenas uma reclamação de qualidade da água. Foi tratada e respondida no prazo previsto. Não foi observado nenhum problema com potencial implicação na saúde dos consumidores com origem na qualidade da água distribuída.

16. Assegurar o tratamento, elaboração e divulgação atempada de documentos institucionais, designadamente: Opções do Plano; Prestação de Contas e relatórios de informação aos órgãos autárquicos

Foi assegurado atempadamente o tratamento e elaboração da informação da DCQ para documentos institucionais, designadamente para o Prestação de Contas 2022 e relatórios da atividade municipal aos órgãos autárquicos.

25. Assegurar a representação institucional em eventos e ações no âmbito das atribuições e atividades dos SMAS de Almada

Os SMAS de Almada mantêm a participação nas Comissões Especializadas da Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA) e Associação Intermunicipal de Água da Região de Setúbal (AIA), nomeadamente: CEAAC - Comissão Especializada de Adaptação às Alterações Climáticas da APDA, participando nas reuniões realizadas nos meses de março e abril.

2. Sustentabilidade da Organização

2.1 Infraestruturas de Abastecimento de Água

Foram concluídas pelo **Setor de Eletromecânica** as seguintes ações:

Edifício Sede

- Instalação da alimentação elétrica e componentes do Ar Condicionado do Edifício Sede em diversos pisos;
- Fornecimento de alimentação proveniente da UPS do *Data Center* às tomadas socorridas no piso de atendimento ao público;
- Remodelação da instalação elétrica do piso 8 (gabinete e sala de reuniões), piso 7 (sala 3,15,18), piso 6 (sala 13) e piso 3 (sala 14);
- Instalação de equipamento para monitorização no piso 7, sala 1;
- Passagem do cabo de comunicações no piso 7 da sala 2 para a sala 14;
- Modernização da iluminação (substituição de fluorescente por LED) nos pisos 6, 7 e 8.

Oficinas Gerais

Remodelação da instalação elétrica na oficina de contadores.

Estações Elevatórias e Reservatórios

- Reparação da válvula elétrica de passagem entre reservatórios na Estação do Feijó;
- Instalação de válvula na conduta do reservatório aéreo na Estação do Raposo;
- Reparação do medidor de caudal na Estação da Estrelinha;
- Manutenção geral da válvula automática de controlo hidráulico no reservatório de Brielas;
- Parametrização do sistema redutor de pressão nas Terras da Costa;
- Parametrização do equipamento de correção do fator de potência na Estação de Corroios;
- Reparação da UPS da Estação do Feijó II.

Estação Elevatória de Água (EEA) do Pragal

- Desmantelamento de equipamento elétrico na Estação do Pragal para início da construção do Museu da Água;
- Alteração dos circuitos de tomadas e iluminação na Estação do Pragal.

Estação Elevatória de Água (EEA) do Lazarim

Montagem e instalação das bombas solares na Estação do Lazarim.

Estação Elevatória de Água (EEA) do Raposo

Reparação de válvula motorizada do grupo 1 na Estação do Raposo.

ETAR e Estação Elevatória de Águas Residuais (EEAR)

- Instalação de nova caixa para o quadro elétrico e cablagem associada para contador de energia na Estação Elevatória de Águas Pluviais (EEAP) do Campo da Bola;
- Alinhamento da bomba de água quente BAQ3 na ETAR da Mutela;
- Alinhamento da bomba de água bruta BAB5 na ETAR da Mutela;
- Parametrização do medidor de nível na EEAP do Torrão;
- Verificação/diagnóstico da avaria do tamisador da EEAR Raposo.

Estação Elevatória de Água de Vale de Milhaços (EEA VM)

- Instalação de válvula na aspiração do grupo 4 na EEA VM1;
- Colocação de rolamentos na bomba do grupo 2 na EEA VM1;
- Passagem de cablagem para instalação de posto de trabalho na Estação VM2;
- Passagem de cablagem para o equipamento de registo de assiduidade na Estação VM2.

Gráfico 1 - Intervenções realizadas pela Eletromecânica



4. Executar o furo de captação de água SL4, na Sobreda

Está em curso a execução do Furo de Captação SL4 (substituição do FC SL2). Está prevista a conclusão desta empreitada durante o 2.º trimestre de 2023.

6. Lançar os procedimentos concursais para a reabilitação do Reservatório e Estação Elevatória da Estrelinha que inclua: a substituição de vedações de instalações do sistema de abastecimento de água; a aquisição de motores elétricos de elevada eficiência para a Estação de Cassapo; e a aquisição de um Posto de Transformação Modular para a Estação do Laranjeiro

Está concluído, o Caderno de Encargos para a aquisição do novo Posto de Transformação Modular para a Estação do Laranjeiro e todos os trabalhos acessórios para a sua instalação.

8. Concluir a substituição de dois grupos Eletrobomba de elevada eficiência, na Estação Elevatória de Água de Vale de Milhaços, de modo a reduzir o consumo de energia elétrica desta instalação

Está concluída a instalação do Grupo n.º 4 da Estação Elevatória de Vale de Milhaços. O início dos trabalhos de instalação do 2.º grupo está previsto até ao final do 2.º semestre de 2023.

2.4. Qualificação da Organização e dos Processos

14. Participar em ensaios interlaboratoriais de físico-química e microbiologia coordenados por entidades externas

A Divisão de Controlo da Qualidade da Água participou, durante o 1.º trimestre de 2023, em dois ensaios externos internacionais de análises de microbiologia, com resultado muito satisfatório.

2.5. Recursos Tecnológicos

18. Iniciar os trabalhos preparatórios conducentes à implementação da solução NAVIA nas estações elevatórias de água

Foram verificadas, internamente, as potencialidades do software NAVIA e foi iniciado o estudo para a sua implementação nas Estações Elevatórias.

3. Sustentabilidade Ambiental

3.1. Eficiência na utilização de recursos ambientais

3. Prosseguir a otimização da ecoeficiência energética e a gestão da fatura energética, através da aplicação do Plano de Poupança de Água e Energia e das medidas provenientes do Sistema de Gestão de Energia

Os SMAS de Almada asseguraram a manutenção do sistema de gestão de energia pelo referencial ISO 50001-2019. Esta certificação demonstra a preocupação destes serviços na gestão eficiente da energia utilizada na realização das suas atividades.

4. Dar continuidade à implementação do Acordo de Racionalização de Consumos de Energia das Estações de Vale de Milhaços e Corroios (2017-2025)

De acordo com a legislação, será entregue no prazo indicado o Plano de Racionalização Energética de ambas as instalações.

11. Prosseguir com o projeto de reutilização, elevação e distribuição das águas pluviais tratadas da estação do Centro Sul para os diferentes espaços verdes da zona do Parque da Paz, Avenida Arsenal do Alfeite e Cemitério de Vale Flores

Está em fase de avaliação a qualidade da água ao longo do ano (pelas variações da pluviosidade). Foi instalado um hidrante específico para o fornecimento de água da nascente do Centro Sul e está disponível para algumas utilizações internas (ex.: desobstrução de coletores de águas residuais).

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES DE ÁGUA, DRENAGEM, LOGÍSTICA E FROTA

Durante o período em avaliação, foi mantido o esforço de retoma das atividades, ainda que bastante afetadas pelos efeitos do aumento de custos de energia, assim como de vários bens e serviços.

Apesar desta intenção de normalização, as áreas de suporte continuam a sentir a dificuldade de resposta dos fornecedores de bens e serviços, o aumento e instabilidade de custos, fatores que têm vindo a condicionar, negativamente, a eficácia e eficiência de alguns procedimentos concursais.

O adiamento de manutenções preventivas e de reabilitação de condutas e coletores continua a ter efeitos pesados no incremento de reparações dos piquetes de água e saneamento, com prejuízo da qualidade de serviço prestado em termos de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, domésticas e pluviais. Este facto tem efeitos no aumento de volume e complexidade de trabalho das equipas operacionais.

1. Satisfação das Necessidades dos Utilizadores

1.1. Acessibilidade / disponibilidade do Serviço

1. Promover a ligação dos sistemas prediais dos novos edifícios à rede pública

O setor económico da Construção Civil tem vindo a manter uma intensa atividade, de que resultou a solicitação de construção de um elevado número de ramais de água e saneamento.

Quadro 6 - Construção de Ramais

| | Ramais de água | Ramais de saneamento |
|--------------|----------------|----------------------|
| março | 31 | 15 |
| abril | 22 | 14 |
| TOTAL | 53 | 29 |

1.2. Qualidade do serviço prestado ao Utilizador

8. Dar continuidade à implementação das ações do Plano de Segurança da Água (PSA/SGSA), em todas as zonas de abastecimento

Todas as intervenções realizadas em manutenção curativa e preventiva procuraram cumprir os requisitos do PSA, nomeadamente o cuidado de evitar a entrada de materiais para as condutas a reparar, as descargas pontuais realizadas após reparação, cumprir (com as dificuldades inerentes) os tempos de reposição do abastecimento, que devem ser o mais curtos possível.

Foi dado o apoio à Divisão de Controlo de Qualidade da Água e às intervenções coordenadas pelo Departamento de Projetos e Obras.

9. Promover a instalação de Válvulas Redutoras de Pressão em duas novas Zonas de Medição e Controlo de Pressões (ZMC) no sistema do Lazarim e Raposo, para uma gestão adequada da pressão da água

A Divisão de Gestão de Redes de Água tem trabalhado em articulação, com o Departamento de Produção de Água e Controlo da Qualidade e o Departamento de Projetos e Obras, no sentido de promover a instalação de equipamentos que permitam monitorizar e reduzir as pressões em diversos locais da rede de distribuição, procurando criar condições que garantam a qualidade do serviço prestado e, em simultâneo, reduzam as perdas reais de água.

Têm sido feitos trabalhos de modelação para sustentar as medidas a aplicar, que terão efeitos na pressão da água distribuída e conseqüentemente no hábito de alguns consumidores.

11. Manter a promoção de redução do número de juntas cegas no sistema de distribuição de água

Todos os pareceres solicitados relativamente a novas instalações tiveram em consideração a vantagem de não instalar juntas cegas, ou seja, locais de paragem de água que, a prazo, causam problemas de degradação da qualidade da mesma.

12. Assegurar a reparação de falhas no abastecimento de água, com um tempo inferior ou igual a 4 horas, em 90% dos casos

Neste período foram executadas algumas ações corretivas e preventivas, no entanto, o foco manteve-se na resposta a emergências em avarias de adutoras e condutas de abastecimento de água e faltas de água/pressão. Foi prosseguido este objetivo, com a disponibilização de equipas em estado de prontidão, recorrendo por vezes à deslocação de trabalhadores entre setores.

De acordo com as novas exigências da ERSAR, o período de reparação de avarias passou de 6 para 4 horas na última geração de indicadores. A percentagem de reparações com tempo superior a 4 horas foi de 4,0% em março e 14,3% em abril.

Quadro 7 - Intervenções do Piquete de Água

| | N.º ações | Total de roturas | N.º > 4 h | Trabalhador x hora | Máquina x hora | Viatura x hora |
|--------------|------------|------------------|-----------|--------------------|----------------|----------------|
| março | 213 | 25 | 1 | 1 484,91 | 125,5 | 134 |
| abril | 223 | 35 | 5 | 1423,42 | 119 | 171,5 |
| TOTAL | 436 | 60 | 6 | 2 908,33 | 244,5 | 305,5 |

13. Assegurar o aviso das intervenções não programadas com interrupção de fornecimento de água, com estimativa do tempo de falta de água, para as que impliquem uma área afetada significativa ou com clientes sensíveis

Nos trabalhos programados foram elaborados comunicados de aviso à população de interrupção do fornecimento de água, onde o tempo estimado foi cumprido a 100%.

15. Garantir a análise, o tratamento e a resposta às reclamações, elogios e sugestões, designadamente aquelas que são apresentadas no Livro de Reclamações (suporte de papel e eletrónico), cumprindo os prazos definidos na legislação em vigor (15 ou 22 dias úteis)

Todas as reclamações, elogios e sugestões enviados para o âmbito de atuação do Departamento de Gestão de Redes de Água, Drenagem, Logística e Frota (DRADLF) foram avaliadas, independentemente do meio pelo qual as fizeram chegar, e o tempo previsto de resposta foi cumprido a 100%.

2. Sustentabilidade da Organização

2.1. Infraestruturas de Abastecimento de Água

15. Efetuar a manutenção nos órgãos de rede de distribuição, nomeadamente, 35 válvulas de seccionamento críticas, 600 hidrantes, 15 ventosas e 20 descargas de fundo

Foi incrementado o número de intervenções em válvulas de seccionamento e hidrantes, relativamente ao início do ano.

A razão decorre da programação destas intervenções, que tem uma forte incidência nos meses anteriores aos de maior consumo, durante o verão.

Quadro 8 - Manutenção de Órgãos Críticos da Rede de Abastecimento de Água

| | Válvula de seccionamento | Hidrantes | Ventosas | Descargas de fundo |
|--------------|--------------------------|------------|-----------|--------------------|
| março | 4 | 98 | 0 | 0 |
| abril | 7 | 11 | 19 | 1 |
| TOTAL | 11 | 109 | 19 | 1 |

17. Garantir a reposição de betuminosas e calçadas, danificados pela ação ou reparação de redes de água

Esta atividade de reposição de calçadas sofreu um atraso em março, por questões contratuais, mas com recuperação, quase total, iniciada em abril.

Quadro 9 - Reposição de calçadas e betuminosos (global)

| | Calçadas | | Betuminosos | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|----------------|
| | n.º | m ² | n.º | m ² |
| março | 0 | 0 | 43 | 831 |
| abril | 41 | 193,65 | 35 | 436 |
| TOTAL | 41 | 193,65 | 78 | 1 267 |

2.2 Infraestruturas de Saneamento / Águas Residuais**4. Dar seguimento à substituição de tampas e grelhas de sumidouros danificados da rede urbana de drenagem**

Todas as solicitações de substituição de tampas e grelhas de sumidouros que pertencem ao sistema de drenagem pluvial foram atendidas de imediato, depois de um período mais complicado, no final do ano passado em que aconteceram vários furtos e em simultâneo houve alguma dificuldade de fornecimento por parte dos fornecedores externos.

5. Garantir a reposição de betuminosas e calçadas, danificados pela ação ou reparação de redes de drenagem

Esta atividade de reposição de calçadas e betuminosos foi bastante condicionada pelas condições climáticas no período anterior. Foi feito um esforço para recuperar alguns locais durante o período em avaliação.

6. Manter o plano de identificação e eliminação de afluências indevidas ao sistema de drenagem

A eliminação de afluência indevida ao sistema de drenagem focou-se, durante o início do ano, na preparação e programação dos locais onde se irá processar a sua identificação, porque os meios humanos e materiais necessários para levar à prática estes trabalhos estiveram afetos a situações de emergência, decorrentes das condições climáticas e das dificuldades sentidas em alguns locais críticos do sistema de drenagem.

2.5 Recursos Tecnológicos**2. Continuar os trabalhos com vista à digitalização de todos os processos da gestão de redes de água e drenagem**

Manteve-se o esforço de digitalização de todos os processos, para uma eliminação segura e gradual de todos os processos físicos ainda existentes.

14. Alargar a implementação da aplicação Aquafield, de gestão de ordens de serviço, à equipa de Operação e Manutenção de Redes de Água

Está desenhado o fluxograma de base deste processo de digitalização de ordens de serviço, estando em implementação.

15. Implementar a monitorização através de *loggers* acústicos na rede de distribuição de água

Está em implementação a criação de uma equipa dedicada a esta atividade de monitorização ativa da rede de distribuição de água, após o que se irá construir um programa.

Em circunstâncias justificadas, de alguns casos pontuais, é feita esta avaliação com recurso a *loggers* acústicos e a geofone.

3. Sustentabilidade Ambiental

3.1 Eficiência na utilização de recursos ambientais

2. Dar continuidade à implementação faseada da monitorização e controlo de perdas de água, através da implementação de novas zonas de medição e controlo, gestão da pressão de água e deteção ativa de fugas

A Divisão de Gestão de Redes de Água prestou toda a colaboração solicitada para dar seguimento à gestão de pressões e à deteção e reparação de fugas de água.

DEPARTAMENTO DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

2. Sustentabilidade da Organização

2.2 Infraestruturas de Saneamento / Águas Residuais

12. Prosseguir o acompanhamento do Protocolo entre os SMAS de Almada, a SIMARSUL, SA e a Câmara Municipal do Seixal, para “Investimentos e Exploração da Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) da Quinta da Bomba”

No período em análise foi realizada a reunião trimestral de acompanhamento do Protocolo e efetuada a faturação mensal, à SIMARSUL, relativa aos custos de exploração.

13. Elaborar e executar os Planos de Manutenção Preventiva e Condicionada 2023, dos equipamentos eletromecânicos, instalações elétricas e sistemas de segurança das ETAR

Os Planos de Manutenção Preventiva e Condicionada 2023, dos equipamentos eletromecânicos, instalações elétricas e sistemas de segurança das ETAR, estão em execução regular.

14. Elaborar e executar os programas de ações de Manutenção Preventiva Sistemática 2023 a toda a instrumentação das várias ETAR e analisar a sua adequação ou necessidade de melhoria para o controlo dos processos, e garantia das medições de caudais efetuadas

Os Programas de ações internas de Manutenção Preventiva Sistemática 2023, da instrumentação das várias ETAR, estão em execução regular.

15. Elaborar e executar os Programas de ações de substituição/conservação dos equipamentos eletromecânicos 2023, por administração direta ou subcontratação, no âmbito da gestão patrimonial das ETAR

No período em análise, foram desenvolvidas as rotinas de operação e manutenção, integrando as atividades 13., 14. e 15. assegurando o desempenho ambiental das ETAR.

Apresentam-se os volumes tratados, a quantidade de ações de manutenção desenvolvidas, os resultados do desempenho do tratamento e os correspondentes indicadores do processo “Tratamento de Águas Residuais”.

Quadro 10 - Resultados de Operação e Manutenção das ETAR**Março**

| Águas Residuais Afluentes | ETAR | | | |
|---|---------|----------|----------|---------|
| | Mutela | Portinho | Q. Bomba | Valdeão |
| Caudal Médio Diário (m ³ /dia) | 22 997 | 8 529 | 18 465 | 397 |
| População (hab.eq) | 191 642 | 71 075 | 153 875 | 1 661 |
| Volume Mensal (m ³) | 712 900 | 264 399 | 572 427 | 12 307 |
| Produção de lamas (ton) | 296 | 150 | 1 410 | 24 |
| MPS Mecânica (n.º ações) | 63 | 87 | 180 | 45 |
| MPS Elétrica (n.º ações) | 138 | 0 | 0 | 0 |
| Manutenção Corretiva (n.º ações) | 8 | 13 | 16 | 2 |

Abril

| Águas Residuais Afluentes | ETAR | | | |
|---|---------|----------|----------|---------|
| | Mutela | Portinho | Q. Bomba | Valdeão |
| Caudal Médio Diário (m ³ /dia) | 22 983 | 8 787 | 17 709 | 352 |
| População (hab.eq) | 191 525 | 73 225 | 147 575 | 1 473 |
| Volume Mensal (m ³) | 689 500 | 263 610 | 513 566 | 10 560 |
| Produção de lamas (ton) | 90 | 180 | 1 200 | 24 |
| MPS Mecânica (n.º ações) | nd | 43 | 153 | 26 |
| MPS Elétrica (n.º ações) | 63 | 21 | 34 | 0 |
| Manutenção Corretiva (n.º ações) | 0 | 12 | 26 | 0 |

nd: informação em tratamento

Quadro 11 - Resultados de desempenho das ETAR (qualidade do efluente rejeitado no meio recetor)**Março**

| Qualidade do efluente final | ETAR | | | | Decreto-Lei 152/97 |
|--|-----------------------|----------|-------------------------|---------|-------------------------|
| | Mutela ⁽¹⁾ | Portinho | Q. Bomba ⁽²⁾ | Valdeão | |
| CBO ₅ (mgO ₂ /l) | 7 | 17 | 32 | 6 | 25 mgO ₂ /l |
| CQO (mgO ₂ /l) | 43 | 53 | 125 | 27 | 125 mgO ₂ /l |
| SST (mg/l) | 13 | 17 | 17 | 7 | 35 mg/l |
| <i>E. coli</i> (UFC/100 ml) | > 2 419,6 | ES | > 2 419,6 | 18 | 2000 UFC/100 ml |

Abril

| Qualidade do efluente final | ETAR | | | | Decreto-Lei 152/97 |
|--|-----------------------|----------|-------------------------|---------|-------------------------|
| | Mutela ⁽¹⁾ | Portinho | Q. Bomba ⁽²⁾ | Valdeão | |
| CBO ₅ (mgO ₂ /l) | 16 | 42 | 45 | 7 | 25 mgO ₂ /l |
| CQO (mgO ₂ /l) | 63 | 98 | 145 | 32 | 125 mgO ₂ /l |
| SST (mg/l) | 34 | 27 | 35 | 5 | 35 mg/l |
| <i>E. coli</i> (UFC/100 ml) | > 2 419,6 | ES | > 2 419,6 | 0 | 2000 UFC/100 ml |

Nota: Os valores indicados referem-se às médias mensais de todos os ensaios realizados e não apenas aos exigidos no TURH (Título de Utilização de Recursos Hídricos) (Siliamb e ERSAR).

CBO₅ - Carência Bioquímica de Oxigénio (representa a matéria orgânica biodegradável)

CQO - Carência Química de Oxigénio (representa a matéria orgânica oxidável quimicamente)

SST - Sólidos Suspensos Totais (representa a matéria sólida em suspensão)

E. coli - *Escherichia coli* (microorganismo indicador de contaminação microbiológica)

ES - emissário submarino com função de desinfecção final, atentas as condições hidrodinâmicas do meio recetor

(1) ETAR da Mutela - sistema desinfecção UV a funcionar sem um módulo de 7 lâmpadas e todas as lâmpadas em fim de vida. Adjudicação de manutenção corretiva e materiais para a correção em 20/12/2022. Durante os dias 28, 29 fevereiro e 1 março foi iniciada a manutenção corretiva, mas não concluída, devido a erros de fornecimento de material. Aguarda-se do fornecedor a entrega dos materiais corrigidos e a conclusão da manutenção.

(2) ETAR da Quinta da Bomba - inúmeras avarias na fase sólida afetaram o desempenho; sistema de desinfecção UV em manutenção corretiva.

(3) ETAR do Portinho da Costa - o desempenho em CBO₅ resultou de um curto-circuito hidráulico, que provoca aumento da carga no Biofor 6. Como medida corretiva foi aberto mais um Biofor e aumentada a dosagem dos reagentes químicos.

Quadro 12 - Indicadores do Processo “Tratamento de Águas Residuais”

| Indicador | Unidade | Resultado 2022 | Resultado 2023 (janeiro a abril) |
|---|---------------------|----------------|----------------------------------|
| Carência Bioquímica Oxigênio CBO ₅ (média ponderada) | mgO ₂ /l | 16 | 20 |
| Carência Química de Oxigênio CQO (média ponderada) | mgO ₂ /l | 64 | 81 |
| Sólidos Suspensos Totais SST (média ponderada) | mg/l | 10 | 19 |
| <i>Escherichia coli</i> (média geométrica ponderada) | UFC/100 ml | 5,1 E+05 | 2,21 E+05 |
| Execução Plano Anual Manutenção Preventiva | % | 94,0 | 29,5 |
| Rácio Manutenção Curativa/Preventiva | - | 0,10 | 0,10 |

16. Elaborar e executar os programas de medidas corretivas 2023 nas ETAR, em resultado das avaliações de perigos e riscos do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho e das auditorias do SGI

Os trabalhos contratados no domínio da saúde ocupacional, nomeadamente a reavaliação dos perigos e riscos das ETAR, foram objeto de adiamento em resultado da transição da gestão de contrato da DSGI para a DFP.

3. Sustentabilidade Ambiental

3.1 Eficiência na utilização dos recursos ambientais

5. Elaborar os Programas de Gestão de Energia 2023 da ETAR da Mutela, ETAR do Portinho da Costa e da ETAR de Valdeão, prosseguindo a otimização da ecoeficiência energética e a gestão da fatura energética das ETAR, e a monitorização dos Indicadores de Desempenho Energético

Neste período foram desenvolvidas as matrizes de avaliação de consumos de energia 2023, com os resultados dos consumos de 2022, com vista à identificação e priorização de oportunidades de melhoria a incluir nos Programas de Gestão de Energia de 2023. Manteve-se a monitorização dos indicadores de desempenho energético da ETAR.

6. Elaborar e executar os Planos Anuais de Monitorização e Medição 2023 dos consumos significativos de energia das ETAR da Mutela, Portinho da Costa e Valdeão, tendo em conta os resultados do ano anterior, as medidas adotadas e os resultados das auditorias do SGI

Elaborada a 1.^a versão dos Planos Anuais de Monitorização e Medição 2023 dos consumos de energia das ETAR, que será revista após o fecho das matrizes de avaliação 2023 e a conclusão do processo de aprovisionamento de analisadores fixos de energia (medida dos Programas 2022, iniciada em 2022 e transitada para 2023).

7. Na sequência da submissão do Plano de Racionalização de Consumos de Energia PReN (2022-2029) da ETAR da Mutela, junto da ADENE, prosseguir as medidas que venham a ser aprovadas no Acordo de Racionalização de Consumos de Energia ARCE 2022-2029 (Sistema de Gestão de Consumos Intensivos de Energia (SGCIE), conforme Decreto Lei n.º 71/2008, alterado pela Lei n.º 7/2013 e pelo Decreto-Lei n.º 68-A/2015)

Foi submetida no SGCIE a proposta do PReN 2022-2029 da ETAR da Mutela, e prestados esclarecimentos à ADENE - Agência para a Energia e Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG), estando a aguardar aprovação/conclusão.

8. Prosseguir a avaliação do consumo energético da ETAR da Quinta da Bomba, preparação de auditoria energética e avaliação do seu enquadramento legal no Sistema de Gestão de Consumos Intensivos de Energia.

Neste período foi concluída a consulta preliminar de mercado para a contratação da auditoria energética e a elaboração do PReN da ETAR da Quinta da Bomba.

10. Assegurar a valorização dos subprodutos do tratamento de águas residuais, de acordo com as tecnologias e opções de gestão de resíduos disponíveis e a legislação aplicável à gestão de resíduos, prosseguindo os estudos exploratórios de secagem solar de lamas e de produção de biometano a partir do biogás

Neste período foram prosseguidos os estudos exploratórios de produção de biometano a partir do biogás da ETAR da Quinta da Bomba, tendo sido visitada uma instalação de produção de biometano na ETAR de Frielas.

Em resultado das medidas de gestão do processo de tratamento de águas residuais, tendo como objetivo reduzir o consumo energético dos equipamentos identificados com uso significativo de energia, e em resultado da produção de água para reutilização (ApR) utilizada nos recintos das ETAR, apresentam-se os correspondentes indicadores de gestão do processo.

Quadro 13 - Indicadores do Processo “Tratamento de Águas Residuais”

| Indicador | Unidade | Resultado 2022 | Resultado 2023 (janeiro a abril) |
|--|-------------------------|----------------|----------------------------------|
| Consumo de energia por volume tratado | (kWh/m ³) | 0,3983 | 0,3543 |
| Consumo de energia por carga orgânica removida | kWh/kg CBO ₅ | 1,184 | 1,052 |
| Autossuficiência de energia | % | 21 | 21,3 |
| Autossuficiência de água | % | 91,4 | 91,4 |

3.2 Eficiência na prevenção da poluição

2. Elaborar e executar os Planos de Controlo Analítico das ETAR 2023, para controlo de todas as etapas dos processos de tratamento e monitorização das águas tratadas e rejeitadas no meio recetor, incluindo as exigências legais PRTR (Registo de Emissões e Transferências de Poluentes)

No período em análise foram elaborados os Planos de Controlo Analítico das ETAR 2023 para controlo de todas as etapas dos processos de tratamento e monitorização das águas tratadas e rejeitadas no meio recetor, incluindo as exigências legais PRTR (Registo de Emissões e Transferências de Poluentes).

Apresenta-se a respetiva execução em março e abril, quer em termos de quantidade de trabalho desenvolvido, quer quanto aos indicadores de gestão do processo “Controlo de Qualidade de Águas Residuais”.

Quadro 14 - Análises efetuadas no Laboratório de Águas Residuais e subcontratados

| Parâmetros físico-químicos e microbiológicos | Número de análises | |
|---|--------------------|-------|
| | março | abril |
| Carência Bioquímica de Oxigénio (CBO ₅) | 75 | 53 |
| Carência Química de Oxigénio (CQO) | 102 | 81 |
| Sólidos Suspensos Totais (SST) | 110 | 79 |
| % Matéria Seca nas lamas (%MS) | 83 | 75 |
| Microbiologia | 95 | 74 |
| Outros parâmetros | 553 | 422 |
| Sub-contratados | - | 59 |

*Parâmetros determinados analiticamente segundo o “Standard Methods for the examination of Water and Wastewater” (22.ª Edição)

Quadro 15 - Indicadores do Processo “Controlo de Qualidade de Águas Residuais”

| Indicador | Unidade | Resultado 2022 | Resultado 2023 (janeiro a abril) |
|--|---------|----------------|----------------------------------|
| Taxa execução contrato/programa amostragem | % | 96 | 92 |
| % Execução ensaios Laboratório Águas Residuais | % | 100 | 100 |
| % Repetição de amostras | % | 0,19 | 0,06 |
| Taxa de cumprimento de prazos execução | % | 99 | 99 |
| Taxa global execução com meios próprios | % | 99 | 98 |

3. Manter no Laboratório de Águas Residuais a realização de ensaios interlaboratoriais nos Programas da Aquacheck e Relacre.

Os programas de ensaios interlaboratoriais 2023 da Relacre foram divulgados no mês de março e os da Aquacheck no mês de abril, na sequência dos quais será elaborado e contratado o Programa de Ensaios Interlaboratoriais 2023 do Laboratório de Águas Residuais.

4. Elaborar e executar os Planos Anuais de Monitorização e Medição 2023 dos aspetos ambientais significativos das ETAR, nomeadamente dos subprodutos do tratamento (lamas e outros resíduos), odores e ruído, tendo em conta os resultados do ano anterior, as medidas adotadas e os resultados das auditorias ao SGI.

No período em análise, foram monitorizados os aspetos ambientais significativos das ETAR. Apresentam-se os correspondentes indicadores de gestão do processo Tratamento de Águas Residuais.

Quadro 16 - Indicadores do Processo “Tratamento de Águas Residuais”

| Indicador | Unidade | Resultado 2022 | Resultado 2023 (janeiro a abril) |
|---------------------------|---------|----------------|----------------------------------|
| Reclamações | n.º/ano | 0 | 0 |
| Destino adequado de lamas | % | 100 | 100 |

5. Prosseguir o projeto ambiental ARUT, acompanhando os estudos exploratórios da Câmara Municipal de Almada, sobre potenciais utilizadores de ApR (água para reutilização)

Aguarda-se a conclusão dos trabalhos contratados no domínio da saúde ocupacional, nomeadamente quanto à avaliação dos riscos biológicos, que informarão a avaliação de riscos para utilização de ApR nos recintos das ETAR, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 119/2019, de 21 de agosto. Face à alteração legislativa do Decreto-Lei 119/2019, produzida pelo Decreto-Lei n.º 11/2023, de 10 de fevereiro, foi desenvolvida consulta preliminar de mercado para a contratação das avaliações de risco.

Em 9 de março foi realizada reunião entre os SMAS de Almada e a Câmara Municipal de Almada (CMA) (DIACS - Departamento de Intervenção Ambiental, Clima e Sustentabilidade) para enquadramento das disponibilidades de ApR e do seu potencial de utilização no Município de Almada.

DEPARTAMENTO DE PROJETOS E OBRAS

No período em análise foram asseguradas diversas ações, no âmbito dos sistemas de adução e distribuição de água e do sistema de drenagem e tratamento de águas residuais.

DIVISÃO DE GESTÃO DE OBRAS

Foi assegurado o acompanhamento de empreitadas, urbanizações e intervenções da CMA.

2. Sustentabilidade da Organização

2.1 Infraestruturas de Abastecimento de Água

Estão em curso:

- Renovação da rede de adução e distribuição de água na estrada N10-1 fase consignada a 22/11/2022, por 1 255 686,57 €, prazo 180 dias;

- Remodelação dos Postos de Transformação das EEA da Quinta da Bomba, Nisa e Sobreda, consignada a 22/04/2022, por 37 315,35 €, prazo 60 dias;
- Execução de furo de captação de água subterrânea em substituição da captação SL2 - Sobreda consignada a 28/11/2022, por 329 880,00 €, prazo 180 dias;
- Arranjos exteriores na Central de Corroios - SMAS de Almada, consignada a 27/03/2023, por 39 800,75 €, prazo 90 dias.

2.2 Infraestruturas de Saneamento / Águas Residuais

Estão em curso:

Construção do coletor público de águas residuais domésticas para o futuro Museu da Água dos SMAS de Almada, consignada a 13/03/2023, por 41 645,14 €, prazo 60 dias.

Foram concluídas:

- Remodelação do sistema de vácuo na Aroeira, consignada a 10/10/2022, por 96 440,00 €, prazo 75 dias;
- Reabilitação da ETAR do Portinho da Costa: Pintura exterior e substituição da rede de água de serviço, consignada a 05/05/2022 por 168 880,00 €, prazo 120 dias.

Em fase de reparações:

Empreitada de regularização da ribeira da Quinta de Santa Teresa.

Em termos de obras com a valência de abastecimento de água e drenagem de águas residuais continua em curso a seguinte empreitada:

Requalificação da Avenida do Cristo Rei, consignada a 10/10/2022, prazo 180 dias.

Processos urbanísticos a decorrer:

- AUGI Quinta de Santo António da Romeira LO683/91;
- AUGI Funchalinho LO75/74;
- Quinta do Relógio (Vale Fetal) LO827/00.

Foi efetuado o acompanhamento das seguintes obras promovidas pela CMA:

- Avenida do Mar - Aroeira;
- Rotunda da Costa Caparica IC20.

Nota 1: Os valores indicados não incluem o IVA.

Nota 2: O prazo da obra está enquadrado no artigo 362º, n.º 1 do CCP ou seja “o prazo de execução da obra começa a contar-se da data de conclusão da consignação total ou da primeira consignação parcial ou ainda da data em que o dono de obra comunique ao empreiteiro a aprovação do plano de segurança e saúde, nos termos previstos na lei, caso esta última data seja posterior.”

DIVISÃO DE PROJETOS E CADASTRO

No âmbito dos estudos e projetos na área das redes de abastecimento de água, drenagem e outras intervenções, foram asseguradas diversas ações.

2.1 Infraestruturas de Abastecimento de Água

Quadro 17 - Ações em curso

| Sistema | Ação | Local | Tipo de Estratégia | Estimativa de custo |
|-----------------------|---|-----------------|--------------------|---------------------|
| Abastecimento de água | Procedimento para Reformulação da Válvula Redutora de Pressão (VRP) / Zona de Medição e Controlo (ZMC) Vale Figueira | Sobreda | Infraestrutural | NC |
| Abastecimento de água | Procedimento para Reformulação da VRP da Fonte da Telha | Fonte da Telha | Infraestrutural | NC |
| Abastecimento de água | Modelação da rede de abastecimento de água do concelho de Almada, com apoio a Baseform (por área de influência dos reservatórios) - Reuniões de suporte com a equipa técnica Baseform | Almada | Infraestrutural | Ação continua |
| Abastecimento de água | Execução de projeto para requalificação das redes de abastecimento de água em Baixa: Rua União Piedense, Cova da Piedade; Rua de S. Pedro, Trafaria; Rua de 5 de Outubro, Caparica | Almada | Infraestrutural | NC |
| Outros | Procedimento para substituição da cobertura de um edifício das oficinas gerais | Oficinas Gerais | Infraestrutural | 121 500,00 € |
| Outros | Procedimento-Consulta prévia para desenvolvimento de projeto de arquitetura nas Oficinas Gerais | Oficinas Gerais | Infraestrutural | 15 650,00 € |

Quadro 18 - Ações concluídas

| Sistema | Ação | Local | Tipo de Estratégia | Estimativa de custo |
|-----------------------|--|----------------------|---------------------|-----------------------------------|
| Abastecimento de água | Desenvolvimento do projeto para execução de conduta ao longo da Av. ^a Egas Moniz para colocação de Booster na C.E. da Aroeira e abastecimento à zona Sul em condições regulamentares | Charneca de Caparica | Infraestrutural | 230 000,00 € |
| Abastecimento de água | - Rua da Alebrança e outras (295.000,00€) -Rua Afonso Paiva, Rua Vila do Seixal, Rua Duarte de Melo, Feijó, Rua Diogo Lopes Sequeira e Rua Mário Azevedo Gomes, Feijó (projetos concluídos em orçamentação) | Vários | Infraestrutural | Ainda não conhecido o valor final |
| Outros | Prestação de Serviço para aquisição de serviços em Estudos de Hidrogeologia e Recursos Hídricos | Almada | Infraestrutural | 15 000,00 €/ano |
| Análise de processos | Elaboração de pareceres técnicos: -10/2023 - L/941/22 - Av. ^a Sacadura Cabral e Rua Henrique Nogueira - Aroeira - Charneca de Caparica -11/2023 - Residência Sénior Lazarim - Charneca de Caparica (a decorrer) -12/2023- L949/23 - (Processo CMA 949/23) Loteamento sito na Rua Sporting da Corvina, Lote 8-A, Trafaria | ---- | --- | ---- |
| Outros | Levantamento em campo e registo de 22 ramais no cadastro Atualização/ levantamento de cadastro de câmaras de visita cota zero - 112 unidades Execução de 103 plantas de Cadastro para fornecer a técnico externos | Vários | Não infraestrutural | ---- |
| Outros | Foram apreciados 214 processos de redes prediais, resultando em 120 aprovações, representando 56,07% dos processos entrados | Várias | Não Infraestrutural | ---- |

2.2 Infraestruturas de Saneamento / Águas Residuais

Quadro 19 - Ações em curso

| Sistema | Ação | Local | Tipo de Estratégia | Estimativa de custo |
|------------------|---|--------------|--------------------|-------------------------|
| Rede de Drenagem | Prestação de Serviço para desenvolvimento de Nota Técnica para Sistema de desinfecção na ETAR do Portinho da Costa e Qta da Bomba - Relatórios de Progresso | Almada | Infraestrutural | Em análise das soluções |
| Rede de Drenagem | Execução de projeto para requalificação das redes de drenagem domésticas e pluviais - Rua de Vera Cruz, Cova da Piedade | Almada | Infraestrutural | NC |
| Outros | Procedimento para Substituição dos Silos na ETAR da Qta da Bomba - empreitada | Qta da Bomba | Infraestrutural | 250 000,00 € |

Quadro 20 - Ações concluídas

| Sistema | Ação | Local | Tipo de Estratégia | Estimativa de custo |
|-------------------|--|--------------|--------------------|---------------------|
| ETAR | Procedimento para Execução do Projeto para Substituição dos Silos na ETAR da Qta da Bomba | Qta da Bomba | Infraestrutural | 6 250,00 € |
| Redes de Drenagem | - Rua Caetano Maria Batalha, Rua Nuno Alvares Botelho, Traseiras da Rua da Olivença, Rua Abranches da Câmara, Rua de Olivença, Traseiras - Almada - Rua António Quadros, Charneca de Caparica - Ruas Transversais à Rua Oliveira Feijão (E23) (projetos concluídos) | Vários | Infraestrutural | 809 000,00 € |

Nota 1: Os valores indicados não incluem o IVA
NC - não conhecido (ainda em execução)
(*) Estimativas

No âmbito dos **Sistemas Técnicos Prediais**, foram executadas as ações abaixo indicadas:

Quadro 21 - Sistema Técnico Predial

| Tipo de Trabalho | março | abril |
|--|-------|----------|
| Atos fiscalização técnica | 169 | 112 |
| Obras concluídas com vistoria final | 17 | 13 |
| Nº de fossas anuladas de cadastro | 16 | 15 |
| Nº de ofícios enviados para ligação ao coletor | 2 | 0 |
| Requisições de trabalho (n.º) | 30 | 21 |
| Orçamentos para pagamento ramal (n.º) | 0 | 2 |
| Orçamentos receita SMAS de Almada (euros) | 0,00 | 3 075,00 |
| Nº de inscrições de novos canalizadores | 6 | 0 |
| Nº de renovações de canalizadores | 7 | 8 |
| Registos de locais de consumo (atendimento) | 81 | 63 |

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

DIVISÃO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Em março e abril foram desenvolvidos 86 Ajustes Diretos Simplificados, 7 Ajustes Diretos e 23 Consultas Prévias e Concursos Públicos, ao abrigo do Código da Contratação Pública.

Quadro 22 - Procedimentos Desenvolvidos

| | N.º Procedimento | Designação | Preço Base |
|------------------|------------------|---|--------------|
| Consulta Prévia | 20/2023 | Fornecimento de válvulas pneumáticas de corte rápido da ETAR da Mutela | 14 500,00 € |
| Consulta Prévia | 21/2023 | Manutenção de portões e automatismos nas instalações dos SMAS | 12 000,00 € |
| Concurso Público | 22/2023 | Aquisição de serviços de manutenção de software (SAP Enterprise Support) JOUE | 240 000,00 € |
| Concurso Público | 23/2023 | Controlo de Pragas | 13 400,00 € |
| Consulta Prévia | 24/2023 | Aquisição de Serviços de verificação e certificação de conformidade obrigatória de máquinas industriais e gruas da frota dos SMAS de Almada | 7 000,00 € |
| Consulta Prévia | 25/2023 | Aquisição de material elétrico diverso para os SMAS de Almada | 14 580,00 € |
| Consulta Prévia | 26/2023 | Aquisição de serviços de estofagem de veículos da frota dos SMAS, e mobiliário diverso (cadeiras e bancos) | 4 500,00 € |
| Ajuste Direto | 27/2023 | Aquisição de quadros elétricos para o Museu do Pragal | 6 090,00 € |
| Concurso Público | 28/2023 | Aquisição de cloreto férrico 40% e PAX 18 | 52 520,00 € |
| Ajuste Direto | 29/2023 | Aquisição e implementação do Portal de Gestão de Tempos | 19 872,50 € |
| Concurso Público | 30/2023 | Manutenção corretiva, evolutiva e administração de sistemas SAP | 205 200,00 € |
| Ajuste Direto | 31/2023 | Fornecimento contínuo de cloro gás em garrafas e trabalhos acessórios | 77 000,00 € |
| Concurso Público | 32/2023 | Aquisição de Coagulantes (Cloreto de ferro e PAX18) para ETAR - JOUE | 419 870,00 € |
| Consulta Prévia | 33/2023 | Aquisição de serviços de consultoria técnica jurídica | 74 990,00 € |
| Consulta Prévia | 34/2023 | Aquisição de Inertes de Pedra | 31 852,40 € |
| Consulta Prévia | 35/2023 | Aquisição de cargas de gás | 13 502,08 € |
| Concurso Público | 36/2023 | Aquisição de material de stock para rede de águas | 268 464,46 € |
| Concurso Público | 37/2023 | Manutenção Preventiva e Assistência Técnica de Equipamento de Refeitório, Bar e Balneário dos SMAS de Almada | 15 000,00 € |
| Concurso Público | 38/2023 | Aquisição de Polímero Floculante para Espessamento das Lamas das ETAR | 20 115,00 € |
| Consulta Prévia | 39/2023 | Aquisição de um rádio de comunicações | 1 250,00 € |
| Concurso Público | 40/2023 | Aquisição de bomba de vácuo | 50 000,00 € |
| Concurso Público | 41/2023 | Aquisição de cacifos para o balneário das Oficinas Gerais | 52 500,00 € |
| Consulta Prévia | 42/2023 | Manutenção das centrífugas das ETAR | 43 340,00 € |
| Ajuste Direto | 43/2023 | Prestação de Serviços e Manutenção do Switch Core | 9 336,57 € |
| Consulta Prévia | 44/2023 | Fornecimento de dispositivos de monitorização de energia para o DTAR | 9 900,00 € |
| Ajuste Direto | 45/2023 | Aquisição de comunicações de dados e voz para os SMAS de Almada | 19 615,09 € |
| Consulta Prévia | 46/2023 | Aquisição de Serviços de Solução Integrada de impressão, cópia e digitalização | 74 448,00 € |
| Consulta Prévia | 47/2023 | Licenciamento de software, em SaaS (software as a Service) e prestação de serviços de segurança | 58 300,00 € |
| Ajuste Direto | 48/2023 | Reparação de bomba de alta pressão da viatura 120 dos SMAS | 9 696,82 € |
| Consulta Prévia | 49/2023 | Fornecimento de dispositivos de monitorização de energia para o DTAR | 9 900,00 € |
| Ajuste Direto | 50/2023 | Fornecimento de Hipoclorito Sódio e Vasilhame | 5 748,80 € |

No período em apreço todos os processos de aquisição, cujos valores adjudicados superaram os 5.000,00 €, tiveram o respetivo seguimento através da plataforma eletrónica de contratação.

Armazém

Foi dada continuidade ao acompanhamento do contrato das seguintes prestações de serviço:

- Vigilância e Segurança, confirmando os relatórios e acompanhando procedimentos;
- Limpeza, promovendo vistorias constantes.

Quadro 23 - Quadro de Movimentos efetuados nos Armazéns

| Tipo de Movimento | Oficinas Gerais | Quinta da Bomba | Economato | TOTAL |
|--------------------------------|-----------------|-----------------|------------|------------|
| Guia de Entrada (101) | 68 | 2 | 9 | 79 |
| Guia de Saída p/ c.custo (201) | 126 | 38 | 20 | 184 |
| Devolução Fornecedores (122) | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Inventários | 102 | 0 | 71 | 173 |
| LP /PS (Parque Auto) | 42 | 0 | 0 | 42 |
| Total dos movimentos | 340 | 40 | 100 | 480 |

Secretaria Central**Movimento do e-mail geral**

- E-mails produzidos no formulário *online* - 203;
- E-mails de assuntos diversos - 4 312.

Receção, Digitalização e Distribuição de Correspondência

- Distribuição diária de correspondência nas instalações dos SMAS de Almada, CMA e demais entidades;
- Encaminhamento para os CTT e tratamento de correspondência;
- Fornecimento dos materiais que constam nas reservas de Economato;
- Digitalização e encaminhamento de cerca de 130 documentos diários;
- Operações bancárias diárias de apoio à tesouraria;
- Atendimento, consulta e informação relativa a fontes documentais existentes em arquivo.

Telefonistas

Receção de uma média de 250 chamadas diárias.

DEPARTAMENTO COMERCIAL E ATENDIMENTO**DIVISÃO DE ATENDIMENTO E RECLAMAÇÕES****1. Satisfação das Necessidades dos Utilizadores**

Durante o período em análise, foi assegurado o atendimento ao público a 3 563 utentes.

Quadro 24 - Clientes Atendidos

| Meses | Clientes atendidos |
|--------------|--------------------|
| março | 1 950 |
| abril | 1 613 |
| TOTAL | 3 563 |

A média de atendimento, por dia, foi de 89 utentes em março e 90 em abril.

Foram asseguradas diversas ações, designadamente: a receção de contratos de fornecimento de água, recolha e tratamento de águas residuais e a receção de reclamações/sugestões, bem como, esclarecimentos de diversa natureza.

Durante este período o Apoio ao Cliente assegurou as seguintes atividades:

Quadro 25 - Apoio ao Cliente

| Meses | Chamadas atendidas | Correio eletrónico tratado |
|--------------|--------------------|----------------------------|
| março | 10 392 | 1 608 |
| abril | 8 426 | 792 |
| TOTAL | 18 818 | 2 400 |

Procedeu-se ao tratamento de toda a correspondência rececionada.

Quadro 26 - Correspondência recebida

| Meses | Correspondência |
|--------------|-----------------|
| março | 917 |
| abril | 936 |
| TOTAL | 1 853 |

No período em análise, foram rececionados e submetidos a apreciação, os pedidos para atribuição de tarifário social aos consumidores domésticos que comprovaram situações de debilidade económica, a famílias numerosas e a agregados familiares que, para além de numerosos, apresentaram também carência económica.

Quadro 27 - Aplicação de Tarifário Social

| Tarifário Social | março | abril |
|---|---------------|---------------|
| Debilidade Económica | 13 455 | 13 385 |
| Famílias Numerosas | 180 | 304 |
| Famílias Numerosas com Debilidade Económica | 135 | 140 |
| TOTAL | 13 770 | 13 829 |

No final de abril, foram 52.164 os utentes que efetuaram o pagamento por débito direto - SEPA.

DIVISÃO DE FATURAÇÃO, COBRANÇAS E CONTENCIOSO

No período em análise, foram elaborados os seguintes planos de pagamento de prestações de água:

Quadro 28 - Planos de Pagamento em Prestações

| Meses | Planos de pagamento em prestações |
|--------------|-----------------------------------|
| março | 95 |
| abril | 69 |
| TOTAL | 164 |

Durante os meses de março e abril foram rececionadas 238 requerimentos de esclarecimento / roturas relativos a consumo de água.

Quadro 29 - Requerimentos de esclarecimento / roturas

| Meses | Requerimentos de esclarecimento / roturas |
|--------------|---|
| março | 88 |
| abril | 150 |
| TOTAL | 238 |

Foram enviados para deslocação da Fiscalização Regulamentar 248 processos de reclamação.

Quadro 30 - Fiscalização Regulamentar

| Meses | Deslocações |
|--------------|-------------|
| março | 69 |
| abril | 179 |
| TOTAL | 248 |

DIVISÃO DE GESTÃO DE LOCAIS DE CONSUMO

Foram asseguradas as ações de receção e tratamento manual de leituras dos contadores, transmitidas através de:

Quadro 31 - Canais de Receção de Leituras

| Meses | IVR | Balcão Digital | Balcão Presencial | Apoio ao Cliente | Marcação |
|--------------|--------------|----------------|-------------------|------------------|------------|
| março | 1 796 | 3 759 | 1 373 | 97 | 208 |
| abril | 2 634 | 3 408 | 1 516 | 312 | 252 |
| TOTAL | 4 430 | 7 167 | 2 889 | 409 | 460 |

No período em análise verificaram-se 384 ocorrências ao nível das instalações.

Quadro 32 - Ocorrências nas Instalações

| Meses | Ocorrências |
|--------------|-------------|
| março | 122 |
| abril | 262 |
| TOTAL | 384 |

Foram executadas as seguintes atividades entre o período de março e abril de 2023, referente aos contadores, nomeadamente:

Quadro 33 - Contadores

| Tipo de Intervenção | março | abril | Total |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|
| Contadores colocados | 120 | 82 | 202 |
| Contadores retirados | 57 | 36 | 93 |
| Fechos p/denúncia de contrato | 63 | 50 | 113 |
| Reabertura p/reactivação de contrato | 60 | 43 | 103 |
| Substituições curativas | 341 | 439 | 780 |
| Substituições preventivas | 693 | 1 133 | 1 826 |
| Substituições de acessórios | 40 | 35 | 75 |

Quadro 34 - Área Jurídica

| Meses | Processos de Contra-Ordenação |
|--------------|-------------------------------|
| março | 2 |
| abril | - |
| TOTAL | 2 |

Neste período foram executadas as ações abaixo indicadas:

Quadro 35 - Serviços de fiscalização regulamentar

| Tipo de Trabalho | março | abril | Total |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|
| Ligações diretas detetadas | 1 | 52 | 53 |
| Ligações diretas resolvidas | 1 | 16 | 17 |
| Contadores sem contrato | 1 | 1 | 2 |
| Ligações de furos à rede pública | 0 | 2 | 2 |
| Reclamações e denúncias (detetadas) | 12 | 16 | 28 |

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

2. Sustentabilidade da Organização

2.3 Recursos Humanos

Acompanhamento da execução das Opções do Plano e Orçamento 2023.

SIADAP

SIADAP3:

Biénio - 2019/2020

- Harmonização e validação em sede de CCA dos desempenhos de relevante e excelente.

Biénio - 2023/2024

- Desenvolvimento do novo ciclo avaliativo 2023/2024.

Outras Atividades:

- Alteração do Conselho Coordenador de Avaliação 2023/2024;
- Preparação do processo de parametrização da plataforma GEADAP 2023/2024.

DIVISÃO DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO PESSOAL

1. Assegurar as atividades de caráter permanente e regular, referentes ao processamento de vencimentos, abonos, participações e descontos e outras remunerações, ao controlo orçamental; e à recolha, tratamento e comunicação da informação estatística institucional requerida pelas entidades externas

- Processamento de remunerações, abonos e descontos, incluindo a informação/comunicação relativa a abonos, descontos judiciais, pensões de alimentos, abonos de família, seguro de acidentes de trabalho, juntas médicas, saídas provisórias e definitivas por aposentação e reembolso de despesas de saúde;
- Reporte de indicadores e informação de suporte à gestão e decisão: DGAL - Direção Geral da Administração Local/Sistema Integrado de Informação das Autarquias Locais (Despesas com Pessoal; Pessoal ao Serviço; Recursos Humanos); INE - Instituto Nacional de Estatística (IVNE - Inquérito ao Volume de Negócios e Emprego);
- Elaboração do Balanço Social 2022;
- Gestão da assiduidade - implementação e revisão de horários; levantamento e análise de inconformidades na aplicação de registo de assiduidade;
- Reporte de dados relativos à movimentação de pessoal;
- Verificação do cumprimento dos requisitos técnico-legais no âmbito de marcação de férias para o ano de 2023;
- Elaboração do Mapa de Férias 2023;
- Elaboração dos processos conducentes à aposentação de trabalhadores;
- Registo de novos associados da Casa do Pessoal CMA/SMAS de Almada;
- Reporte dos mapas legais e análise de desvios para obtenção de suporte a correções;
- Atualização da aplicação SAP-RH de suporte à Gestão de Recursos Humanos e processamento de vencimentos;
- Reafectação dos trabalhadores em conformidade com a nova macroestrutura e respetivos Centros de Custos.

2. Assegurar os procedimentos concursais definidos e promover um sistema de gestão da mobilidade, que contribua para a valorização dos trabalhadores e melhoria da eficiência das unidades orgânicas

Desenvolvimento dos procedimentos concursais previstos, com programação ajustada, incluindo a gestão da informação sobre recrutamento (sítio da *internet*, Diário da República, Portal Base, *placards* e *e-mail* internos).

Desenvolvimento e ou conclusão de procedimentos/processos de:

- Procedimentos concursais: 2;
- Procedimentos concursais internos: 2;
- Reserva de recrutamento: 4;
- Mobilidades interorganizações: 8;
- Períodos experimentais: 6.

Acompanhamento de processos de eventual renovação de Comissões de Serviço de Dirigentes.

Acolhimento de 4 estudantes para estágio curricular.

9. Promover a comunicação interna, privilegiando matérias relacionadas com o desenvolvimento profissional e objetivos da Organização

- Elaboração de Nota Informativa relativa à marcação de férias;
- Entradas de novos trabalhadores.

DIVISÃO DE FORMAÇÃO, PREVENÇÃO DE RISCOS E PROMOÇÃO DA SAÚDE NO TRABALHO

3. Promover a (re)qualificação e motivação dos trabalhadores, desenvolvendo a formação profissional e a adequação das competências aos objetivos da Organização

Quadro 36 - Síntese de ações de formação realizadas

| Formação Extra-Plano | Número de Ações | Horas | Formandos | Volume |
|--|-----------------|-----------|-----------|------------|
| Gestão de Perdas Aparentes | 1 | 9 | 2 | 18 |
| Modelos de Simulação Hidráulica - EPANET | 1 | 14 | 12 | 168 |
| Espaços Confinados e Trabalho em Altura | 1 | 21 | 17 | 357 |
| Gestão de Perdas Aparentes | 1 | 9 | 2 | 18 |
| TOTAL | 3 | 44 | 31 | 543 |

Outras atividades:

- Desenvolvimento do Plano de formação 2023;
- Conservação, gestão e funcionamento do Centro de Formação;
- Resposta a pedidos de formação externa;
- Avaliação da Eficácia da Formação;
- Elaboração de proposta de Regulamento da Formação;
- Operacionalização do Programa RVCC - 19 trabalhadores em processo;
- Atendimento e enquadramento de trabalhadores e/ou familiares com necessidades de suporte.

DIVISÃO DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM

1. Satisfação das Necessidades dos Utentes

1.2 Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador

Para garantir a qualidade da relação com os utentes, no período em análise foram asseguradas as seguintes ações:

4. Compilar e tratar os dados para a elaboração dos editais e divulgação trimestral dos resultados de qualidade da Água para Consumo Humano

Preparação e a divulgação do Edital n.º 2/2023/SMAS, referente aos Resultados da Qualidade da Água - 1.º trimestre de 2023.

14. Garantir a elaboração e divulgação de comunicados à população sobre a interrupção do fornecimento de água nas intervenções programadas, com pelo menos 48 horas de antecedência, assim como nas intervenções na rede de água e de saneamento que originem eventuais constrangimentos

Elaboração de 7 comunicados relativos a obras de remodelação das redes de água e de águas residuais. Os comunicados foram afixados em cerca de 373 locais/prédios, divulgados no sítio institucional e redes sociais dos SMAS de Almada e encaminhados para os atendimentos ao público, CMA e União de Freguesias da área abrangida.

16. Assegurar o tratamento, elaboração e divulgação atempada de documentos institucionais, designadamente: Opções do Plano; Prestação de Contas e relatórios de informação aos órgãos autárquicos

- A compilação e tratamento da informação para o Relatório da Atividade Municipal relativo aos meses de janeiro e fevereiro de 2023 foi assegurada;
- Conclusão do documento “Prestação de Contas 2022”, nomeadamente tratamento da informação, design e paginação.

17. Gerir a presença dos SMAS de Almada na Internet: sítio institucional, área de cliente e Redes Sociais, e assegurar a monitorização da comunicação realizada

- Gestão dos canais digitais de comunicação nomeadamente a conceção, atualização e divulgação de conteúdos, vídeos e imagens: sítio institucional; e-mail trabalhadores; sistema de vez; redes sociais (*LinkedIn, Facebook, Twitter, Flickr, Youtube; Google (SEO)*), SMASOnline. Realização da análise dos indicadores de desempenho, dos meios digitais, através da utilização de ferramentas: o *google analytics* e outras nativas das aplicações;
- Atualização e produção de formulários, internos e externos, de acordo com a solicitação das diversas áreas;
- Resposta a 22 esclarecimentos/agradecimentos no *Google+*, no âmbito das avaliações dos utilizadores e implementação do novo sistema de clientes e a emissão de faturas.

18. Garantir a conceção, manutenção e atualização de conteúdos do sítio institucional e de outros espaços na Internet, promovendo a comunicação entre os cidadãos e os SMAS

Elaboração, atualização e divulgação de conteúdos nomeadamente: Alunos da Escola Romeu Correia visitam a ETAR do Valdeão; Alunos da Escola Anselmo de Andrade visitam os SMAS à Central de Água Vale de Milhaços; Alunos da Escola Fernão Mendes Pinto visitam ETAR do Portinho da Costa; Rotura na Rede de Abastecimento - União de freguesias do Laranjeiro e Feijó; Comunicados à população sobre as interrupções no fornecimento de Água na União das Freguesias da Charneca de Caparica e Sobreda e na União das Freguesias de Almada, Cova da Piedade, Pragal e Cacilhas; Motores de Alta Eficiência na Produção de Água para Consumo Humano; Resultados da Qualidade da Água 1.º Trimestre de 2023; A sanita não é um caixote do lixo! Veja neste vídeo estes e outros conselhos que os nossos melhores surfistas têm para si; Esclarecimento, Sugestão ou Reclamação; Constrangimentos na emissão de faturas - Novo Sistema de Gestão de Clientes; Estrutura Tarifária; Rotura - Costa de Caparica - 10 de abril; Dia Mundial da Canalização, 11 de março; Dia Mundial da Árvore - 21 de março.

19. Elaborar e publicar a newsletter SMAS Almada e o boletim smasalmada

Produção e divulgação das newsletters: N.º 89 Dia Mundial da Água - 22 de março; N.º 90 Ações de Sensibilização nas escolas - Dia Mundial da Água; N.º 91 Qualidade da Água - Resultados 1.º Trimestre de 2023.

24. Elaborar conteúdos, imagem gráfica e divulgação de comunicados aos média, editais, brochuras e outros suportes informativos, no âmbito das atribuições e atividades dos SMAS

- Elaboração e formalização do procedimento de aquisição de serviços para fornecimento de folhetos de divulgação: “Fatura Eletrónica”, “Débito Direto”, “Balcão Digital” e “Comunicação de Leituras”, a disponibilizar aos clientes dos SMAS, nos locais adequados;
- Preparação dos anúncios e mensagens para a fatura: mês de abril, “Fatura Eletrónica”; mês de maio, “Balcão Digital”; verso da fatura: Qualidade da Água - 1.º Trimestre 2023;
- Conceção de imagem para o cartaz do “Dia Internacional da Mulher”;
- Conceção de imagens para diversos *Banner*: “Newsletter Qualidade da Água”; mapa com a apresentação do desvio de trânsito, no âmbito da obra na Estrada Nacional 10-1 e a publicação no website e redes sociais; Dia Mundial da Terra; Balcão Digital;
- Conceção da capa do documento “Prestação de Contas 2022”;
- Conceção e acompanhamento da produção e da montagem da placa informativa sobre poupança de água e proteção do saneamento, instalada, junto à praia na Costa da Caparica;
- Preparação dos painéis a instalar no stand dos SMAS, no festival Caparica Surf Fest;
- Realização de vídeos sobre a sustentabilidade ambiental, no âmbito da presença no festival Caparica Surf Fest;
- Edição de imagem e sonoplastia final no vídeo Institucional dos SMAS de Almada;
- Revisão da informação que consta dos folhetos Fatura Eletrónica, Débito Direto, Comunicação de Leituras e criação de imagem para o folheto do novo Balcão Digital;
- Acompanhamento de produção de brindes/garrafa de vidro SMAS de Almada.

25. Assegurar a representação institucional em eventos e ações no âmbito das atribuições e atividades dos SMAS de Almada

- Participação dos SMAS de Almada, no festival Caparica Surf Fest, entre os dias 3 e 8 de abril;
- Preparação da comemoração do Dia Mundial da Água, 22 de março: divulgação do cartaz alusivo e a realização, neste dia, de uma ação, online, de sensibilização para as boas práticas na água e águas residuais, estiveram envolvidas 11 turmas, do 5.º ao 9.º ano, num total de 180 alunos, da Escola Básica EB 2-3 de São Pedro da Trafaria;
- Colaboração na preparação de uma palestra realizada, no dia 22 de março, por técnicos dos SMAS de Almada, na Escola Secundária Carlos Gargaté, em que participaram 130 alunos;

- Acompanhamento da visita de 78 alunos da Escola Secundária Anselmo de Andrade ao Centro de Comando de Vale de Milhaços, realizada no dia 21 de abril;
- Apoio na preparação da visita de 25 alunos da Escola Secundária Fernão Mendes Pinto à ETAR do Portinho da Costa, realizada no dia 23 de março;
- Preparação da visita de 110 alunos da Escola da Secundária Romeu Correia à ETAR do Valdeão, a realizar nos dias 3 e 24 de maio;
- Apresentação de proposta de guião para as apresentações institucionais com a comunidade educativa;
- Iniciada a preparação da participação dos SMAS no festival Sol da Caparica 2023.

27. Garantir o lançamento dos diferentes procedimentos para a implementação do Museu da Água dos SMAS de Almada

- Continuação do acompanhamento e elaboração dos conteúdos a integrar nas soluções multimédia, no âmbito da implementação do Museu da Água dos SMAS de Almada;
- Criação de projeto que representa a distribuição da água por efeito gravítico, a instalar no Museu da Água dos SMAS de Almada;
- *Rebranding* Museu da Água, *co-branding* com SMAS de Almada.
- Elaboração da proposta de conteúdos e respetivo guião, do livro destinado ao 1.º Ciclo Educativo, com o objetivo de criar uma ferramenta pedagógica e comunicacional, sobre o ciclo urbano da água, para o futuro Museu da Água dos SMAS de Almada.

28. Elaborar o Plano de comunicação para divulgação do Museu da Água dos SMAS de Almada, inauguração, programa de ações institucionais e de sensibilização ambiental

No âmbito da inauguração do Museu da Água dos SMAS de Almada, o “Plano de Comunicação” está a decorrer, com o planeamento das várias iniciativas a realizar, onde se destaca a conceção da Mascote para o Museu da Água dos SMAS de Almada.

2. Sustentabilidade da Organização

2.3 Recursos Humanos

9. Promover a comunicação interna, privilegiando matérias relacionadas com o desenvolvimento profissional e objetivos da Organização

- No âmbito da comunicação interna, foi garantida a divulgação de informação aos trabalhadores, na rede interna e placares disponíveis, nomeadamente a pedido das áreas: recursos humanos; tecnologias e sistemas de informação e comunicação; Implementação das cotas de impressão; Guia de Utilização da Assinatura Digital dos SMAS de Almada; notícias e eventos: H2OFF - Hora de fechar a torneira!" no Dia Mundial da Água, dia 22 de março;
- Atualização e publicação do Organograma dos SMAS com as siglas das unidades orgânicas e a designação dos dirigentes;
- Início da conceção do projeto “Atualização de Sinalética no Edifício Sede dos SMAS de Almada”.

2.4. Qualificação da organização e dos Processos

7. Acompanhar a monitorização e controlar os indicadores de gestão

Prosseguiu a monitorização e a análise dos indicadores de desempenho do site institucional e redes sociais e do processo de comunicação e imagem.

26. Assegurar o registo de imagem e a conceção de vídeos para a divulgação de obras, ações e eventos promovidos pelos SMAS de Almada

Foi assegurada a realização do registo de imagem e de vídeo para a histórico e divulgação das seguintes atividades: Caparica Surf Fest, visitas de alunos à Escola Romeu Correia à ETAR de Valdeão, Escola Secundária Fernão Mendes Pinto à ETAR do Portinho da Costa e a Escola Anselmo de Andrade à Central de Água de Vale de Milhaços, a palestra realizada na Escola Básica de Carlos Gargaté; remodelação da rede adutora e distribuição de água na Estrada Nacional N° 10-1, 2.ª fase, na Sobreda.

3. Sustentabilidade Ambiental

3.2 Eficiência na prevenção da poluição

6. Elaborar o Plano de Sensibilização Ambiental dos SMAS de Almada e promover a educação ambiental incentivando a participação dos cidadãos na preservação, valorização e sustentabilidade dos recursos naturais, privilegiando o ciclo urbano da água

Elaboração de proposta para o Plano de Comunicação de Poupança de Água e Energia.

7. Dar seguimento a campanhas de sensibilização para as boas práticas na água e águas residuais

- Preparação da comemoração do Dia Mundial da Água, 22 de março, com a conceção e divulgação do cartaz alusivo e a realização de ações de sensibilização ambiental sobre as boas práticas na utilização das águas, em colaboração com as escolas do Concelho, conforme descrito no n.º 25 - 1.2 Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador;
- Presença institucional do festival CaparicaSurf Fest e divulgação de informação sobre as boas práticas nas águas e a adequada utilização que se deve seguir na utilização das redes, órgãos e acessórios do saneamento;
- Representação no projeto municipal “Estratégia Almada Circular 2030” - *Focus Group* Bens de Consumo;
- Realização de visitas às Instalações dos SMAS de Almada: ETAR da Mutela, Quinta da Bomba, Valdeão e Portinho da Costa; Estações elevatórias do Raposo e de Sto. António, Trafaria; Reservatórios do Raposo, Lazarim e Estrelinha; Espaço circundante ao armazém da Quinta da Bomba, no âmbito do projeto, plantar árvores em número equivalente ao papel consumido na Organização, com a colaboração do Departamento de Espaços Verdes da Câmara Municipal de Almada;
- Participação em 7 reuniões da Comissão Especializada de Educação e Comunicação Ambiental da Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA), com a seguinte ordem de trabalhos:
 - H2OFF - A APDA promoveu a ação H2Off - HORA DE FECHAR A TORNEIRA, no dia 22 de março (Dia Mundial da Água), uma iniciativa que estimula a reflexão sobre o uso que se faz da água, consciencializando para que o consumo deste recurso seja mais eficiente e equilibrado. O desafio é simples. Fechar a torneira por uma hora, sem qualquer consumo de água, entre as 22h00 e as 23h00 do dia 22 de março, num gesto deliberado e consciente;
 - PURA 2023 - A Comissão Especializada de Comunicação e Educação Ambiental da APDA que se realiza no dia 26 de maio, no Auditório do Estádio Municipal de Leiria, a terceira edição do PURA, encontro desta vez subordinado ao tema “H2O Hora de Comunicar para a Sustentabilidade”. O intuito é explorar a comunicação como uma ferramenta estratégica na consciencialização coletiva sobre a urgência de alteração de comportamentos em prol do ambiente e, consequentemente, da Humanidade;

- ENEG 2023 - Propostas de plano de atividades, conteúdos e temas a apresentar à APDA relativamente a participação da Comissão Especializada de Comunicação e Educação Ambiental no ENEG 2023.

DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Nos meses constantes neste relatório foram asseguradas diversas ações conducentes ao desenvolvimento de novos projetos e à manutenção corretiva e evolutiva de várias soluções, das quais se salientam as atividades de seguida apresentadas.

1. Satisfação das Necessidades dos Utilizadores

1.1 Acessibilidade/disponibilidade do Serviço

13. Assegurar o aviso das intervenções não programadas com interrupções de fornecimento de água, com estimativa do tempo de falta de água, para as que impliquem uma área afetada significativa ou clientes sensíveis

Foi solicitado, apoio na identificação de locais de consumos, para o envio de avisos/e-mails no caso de intervenções programadas que originam interrupções de fornecimento de água aos clientes.

21. Garantir a implementação, no sistema de vez, de inquéritos de satisfação do atendimento presencial

Depois de disponibilizados os tablets nos postos de atendimento, tem sido assegurado o apoio ao utilizador.

2. Sustentabilidade da Organização

2.5 Recursos Tecnológicos

1. Consolidar a implementação do novo Sistema de Gestão de Clientes

Continuação do apoio na gestão dos interfaces do Aquamatrix com outras aplicações.

2. Continuar os trabalhos com vista à digitalização de todos os processos da gestão de redes de água e de drenagem

- Continuação da elaboração de especificações dos serviços de digitalização pretendidos;
- Solicitação de proposta de prestação de serviço de consultoria técnica e arquivística com o objetivo de identificação dos processos de Loteamento/Operações Urbanísticas e de Redes Prediais a digitalizar e a sua caracterização, de modo a ajustar o investimento necessário para a digitalização e classificação destes processos;
- Análise da proposta rececionada e envio da proposta de nova tabela de seleção para o Departamento de Projetos e Obras. Aguarda-se por resposta, de modo a prosseguir o processo.

3. Dar continuidade aos trabalhos conducentes à implementação da solução para a gestão e monitorização dos sistemas de abastecimento de água e de drenagem e respetiva integração com o Sistema de Gestão de Clientes e Telegestão

Foi implementado o acesso ao Sistema de Gestão de Clientes de SAP e à Telegestão, estando a solução a receber dados com periodicidade de 15 em 15 minutos, através de um agente instalado no servidor NARVA. Atualmente, este agente tem sido atualizado de forma a receber os dados provenientes do sistema de clientes Aquamatrix.

Aguarda-se a publicação dos consumos para aferir se está na versão final.

4. Continuar com as correções do Sistema de Gestão Financeira, decorrente da implementação do Sistema Contabilístico em SNC-A

Efetuiu-se a reformulação de processos, otimizando-os, uniformizando e aplicando as novas regras, tendo em vista o reporte às entidades competentes, de que é exemplo a Direção Geral das Autarquias Locais (DGAL).

5. Proceder à migração dos sistemas SAP e Bases de Dados associadas

Encontra-se em fase de análise.

6. Implementar a solução de suporte à gestão das ocorrências da Informática

A solução está em fase de implementação, estando prevista a sua disponibilização para departamento piloto, no dia 19 de junho de 2023.

7. Continuar o processo de renovação dos postos de trabalho, nas componentes de hardware e sistemas operativos, possibilitando uma maior mobilidade

Está em fase de conclusão a proposta com o levantamento das necessidades para o processo de renovação dos postos de trabalhos.

8. Implementar a 2.ª Fase do projeto “Solução hiperconvergente para suporte às componentes de *Datacenter* e de Postos de Trabalho”

Está em fase de conclusão a proposta com o levantamento das necessidades urgentes que passam pela aquisição de mais 3 nós de servidores, para concluir o processo da Hyper convergência, com a missão:

- Redundância em caso de *Fail-over* (devido ao excesso de ocupação, não irá assegurar todos os equipamentos), extensão de recursos (*Storage* e memória).

9. Consolidar o licenciamento da solução Microsoft 365

Decorre a análise à mudança do licenciamento para EA [Enterprise agreement], consolidando as seguintes necessidades:

- Número de licenças disponíveis, atendendo ao limite atual praticamente esgotado;
- Atribuição de e-mails para todos os funcionários da organização.

10. Analisar e desenvolver o procedimento unificado de comunicações

Encontra-se em fase de análise todo o processo, de modo a tratar o tema comunicações em conjunto, dados móveis e comunicações.

11. Implementar infraestruturas de comunicação no Museu e equipamentos de suporte ao funcionamento da rede de comunicações e postos de trabalho

Em fase de aquisição dos equipamentos de suporte ao funcionamento da rede de comunicações.

12. Iniciar a renovação da rede de videovigilância

Está em curso a análise de propostas para aquisição de novas câmaras e servidores para videovigilância.

13. Proceder à aquisição de Licenciamento de Bases de Dados ORACLE e SQL Server

Para o licenciamento para SQL Server 2019 Enterprise existem duas licenças perpétuas. Para a base de dados Oracle, ainda está em fase de análise.

14. Alargar a implementação da aplicação Aquafield, de gestão de ordens de serviço, à equipa de Operação e Manutenção de redes de água

Foi criado um grupo de trabalho com o objetivo de rever a gestão de ordens de serviço.

Está a decorrer a redação de um relatório com os principais desenvolvimentos efetuados, constrangimentos atuais e propostas de melhoria, e apresentação final de cronograma com Plano de Ação.

15. Implementar a monitorização através de *loggers* acústicos na rede de distribuição de água

Em estudo e análise a arquitetura da solução atualmente em produção.

16. Continuar com os trabalhos de integração do NAVIA com o Labway e com os sistemas SCADA, nas ETAR em exploração, garantindo a integração das redes, e continuar o estudo de integração com SAP PM (gestão da manutenção)

Em fase de análise, os processos manuais que necessitam de ser automatizados.

17. Implementar a solução NAVIA na gestão de ordens de serviço nas estações elevatórias de águas residuais e pluviais

A implementação da solução NAVIA nas EEAR, encontra-se em fase de avaliação.

18. Iniciar os trabalhos preparatórios conducentes à implementação da solução NAVIA nas estações elevatórias de água

A solução encontra-se em fase de avaliação.

19. Dar continuidade e procedimentos relativos à segurança, garantindo a preservação dos dados - solução de *backups*

Estão a ser analisadas as propostas para dar continuidade e procedimentos relativos à segurança, garantindo a preservação dos dados - solução de *backups*.

20. Dar cumprimento ao Decreto-Lei n.º 65/2021, garantindo que as medidas de segurança a implementar asseguram a integridade e preservação de todas as redes e interface dos SMAS de Almada (incluindo as ETAR e o Sistema de Telegestão)

No âmbito das medidas de segurança a implementar, decorre a análise de propostas.

21. Realizar estudo de integração dos consumos, provenientes do Sistema de Clientes, no Sistema de Gestão do Cadastro das Redes de Água e Drenagem

Em fase de análise, as propostas no âmbito do estudo de integração dos consumos.

DIVISÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADO

2. Sustentabilidade da Organização

2.4 Qualificação da Organização e dos Processos

4. Prosseguir as ações relativas à manutenção, desenvolvimento e certificação, onde aplicável, do Sistema de Gestão Integrado: Sistemas de Gestão da Qualidade, norma ISO EN 9001:2015; Gestão Ambiental, norma ISO EN 14001:2015; Gestão de Segurança, Saúde e Bem-Estar no Trabalho, ISO EN 45001:2019; Sistema de Gestão da Energia, ISO EN 50001:2019

- Elaboração e acompanhamento do plano de ações do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), no âmbito do desenvolvimento e certificação do Sistema de Gestão Integrado (SGI);
- Continuação do acompanhamento da operacionalização de ações corretivas do SGA decorrentes de auditorias Auditoria Interna (AI) e Auditoria Externa (AE), tendo em conta os recursos necessários às áreas funcionais e respetivo grau de realização;
- Preparação da documentação para a próxima Auditoria Interna em junho 2023; fecho dos Plano de Auditoria ao Sistema (PAS) de 2022;
- Fecho das matrizes de objetivos e indicadores, e do controlo do Plano de Atividades 2022, no âmbito do SGA (em curso); Atualização da Lista de Verificação da Conformidade Legal do SGA;
- Realização dos reportes ambientais;
- Monitorização dos indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e assegurado o fecho de 2022.
- Monitorização e controlo dos indicadores dos processos e assegurado o fecho de 2022;
- Acompanhamento do Plano de Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria decorrentes da Auditoria Externa;
- Atualização de documentação no lportal;
- Proposta de equipa para SGQ;
- Definição dos objetivos do SGQ para 2023;
- Monitorização dos indicadores do SGQ;
- Verificação e validação dos processos com reuniões realizadas a fim de se atualizar os indicadores dos processos;
- Monitorização e controlo dos indicadores dos processos;
- Acompanhamento do Plano de Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria decorrentes das Auditorias Interna e Externa realizadas em 2022;
- Conclusão das Fichas para avaliação de Fornecedores de Bens e Serviços e Empreiteiros;
- Definição de Procedimentos para Avaliação de Fornecedores;
- Revisão do Manual Interno de Cocontratantes e Código de Conduta de Contratantes para aprovação;
- Criação de pasta partilhada com ficheiro por unidade orgânica a fim de ser efetuada a avaliação de fornecedores;
- Revisão do Manual SGI para aprovação;
- Início da preparação da documentação para a próxima Auditoria Interna em 2023.

8. Acompanhar o Controlo dos Planos de Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria decorrentes das Auditorias Externas e Internas

- Elaboração da matriz de acompanhamento do Plano de Ações, apresentação de indicadores e análise de desvios, tendo como base o Plano de Atividades de 2023;
- Fecho (em curso) dos Planos de Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria decorrentes das Auditorias Externas e Internas.

10. Prosseguir a análise de dados e a resposta a solicitações de entidades externas institucionais

- Continuação e finalização do reporte da ERSAR de Qualidade de Serviço com o envolvimento dos setores e conhecimento dos indicadores da 4.ª Geração da ERSAR 2023; compatibilização de metodologias com o Reporte de Contas;
- Dar resposta às exigências de reportes institucionais no âmbito do ambiente;
- Finalização dos reportes ambientais à APA, à ERSAR e ao INE entre outros;

- Proposta de Indicadores para Informação Mensal de Gestão;
- Atualização do Plano Corrupção e Infrações Conexas;
- *Download* de todos os ficheiros da Aquaperformance;
- Elaboração de ficheiro de dados da Contabilidade Analítica, para integração do Reporte Financeiro à ERSAR;
- Preparação de Informação de Questionário "Barómetro do Setor da Água" para a APA;
- Reuniões e pesquisa acerca do Canal de Denúncia Interno.

3. Sustentabilidade Ambiental

3.1. Eficiência na utilização de recursos ambientais

1. Promover o controlo ambiental das atividades dos SMAS, assegurando a melhoria contínua, por referência ao Sistema de Gestão Ambiental e plano de ações de suporte

- Acompanhamento dos projetos ambientais, no âmbito do SGA;
- Elaboração da matriz das ações das Opções do Plano 2023, objetivos, metas e indicadores de controlo no que refere ao SGA, incluindo as diretamente relacionadas com os projetos ambientais iPerdas e laflui, entre outros;
- Finalização da preparação dos programas ambientais, e das ações planeadas; Revisão do procedimento de avaliação de riscos ambientais (em curso); Finalização da revisão das matrizes de risco ambiental;
- Continuação do acompanhamento da operacionalização de ações corretivas do SGA decorrentes de auditorias AI E AE, tendo em conta os recursos necessários às áreas funcionais e respetivo grau de realização - em curso;
- Análise e acompanhamento das novas exigências legais no âmbito do Ambiente - em curso.
- Acompanhamento de gestão de resíduos dos SMAS de Almada- em curso;
- Acompanhamento de processo da plataforma Siliamb - em curso;
- Tratamento e comunicação da informação estatística institucional solicitada por organismos públicos.

POSEUR - Candidatura do Projeto “Controlo e Redução de Perdas de Água em Redes de Distribuição do Município de Almada”, Operação POSEUR-03-2012-FC-001406, que incluiu:

- Submissão de pedido de reprogramação da Operação e resposta a pedidos de esclarecimentos;
- Reporte de Indicadores, que foram validados;
- Foram introduzidas as seguintes alterações: Código Indicador: O.06.02.08. P; Designação Indicador: Extensão da rede de abastecimento de água remodelada, Execução Atual: 3,18 km;
- Aprovação do pedido de reprogramação;
- Submissão do pedido de pagamento referente a esta Operação.

Sistema de Gestão de Energia (SGE):

Reunião do SGE realizada em março.

Museu da Água de Almada dos SMAS de Almada:

- Reunião para análise dos documentos da candidatura Museu da Água dos SMAS de Almada;
- Submissão de nova candidatura Museu da Água dos SMAS de Almada para administracao.local@ccdr-lvt.pt, após retificação de várias questões levantadas pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR) e junção de vários documentos;
- Receção de Ofício da CCDR informando que a candidatura se encontra documentalmente completa;
- Envio, por parte dos SMAS de Almada de ofício à CCDR informando que estes serviços já apresentaram candidaturas autónomas ao POSEUR.

Candidatura ao programa Europeu Horizonte Europa

- Reunião - Análise da possibilidade dos SMAS de Almada participarem com a UNPARALLEL, PME de alta-tecnologia de Almada, numa candidatura ao programa Europeu Horizonte Europa;
- Formalização da Candidatura Projeto Europeu LifeData, a 20 de março.

PROTEÇÃO DE DADOS

Encarregado de Proteção de Dados (EPD)

Os SMAS de Almada procederam à contratualização do serviço de Encarregado de Proteção de Dados (EPD) com a empresa Codeffect, Lda que designou para o efeito, Samuel Portugal que realizou o Programa de Regulamentação e Proteção de Dados RGPD/GDPR pela Católica *Lisbon School of Business and Economics* e detém a certificação de *Data Protection Officer* do Centro Europeu de Privacidade e Cibersegurança (ECPC) - Universidade de Maastricht.



Serviço Público Municipal de Excelência

Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada

Praceta Ricardo Jorge, N.º2 e 2A - Pragal | 2804-543 Almada
geral@smasalmada.pt | www.smasalmada.pt | www.facebook.com/smasalmada