



ÁGUAS  
DO ALTO  
ALENTEJO

EMPRESA INTERMUNICIPAL

# RELATÓRIO & CONTAS'23



[www.aguasdoaltoalentejo.pt](http://www.aguasdoaltoalentejo.pt)

## Índice

Siglas e acrónimos .....	4
Mensagem do Presidente do Conselho de Administração .....	6
1. Quem somos? .....	7
1.1 Estrutura .....	9
1.2 Órgãos Sociais .....	10
1.3 Organização Interna .....	11
1.4 Organograma .....	11
1.5 Missão .....	12
1.6 Alguns números relevantes .....	13
1.7 Abrangência Geográfica .....	14
1.8 Breve historial .....	15
1.9 Enquadramento Macroeconómico (Zona Euro) .....	17
1.10 Enquadramento Macroeconómico (Portugal) .....	19
1.11 Enquadramento Setorial .....	21
1.12 Enquadramento Regulatório .....	25
2. Abastecimento de água e saneamento .....	27
2.1 Sistemas de abastecimento de água .....	29
2.2 Roturas no sistema de água .....	31
2.3 Interrupções no fornecimento .....	32
2.4 Intervenções técnicas .....	33
2.5 Construção de rede de distribuição de água .....	35
2.6 Construção de ramais .....	35
2.7 Consumo de reagentes .....	36
2.8 Qualidade de água .....	36
2.9 Volume de água residual tratado .....	37
2.10 Intervenções na rede de saneamento .....	38
2.11 Limpeza da rede de saneamento .....	39
2.12 Construção de rede de águas residuais .....	40
2.13 Instalação de ramais de águas residuais .....	41

2.14 Fossas sépticas.....	41	
2.15 Consumos de reagentes .....	42	
2.16 Intervenções de entidades fiscalizadoras.....	42	
2.17 Gestão de resíduos .....	42	
2.18 Licenciamentos .....	43	
2.19 Sistemas de gestão .....	45	
2.20 Controlo de pragas .....	45	
2.21 Cadastro.....	47	
2.22 Considerações.....	52	
3. Atividade Desenvolvida (Área Comercial) .....	54	
3.1 Parque de contadores .....	56	
3.2 Gestão de reclamações .....	57	
3.3 Atendimento (Presencial e backoffice) .....	58	
3.4 Atendimento (Presencial – Centros de atendimento) .....	59	
3.5 Atendimento (Backoffice e Online) .....	60	
3.6 Fatura Eletrónica .....	61	
3.7 Tipologia de pagamento .....	63	
3.8 Considerações.....	64	
4. Comunicação .....	66	
5. Recursos Humanos .....	75	
6. Projetos e Investimento .....	85	
7. Deliberação do Conselho de Administração .....	89	
7.1 Considerações finais .....	90	
8. Demonstrações e anexo .....	94	
8. Relatório e Parecer do Fiscal Único .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>	

## Siglas e acrónimos

- AA – Abastecimento de água
- AAA – Águas do Alto Alentejo, EIM, SA
- ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
- AR – Águas residuais
- BCE – Banco Central Europeu
- BdP – Banco de Portugal
- DAF – Direção Administrativa e Financeira
- DAS – Direção de Água e Saneamento
- DC – Direção Comercial
- DD – Diretor-delegado
- DPO – Encarregado de Proteção de Dados
- ERSAR – Entidade reguladora dos serviços de águas e resíduos
- ETAR – Estação de tratamento de águas residuais
- IHPC – Índice Harmonizado de Preços no Consumidor
- POSEUR – Programa operacional sustentabilidade e eficiência no uso de recursos
- SBR – Reator Biológico Sequencial
- ZMC – Zona de medição e controlo



ÁGUAS  
DO ALTO  
ALENTEJO

EMPRESA INTERMUNICIPAL

*[Handwritten signature]*

01

**QUEM SOMOS**

## Mensagem do Conselho de Administração

Caros Acionistas,

Nos termos dos estatutos e legislação aplicável, vem o Conselho de Administração da Águas do Alto Alentejo E.I.M S.A. apresentar o Relatório de Gestão e Contas relativo ao exercício de 2023.

Antes de mais, foi um ano de grandes investimentos da maior importância, relevando-se a empreitada multimunicipal da redução de perdas que ascendeu a um valor acima de 2,2 milhões de euros, mas apenas 54% de comparticipação financeira. De relevar, também, a aquisição de materiais, equipamentos e veículos tecnicamente reforçados e adaptados à geografia e às características da população para cobrir um território de 4.000km<sup>2</sup>, ou seja, dois terços da área total do Alto Alentejo.

A Empresa terminou o ano com um resultado negativo devido a diversos fatores, devendo sublinhar-se o facto de não se terem atualizado as tarifas, acrescido da situação relacionada com a falta de apoio financeiro semelhante ao prestado em anos anteriores pelo Fundo Ambiental e, ainda, pelo efeito da consequência do registo contabilístico em anos anteriores dos valores associados à utilização das redes por parte dos municípios.

Relativamente aos custos, para além dos encargos devidos aos grandes investimentos já referidos (que muita pressão exerceram no quotidiano da tesouraria), de referir, também, o enorme impacto da inflação nos preços de materiais ou equipamentos adquiridos, bem como o efeito negativo das amortizações no registo contabilístico da AAA. Deste modo, a empresa apresenta um resultado operacional positivo de 41.601,15€, mas que, com o impacto das amortizações contabilisticamente registadas, que ascendem a 2.300.000€, se traduz assim num resultado negativo do exercício de -2.266.038,45€.

Conforme exposto, verifica-se, pois, que o resultado líquido é diretamente influenciado pelo valor expressivo das amortizações no apuramento do mesmo. Devido à sua relevância como custo contabilístico, mas não operacional, a Empresa já encetou um procedimento de contratação de uma entidade especializada com vasto conhecimento na área de avaliação e valorização patrimonial, de forma a que o imobilizado transferido dos municípios aquando da criação da empresa seja identificado pormenorizadamente e valorizado pelo seu justo valor e período de vida útil real.

Tendo em linha de conta que, mesmo operando num panorama económico adverso, apresenta-se um resultado operacional positivo de 41.601,15€, demonstrando-se, deste modo, o cumprimento do propósito e dos princípios basilares da constituição da Empresa, progredindo e convergindo em prol da sustentabilidade ambiental, da resiliência e da eficiência dos sistemas, da uniformização tarifária, do investimento constante com vista à melhoria contínua da qualidade da água e da prestação dos serviços à população e, ainda, preconizando-se uma gestão eficiente dos recursos.

O Conselho de Administração,

## 1. Quem somos?

### Dados Gerais da Empresa Intermunicipal

A Águas do Alto Alentejo, EIM, SA, foi constituída a vinte e nove setembro de dois mil e vinte, através da outorga da escritura de constituição, tendo esta agregação, merecido visto do digníssimo Tribunal de Contas, em um de setembro de dois mil e vinte. Em 22 de setembro de 2021, procedeu-se à outorga da escritura pública de aumento de capital e alteração do pacto social.

Designação Social:

Águas do Alto Alentejo, E.I.M., S.A.

Sede Social:

Praça da República – Edifício do Mercado Municipal, 7400-232 Ponte de Sor

Pessoa Coletiva:

516 160 893

Capital Social: €17.751.598,00

Inscrita na Conservatória do Registo Comercial de Ourém (documentação depositada em suporte eletrónico)

A AAA, tem por objeto social a prestação dos seguintes serviços de interesse geral na área dos concelhos de Alter do Chão, Arronches, Castelo de Vide, Crato, Fronteira, Gavião, Marvão, Nisa, Ponte de Sor e Sousel, nos termos definidos pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, 20 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março:

- Abastecimento público de água, incluindo a captação, a elevação, o tratamento, a adução, o armazenamento e a distribuição de água para consumo público;

- Saneamento de águas residuais urbanas, incluindo a recolha, a drenagem, a elevação, o tratamento e a rejeição de águas residuais urbanas através de redes fixas, bem como a recolha, o transporte e o destino final de lamas de fossas sépticas individuais.

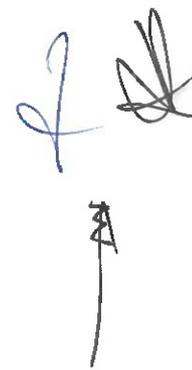
A AAA, pode exercer outras atividades complementares ou acessórias ao seu objeto principal, nomeadamente:

- Produção de energia elétrica, para efeitos de autoconsumo ou de venda em rede;
- Prestação de serviços laboratoriais;
- Operação e manutenção de equipamentos e instalações de municípios, Empresas e particulares, relacionados com a utilização de águas ou gestão de águas residuais, nomeadamente, piscinas, lagos, captações de água e sistemas de tratamento de águas residuais;
- Prestação de serviços a outras entidades gestoras nas áreas da gestão de clientes, tais como medição, faturação e cobrança, e da gestão de consumos, tais como interrupções e restabelecimento de prestação de serviço;
- Fornecimento de água a outras entidades gestoras e gestão de efluentes por estas entregues;
- Construção e gestão de infraestruturas associadas ao seu objeto e atividades
- principais e acessórias;
- Assessoria técnica a outras entidades gestoras;
- Integrar consórcios, agrupamentos complementares de Empresas, agrupamentos europeus de interesse económico ou outras formas de representação, associação ou agrupamento.

## 1.1 Estrutura

Município	Ações	%
Município de Alter do Chão	1.228.458	6,920
Município de Arronches	785.404	4,424
Município de Castelo de Vide	964.711	5,435
Município de Crato	1.450.934	8,174
Município de Fronteira	1.190.730	6,708
Município de Gavião	1.780.688	10,031
Município de Marvão	1.225.366	6,903
Município de Nisa	2.661.763	14,994
Município de Ponte de Sor	5.164.623	29,094
Município de Sousel	1.298.921	7,317
<b>TOTAL</b>	<b>17.751.598</b>	<b>100,000</b>

Figura 1 Estrutura Societária



## 1.2 Órgãos Sociais

- **Mesa da Assembleia Geral**

João Carlos Ventura Crespo – Presidente

José Fernando da Silva Pio – Vice-Presidente

Manuel Joaquim Silva Valério – Secretário

- **Conselho de Administração**

Hugo Luís Pereira Hilário – Presidente

Maria Idalina Alves Trindade – Vogal

António Manuel das Neves Nobre Pita – Vogal

- **Fiscal Único**

Galvão, Nunes, Tavares & Associados, SROC, Lda

- **Fiscal Suplente**

José Luis Guerreiro Nunes

## 1.3 Organização Interna

- **Direções Operacionais**

DD – Diretor-delegado

DAF – Direção Administrativa e Financeira

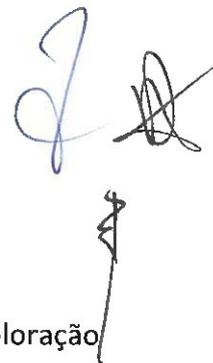
DC – Direção Comercial

DAS – Direção de Água e Saneamento

## 1.4 Organograma



Figura 2 Organograma



## 1.5 Missão

A Águas do Alto Alentejo, E.I.M., S.A., é a Empresa responsável pela exploração e gestão dos sistemas 'em baixa' de abastecimento de água e saneamento de águas residuais dos Municípios de Alter do Chão, Arronches, Castelo de Vide, Crato, Fronteira, Gavião, Marvão, Nisa, Ponte de Sor e Sousel.

A nossa Missão é sintetizada no seguinte, providenciar à sociedade serviços públicos essenciais de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas (...) visando o bem-estar geral, a saúde pública e a segurança coletiva das populações, o desenvolvimento económico e a proteção do ambiente, respeitando princípios de universalidade no acesso, de continuidade e qualidade de serviço e de eficiência e equidade dos preços.

Como Visão foi formulado que os setores de águas na região desempenharão cabalmente a sua Missão e serão globalmente sustentáveis.

A Estratégia proposta para o cumprimento da Missão estabelecida e para a concretização da Visão idealizada pretende tirar proveito do espírito de coesão e solidariedade intermunicipal, para adotar as soluções globalmente mais eficientes, em termos organizacionais e de escala.

Handwritten marks and signatures in the top right corner.

## 1.6 Alguns números relevantes



Figura 3 Números Relevantes

## 1.7 Abrangência Geográfica

A Águas do Alto Alentejo, E.I.M., S.A., desenvolve a sua atividade nos Municípios de Alter do Chão, Arronches, Castelo de Vide, Crato, Fronteira, Gavião, Marvão, Nisa, Ponte de Sor e Sousel.

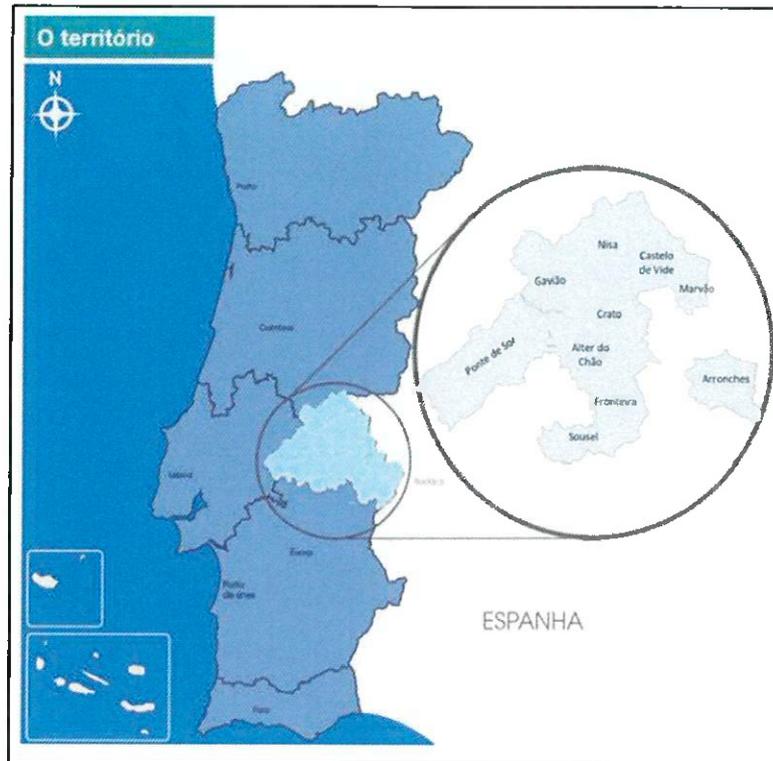


Figura 4 Abrangência Geográfica

## 1.8 Breve historial

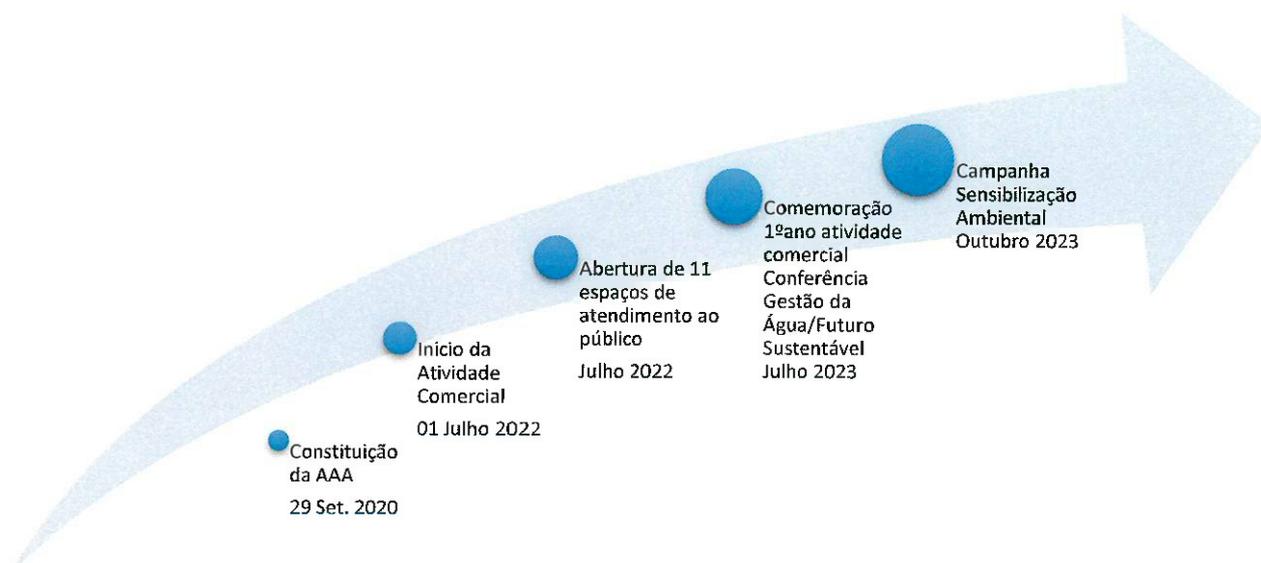
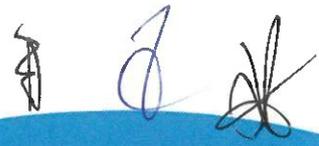


Figura 5 Breve Historial



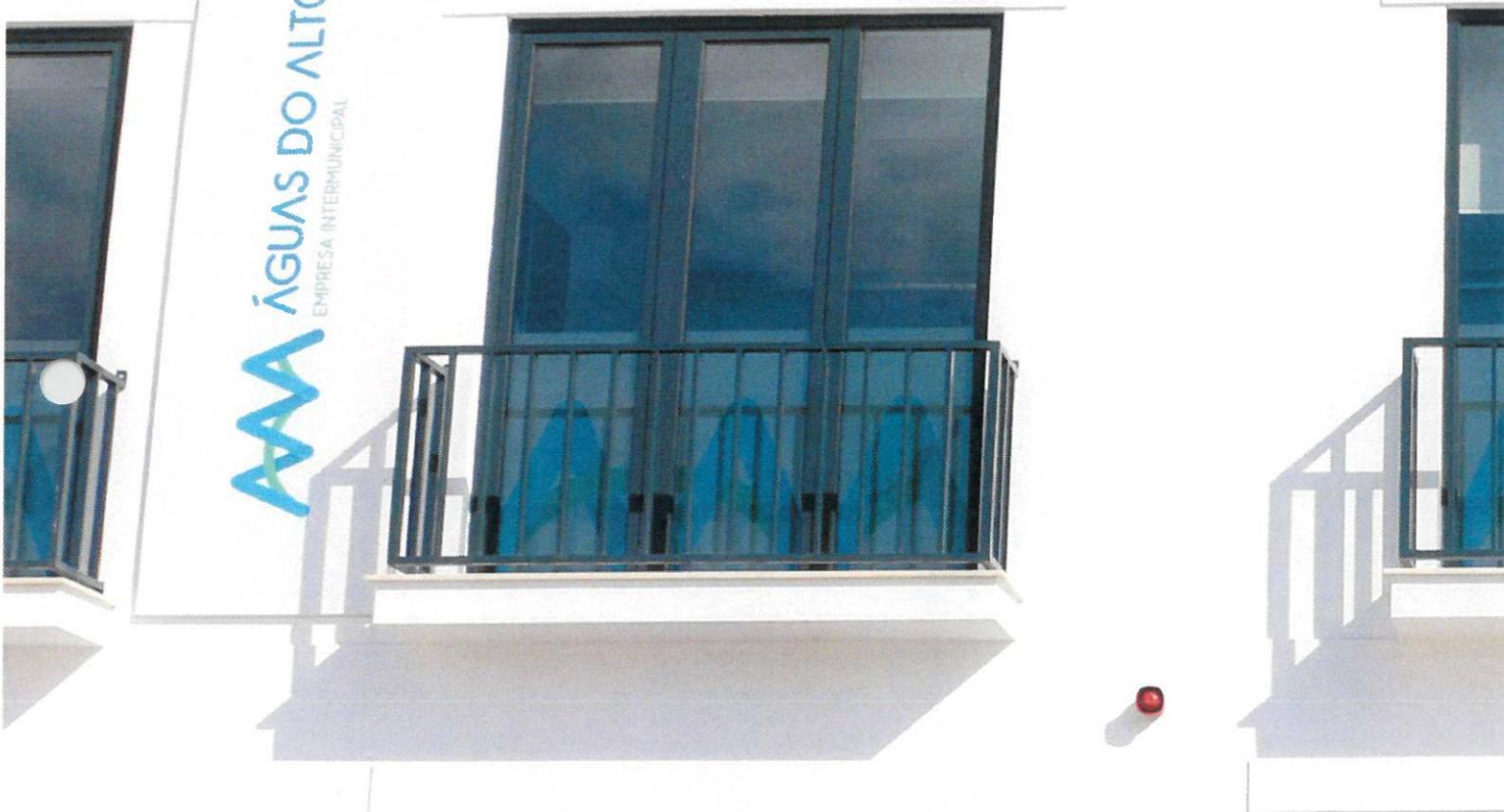
ÁGUAS  
DO ALTO  
ALENTEJO

EMPRESA INTERMUNICIPAL

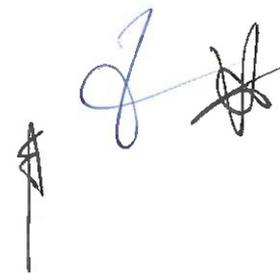


MERCAD

AAA ÁGUAS DO ALTO ALENTEJO  
EMPRESA INTERMUNICIPAL



ENQUADRAMENTO



## 1.9 Enquadramento Macroeconómico (Zona Euro)

Depois de uma inflação anormalmente elevada, segundo as orientações do BCE para 2023, a inflação da Zona Euro continua a sua tendência descendente. Em outubro de 2023, situava-se em 2,9%, em comparação com um máximo de 10,6% há um ano - marcando o seu nível mais baixo desde julho de 2021. No último ano, esta descida da inflação foi impulsionada principalmente pela queda acentuada dos preços da energia. Desde então, esta descida tem-se tornado cada vez mais generalizada em todas as principais categorias de consumo, para além da energia e dos alimentos. A nível global, Projeta-se que a inflação medida pelo IHPC diminua de uma média de 5,4% em 2023 para 2,7% em 2024 e 2,1% em 2025, situando-se depois em 1,9% em 2026. Após um crescimento económico robusto durante a maior parte de 2022, o PIB real contraiu-se no final do ano passado e quase não cresceu nos primeiros três trimestres de 2023.

A inflação elevada, embora em queda, o endurecimento da política monetária e a fraca procura externa travaram o crescimento em toda a União Europeia este ano. Além disso, prevê-se que o investimento continue a aumentar, apoiado por balanços empresariais globalmente sólidos e pelo Mecanismo de Recuperação e Resiliência, vulgo PRR.

O mercado de trabalho da UE teve um forte desempenho no primeiro semestre de 2023, apesar do abrandamento do crescimento económico. No segundo trimestre, as taxas de atividade e de emprego na UE atingiram o seu nível mais elevado de sempre. Em setembro, a taxa de desemprego manteve-se em 6% da população ativa - perto do seu mínimo histórico.

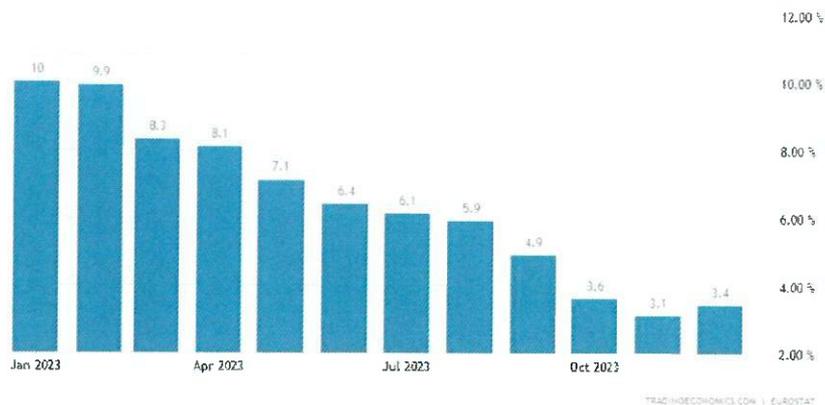


Figura 6 Gráfico Evolução anual da Inflação

Segundo consta em diversos relatórios económicos, A economia da área do euro enfraqueceu no segundo semestre de 2023, devido aos entraves decorrentes das condições de financiamento mais restritivas, da confiança fraca e de perdas de competitividade.

De um modo geral, o crescimento real médio anual do produto interno bruto (PIB) deverá abrandar de 3,4% em 2022 para 0,6% em 2023, recuperando depois para 0,8% em 2024 e estabilizando em 1,5% em 2025 e 2026.

A OCDE regista grandes diferenças entre os países, com perspetivas mais fortes nos Estados Unidos da América (EUA) do que na Europa, mas afirma que em ambas as áreas, as empresas esperam agora menos atividade do que há seis meses.

Também as perspetivas da China foram revistas em baixa, com uma descida de 0,3 pontos a colocar o crescimento nos 5,1%.

Já a previsão de crescimento mundial sobe para 3%, com os EUA e os principais países emergentes (Brasil +1,5 pontos para os 3,2%, Índia +0,3 pontos para os 6,3%, Rússia +2,3 pontos para os 0,8% e África do Sul +0,3 pontos para os 0,6%) a impulsionar a atividade económica.

## 1.10 Enquadramento Macroeconómico (Portugal)

Portugal, pela sua dimensão e grande exposição ao dinamismo económico de outras economias, das quais, Alemanha e Espanha e ainda de outras economias, que a nível global retém a atenção dos grandes investidores, ou seja, a economia dos Estados Unidos, China ou Médio Oriente e de outros países consideradas economias emergentes, como a Índia, Brasil e outros países da América Latina.

Segundo o BdP (Banco de Portugal), após um crescimento de 2,1% em 2023, a economia portuguesa deverá abrandar para 1,2% em 2024 e crescer 2,2% em 2025 e 2% em 2026. A recuperação da atividade será gradual ao longo do próximo ano, beneficiando da aceleração da procura externa, do efeito da descida da inflação no rendimento das famílias e do impulso dos fundos europeus no investimento. Em 2025 e 2026, o crescimento beneficiará da dissipação gradual do impacto da subida das taxas de juro.

Estima-se que o consumo privado e o consumo público continuem a perder influência no PIB. O consumo privado deverá crescer de forma algo moderada, 1% em 2023-24 e, a partir daí, em torno de 1,6%, num contexto de ganhos do rendimento disponível real.

O BdP estima que o consumo privado e o consumo público continuem a perder peso no PIB. O consumo privado deverá crescer de forma moderada, 1% em 2023-24 e, a partir daí, em torno de 1,6%, num contexto de ganhos do rendimento disponível real. A taxa de poupança deverá aumentar em 2024, mantendo-se acima de 8%.

O mercado de trabalho continua a dar sinais positivos, apesar da quase estabilização do emprego, esperando-se um aumento dos salários reais em diversos setores, sendo o emprego público a iniciar este processo. Projetam-se aumentos do emprego de 0,8% em 2023, 0,1% em 2024 e 0,3% em 2025-26. A taxa de desemprego apresenta um valor médio de 7,2% em 2024-26, próximo da estimativa de taxa de desemprego tendencial.

Os principais indicadores orçamentais devem manter uma evolução favorável no horizonte de projeção. Estima-se que o excedente atinja 1,1% do PIB em 2023, sobretudo devido ao fim das medidas relacionadas com a pandemia. O rácio da dívida pública apresenta-se num valor próximo de 100% do PIB, continuando a reduzir-se no horizonte de projeção.

A economia portuguesa estagnou nos trimestres recentes e as perspetivas a curto prazo são incertas, predominando os riscos em baixa. A fraqueza da atividade reflete o impacto da subida das taxas de juro e o abrandamento da procura externa, a par da dissipação do impulso associado à retoma pós-pandémica do turismo e à recuperação do choque sobre os termos de troca. As perspetivas são condicionadas pela incerteza dos novos focos de tensões geopolíticas e da turbulência relativa à situação política nacional. No entanto, subsistem fatores de resiliência no mercado de trabalho, no estímulo dos fundos europeus e na competitividade de alguns sectores-chave.



Figura 7 - Gráfico Evolução anual da Inflação

## 1.11 Enquadramento Setorial

A água é primordial na criação da vida e garante a existência dos seres humanos, a biodiversidade e o equilíbrio dos ecossistemas. Para além de garantir a subsistência, a água tem um papel crucial na qualidade de vida das populações por ser indispensável às atividades económicas, sejam serviços (indústria transformadora, hotelaria, construção civil) ou produtos (papel, roupa, etc).

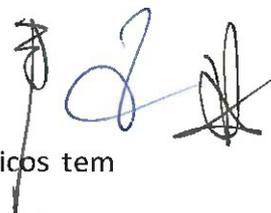
No planeta a água existe no gelo das calotes polares, no vapor que circula na atmosfera e no estado líquido nos rios, lagos, mares e massas de água subterrâneas. O ciclo da água está sujeito a diversos distúrbios, como os agentes poluidores, o uso abusivo, a introdução de espécies exóticas e até alterações abruptas de caudal.

As alterações climáticas provocam a frequência e a intensidade nas secas e inundações, que conseqüentemente, interrompem o abastecimento e arrasam comunidades. O fator – urbanização – provoca pressão nos sistemas de abastecimento, diminuindo a capacidade de alguns países fornecerem água a todos os seus habitantes, principalmente àqueles que vivem em zonas mais isoladas ou mais desfavorecidas.

Dentro do mesmo território, continuam a verificar-se constantes e galopantes desigualdades no acesso a bens e serviços elementares como a água e saneamento, tanto pelas cíclicas crises económicas, a recém situação de conflito entre Rússia / Ucrânia, Israel/Palestina e pela última crise pandémica (COVID19).

Segundo o relatório conjunto da Unicef e OMS, 2,1 mil milhões de pessoas não têm acesso a água potável em casa, e mais do dobro de pessoas não tem acesso a saneamento seguro. Além do alerta para fragilidades referidas anteriormente, aconselham todos os Governos a quadruplicar o seu investimento de forma estratégica em infraestruturas que venham aumentar a cobertura e monitorização no acesso ao abastecimento de água e saneamento, seguro e controlado.

Posto isto, para garantir a disponibilidade contínua de água de forma quantitativa e qualitativa, é preciso planear e gerir os seus usos e monitorizar o seu estado.



Olhando para a nossa realidade nacional, a gestão dos recursos hídricos tem como premissas:

“O acesso de todos à água, a sua proteção como bem ambiental e a sua utilização eficiente, enquanto recurso escasso” Na aplicação destes princípios, o utilizador, através de taxas, tem um papel na compensação do uso da água.

A APA, enquanto Autoridade Nacional da Água, institui um sistema de planeamento adaptado às características das águas que integram as regiões hidrográficas, tendo como base a Lei da Água e promove a elaboração harmonizada dos programas especiais que têm por objeto a orla costeira, as albufeiras de águas públicas e os estuários. Define-se ainda, como ator na aplicação de políticas e instrumentos de gestão que assegurem a aplicação dos princípios referentes à gestão dos recursos hídricos acima referidos. Este papel é partilhado com outras entidades – como a ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos) – que regula o abastecimento de água para consumo humano e o saneamento de águas residuais urbanas.

A gestão das regiões hidrográficas é materializada no terreno através de serviços desconcentrados no território: as Administrações de Região Hidrográfica do Norte, Centro, Tejo e Oeste, Alentejo e Algarve.

Com vista a assegurar uma gestão sustentável da água e a proteção dos recursos hídricos, a APA descreve as suas ações, com um vasto conjunto de atividades que incluem a definição e execução da política nacional de recursos hídricos, o planeamento e ordenamento destes recursos e do território associado, o licenciamento da sua utilização e respetiva fiscalização, a promoção do uso eficiente da água, a implementação de programas de monitorização e a aplicação da taxa de recursos hídricos.

Para além disso, a APA trabalha na prevenção e gestão de situações de seca e de cheias, definindo planos e coordenando a adoção de medidas excecionais em situações extremas.

Tendo ainda a incumbência na ação como Autoridade Nacional de Segurança de Barragens, a APA tem ainda a responsabilidade de promover e fiscalizar o cumprimento

do Regulamento de Segurança de Barragens, desde a fase de projeto à fase de exploração.

De forma a suprir dificuldades de abastecimento que se verificavam regularmente em boa parte do território continental, foram criadas entidades gestoras em alta, entre diversos objetivos e tinham também a incumbência de executar uma maior racionalização na gestão deste bem primordial, que é a água.

No mapa em baixo é identificado o território onde a Águas de Lisboa e Vale do Tejo surge como entidade gestora do sistema em alta.

Mais concretamente, esta entidade é o fornecedor da Água em alta dos municípios do Alto Alentejo e o maior fornecedor da empresa AAA.

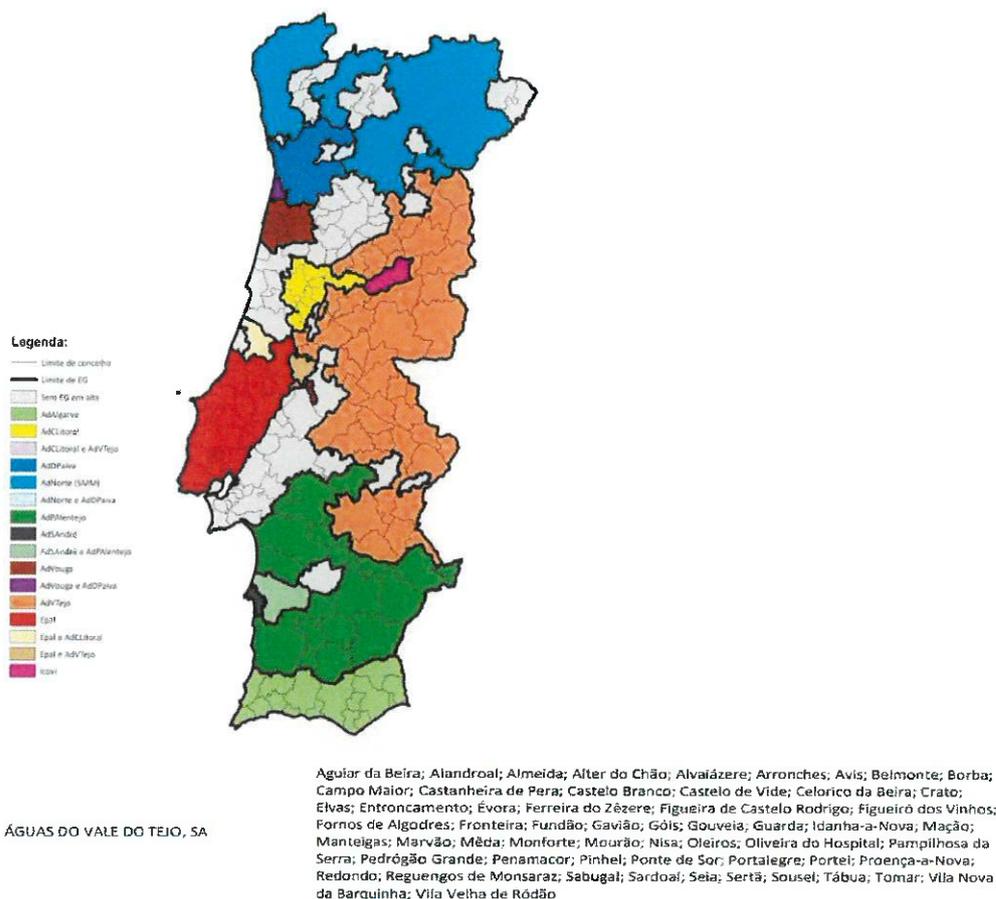


Figura 3 Concelhos abastecidos por cada Entidade Gestora em Alta

Fonte: ERSAR

Dado que devem fornecer diariamente volumes consideráveis de água, tais necessidades, em geral, só podem ser satisfeitas pelo recurso a água de origem superficial, em detrimento das águas de origem subterrânea. As origens de água superficial continuam a ser as mais utilizadas para a produção de água destinada ao consumo humano. O mapa em baixo evidencia que a percentagem total de água subterrânea utilizada foi de 33,81 % e a de água superficial de 66,19 % (64,19% em 2021), confirmando-se que um pouco mais de dois terços da água que os portugueses bebem é de origem superficial, tendência que se tem mantido constante ao longo dos últimos anos.

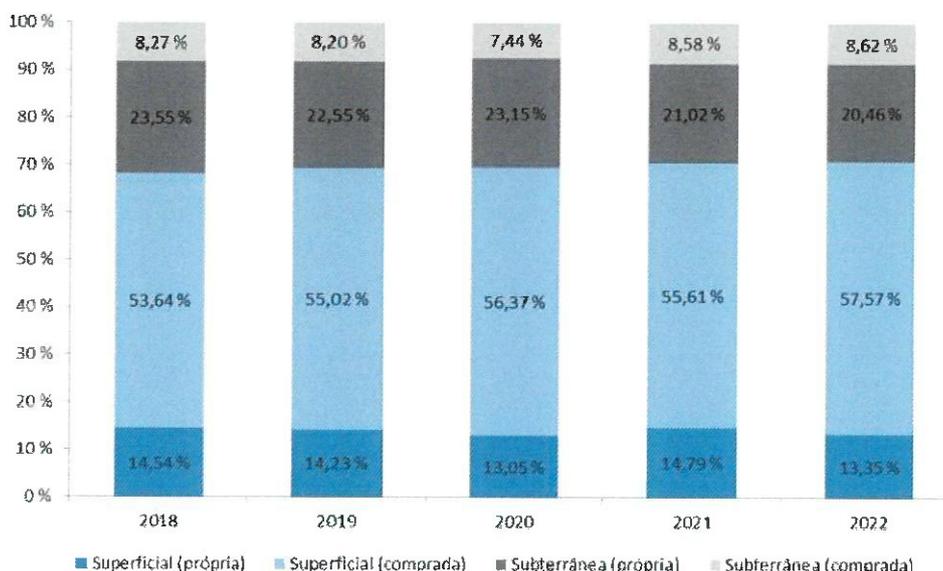
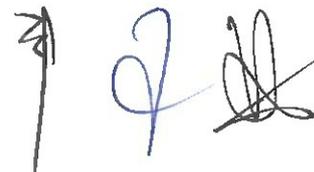


Figura 9 Gráfico Evolução do tipo de origens de água utilizadas

Fonte: ERSAR



## 1.12 Enquadramento Regulatório

Decorrente da transposição para o direito interno da Diretiva 98/83/CE, do Conselho de 3 de novembro, alterada pela Diretiva (EU) 2015/1787, do Conselho de 6 de outubro, a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), enquanto autoridade competente para a qualidade da água destinada ao consumo humano, é responsável pela coordenação e fiscalização da aplicação do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro, competência que se mantém com a publicação do novo regime legal, estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto de 2023. Deste modo, a AAA deve elaborar anualmente o PCQA e submete-lo para aprovação da ERSAR. A intervenção da ERSAR é dirigida a todas as entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água para consumo humano a operar em Portugal continental. Neste conjunto estão incluídos, designadamente, os serviços municipais, os serviços municipalizados e intermunicipalizados, as empresas municipais e intermunicipais e os sistemas concessionados municipais e multimunicipais de água de abastecimento público. Além destas entidades, também integram o universo sob intervenção da ERSAR as entidades gestoras de sistemas de abastecimento particulares (estabelecimentos, públicos ou privados, de natureza comercial, industrial ou de serviços, desde que recorram a origens próprias de água para consumo humano). Refira-se que estas entidades são fiscalizadas pela Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), no cumprimento do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, com a redação atualizada pelo Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro.

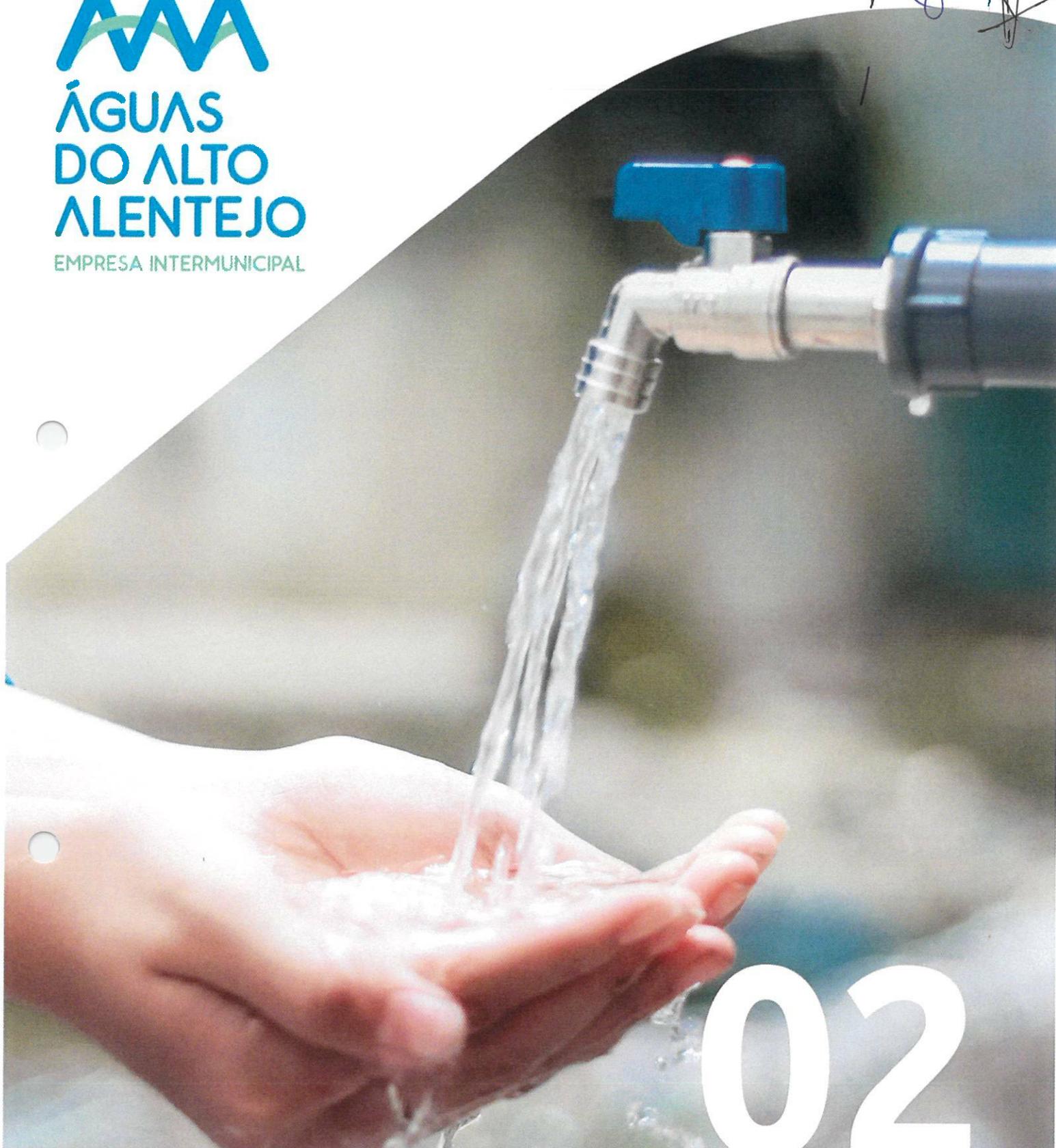
No que diz respeito à regulação ambiental, as entidades gestoras estão, ainda, sujeitas à intervenção da Agência Portuguesa do Ambiente (APA).



ÁGUAS  
DO ALTO  
ALENTEJO

EMPRESA INTERMUNICIPAL

Handwritten marks: a checkmark, a circle with a dot, and a signature.



02

**ATIV. DESENVOLVIDA**  
**ABASTECIMENTO**  
**DE ÁGUA E SANEAMENTO**



## 2. Abastecimento de água e saneamento

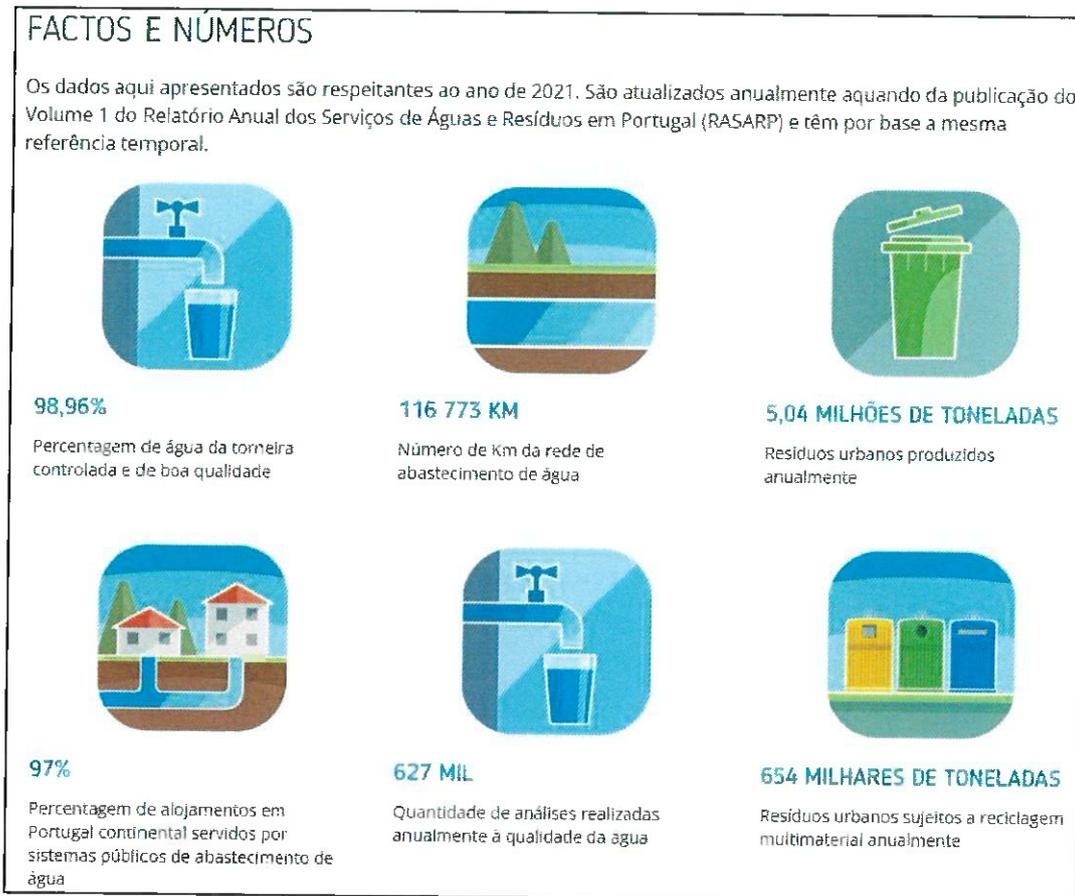


Figura 10 Factos e Números RASARP2021

Fonte: ERSAR

Segundo a ERSAR, em média de Portugal continental, em 2021, para o indicador (água segura) é igual a 98,88 %, sendo que 232 do total de 278 concelhos (83 %) apresentam um bom desempenho, ou seja, uma percentagem de água segura igual ou superior a 99% (em 2021, 225 concelhos cumpriram este critério, que teve assim uma evolução positiva).

Em 2022, 52 concelhos (45 em 2021) registaram um indicador de 100 % de água segura, representando 19 % do número total de concelhos de Portugal continental. Sobre a distribuição geográfica destes 45 concelhos, verifica-se que 15 são da região Norte, 26 do Centro, 2 de Lisboa, 7 do Alentejo e 2 do Algarve.

Apesar da percentagem de cumprimento dos valores paramétricos ter já atingido um nível elevado, verifica-se que, face aos resultados de 2021, 129 concelhos conseguiram melhorar o seu desempenho.

Comparando o indicador de água segura de cada concelho com a média nacional de 98,88 %, constata-se que 74 dos 278 concelhos (27 %) apresentam valores abaixo desta média. Verifica-se que apenas três concelhos (Arronches, Crato e Sever do Vouga)

registaram um nível de desempenho inferior a 95 % de água segura, devido a análises em falta nos controlos de rotina e de inspeção.

Com estes dados verifica-se que, apesar da ligeira redução no indicador, a água segura mantém-se no nível de excelência, podendo continuar a afirmar-se que a água na torneira do consumidor é de confiança, derivado de grandes investimentos, modernização das infraestruturas e no controlo exigente na aplicação da legislação pelos diferentes atores no processo (ERSAR, Entidades Gestoras, Autoridade de Saúde e laboratórios).

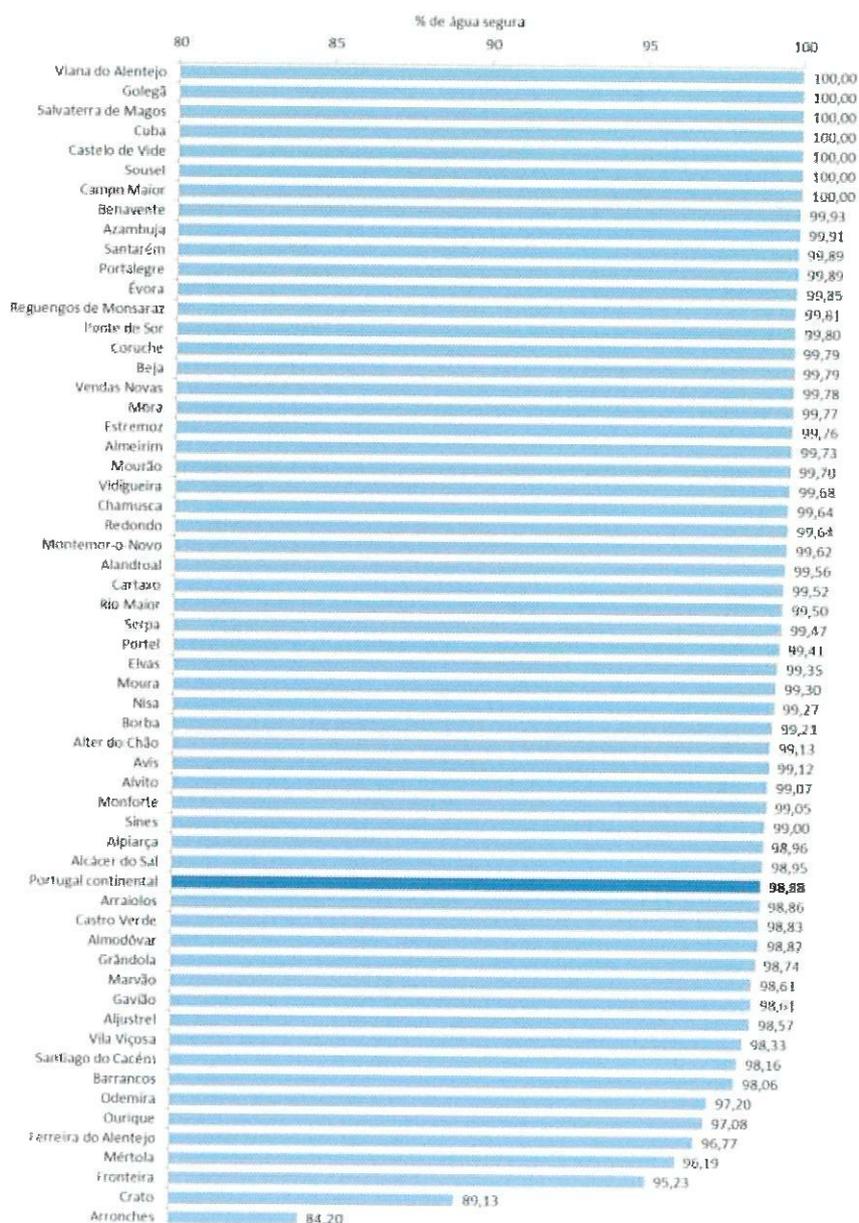


Figura 11 Gráfico Qualidade da água municípios Alentejo

Fonte: ERSAR



## 2.1 Sistemas de abastecimento de água

### Volume de água comprado e captado

A AAA abasteceu as populações dos Concelhos agregados com água comprada à ADVT, assim como de furos de captação. O volume anual de água para consumo humano tem origem maioritariamente na água comprada, correspondente a cerca de 89% do volume total.



Figura 12 Gráfico Percentagem de água comprada e captada

Fonte: AAA

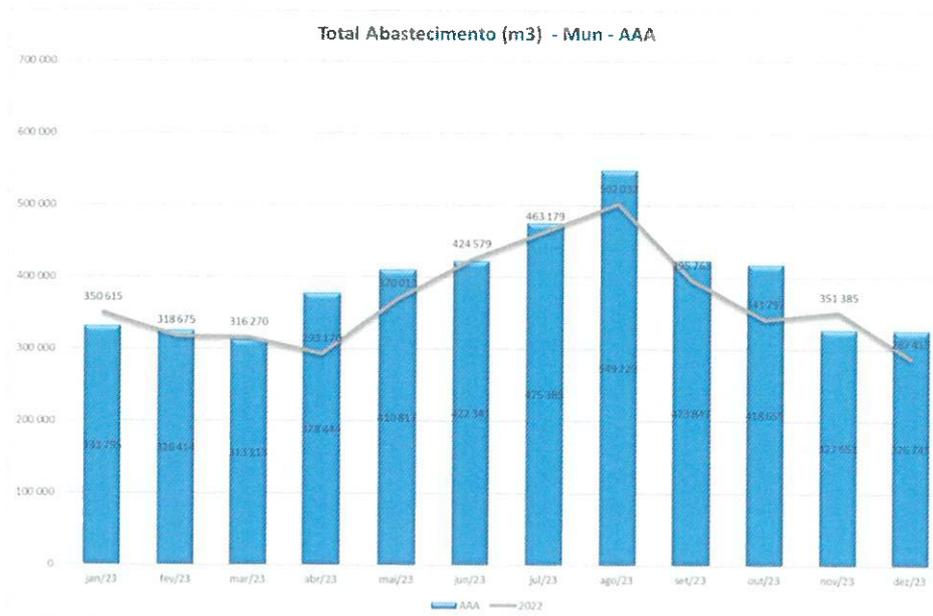


Figura 13 Total abastecimento por município

No ano de 2023, a AAA adquiriu 4.704.432m<sup>3</sup> de água à Águas do Vale do Tejo, mais 289.539 m<sup>3</sup> face a 2022.

**Volume de água faturado**

No que respeita à percentagem aduzida por concelho, apresentamos a seguinte distribuição:

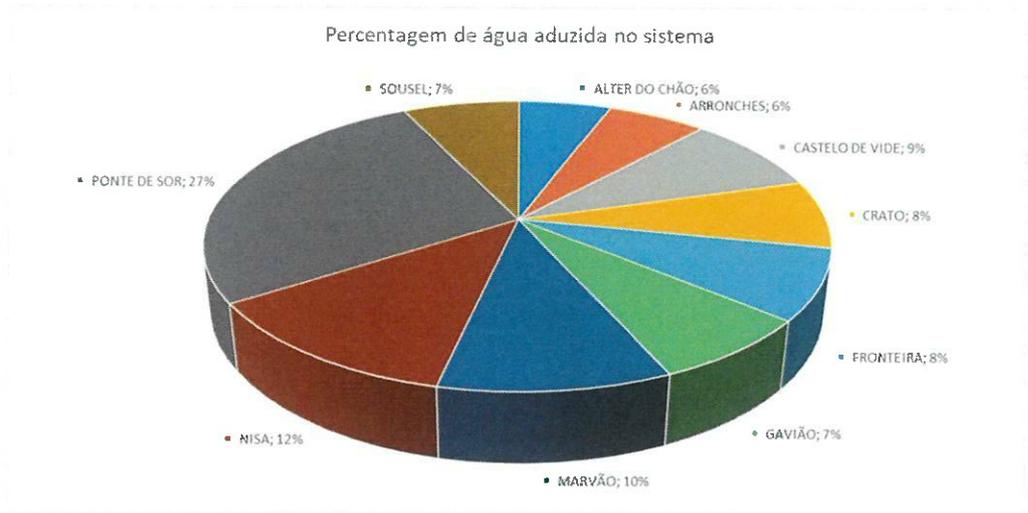


Figura 144 Gráfica percentagem aduzida por concelho

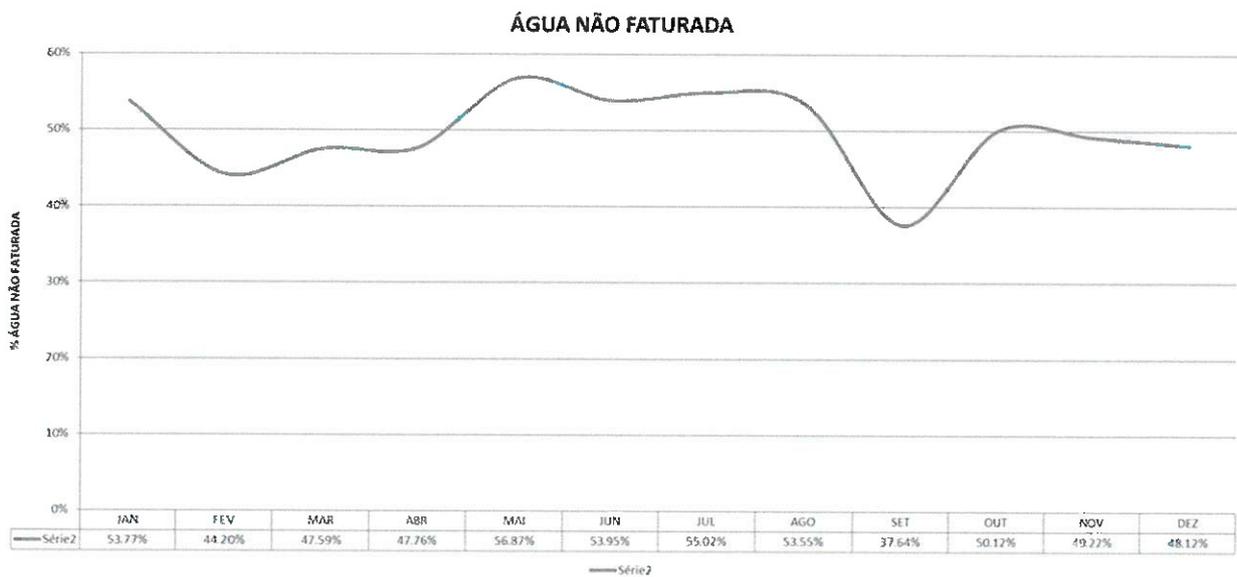


Figura 155 Gráfico Água não faturada

Fonte: AAA



Podemos afirmar que a água não faturada é um dos principais problemas que nos deparamos. Segundo as principais agências ambientais, a média de água não faturada em Portugal, é de 30% e com números mais expressivos em zonas mais afastadas das grandes cidades. Não é apenas um problema de sustentabilidade ambiental, mas também representa uma quebra de receita em tesouraria. No final de dezembro, no global dos 10 municípios, representava 48,12% do total da água adquirida. É um problema transversal e como forma de melhorar a nossa eficiência na gestão deste recurso tão importante, iremos incidir a nossa ação neste tema, de forma a aproximar a nossa percentagem de água não faturada à média nacional e num prazo a médio-longo prazo, tentar ultrapassá-la de forma positiva.

## 2.2 Roturas no sistema de água

A reparação das avarias na rede de abastecimento são para a AAA, um ponto crucial para aumentar o rendimento hidráulico da rede por forma a minimizar o desperdício de água, sendo uma prioridade operacional reparar o mais rápido possível todas as avarias destacam-se as roturas como o principal problema existente.

Tendo em conta que a rede de distribuição ainda contempla muitos quilómetros de condutas em fibrocimento, durante o ano de 2023 ocorreram um total de 682 avarias, entre roturas em condutas de distribuição assim como em ramais domiciliários de abastecimento.

Nas tabelas seguintes pode ver-se o número de roturas reparadas em condutas e em ramais de água.

Município	Ramais	Condutas	Total
Alter Do Chão	44	37	81
Arronches	25	1	26
Castelo De Vide	16	3	19
Crato	29	8	37
Fronteira	32	18	50
Gavião	37	13	50
Marvão	20	10	30
Nisa	59	16	75
Ponte De Sor	169	100	269
Sousel	40	5	45
<b>Total Abastecimento</b>	<b>471</b>	<b>211</b>	<b>682</b>

Tabela 1 Número de roturas por Concelho Fonte AAA

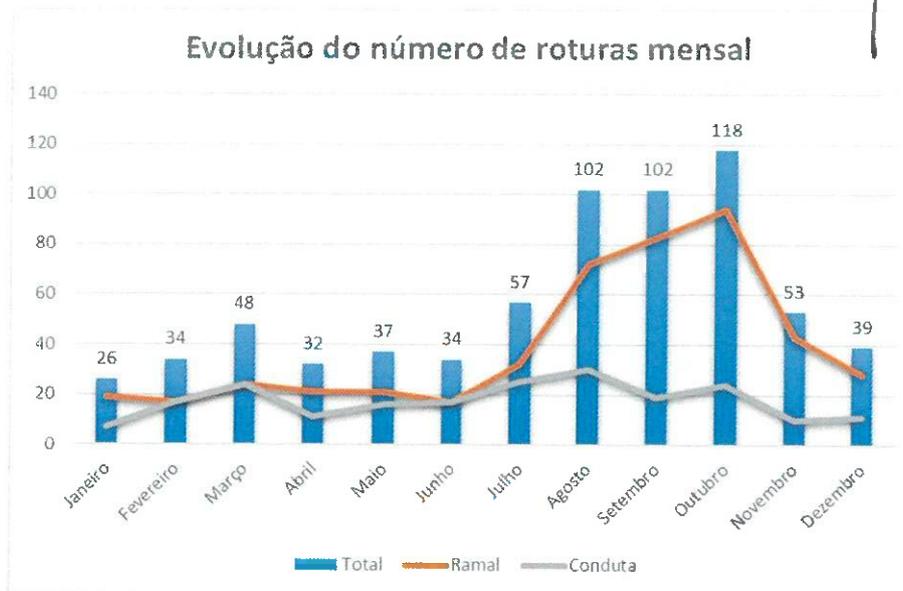


Figura 16 Gráfico Evolução de roturas por mês

Fonte: AAA

## 2.3 Interrupções no fornecimento

No que respeita às interrupções na rede de abastecimento, foram efetuadas 433 interrupções com aviso prévio distribuídos pelos vários concelhos, representando um valor total de 1.485 horas de falha de abastecimento.

Município	Total
Alter Do Chão	43
Arronches	16
Castelo De Vide	17
Crato	40
Fronteira	53
Gavião	41
Marvão	36
Nisa	62
Ponte De Sor	98
Sousel	25
<b>Total de avisos</b>	<b>433</b>

Tabela 2 Intervenções com aviso prévio Fonte AAA

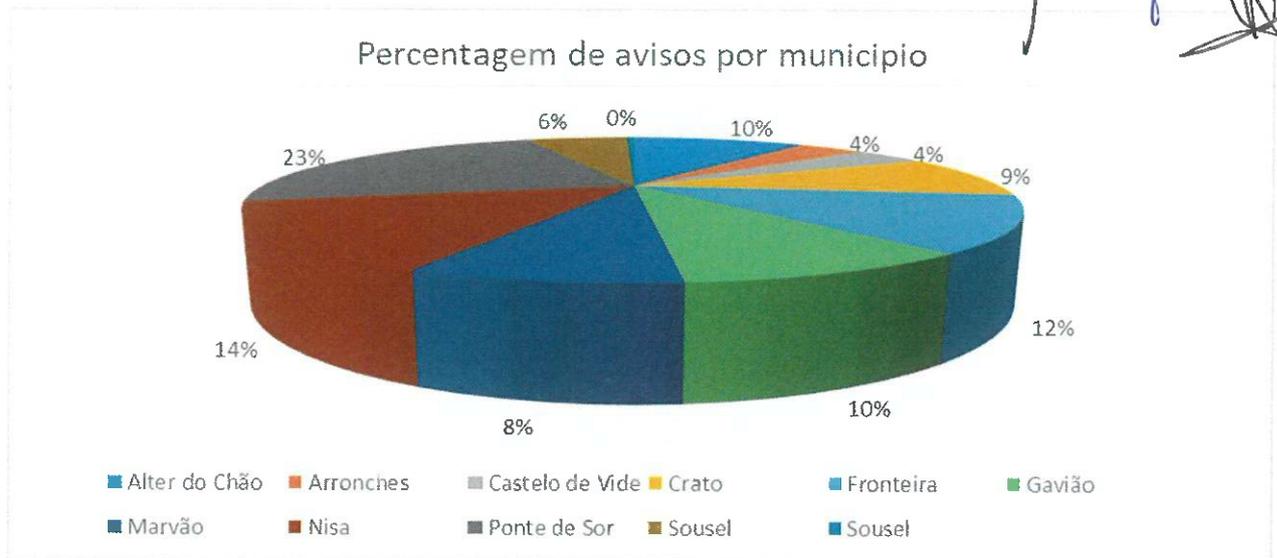


Figura 17 Gráfico Percentagem de avisos por município

Fonte:AAA

Município	Horas s/ abast.
Alter Do Chão	148
Arronches	61
Castelo De Vide	58
Crato	358
Fronteira	189
Gavião	120
Marvão	145
Nisa	170
Ponte De Sor	147
Sousel	86
<b>Total</b>	<b>1482</b>

Tabela 3 Total horas sem abastec. por município Fonte AAA

## 2.4 Intervenções técnicas

No ano de 2023 o departamento técnico executou 8.054 ordens de serviço, recebidos do departamento de clientes. Estes serviços são criados pelo departamento de clientes após o atendimento efetuado presencialmente ou do atendimento telefónico, por forma a responder às solicitações dos próprios utilizadores.

Município	Total
Alter Do Chão	632
Arronches	261
Castelo De Vide	314
Crato	555
Fronteira	670
Gavião	658
Marvão	515
Nisa	1459
Ponte De Sor	2330
Sousel	586
<b>Total</b>	<b>8.054</b>

Tabela 4 Nº serviços efetuados através do atendimento, a clientes Fonte AAA

**Serviços de 2023 por Concelho**

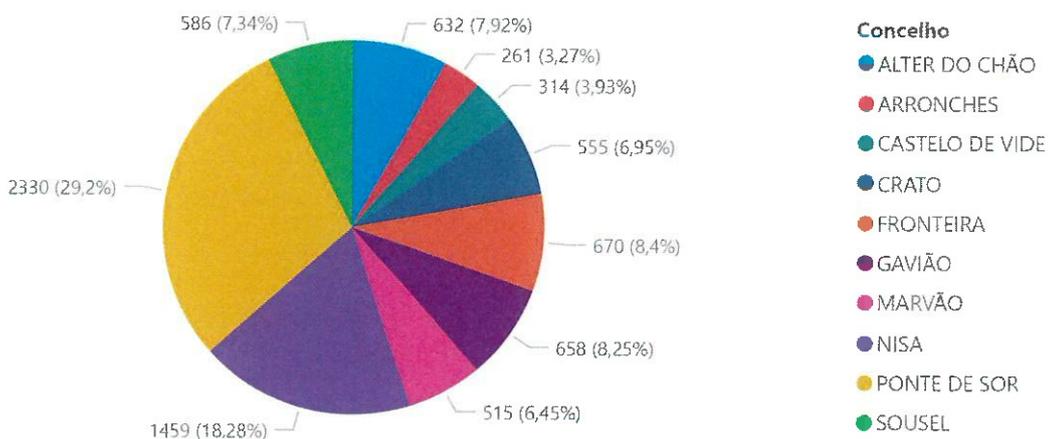


Figura 18 Gráfico Percentagem de intervenções por município

Fonte:AAA

## 2.5 Construção de rede de distribuição de água

No ano de referência e no que se refere à construção da rede de distribuição de água, a AAA procedeu à substituição de 3.867,71 metros lineares, distribuídos pelas seguintes empreitadas:

CONDUTAS NOVAS / SUBSTITUÍDAS EM 2023 - OBRAS NÃO FINANCIADAS		ml.
Substituição de conduta e coletor na ponte de acesso a Arronches		60
Renovação de rede em Montargil		622
<b>Total</b>		<b>682</b>

CONDUTAS NOVAS / SUBSTITUÍDAS EM 2023 - OBRAS FINANCIADAS		ml.
Investimentos nos Sistemas em Baixa com Vista ao Controlo e Redução de Perdas nos Sistemas de Distribuição e Adução de Água		
Montargil		407
Rosmaninhal		903
Gavião		1.885,71
<b>Total</b>		<b>3.185,71</b>

## 2.6 Construção de ramais

Em relação ao ano de 2023 foram efetuados 112 ramais de abastecimento de água.

Município	Total
Alter Do Chão	1
Arronches	3
Castelo De Vide	8
Crato	6
Fronteira	6
Gavião	15
Marvão	12
Nisa	16
Ponte De Sor	44
Sousel	1
<b>Total</b>	<b>112</b>

Tabela 5 Nº ramais efetuados Fonte AAA

## 2.7 Consumo de reagentes

A desinfecção da água destinada ao consumo humano encontra-se a ser realizada através da injeção de hipoclorito de sódio, não só para recloração da água recebida em alta, como para garantir a qualidade da água nas zonas de abastecimento com captações próprias.

No decorrer do ano de 2023 foram consumidos 14.205 quilogramas, dos seguintes reagentes:

Local	Qtd.
	(Kg)
Hipoclorito de Sódio	5310
Hidróxido de Sódio	5820
Pastilhas de Cloreto de Sódio	3075
<b>Total</b>	<b>14205</b>

Tabela 6 Consumo Reagentes Fonte AAA

## 2.8 Qualidade de água

Sendo uma prioridade constante para a AAA a garantia de qualidade de água distribuída, nas 36 Zonas de Abastecimento (ZA), foram efetuadas 3.998 análises e analisados 3.414 parâmetros de acordo com o Plano de Controlo de Qualidade de Água (PCQA) e PCQO aprovados para 2023.

Mês	CR1	CR2	CI	Pesticidas	PCQA					Nº análises PCO - Rede	Nº análises PCO - Furos	Total Nº análises
					Nº Parâmetros Previstos	Nº Parâmetros Realizados	Incumprimentos	AA04ab				
Janeiro	16	9	4	0	381	373	1	99,73%	35	23	439	
Fevereiro	15	6	1	0	205	201	2	99,00%	28	0	233	
Março	24	4	1	0	172	172	0	100,00%	29	0	201	
Abril	9	8	4	55	420	408	0	100,00%	16	0	436	
Maió	18	7	5	99	518	506	2	99,60%	37	0	555	
Junho	16	3	2	11	203	199	4	97,99%	35	1	239	
Julho	17	8	4	5	335	320	0	100,00%	41	1	377	
Agosto	14	6	1	2	181	181	2	98,90%	34	1	216	
Setembro	25	5	1	1	169	184	2	98,91%	36	1	206	
Outubro	10	8	3	2	287	283	5	98,29%	26	39	352	
Novembro	18	8	4	3	393	381	3	99,21%	34	21	448	
Dezembro	16	4	2	1	210	206	2	99,03%	32	54	296	
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>76</b>	<b>32</b>	<b>179</b>	<b>3474</b>	<b>3414</b>	<b>23</b>		<b>383</b>	<b>141</b>	<b>3998</b>	

Tabela 7 Análises e incumprimentos por mês Fonte AAA

Foram registados 23 incumprimentos, os quais, após contra-análise não foram novamente detetados.

Zona de Abastecimento	Número de Incumprimentos
Alamal	2
Albarrol	3
Arronches	2
Foros do Arrão	1
Montargil	1
Monte Claro/Falagueira/Montes Matos	1
Outeiro Cimeiro e Outeiro Fundeiro	2
Pitaranha	1
Vale de Ródão	2
Vale Pedro Dias	4
Veíada	1
ZA abastecidas por AdVT	3
<b>Total Geral</b>	<b>23</b>

Tabela 8 Tabela Incumprimentos Fonte AAA

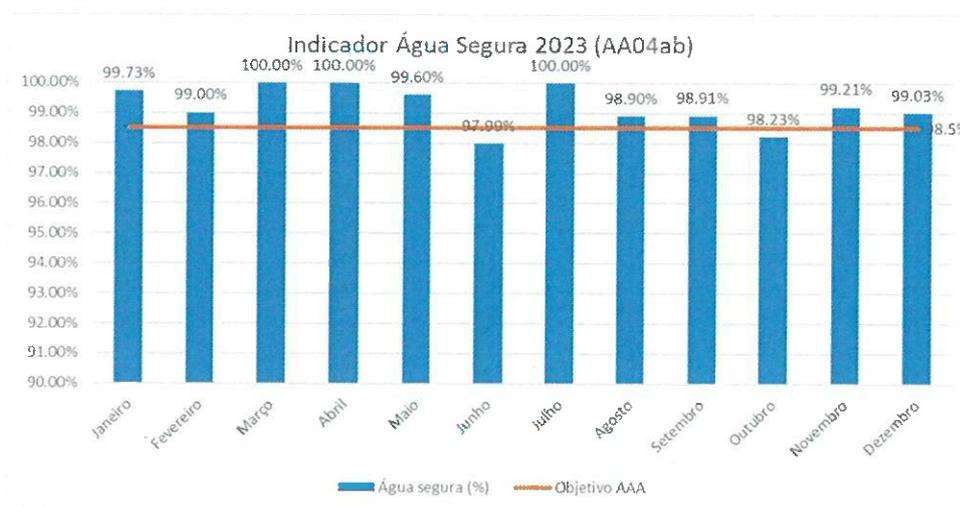


Figura 16 Gráfico Indicador água segura

Fonte:AAA

## 2.9 Volume de água residual tratado

No ano de 2023 foram entregues para tratamento à entidade em alta (Águas do Vale do Tejo), 3.040.505 m<sup>3</sup> divididos pelos diferentes pontos de recolha dos vários concelhos, tal como se pode ver na seguinte. De referir que, o sistema em baixa de recolha de efluentes é na sua grande maioria unitário, afetando todo o processo de recolha devido á afluências indevidas.

Município	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Total 2023
ALTER DO CHÃO	25 312	20 104	21 283	21 627	17 330	20 169	16 611	15 461	18 146	18 232	24 344	23 507	242 126
ARRONCHES	16 979	10 975	11 469	15 259	14 497	19 065	18 782	11 705	10 918	12 075	16 013	15 646	173 383
CASTELO DE VIDE	19 077	15 997	13 148	15 202	11 108	11 328	13 035	12 478	12 323	14 359	22 366	22 097	182 518

Município	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Total 2023
CRATO	47 847	31 958	33 773	37 203	20 510	22 348	20 067	19 793	21 231	24 924	43 928	40 075	363 657
FRONTEIRA	20 330	17 094	16 067	12 675	9 411	17 182	18 135	16 323	17 311	16 621	18 051	18 459	197 659
GAVIÃO	24 947	12 937	11 679	12 268	9 937	11 365	10 775	10 562	10 965	12 941	19 053	19 178	166 607
MARVÃO	15 155	11 858	9 828	9 493	8 019	8 169	8 971	8 495	8 747	8 624	14 329	13 569	125 257
NISA	44 195	36 133	30 441	24 182	16 947	20 829	18 620	21 703	21 820	26 412	46 021	39 501	346 804
PONTE DE SÔR	94 848	93 569	83 312	114 336	73 085	66 501	75 884	50 592	61 139	71 877	104 676	97 823	987 642
SOUSEL	21 077	23 543	26 220	27 309	24 894	19 340	18 796	16 515	15 231	16 593	20 502	24 832	254 852
<b>Total</b>	<b>329 767</b>	<b>274 168</b>	<b>257 220</b>	<b>289 554</b>	<b>205 738</b>	<b>216 296</b>	<b>219 676</b>	<b>183 627</b>	<b>197 831</b>	<b>222 658</b>	<b>329 283</b>	<b>314 687</b>	<b>3 040 505</b>

Tabela 9 Distribuição de m3 saneamento por concelho Fonte AAA

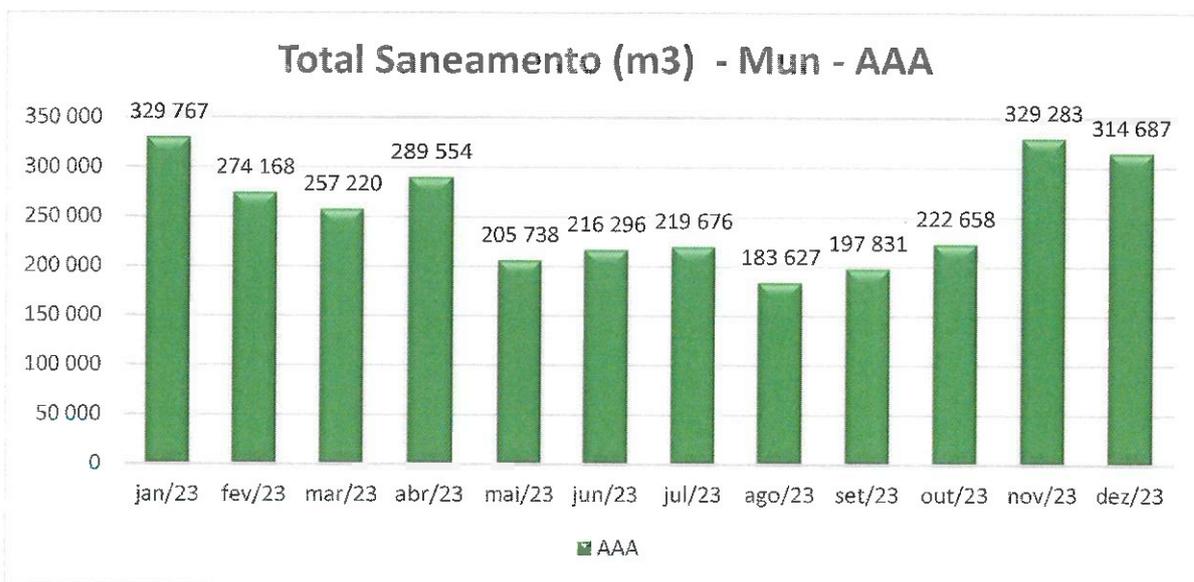


Figura 20 Gráfico Distribuição saneamento por mês

Fonte:AAA

## 2.10 Intervenções na rede de saneamento

A rede de saneamento gerida pela AAA é maioritariamente unitária, a qual provoca vários problemas, não só de manutenção como de afluências indevidas. Contudo tendo com objetivo prioritário o bom funcionamento da rede existiram vários trabalhos iniciais para mitigar todos os possíveis impactos ambientais de situações de avaria de rede de águas residuais.

As obstruções na rede coletora constituem uma dificuldade para o correto e eficiente funcionamento da própria rede. Para um aumento na eficácia das redes de saneamento, a AAA tem como objetivo a manutenção constante da referida rede, por forma a que esta esteja mais funcional e desobstruída possível.

Considerando ainda que algumas populações, ainda têm soluções individuais (fossas) pois no local ainda não existe rede coletora, a AAA efetuou 506 limpezas de fossa individuais.

Em 2023 verificaram-se um total 180 intervenções nas redes de saneamento, conforme ilustra a tabela seguinte.

	Ramais AR		Coletores AR		Outras Avarias AR		Totais AR	
	Acidentais	Provocadas	Acidentais	Provocadas	Acidentais	Provocadas	Ramais	Coletores
JAN	8	0	7	0	6	0	8	7
FEV	18	0	6	0	8	0	18	6
MAR	16	0	8	0	5	0	16	8
ABR	7	0	3	0	0	0	7	3
MAI	6	0	4	0	1	0	6	4
JUN	3	0	11	0	0	0	3	11
JUL	5	0	7	0	0	0	5	7
AGO	18	0	0	0	1	0	18	0
SET	7	0	0	0	0	0	7	0
OUT	10	0	0	0	0	0	10	0
NOV	10	0	0	0	0	0	10	0
DEZ	0	0	5	0	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>51</b>

Tabela 10 Intervenções na rede de saneamento

Fonte: AAA

## 2.11 Limpeza da rede de saneamento

Para garantir o devido escoamento do efluente na rede de saneamento gravítica, a manutenção preventiva da mesma constitui um dos principais objetivos. Assim, está definido que a manutenção contínua da própria rede deverá ser efetuada por forma a garantir o bom escoamento do afluente.

As limpezas na rede de saneamento são efetuadas, principalmente, nas estações da Primavera e Outono evitando, desta forma, as obstruções na rede, ramais e descarregadores de tempestade, e protegendo o meio ambiente. Todas as limpezas são efetuadas com recurso a camiões combinados, que têm uma elevada capacidade de aspiração e de limpeza.

Durante o ano de 2023, a AAA, dotou-se de duas novas viaturas de limpeza e desobstrução as quais aumentam a capacidade de atuação da AAA, em toda a área de atuação, obviamente que estas viaturas não são suficientes para colmatar todas as situações de manutenção preventiva que são necessárias executar, desse modo a AAA mantém contratos de prestação de serviço de limpeza e desobstrução de coletores.



Em 2023, a AAA procedeu à limpeza de coletores de redes de águas residuais, os quais se traduziram numa totalidade de 34.516,5 metros lineares.

## 2.12 Construção de rede de águas residuais

Em 2023 a AAA renovou 1499 metros lineares de coletores de rede coletora, aumentando assim a cobertura de serviço, de acordo com as seguintes tabelas

REDE DE SANEAMENTO - OBRAS FINANCIADAS	ml.	ml.
	(Ren.)	(Nova)
Saneamento das Águas Residuais da Rede da Freguesia de Sousel	537	
<b>Total</b>	<b>537</b>	

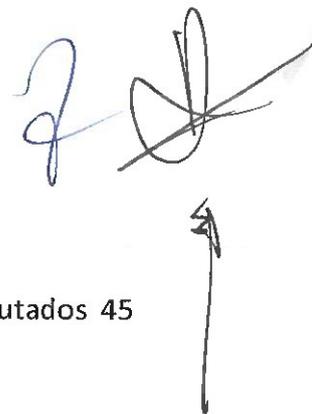
Tabela 11 Construção e renovação de rede saneamento - financiada

Fonte: AAA

REDE DE SANEAMENTO – OBRAS NÃO FINANCIADAS	ml.	ml.
	(Ren.)	(Nova)
Reparação e substituição de coletor de águas residuais domésticas em Vale do Peso	255	
Reparação e substituição de coletor de águas residuais domésticas em Vale do Peso - 2ª Fase	425	
Substituição de conduta e coletor na ponte de acesso a Arronches	60	
Substituição de troço de coletor no Crato, na travessa do Outeiro	40	
Substituição de troço de coletor na rua João de Deus, na Beirã, concelho de Marvão	56	
Substituição de coletor em Castelo de Vide	80	
<b>Total</b>	<b>962</b>	

Tabela 12 Construção e renovação de rede saneamento – não financiada

Fonte: AAA



## 2.13 Instalação de ramais de águas residuais

No que se refere à construção de ramais de saneamento foram executados 45 ramais solicitados por clientes com a seguinte distribuição:

Município	Total
Alter Do Chão	0
Arronches	1
Castelo De Vide	1
Crato	3
Fronteira	1
Gavião	6
Marvão	8
Nisa	5
Ponte De Sor	17
Sousel	3
<b>Total</b>	<b>45</b>

Tabela 13 Construção ramais requisitados Fonte: AAA

## 2.14 Fossas sépticas

Em alguns sistemas geridos pela AAA, não existe rede fixa de recolha de efluentes, assim sendo é necessário efetuar a recolha das águas residuais através de equipamentos moveis, os quais efetuam a limpeza de fossas sépticas. No decorrer do ano de 2023, a AAA procedeu à limpeza de 506 fossas sépticas.

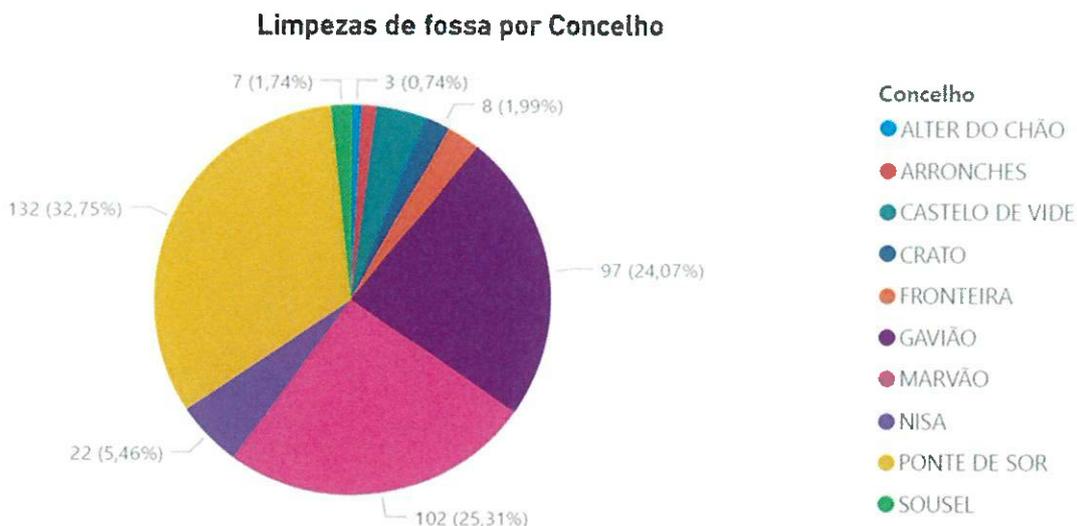


Figura 21 Nº limpezas de fossa por concelho

Fonte: AAA

## 2.15 Consumos de reagentes

Relativamente ao tratamento de águas residuais o afluente é entregue em alta à ADVT, pelo que no ano de 2023 não temos registado consumo de reagentes para os sistemas geridos pela AAA, pois até ao momento, ainda não se desenvolveu trabalhos de otimização do processo de tratamentos das SBR's.

## 2.16 Intervenções de entidades fiscalizadoras

No decorrer do ano de 2023 a AAA não rececionou nenhum auto de contraordenação, contudo realça-se que as entidades fiscalizadoras alertaram para situações já com algum histórico em alguns dos municípios que fazem parte da empresa.

## 2.17 Gestão de resíduos

Tendo em consideração que existe um contrato de colaboração efetuado entre os municípios e a própria empresa, para a execução dos aspetos operacionais, visto que até ao término do ano, não foi possível a empresa se dotar de todos os recursos humanos e técnicos para poder fazer face a todas as intervenções, mas está em desenvolvimento um protocolo de forma a permitir um novo acordo de colaboração

entre entidades. Por este motivo, a AAA durante este período de colaboração não geriu nenhum resíduo, estando esse assunto inerente à colaboração com os municípios.

Contudo a empresa tem a o objetivo de efetuar o correto acondicionamento dos resíduos, assim como o envio a destino final adequado fazendo esse objetivo parte das prioridades da gestão efetuada pela AAA.

## 2.18 Licenciamentos

No que se refere ao licenciamento, desde o início da gestão que a AAA solicitou à APA que os títulos de utilização das captações, assim como as licenças de descargas das Estações de Tratamento de Águas Residuais fossem transitadas dos municípios titulares para a AAA, contudo até ao término do ano este tema ainda não está resolvido, sendo desde já uma prioridade para o ano de 2023. Na tabela seguinte identifica-se os títulos e licenças atuais.

Município	Instalação	N.º de Utilização	Estado
Alter do Chão	ETAR Alter Pedroso	L008403.2018.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Alter do Chão	Furo da Escola Primária (Cunheira)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo AC1 (Chança)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo AC2 (Chança)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo Herdade do Pereiro 1 (Chança)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo Herdade do Pereiro 2 (Chança)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo da Casa de Bragança (Chança)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Poço da Zanga (Alter do Chão)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo Estoril 1 (Alter do Chão)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo Estoril 2 (Alter do Chão)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo Estoril 3 (Alter do Chão)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA

Município	Instalação	N.º de Utilização	Estado
Alter do Chão	Furo Estoril 4 (Alter do Chão)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo da Zona Industrial (Alter do Chão)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Poço da Vila (Seda)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo Herdade da Comenda (Seda)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Poço da Ribeira (Seda)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo Pedro Calvo 1 (Seda)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Alter do Chão	Furo Pedro Calvo 2 (Seda)	ARHTO.DRHI.00799.2023	Título já transferido para AAA
Gavião	ETAR de Amieira Cova	L009391.2019.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Gavião	ETAR de Ferreira e Vale de Junco	L012521.2019.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Gavião	ETAR Moinho do Torrão	L012517.2019.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Gavião	ETAR de Cadafaz	L000765.2021.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Gavião	ETAR de S. Bartolomeu	L000772.2021.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Gavião	ETAR de Vale de Gaviões / Vale de Bordalo	L000777.2021.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Gavião	ETAR de Vale da Vinha	L000823.2021.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Gavião	ETAR de Domingos da Vinha	L000825.2021.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Marvão	ETAR da Beirã	L011008.2021.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Nisa	ETAR da Velada	L000259.2019.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Nisa	Fossa do Chão da Velha 1	L000265.2019.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Nisa	Fossa do Chão da velha 2	L000352.2019.RH5A-T1	Título já transferido para AAA
Ponte de Sor	ETAR da Fazenda	L018783.2019.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)

Município	Instalação	N.º de Utilização	Estado
Ponte de Sor	ETAR de Torre das Vargens	L010917.2021.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)
Ponte de Sor	ETAR de Vale Vilão – Bacia C	L016657.2019.RH5A	Em renovação (atualmente em análise pela APA)

Tabela 14 Licenciamentos

Fonte AAA

## 2.19 Sistemas de gestão

Iniciou-se durante o segundo semestre de 2023 a implementação de um Sistema de Gestão Integrado (SGI), com o qual a AAA irá dotar toda a organização de procedimentos por forma a cumprir as diretivas das normas ISO9001:2015 e a ISO14001:2015, ficando previsto para o ano de 2025 o início de certificação da norma ISO45001. Desta forma a empresa está a desenvolver esforços para cumprir com o estipulado no número 5 do artigo 8º do DL 194/2009, assim com o contrato de gestão delegada, mais propriamente o Anexo III o mesmo define as principais iniciativas estratégicas a desenvolver pela empresa AAA, onde uma destas estratégias é que, a Entidade Gestora implementará um programa de “Formação para a Inovação e Gestão” para os seus colaboradores. Procurando assim, com esta iniciativa, dotar os seus colaboradores de valências ao nível da gestão da qualidade, da gestão ambiental, da gestão da segurança e saúde no trabalho, da responsabilidade social, gestão patrimonial de infraestruturas, de socorrismo, de informática e, também, da língua portuguesa.

Estima-se que o processo de certificação esteja completo durante o segundo semestre de 2024, obtendo a AAA as certificações nas normas anteriormente referidas.

## 2.20 Controlo de pragas

Durante o ano de 2023 foi implementado um plano de controlo de pragas o qual foi implementado em toda a área de abrangência da AAA. De referir que nos 10 municípios foram definidos os locais afetos ao sistema de distribuição de água para consumo humano, bem como de recolha e tratamento de águas residuais que, através de uma periodicidade pré-estabelecida de acordo com o tipo infraestrutura, garante uma correta prevenção de pragas.

De salientar que este controlo que a AAA implementou contempla visitas periódicas a:

- Caixas de visitas para desratização e desbaratização na rede de águas residuais domésticas dos 10 municípios;
- Todos os reservatórios afetos ao serviço de abastecimento para desratização e desbaratização;
- Toas as estações elevatórias sejam de abastecimento ou saneamento para desratização e desbaratização;
- Estações de tratamento de água dos sistemas de abastecimento geridos pela a AAA para desratização e desbaratização;
- Estações de Tratamento de águas residuais dos sistemas de saneamento geridos pela AAA para desratização e desbaratização.

A AAA através deste processo com 941 visitas a todos os elementos das redes elimina possíveis pragas nas suas instalações, garantindo uma melhor qualidade do seu sistema.

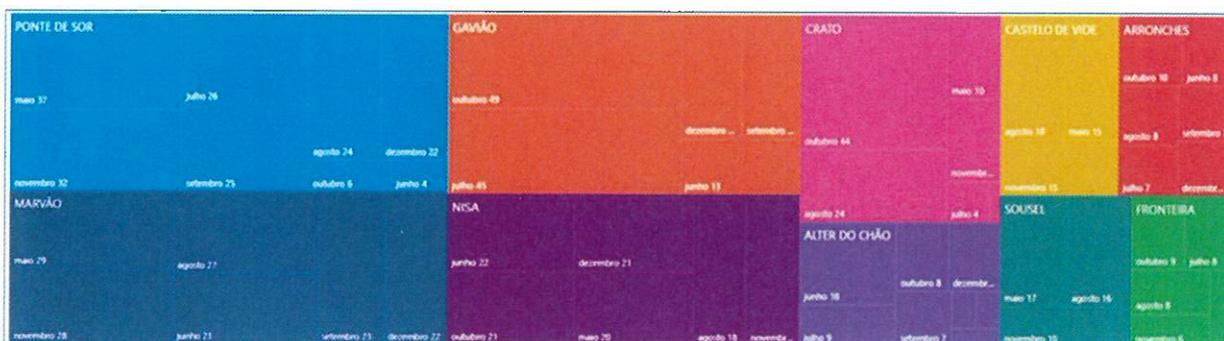


Figura 22 Dispersão de intervenções no controlo de pragas

Fonte: AAA

Rótulos de Linha	ALTER DO CHÃO	ARRONCHES	CASTELO DE VIDE	CRATO	FRONTEIRA	GAVIÃO	MARVÃO	NISA	PONTE DE SOR	SOUSEL	Total Geral
abril						1					1
maio	2		15	10	4	1	29	20	37	17	135
junho	18	8		1		13	23	22	4	1	90
julho	9	7		4	8	45			26	1	100
agosto	2	8	18	24	8		27	18	24	16	145
setembro	7	7				16	23		25		78
outubro	8	10		44	9	49		21	6		147
novembro	2		15	10	6		28	18	32	10	121
dezembro	8	7				17	22	21	22		97
<b>Total Geral</b>	<b>56</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>93</b>	<b>35</b>	<b>142</b>	<b>152</b>	<b>120</b>	<b>176</b>	<b>45</b>	<b>914</b>

Tabela 15 Dispersão de intervenções no controlo de pragas

Fonte: AAA

Além do controlo de pragas ter uma incidência na rede coletora de águas residuais, é também uma necessidade, existir controlo de pragas nas restantes infraestruturas que fazem parte dos sistemas. Assim, na tabela seguinte são apresentadas as intervenções efetuadas por tipologia de infraestruturas.

Tipo de infraestrutura						
Município	Reservatório	EE-AA	EE-AR	ETAR	FOSSAS	TOTAL
Alter do chão	7	3	1	1	0	12
Arronches	7	1	3	0	5	16
Castelo de Vide	10	1	2	0	0	13
Crato	8	0	6	0	3	17
Fronteira	7	3	4	1	1	16
Gavião	23	2	16	8	2	51
Marvão	20	1	1	2	9	33
Nisa	15	0	9	2	13	39
Ponte de Sor	21	7	12	8	2	50
Sousel	5	0	1	1	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>18</b>	<b>55</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>254</b>

Tabela 16 Controlo de pragas em infraestruturas

Fonte: AAA

## 2.21 Cadastro

No decorrer do ano de 2023 existiu um apuramento dos dados existentes na implementação do sistema SIG *Ginteraqua*, o qual resultou de uma candidatura efetuada pela CIMAA, onde a AAA era um dos beneficiários deste sistema.

Verificou-se através deste apuramento de dados que existiam zonas que ainda não estão cadastradas, assim como, algumas indefinições de responsabilidade de infraestruturas em alta e em baixa como também infraestruturas que ainda pertencem aos municípios.

De realçar ainda que alguns dos dados existentes ainda têm que ser trabalhados, pois por exemplo em termos de rede, não se conseguiu atualizar todos os diâmetros das condutas ou coletores de saneamento, sendo que sem essa informação é impossível efetuar modelações de rede, assim como ter uma fiabilidade dos dados para futuros projetos de gestão de pressões e ou substituição de redes.

Em 2023 iniciou-se também a implementação de um software operacional, o qual irá ter uma integração com o *Ginteraqua* e a atualização cadastral será muito mais eficaz e rápida. Espera-se que esta integração esteja concluída durante o primeiro semestre de 2024.

Verificou-se também que no reporte da ERSAR de 2023, com dados de 2022, os dados que os municípios reportavam não contemplava a totalidade de todas as infraestruturas, nomeadamente no que se refere à extensão de rede, tanto de abastecimento como de saneamento.

De salientar ainda que se desenvolveram trabalhos em conjunto com a proteção civil dos 10 municípios, trabalhos esses que contemplavam a identificação de todos os 3.228 hidrantes, assim como a verificação da sua operacionalidade.

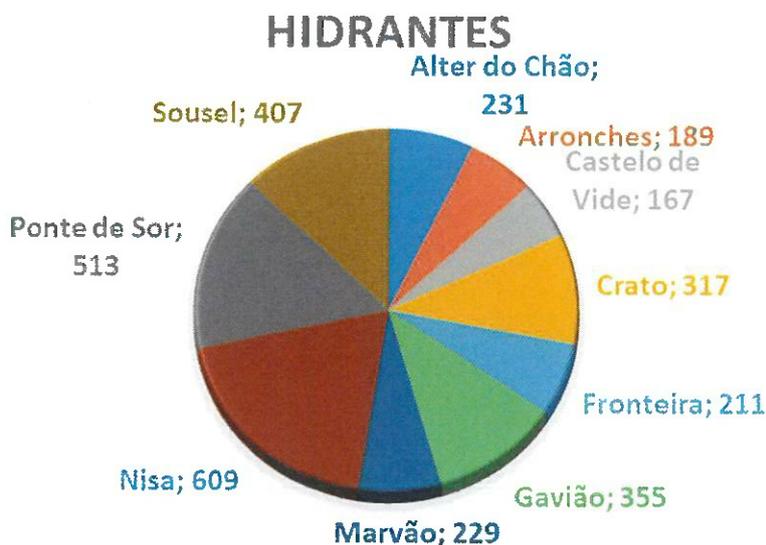


Figura 23 Quantidade hidrantes por município

Fonte:AAA

Embora os números não sejam diferentes do ano transato, na tabela seguinte consegue-se identificar por tipologia de instalação os números da AAA.

## Inventário do cadastro Águas

### Inventário Cadastro

<i>Elementos principais</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Troço de adutor	149	41002.54
Troço de tubagem	13942	1020920.28
Ponto de entrega	0	
Ponto notável	0	

<i>Instalações</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
ETA	4	
Estação Elevatória	33	
Captação	68	
Reservatório	123	
Áreas Vedadas	0	

<i>Órgãos de manobra</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Válvula de descarga	334	
Válvula de suspensão	4524	

<i>Órgãos de segurança</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Chaminé de equilíbrio	0	
Hidroscape / Válvula de alívio	6	
Junta cega	207	
Redutor de pressão	16	
Reservatório de ar comprimido	0	
Válvula de controlo	1	
Válvula de retenção	1	
Ventosa	167	

<i>Instrumentação</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Medidor de caudal	22	
Medidor de nível	0	
Medidor de Pressão	0	

<i>Outros órgãos</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Caixa	411	
Célula	0	
Filtro	0	
Grupo electrobomba	4	
Maciço de amarração	0	
Hidrante	3157	
Boca de rega	65	
Posto de cloragem	6	
Chafariz	0	
Câmara de perda de carga	12	
Furo	0	

<i>Outros elementos</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Ramal	45145	
Furo	0	

### Inventário do cadastro Águas

Locais de amostragem	0
Conector	0
Contador	0

Tabela 17 Inventário infraestruturas água

Fonte: SIG

### Inventário do cadastro Saneamento

#### Inventário Cadastro

<i>Elementos principais</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Troço emissário / Troço interceptor	0	
Troço de colector	17125	603082.21
Troço de colector residual	16057	576024.09
Troço de colector pluvial	1068	27058.12
Troço de conduta elevatória	65	22613.84
Ponto notável	0	
Nó de alteração	0	

<i>Instalações</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
ETAR	68	
Estação Elevatória	56	
Áreas Vedadas	0	

<i>Órgãos acessórios gerais</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Câmara de visita normal	16387	
Câmara com descarregador	1	
Câmara cega	0	
Câmara de corrente de varrer	17	

<i>Órgão acessórios especiais</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Bacia de retenção	0	

<i>Órgãos de manobra</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Valvula de suspensao	0	
Valvula de descarga	0	

<i>Instrumentação</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Medidor de caudal	0	
Detector de nível	0	
Medidor de nível	0	

<i>Órgãos de segurança</i>	<i>Quant. [un]</i>	<i>Comp. [m]</i>
Válvula de retenção	0	

**Inventário do cadastro  
Saneamento**

Ventosa	0
Reservatório de ar comprimido	0

<b>Órgãos de tratamento</b>	<b>Quant. [un]</b>	<b>Comp. [m]</b>
Gradagem	0	
Remoção de areias	0	
Unidade de tratamento de cheiros - filtro de carvão	0	
Unidade de tratamento de cheiros - torre de lavagem	0	
Grupo compressor	0	
Decantador	0	
Tanque de arejamento	0	
Espessador de lamas	0	
Digestor	0	
Gasómetro	0	
Fossa séptica	42	
Adição de reagente	0	

<b>Outros órgãos</b>	<b>Quant. [un]</b>	<b>Comp. [m]</b>
Grupo electrobomba	51	
Ponto de descarga	0	
Válvula de maré	0	
Caixa	0	
Caleira	0	
Ramal - tubagem	15122	
Ramal - câmara	5887	
Sargeta	2205	
Sargeta - tubagem	2121	
Ponto de descarga	0	

Tabela 18 Inventário infraestruturas saneamento

Fonte: SIG

## 2.22 Considerações

Com aproximadamente um ano e meio de atividade operacional a decorrer desde a data de início da gestão por parte da Águas do Alto Alentejo (01 de julho de 2022), continuamos a investir diariamente na manutenção e intervenção pró-ativa no sentido de manter a qualidade no fornecimento do serviço aos habitantes dos 10 concelhos que compõem a AAA, além da preservação e melhoramento do estado de conservação infraestruturas que nos foram transmitidas através do Contrato de Gestão Delegada.

De realçar que foi elaborado uma primeira versão de um relatório de receção de infraestruturas (Relatório Zero), no qual se espelha, em cada uma das infraestruturas, as deficiências encontradas no início de gestão o que, servirá como um plano e base orientadora de ações de intervenção que os equipamentos devem sofrer para garantir a qualidade de serviço prestado.

No mesmo documento, é espelhado a falta de manutenção preventiva e corretiva, ordem e limpeza, não dispondo estes locais de condições de higiene e segurança no trabalho e preservação da sua eficiência operacional tendo em conta o seu período de vida útil.

2023 foi um ano de consolidação das equipas e reforço no investimento em equipamentos tecnologicamente avançado de forma a responder ao nível de exigência do cliente e às necessidades diárias de uma empresa que opera em aproximadamente 4.000km<sup>2</sup>.

O departamento de Águas e Saneamento está em consonância com os outros departamentos da AAA, tendo como sentido de missão, a sustentabilidade das infraestruturas, a qualidade dos serviços prestados e a gestão eficaz e eficiente dos recursos humanos e financeiros.



ÁGUAS  
DO ALTO  
ALENTEJO

EMPRESA INTERMUNICIPAL

Handwritten initials and a signature in the top right corner.



03

**ATIV. DESENVOLVIDA**  
ÁREA COMERCIAL

### 3. Atividade Desenvolvida (Área Comercial)

A AAA iniciou a sua atividade comercial no dia 01 de julho de 2022, sendo a sua faturação mensal conforme mapa infra. Destacamos o valor relativo ao mês de dezembro, que devido à especialização de valores faturados em janeiro de 2024, correspondentes a consumos em dezembro, aí foram considerados contabilisticamente.

O valor total faturado de água e saneamento foi de 7.748.506,06€ e 98.391,84€ relativos a prestações de serviços. Ambicionamos aumentar o nível de faturação, principalmente pela redução da água não faturada, ativação de contratos de abastecimento, prevenção de furtos, minimizar indícios de viciação de equipamentos e pela maior proatividade na prevenção e reparação de ruturas.

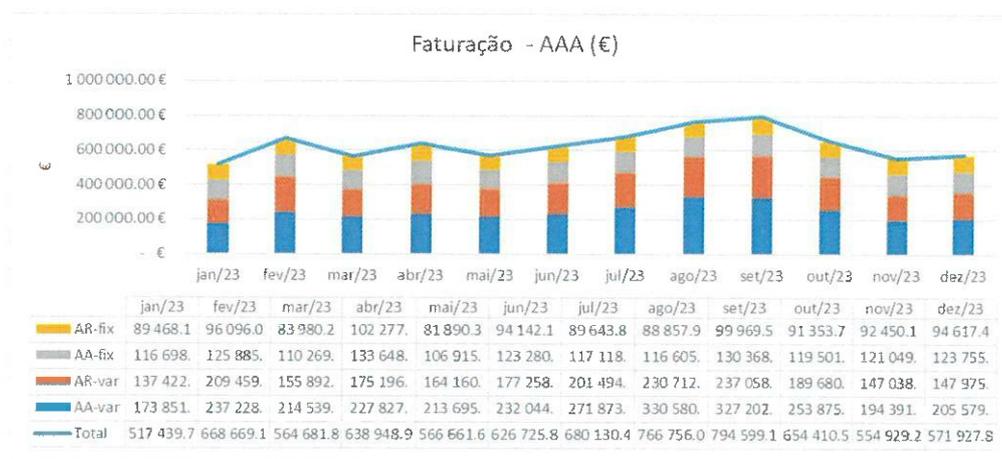


Tabela 19 Faturação Mensal

Fonte: AAA

Relativamente à composição da faturação por tipo de cliente, salientamos os mais de dois terços do total de faturação pelos clientes domésticos, revelando a situação do distrito onde nos localizamos, o Alto Alentejo, como sendo um território de fraca concentração empresarial e institucional, onde prevalecem as micro e pequenas empresas.

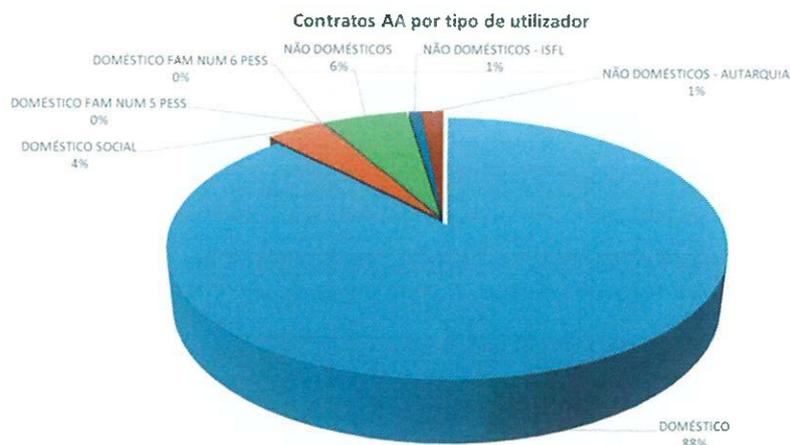


Figura 17 Gráfico Faturação por tipo de cliente

Fonte:AAA

O número de utilizadores do serviço de água são de 36.583 e do serviço de saneamento são de 34.295 a 31 de dezembro de 2023 distribuído por tipologia de cliente de acordo com o indicado nas tabelas seguintes.

Tipo de utilizador AA	N.º
Doméstico	32139
Doméstico Social	1388
Doméstico Fam Num 5 Pess	40
Doméstico Fam Num 6 Pess	2
Doméstico Fam Num 7 Pess	
Não Domésticos	2154
Não Domésticos ISFL	301
Não Domésticos Autarquia	559
<b>Total</b>	<b>36583</b>

Tabela 20 Nº utilizadores de abast. de água, por tipo de cliente

Fonte: AAA

Tipo de utilizador AR	N.º
Doméstico	30064
Doméstico Social	1375
Doméstico Fam Num 5 Pess	39
Doméstico Fam Num 6 Pess	2
Doméstico Fam Num 7 Pess	
Não Domésticos	2 051
Não Domésticos ISFL	295
Não Domésticos Autarquia	469
<b>Total</b>	<b>34295</b>

Tabela 21 Nº de utilizadores de saneamento, por tipo de cliente

Fonte: AAA

### 3.1 Parque de contadores

A idade média do parque de contadores é elevadíssima, não tendo existido no período antes da entrada da AAA, uma conveniente renovação do parque de contadores.

De acordo com a base de dados existente, a idade média é de 24 anos de vida útil, representando o triplo de anos aconselhado, o que na prática significa que um número significativo de contadores estará parado e que existe um proeminente sub-registo dos volumes fornecidos e consumidos pelos utilizadores.

Neste sentido a renovação do parque de contadores evita a existência de erros na medição dos volumes de água distribuída, garantindo a cada cliente, que lhe seja faturado a quantidade de água que efetivamente consome. Considerando todos os contadores instalados na base de dados criada através das 10 bases de dados dos municípios atinge-se um número total de 40.205 contadores, distribuídos por concelho e por calibre nas tabelas seguintes:

Concelho	2023
ALTER DO CHÃO	2891
ARRONCHES	2151
CASTELO DE VIDE	2866
CRATO	3318
FRONTEIRA	2448
GAVIÃO	3674
MARVÃO	2448
NISA	6725
PONTE DE SOR	10308
SOUSEL	3376
<b>Total</b>	<b>40205</b>

Tabela 22 Nº contadores por concelho

Fonte: AAA

Parque de contadores	
Calibre	N.º
CALIBRE 15	27689
CALIBRE 20	11929
CALIBRE 25	321
CALIBRE 30	70
CALIBRE 32	1
CALIBRE 40	63
CALIBRE 45	1
CALIBRE 50	73
CALIBRE 65	5
CALIBRE 80	11
CALIBRE 100	42
<b>Total Geral</b>	<b>40205</b>

Tabela 23 Nº contadores por calibre

Fonte: AAA

No que respeita ao ano de 2023, foram substituídos 1.092 contadores, de acordo com a tabela seguinte:

Mês	Total
Janeiro	65
Fevereiro	27
Março	25
Abril	49
Maio	78
Junho	220
Julho	74
Agosto	33
Setembro	27
Outubro	57
Novembro	211
Dezembro	226
<b>Total</b>	<b>1092</b>

Tabela 24 Contadores Substituídos

Fonte: AAA

### 3.2 Gestão de reclamações

Durante o ano em análise foram apresentadas 256 reclamações escritas relacionadas principalmente com tarifário, faturação e leitura, qualidade do serviço e disponibilidade. A figura seguinte apresenta, por percentagem, o motivo das reclamações recebidas ao longo do ano de 2023.

Rótulos de Linha	Correio	E-mail	Formulário Electrónico	Livro de reclamações em formato eletrónico	Livro de reclamações em formato físico	Presencial (c/ formulário próprio da AAA ou outro)	Via telefónica (call center)	Total Geral
Atendimento		1		3	1			5
Contratação		4		5				9
Faturação e leitura	51	31	7	22	8	1	2	122
Ligação e disponibilidade	2	5	1	2	2			12
Qualidade da água	1	4						5
Qualidade do serviço	6	41	6	22	16		4	95
Tarifário		3		1	2			6
(em branco)	1	1						2
<b>Total Geral</b>	<b>61</b>	<b>90</b>	<b>14</b>	<b>55</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>256</b>

Tabela 25 Motivo das reclamações apresentadas

Fonte: AAA



Figura 18 Gráfico Motivo das reclamações apresentadas

Fonte: AAA

### 3.3 Atendimento (Presencial e backoffice)

Os centros de atendimento foram criados em cada sede de concelho dos 10 municípios acionistas da AAA, à exceção do concelho de Marvão, onde estão localizados em St. António das Areias e S. Salvador da Aramenha, de forma a que possam dar resposta presencial a todos os clientes que procuram auxílio ao longo dos nossos 4.000km<sup>2</sup> de abrangência.

Atendimento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Agost	Set	Out	Nov	Dez	Total
APOIO CLIENTE - TELEFONE	56	44	59	42	20	26	6	38	7	5	11		314
APOIO CLIENTE - WEB/EMAIL	39	34	84	40	47	21	13	1			38	52	369
CA ALTER DO CHAÔ	58	49	69	30	46	31	12	35	56	69	48	43	546
CA ARRONCHES	58	68	58	39	51	45	36	31	23	50	74	38	571
CA CASTELO DE VIDE	62	34	40	12			16	73	56	61	67	64	485
CA CRATO	72	61	64	53	34	34	43	36	41	73	201	167	879
CA FRONTEIRA	49	51	94	34	43	32	18	49	41	108	63	55	637
CA GAVIAO	138	119	125	93	90	50	100	81	99	107	118	92	1 212
CA MARVAO (S.S. Aramenha)	20	9	16	7	15	18	32	10	15	15	17	30	204
CA MARVAO (St.Ant.Areias)	27	9	20	29	40		59	28	45	29	41	17	344
CA NISA	247	292	257	142	120	98	191	240	234	152	195	171	2 339
CA SOUSEL	37	50	68	66	36	48	12	48	57	41	63	50	576
CONTACTOS BACKOFFICE		1									1		2
LOJA PONTE SOR	173	338	438	336	416	463	387	365	424	416	497	400	4 653
<b>Total</b>	<b>1 036</b>	<b>1 159</b>	<b>1 392</b>	<b>923</b>	<b>958</b>	<b>866</b>	<b>925</b>	<b>1 035</b>	<b>1 098</b>	<b>1 126</b>	<b>1 434</b>	<b>1 179</b>	<b>13 131</b>

Figura 19 Atendimentos postos AAA

Fonte: AAA

Num total de 13.131 atendimentos, verificamos que o número de atendimentos oscila aleatoriamente ao longo dos meses, tanto por telefone, como presencialmente.

Ao contrário das expectativas para este ano, não se verificou o decréscimo esperado em relação ao atendimento presencial. Apostamos assim na melhoria e num contínuo esforço no esclarecimento de dúvidas, no aumento da rapidez de resolução dos assuntos, reforço dos esclarecimentos através dos canais digitais e disponibilização da app (myAqua) onde os clientes com maior literacia informática, têm acesso a diversos serviços e toda a sua informação mensal e contratual.

### 3.4 Atendimento (Presencial – Centros de atendimento)

No que respeita ao atendimento presencial a AAA efetuou 10.790 atendimentos presenciais, os quais se podem distribuir pelos diferentes polos de acordo com o gráfico seguinte.

Embora exista uma rede externa de meios de pagamento de faturas, nomeadamente, pagamento por débito direto, rede multibanco, homebanking, rede Payshop e Mbway, todos os centros de atendimento dispõem de meios de pagamento eletrónico e, devido ao maior fluxo de clientes e concentração populacional, o centro de atendimento de Ponte de Sôr permite também o pagamento em numerário.

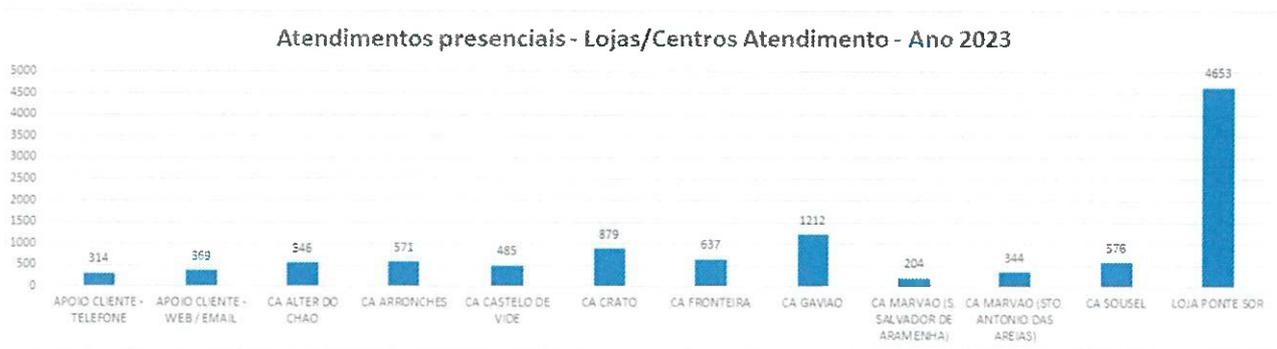


Figura 20 Gráfico Nº atendimentos por município

Fonte: AAA

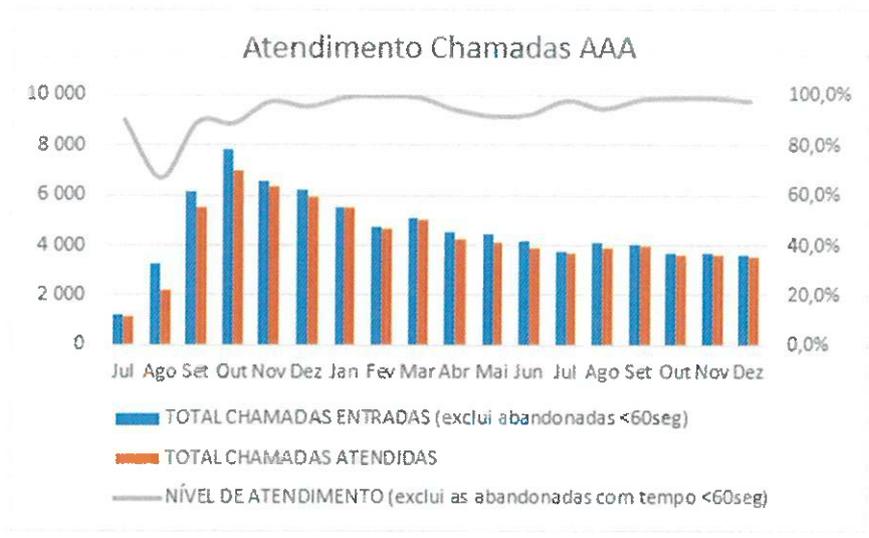


Figura 19 Gráfico Atendimento chamadas

Fonte: AAA

### 3.5 Atendimento (Backoffice e Online)

De 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, o serviço de atendimento recebeu um total de 130.119 chamadas chegando a dezembro com uma percentagem de atendimento das mesmas de 97.5% como demonstra a tabela seguinte.

CHAMADAS	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Chamadas entradas para atendimento personalizado	1.344	2.873	3.971	4.818	3.774	3.950	3.422	2.874	3.418	2.871	2.829	2.767	2.386	2.648	2.608	2.325	2.275	2.042
Chamadas Automáticas Comunicações Leituras	0	627	2.330	3.223	2.852	3.210	2.272	1.890	1.733	1.761	1.788	1.521	1.479	1.530	1.480	1.391	1.471	1.646
Chamadas abandonadas com tempo espera <60segundos	107	232	162	172	68	68	154	42	44	87	136	90	87	85	70	27	55	56
Chamadas Call Back - Tentativas (inclui as não atendidas pelo cliente)	387	547	1.072	849	178	121	190	73	106	406	501	314	397	33	36	5	64	53
Chamadas Call Back - Atendidas pelo cliente	189	320	230	106	99	90	128	47	81	286	374	220	377	23	27	3	40	41
<b>TOTAL CHAMADAS ENTRADAS (exclui abandonadas &lt;60seg)</b>	<b>1.237</b>	<b>3.268</b>	<b>6.139</b>	<b>7.869</b>	<b>6.558</b>	<b>6.202</b>	<b>5.540</b>	<b>4.722</b>	<b>5.107</b>	<b>4.545</b>	<b>4.481</b>	<b>4.198</b>	<b>3.778</b>	<b>4.093</b>	<b>4.018</b>	<b>3.689</b>	<b>3.691</b>	<b>3.632</b>
<b>TOTAL CHAMADAS ATENDIDAS</b>	<b>1.114</b>	<b>2.194</b>	<b>5.486</b>	<b>6.994</b>	<b>6.395</b>	<b>5.923</b>	<b>5.498</b>	<b>4.701</b>	<b>5.057</b>	<b>4.276</b>	<b>4.106</b>	<b>3.877</b>	<b>3.694</b>	<b>3.873</b>	<b>3.946</b>	<b>3.645</b>	<b>3.645</b>	<b>3.541</b>
<b>NÍVEL DE ATENDIMENTO (exclui as abandonadas com tempo &lt;60seg)</b>	<b>90,1%</b>	<b>67,1%</b>	<b>89,4%</b>	<b>88,9%</b>	<b>97,5%</b>	<b>95,5%</b>	<b>99,2%</b>	<b>99,6%</b>	<b>99,0%</b>	<b>94,1%</b>	<b>91,6%</b>	<b>92,4%</b>	<b>97,8%</b>	<b>94,6%</b>	<b>98,2%</b>	<b>98,8%</b>	<b>98,8%</b>	<b>97,5%</b>
Tempo médio espera (não inclui IVR Leituras em que não há espera)	00:01:13	00:01:41	00:01:33	00:01:39	00:00:47	00:01:06	00:00:29	00:00:18	00:00:23	00:02:23	00:03:19	00:02:11	00:02:38	00:01:29	00:00:39	00:00:32	00:00:49	00:01:04
Tempo médio atendimento	00:04:56	00:06:24	00:07:49	00:08:27	00:05:51	00:04:27	00:06:16	00:05:36	00:05:26	00:04:53	00:05:01	00:06:35	00:05:56	00:05:33	00:04:33	00:04:44	00:04:26	00:03:39

Tabela 26 Atendimentos Call center

Fonte: AAA

O serviço comercial da AAA apresenta como suporte, uma linha dedicada ao atendimento do cliente e ainda a linha exclusiva para relato de avarias, onde poderão ser tratados os mais diversos assuntos, desde a regularização contratual, a apresentação de reclamações ou até o relato de uma rutura ou desvio ilícito de água.

O tipo de chamadas mais utilizado tem como objetivo a comunicação da leitura do contador do cliente. Este tipo de chamadas revela um aumento progressivo ao longo dos meses, o que é contraposto pela diminuição do número de chamadas abandonadas pelos clientes.

Os atendimentos presenciais, na sua maioria disponibilizam que o próprio cliente solicite algum pedido à entidade gestora (93%) e posteriormente 7% representam reclamações ou avarias.

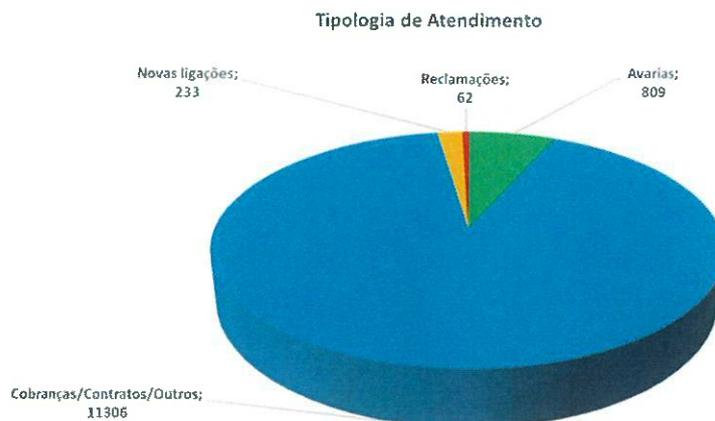


Figura 21 Gráfico Tipologia de atendimentos

Fonte: AAA

### 3.6 Fatura Eletrónica

De forma a minimizar os custos de impressão, envio e prazos de receção das faturas pelos clientes, aliada à nossa preocupação de redução da pegada ecológica, disponibilizamos e efetuamos periódicas campanhas de sensibilização de forma a que os clientes, tendencialmente, optem por esta forma de receção das suas faturas e pelo pagamento através dos meios digitais.

Tipo Pagamento	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maijo	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
General	35 890	35 785	35 428	35 258	34 766	34 647	34 209	34 186	33 300	32 294	32 029	31 933	409 725
Factura Electrónica	3 720	3 881	4 266	4 331	4 341	4 462	4 390	4 451	5 575	6 404	6 531	6 595	58 947
<b>TOTAL</b>	<b>39 610</b>	<b>39 666</b>	<b>39 694</b>	<b>39 589</b>	<b>39 107</b>	<b>39 109</b>	<b>38 599</b>	<b>38 637</b>	<b>38 875</b>	<b>38 698</b>	<b>38 560</b>	<b>38 528</b>	<b>468 672</b>
PESQ Digital	9.4%	9.8%	10.7%	10.9%	11.1%	11.4%	11.4%	11.5%	14.3%	16.5%	16.9%	17.1%	12.6%

Tabela 27 Adesão à fatura eletrónica

Fonte: AAA

*[Handwritten signature and initials]*

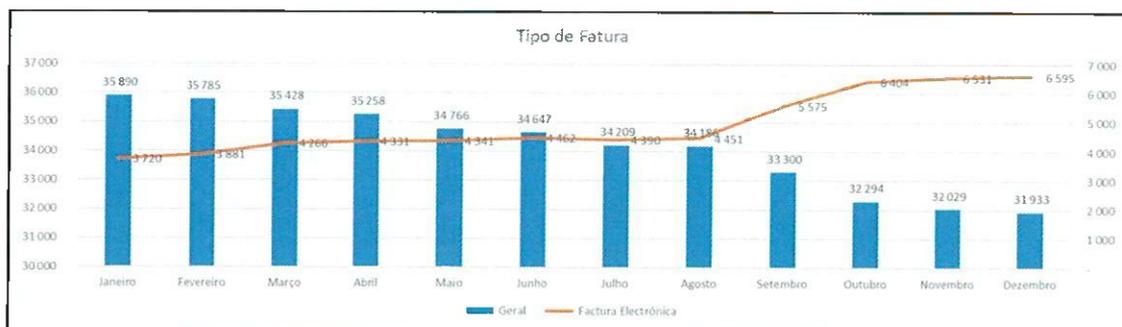


Figura 22 Gráfico adesão Fatura Electrónica

Fonte: AAA

Durante o ano de 2023 foram emitidas um total de 468.672 faturas das quais 58.947 foram em formato eletrónico, representando 12.6% do total de faturas emitidas. A recetividade das nossas campanhas de sensibilização é visível nos números apresentados, progressivamente, a adesão a esta opção no período de um ano e para um universo de aprox. 40.000 clientes, subiu aprox. 100%.

### 3.7 Tipologia de pagamento

Tipo de pagamento	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Total Geral
DÉBITO EM CONTA	19 300	19 331	19 314	19 299	19 291	19 286	19 303	19 292	19 346	19 437	19 515	19 543	232 257
MULTICANAL	19 870	20 041	20 085	20 022	20 037	20 037	20 000	20 036	20 028	19 815	19 873	19 848	239 692
													Total
													471 949

Tabela 28 Tipologia de pagamento

Fonte: AAA

A opção de pagamento de faturas através de débito em conta, simbolizava em dezembro, uma percentagem muito perto dos 51% dos pagamentos totais, situação que desejamos promover, através do reforço da confiança com os nossos clientes de forma a conseguirmos suplantar percentualmente todas as outras formas de pagamento.

À semelhança da situação já descrita em relação à fatura eletrónica, apelamos junto dos clientes, que normalmente revelam aversão a situações de mudança de processos ou rotinas, presencialmente e através de campanhas de sensibilização, que, tendencialmente, optem pela forma de pagamento através do débito em conta, mostrando a sua comodidade e segurança no pagamento das suas faturas. A situação é residual, mas prevemos uma crescente adoção deste procedimento, minimizando faseadamente os tempos de espera dos centros de atendimento e o custo cobrado pelas instituições bancárias nas transações efetuadas através de terminais de pagamento automático e ainda, poderá proporcionar-nos uma maior previsibilidade em relação ao nosso plano de tesouraria.

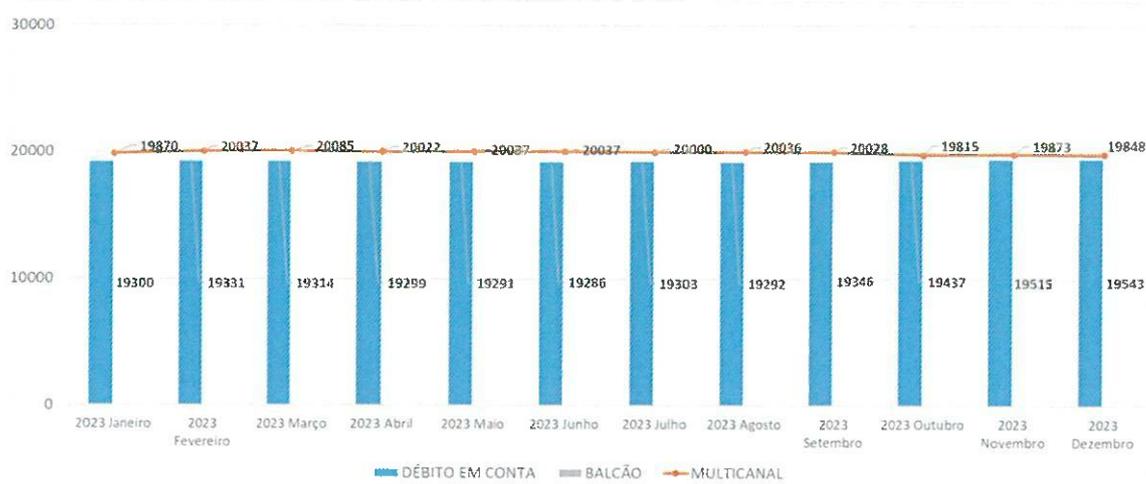


Gráfico 1 Tipologia de pagamentos

Fonte: AAA

No que respeita à tipologia de pagamento, verifica-se que cerca de 51% dos clientes optam por débito direto em conta bancária e que, os restantes 49 % optam por

pagamento nos diversos canais que a AAA dispõe para pagamento de fatura, seja ele através da rede multibanco por referência multibanco, seja por pagamento em lojas com o sistema *Payshop* ou inclusive por *MBway*.

### 3.8 Considerações

O ano de 2023 foi, para nós, um ano de consolidação. Continuámos a “afinar” a base de dados, depois da dificuldade inicial em congregar 10 bases de dados, que vinham dos municípios e que continham inúmeras incorreções.

Demos especial importância à correção das moradas, em especial aos códigos-postais, pois são vitais para que o correio chegue a casa dos nossos clientes. A atualização do nome do atual titular do contrato também é uma grande preocupação da nossa parte, pois deparamo-nos com inúmeros contratos em nome de pessoas que já não estão entre nós ou que já não vivem nesse local. Esta é uma tarefa diária, que exige um esforço redobrado e constante do nosso departamento, mas da qual já se vão colhendo frutos, com o número de cartas devolvidas a baixar consideravelmente, mas com valores que ainda não nos deixam satisfeitos. As rotas de leitura mensais foram melhoradas, o que permitiu reduzir o número de faturas de consumo com base em estimativas, situação que também trouxe ganhos de eficiência ao nível dos serviços de verificação especial de leituras e das reclamações. Fizeram-se novos contratos, que vieram ocupar o lugar deixado vago, por contratos antigos que existiam em casas desabitadas ou que já se encontravam desligados, antes de entrarmos ao serviço, mas que ainda constavam da BD do município respetivo, o que levou a que não se verificasse um aumento no número de contratos em vigor. Ainda assim, obtivemos uma descida nos m<sup>3</sup> de água não faturada, com o conseqüente aumento de faturação que, se compararmos os 6 meses de 2022, com os mesmos em 2023 (2º semestre), obtemos um incremento de 16,37%, em grande medida pela, já referida, contabilização de água que antes não era faturada e também pelo registo de novos locais de consumo (essencialmente municipais) que antes não tinham contador nem contrato.

Em jeito de conclusão, podemos afirmar que a previsão relativamente ao aumento da faturação para 2023, em comparação com o 2º semestre de 2022, foi acertada. Houve uma recuperação no que diz respeito ao índice de água não faturada, por todas as situações antes elencadas, mas também, por causa das inúmeras intervenções efetuadas na rede que, naturalmente, permitiram corrigir as perdas involuntárias de água que se verificavam na rede e, pelas ações constantes de fiscalização de contadores e locais de consumo.



ÁGUAS  
DO ALTO  
ALENTEJO

EMPRESA INTERMUNICIPAL

Handwritten initials or signature in the top right corner.

ÁGUAS  
DO ALTO  
ALENTEJO  
EMPRESA INTERMUNICIPAL

**POUPE ÁGUA  
HOJE PELO  
AMBIENTE  
DE AMANHÃ.**

Muitas vezes, nos meses mais quentes do ano, 40% do território nacional entra em situação de seca extrema. O Alto Alentejo é uma das regiões mais afetadas do nosso país.

É da responsabilidade de todos adotar comportamentos que garantam a poupança de um bem tão escasso e essencial como a água.

**808 500 510**  
(Custo chamada local)

**242 038 990**  
(Chamada para a rede fixa nacional)

**800 500 509**  
(Chamada gratuita)

04

**COMUNICAÇÃO  
DIVULGAÇÃO**

## 4. Comunicação

Durante o ano de 2023, deu-se continuidade à divulgação das operações e presença dos representantes da empresa em conferências, ações de divulgação e orientações de diversas Entidades para o setor ambiental de mais especificamente, da Água e Saneamento.

Através dos meios digitais à disposição, com o objetivo de divulgar algumas das atividades desenvolvidas, de forma rápida e sem custos, continuamos a apostar na página de Facebook, de forma a conseguirmos fazer chegar aos nossos clientes, informação relativa a promoção dos nossos serviços, mas também, relativa a intervenções na rede que possam alterar as suas rotinas diárias.

Deixamos alguns exemplos de campanhas informativas e presenças em eventos locais e nacionais.

- Janeiro



### NOVAS SOLUÇÕES DIGITAIS PARA OS CLIENTES AAA

A Águas do Alto Alentejo já tem à disposição dos seus clientes a app MyAQUA, gratuita para smartphones, que permite ao Cliente consultar e gerir os seus dados de contrato, comunicar leituras com validação online, consultar as contas da água, aceder às referências de pagamento e até efetuar pagamentos através de MB Way. Permite, também, aceder a mais do que um contrato, sendo possível consultar e gerir a informação relativa a vários locais de consumo de forma simples, cómoda e com único código de acesso. Para usufruir e tirar partido de todas estas funcionalidades digitais, poderá também aceder ao Balcão Digital da Águas do Alto Alentejo, clicando em my AAA, na homepage do nosso website.

- Fevereiro



### AAA PROCEDE À LIMPEZA, HIGIENIZAÇÃO E DESINFECÇÃO DOS RESERVATÓRIOS

A AAA irá iniciar intervenções a nível de higienização aos seus 145 reservatórios de abastecimento de água, com o objetivo de garantir e melhorar a qualidade da água e permitir ações de inspeção ao interior dos reservatórios de forma a avaliar o estado dos mesmos e posteriormente proceder à sua reparação.

- Março



### ASSEMBLEIA GERAL ESTEVE REUNIDA EM PONTE DE SOR

A Assembleia Geral da Águas do Alto Alentejo esteve reunida no passado dia 28 de março, em Ponte de Sor, na qual se apresentou e aprovou o relatório de contas do ano 2022.

Segundo o Conselho de Administração, os resultados atingidos pela AAA expressam de forma inequívoca a visão ao nível da responsabilidade social, sustentabilidade ambiental, o empenho dos colaboradores e o respeito pelos acionistas constituintes, os municípios de Alter do Chão, Arronches, Castelo de Vide, Crato, Fronteira, Gavião, Marvão, Nisa, Ponte de Sôr e Sousel.

Em 2022 respondeu-se ao grande desafio da migração de um serviço que até 30 de junho era prestado por cada município de forma autónoma e com métodos de trabalho próprios, adaptados à geografia e à dinâmica de cada território. A empresa terminou o ano com boas indicações em termos de resultados e demonstrando a união de esforços de todos os stakeholders de forma a alcançar as metas de eficiência e sustentabilidade traçadas para o futuro.

- Abril



#### AÇÃO DE TESTAGEM DAS BOCAS DE INCÊNDIO DO CONCELHO DE ARRONCHES

A Águas do Alto Alentejo, em conjunto com o Serviço Municipal de Proteção Civil e Corporação dos Bombeiros Voluntários de Arronches, participou nos dias 14, 15 e 16 de março numa ação de testagem às bocas de incêndio e hidrantes presentes na via pública de Assunção, Esperança e Mosteiros, Concelho de Arronches. Esta ação permite garantir uma cobertura efetiva, de acordo com as necessidades do serviço de incêndios. A AAA tem a responsabilidade de garantir a sua manutenção e bom funcionamento, para que todas as entidades de combate a incêndios possam auxiliar os agentes no terreno no caso de alguma ocorrência.

- Maio

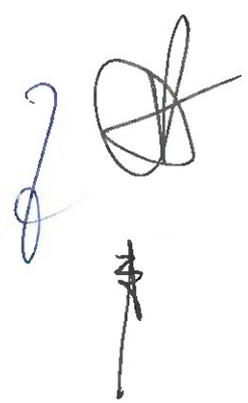
Investimentos nos sistemas em baixa nos Concelhos do Crato, Alter do Chão e Gavião com vista ao controlo e redução de perdas nos sistemas de distribuição e adução de água

Instalação de caudalímetros nos Concelhos de Alter do Chão, Crato e Gavião, bem como substituição de tubagem, válvulas e acessórios



Substituição de conduta de distribuição de água e válvulas de seccionamento em várias ruas na Freguesia de Cadafáz, concelho do Gavião.





• Junho

**COLABORADORES RECEBEM FORMAÇÃO NA ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA**

Os colaboradores da AAA receberam formação na área de Sistemas de Informação Geográfica, uma solução de suporte à operação e manutenção de infraestruturas, que permite agregar e sistematizar dados sobre as redes, facilitando a pesquisa e o acesso à informação.



**ÁGUAS DO ALTO ALENTEJO ASSOCIA-SE À UNIVERSIDADE DE ÉVORA EM PROJETO INOVADOR**

No decorrer do mês de junho, a Águas do Alto Alentejo colaborou com a Universidade de Évora num projeto inovador, que visa demonstrar a viabilidade ambiental e económica de um processo de produção de um bioabsorvente, a partir do bagaço de azeitona, para a remoção de arsénio da água, tornando-a potável para consumo humano.



**DEMONSTRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA REMODELAÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO.**

Com o objetivo de dar a conhecer aos colaboradores as últimas inovações em equipamentos e acessórios da rede de abastecimento de água e saneamento, a AAA promoveu uma demonstração técnica, que lhes deu a possibilidade de manusear, testar e aprender mais acerca das diferentes aplicações e sustentabilidade dos materiais.

• Julho

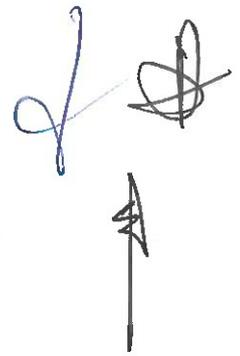


**AAA CELEBRA O SEU PRIMEIRO ANIVERSÁRIO COM CONFERÊNCIA COM O TEMA GESTÃO DA ÁGUA: FUTURO SUSTENTÁVEL**

A AAA assinalou no Auditório Municipal do Crato o primeiro aniversário da sua atividade operacional com a conferência "Gestão de Água: Futuro Sustentável" que decorreu no dia 21 de julho e contou com a presença de diversas personalidades como o Secretário de Estado da Agricultura, Gonçalo Rodrigues, o Presidente do Conselho de Administração da AAA, Hugo Hilário, o deputado Ricardo Pinheiro, o Presidente da Câmara Municipal do Crato, Joaquim Diogo e representantes da ERSAR, EPAL e APA.

O Presidente do Conselho de Administração da Águas do Alto Alentejo, Hugo Hilário, sublinhou a importância da criação da empresa, destacando a concertação entre os 10 Municípios aderentes, no sentido de gerir os recursos disponíveis de forma consciente e eficiente. Deste primeiro ano, destacou o "investimento superior a 7 milhões de euros, destinado ao alargamento e remodelação da rede, garantindo o abastecimento de água à população, incluindo a territórios onde nunca tinha existido este serviço, e operando hoje em aproximadamente 4 dos cerca de 6 mil quilómetros da área do distrito de Portalegre, com 4 centros operacionais e mais de 60 funcionários".

A sessão de encerramento ficou a cargo do Secretário de Estado da Agricultura, que abordou a relação indissociável entre a gestão de água e a atividade agrícola.



**INTERVENÇÃO REDE DE ABASTECIMENTO – CABEÇO DE VIDE**

A Águas do Alto Alentejo agradece a compreensão da população de Cabeço de Vide, afetada pelo prolongamento dos trabalhos necessários na renovação e manutenção dos equipamentos que constituem a rede de abastecimento de água nesta localidade.

- Destacamos as intervenções efetuadas:
- Seccionamento de válvulas;
  - Substituição de válvulas e condutas;
  - Reparação de fissuras e higienização de depósitos.

As operações efetuadas permitirão, em futuras intervenções, tanto na rede como nos depósitos, seccionar o corte no abastecimento de água por zona afetada, ao invés do corte geral. Esta renovação de infraestruturas e equipamentos obsoletos e pouco eficientes é prioritária e essencial para assegurarmos o abastecimento de água com a devida qualidade à população.



- Agosto



**ÁGUAS DO ALTO ALENTEJO PRESENTE EM DOIS DOS MAIORES EVENTOS DA REGIÃO**

Durante o mês de agosto, a Águas do Alto Alentejo marcou presença, através do seu stand institucional, no "Nisa em Festa" e no "Festival do Crato", a convite dos respetivos municípios. A participação nos eventos do território permite a aproximação à população, através do contacto direto e esclarecimento de questões junto dos técnicos da empresa.

**INTERVENÇÕES**

**REPARAÇÃO DE BOCA DE INCÊNDIO – ACIDENTE DE VIAÇÃO - MONTARGIL**



*Handwritten signature and initials.*

- Setembro



**QUADROS DA AAA RECEBEM FORMAÇÃO SOBRE CANDIDATURAS A FUNDOS COMUNITÁRIOS**

Os colaboradores da AAA receberam formação no âmbito dos processos de candidatura a fundos comunitários com o objetivo de permitir aos formandos conhecer a estrutura do novo quadro comunitário "Portugal 2030", bem como os traços essenciais para a elaboração eficiente e eficaz de candidaturas.



**DESBARATIZAÇÃO /  
DESRATIZAÇÃO – ALTER DO CHÃO**



**REPOSIÇÃO CALÇADA -  
FALAGUEIRA - NISA**



**MEDIÇÕES DE PRESSÃO -  
MONTARGIL**



**(CORREÇÃO)  
AFERIÇÃO E SELAGEM DE  
ACESSÓRIOS - HIDRANTES -  
ARRONCHES**

- Outubro



#### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO REÚNE NO CRATO PARA APROVAÇÃO DO ORÇAMENTO PARA 2024

O Mosteiro de Flor da Rosa, no Crato, recebeu dia 12 de outubro o Conselho de Administração e a Assembleia Geral da Águas do Alto Alentejo.

Em destaque na ordem de trabalhos do dia esteve a discussão e posterior aprovação da proposta de Orçamento da Águas do Alto Alentejo para 2024, assente, em grande parte, no reforço da eficiência dos serviços prestados, através de medidas como a redução de perdas de água, a faturação de água não faturada e a agilização de leituras.

Como pontos centrais à reunião, destacaram-se ainda a taxa de execução do PO SEUR, correspondente a 85%, e que será totalmente executado até ao final do ano, bem como a adesão à fatura eletrónica e as novas oportunidades de financiamento para o setor ambiental, nomeadamente no ciclo da água, face ao novo quadro comunitário. De assinalar ainda o relatório global de análises à qualidade da água para consumo humano, baseadas em 184 parâmetros, que indica que o indicador "água segura" do território de atividade da Águas do Alto Alentejo posiciona-se acima da média nacional, fixando-se num valor médio de 99,35%.

- Novembro



#### ÁGUAS DO ALTO ALENTEJO INICIOU PROJETO HIDRICAMENTE POUFANDO EM SOUSEL

A Águas do Alto Alentejo iniciou um conjunto de ações de sensibilização centradas no consumo sustentável de água, que percorrem as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Agrupamentos de Escolas dos dez Municípios que constituem a empresa, no âmbito do projeto Hidricamente Poufando, desenvolvido com financiamento do Fundo Ambiental.

No dia 20 de outubro, o concelho de Sousel recebeu as ações de lançamento do projeto, realizadas junto do Centro Social Adriano Rovisco dos Santos, Lar de Terceira Idade de Cano, Agrupamento de Escolas de Sousel e Lar da Santa Casa da Misericórdia de Sousel, e acompanhadas pelo Diretor de Águas e Saneamento da Águas do Alto Alentejo, Eng. Rui Choças, e o Vice-Presidente da Câmara Municipal de Sousel, Eng. António Dâmaso.

Estas sessões, centradas na consciencialização para a importância do consumo sustentável de água, assentam na partilha de boas práticas e na distribuição de redutores de caudal e outros materiais de sensibilização ambiental, estendendo-se, durante os meses de outubro e novembro, à totalidade do território abrangido pela atividade da Águas do Alto Alentejo.

Handwritten signature and initials in the top right corner.



**PROJETO HIDRICAMENTE POUPANDO PERCORREU OS DEZ MUNICÍPIOS QUE CONSTITUEM A ÁGUAS DO ALTO ALENTEJO**

A importância do consumo sustentável de água foi o mote das ações de sensibilização promovidas pela AAA junto das Câmaras Municipais, IPSS e Agrupamentos de Escolas dos dez Municípios que constituem a empresa.

Durante os meses de outubro e novembro, o projeto Hidricamente Poupando percorreu o território com sessões assentes na partilha de boas práticas e na distribuição de kits de redutores de caudal e outros materiais de sensibilização ambiental.

O projeto, dinamizado junto de instituições com forte impacto nas comunidades locais, permitiu à empresa reforçar o seu compromisso para com proteção da água e a gestão sustentável dos recursos hídricos.

• **Dezembro**



**ÁGUAS DO ALTO ALENTEJO INTEGRA O ENEG 2023**

Decorreu até dia 30 de novembro, no Multijusos de Gondomar, o maior encontro nacional de entidades gestoras de água e saneamento, o ENEG 2023. Promovido pela APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas, o encontro é constituído por três dias de debates, apresentações, exposições e visitas técnicas e culturais, com o objetivo de partilhar soluções para os atuais desafios do setor, representando uma oportunidade única de estabelecimento de contactos para preparação de projetos futuros e da partilha de conhecimentos acerca das perspetivas para o período que se avizinha.

Enquanto perante do congresso, a AAA deu a conhecer os investimentos e boas práticas realizadas no âmbito da sua atividade, com a distribuição de materiais informativos junto dos mais de mil participantes no evento.



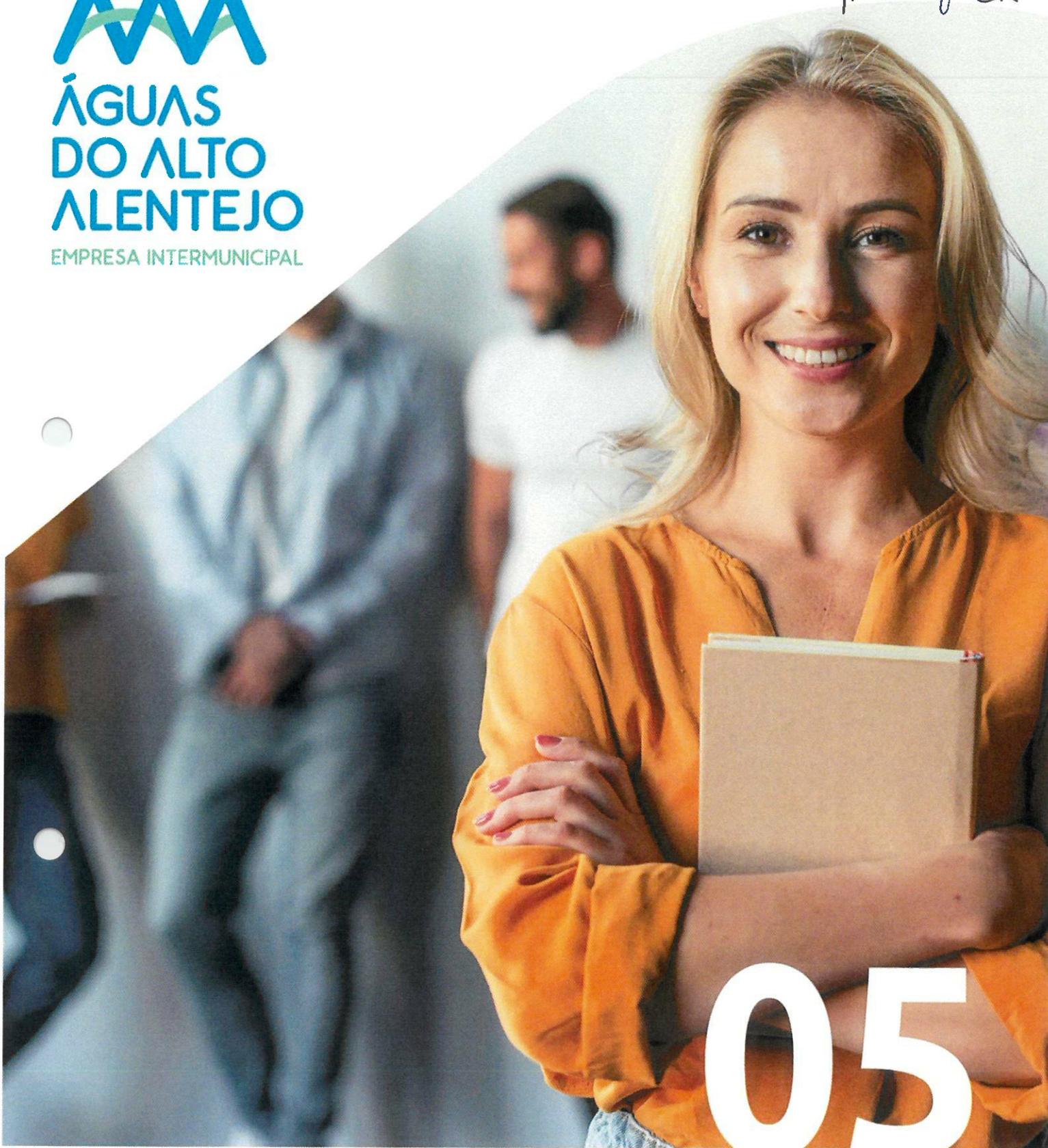
**ALMOÇO DE NATAL REÚNE COLABORADORES DA EMPRESA**

A Águas do Alto Alentejo promoveu, no dia 15 de dezembro, um almoço de Natal que reuniu os mais de 70 trabalhadores da empresa, num momento de convívio e partilha entre todos, onde foi reconhecido o empenho e trabalho desenvolvido pela equipa ao longo de todo o ano para a otimização dos serviços prestados junto dos utilizadores.



ÁGUAS  
DO ALTO  
ALENTEJO

EMPRESA INTERMUNICIPAL



05

**RECURSOS  
HUMANOS**

## 5. Recursos Humanos

Com o início da atividade comercial no primeiro dia de julho de 2022, a AAA tem reforçado a sua estrutura com o objetivo de assegurar progressivamente todas as operações transferidas pelos municípios, acompanhando o seu impacto financeiro de forma responsável e sustentável, tendo em linha de conta o aumento exponencial das necessidades por departamento.

Importa referir que, de acordo com o plano de pessoal aprovado para o ano de 2023, existiram vagas que não foram contratadas, ou por falta de recursos humanos adequados para exercer, por exemplo os cargos de direção como sendo o Diretor Financeiro ou o Diretor Delegado, ou mesmo por falta de técnicos especializados.

Tal como planeado, a empresa procurou estabilizar e consolidar a sua estrutura ao nível dos recursos humanos atingindo o total de 70 colaboradores no final do ano.

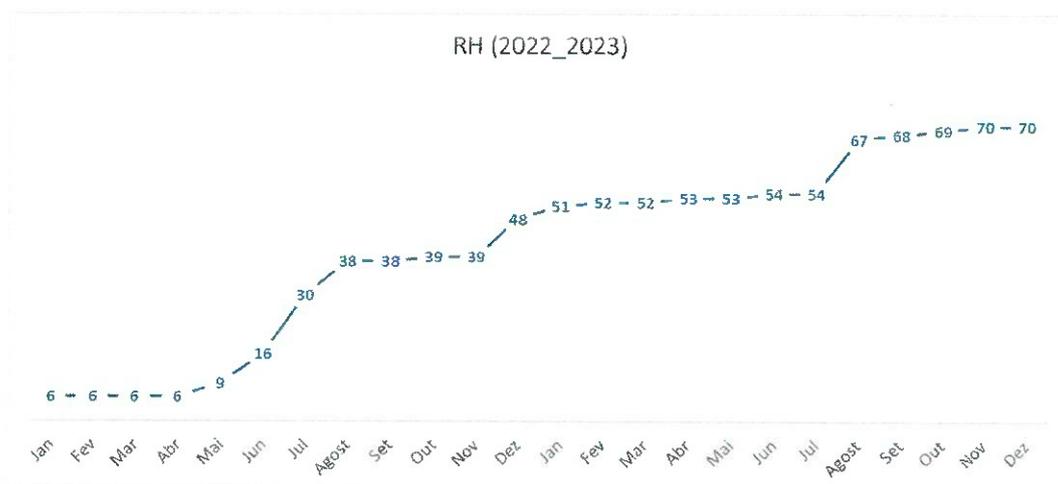


Figura 23 Gráfico mensal nº colaboradores

Fonte: AAA

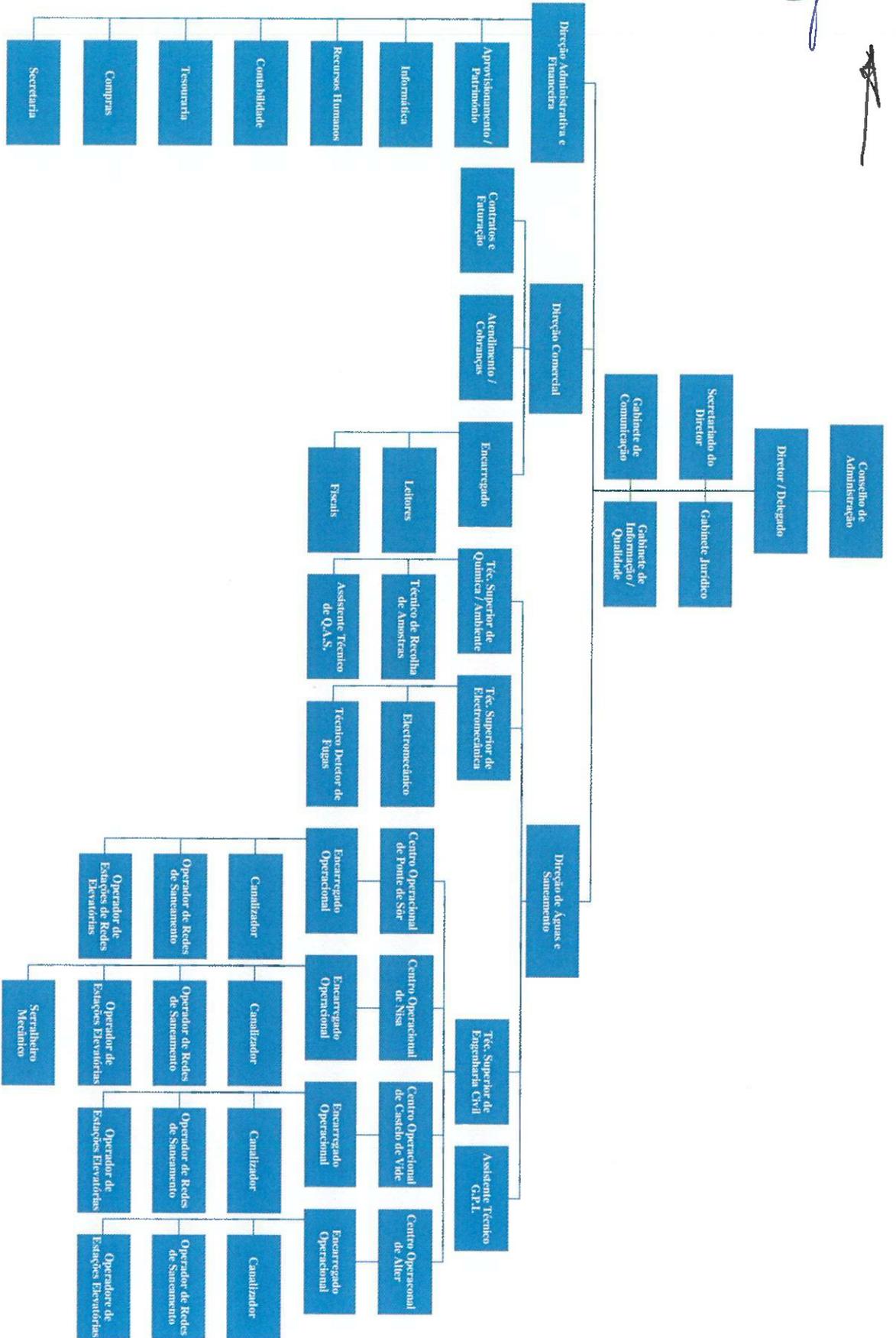


Figura 24 Organograma Funcional

Em 31 de dezembro de 2023, a AAA era constituída por 70 funcionários, 2 dos quais em comissão de serviço, 52 com contrato por tempo indeterminado, 13 em contrato de cedência dos municípios e os restantes 3 com contrato a termo. O custo relativo a esta rúbrica foi de 1.328.784,30€, representando 16% dos gastos operacionais.

### Absentismo

Descrição	Nº dias
Baixa Médica	529
Baixa de Seguro	7
Falta injustificada	1
Falta justificada (s/ perda remuneração)	71
Falta justificada (c/ perda remuneração)	3
Licença s/ vencimento	27
Assistencia a filho <12 anos	2
Assistencia a familiar	7
Casamento	15
Tolerância de ponto	71
Falecimento 2dias	4
Licença parental	149
Gravidez de risco	2
Licença interrupção gravidez	7
Licença parental inicial	122
Total	1 016

Figura 25 Qtd Faltas por tipologia

Fonte: AAA

Relativamente ao absentismo, a empresa é sensível ao bem-estar físico e mental dos seus funcionários, tendo em linha de conta os fenómenos que transcendem o controlo organizacional, como sejam, a parentalidade ou a assistência à família, e, por outro, concertar com a sua análise, outros indicadores, como sejam a média etária ou a satisfação e clima organizacional. Ao nível do absentismo observa-se uma taxa média anual de 6.54% durante o ano, notando-se uma pequena redução face a 2022, que registou uma taxa de 8,8%, muito devido ao aumento do número de colaboradores. Destacam-se as ausências devido a 3 casos de baixas médicas prolongadas, questões parentais e tolerância de ponto aprovadas pelo conselho de administração em dias também definidos pelo Governo para a função pública.

Uma referência positiva que poderemos destacar é o facto de apenas surgiu um pequeno incidente em contexto de trabalho, provocando uma baixa médica prolongada.

De forma a diminuir o nível de absentismo, a AAA adotou uma política de acompanhamento do seu staff pela medicina do trabalho, a promoção de práticas de trabalho saudáveis e seguras e ainda, a flexibilização do horário, tendo em conta as

Handwritten signatures and a vertical line mark on the right side of the page.

responsabilidades a nível parental ou outros assuntos de forma a conciliar as tarefas/responsabilidades do trabalho com a vida familiar.

Quanto à equidade laboral em termos de género, sendo a empresa pertencente a um setor que apresenta funções tradicionalmente executadas pelo sexo masculino, a distribuição por género é de 54 homens e 16 mulheres. A situação não resulta de qualquer prática discriminatória, mas sim, pelo facto das candidaturas enviadas também acompanharem esta tendência percentual em termos de género. Quanto às remunerações por género dentro da mesma categoria profissional, não existe diferença a considerar.

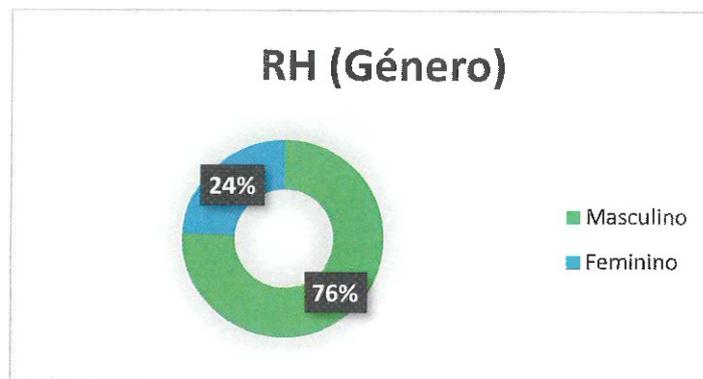


Figura 26 Gráfico Distribuição RH/ Género

Fonte: AAA

M\_Média de Vencimento por Género

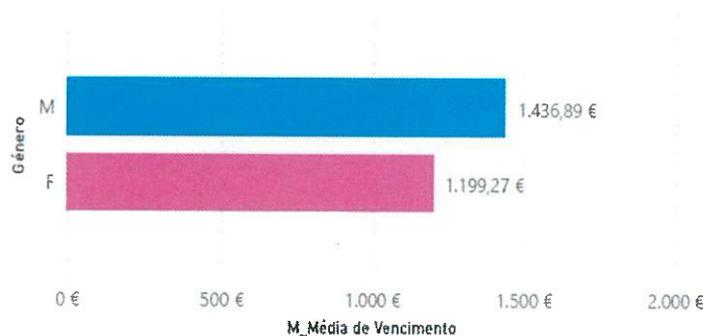


Figura 26 Gráfico média vencimento/género

Fonte: AAA

*[Handwritten signatures and a vertical line]*

De referir que a composição da estrutura de recursos humanos por faixa etária apresentada no quadro infra, apresenta-se bastante homogénea, com uma média global de 44 anos.

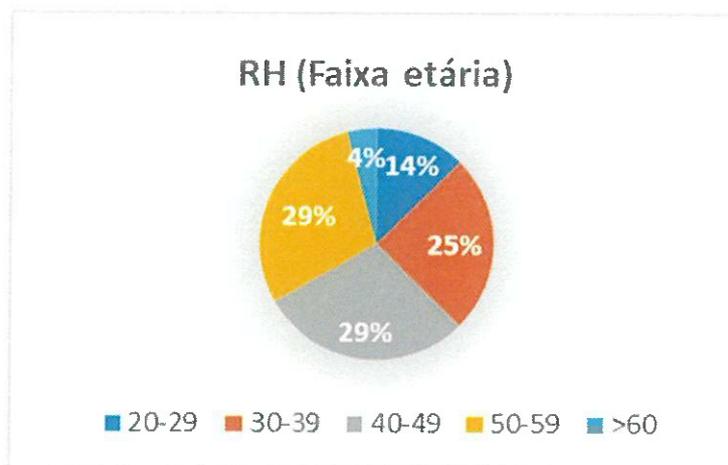


Figura 27 Gráfico Distribuição RH/Faixa Etária

Fonte: AAA

É uma média que poderá ser considerada como equilibrada, pois é acompanhada por um número de colaboradores com um nível alto de escolaridade, qualidade técnica e grande experiência profissional, o que contribui bastante para o desenvolvimento de recém-admitidos e conseqüente sucesso da empresa.

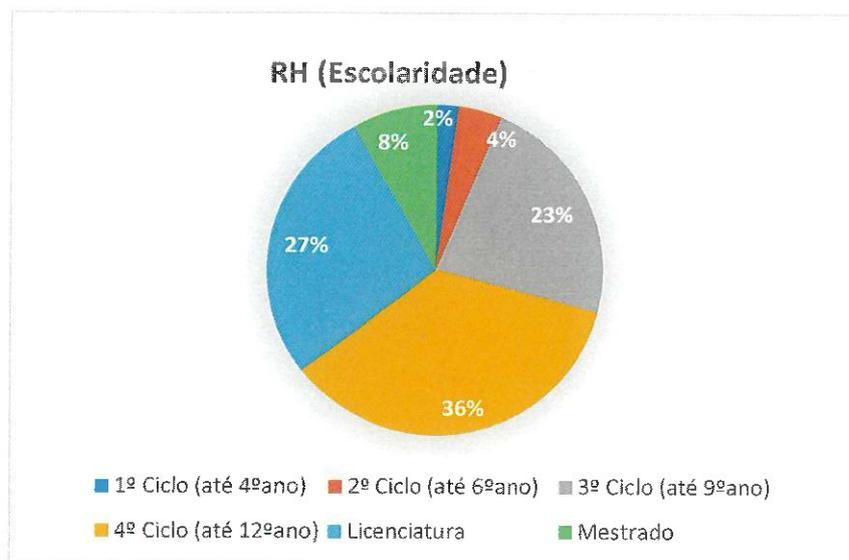


Figura 28 Gráfico Distribuição RH/ Escolaridade

Fonte: AAA

A AAA revela grande aposta na captação e recrutamento de colaboradores de forma a compor o seu staff técnico com os melhores profissionais da área e a retenção de talento.

A formação profissional é um ponto de partida para um bom desempenho das operações e da eficiência da empresa. Com diversos processos de recrutamento durante o ano, é de registar a dificuldade na contratação de assistentes administrativos, operacionais e técnicos superiores com experiência em gestão de água ou saneamento, tendo assim a AAA que apostar na formação contínua dos técnicos nas mais variadas profissões. As ações por nós desenvolvidas neste âmbito procuraram promover as capacidades dos colaboradores de forma a elevar o patamar de competências técnicas, relacionais e sociais dos participantes, tendo presente a necessidade de aumentar as qualificações dos trabalhadores e a melhoria dos resultados operacionais nas várias áreas da Águas do Alto Alentejo.

Janeiro:



#### AAA PRESENTE EM SESSÃO DE CAPACITAÇÃO PROMOVIDA PELA ERSAR

A Águas do Alto Alentejo esteve em dezembro na sessão de capacitação em Avaliação da Qualidade do Serviço - 4ª geração de indicadores, realizada pela ERSAR no Auditório Alto dos Molinhos, em Lisboa. Esta sessão teve como objetivo esclarecer os nossos colaboradores sobre os dados a reportar à entidade reguladora.

#### DEPARTAMENTO COMERCIAL DA AAA RECEBE NOVA FORMAÇÃO

Nos dias 4 e 5 de janeiro a Águas do Alto Alentejo, promoveu uma vez mais uma formação para o seu departamento comercial. Com o objetivo de reforçar a relação de confiança que queremos manter com os nossos clientes, é imperativo capacitar os colaboradores do nosso departamento comercial para darmos uma melhor resposta aos desafios com que somos confrontados todos os dias. O investimento na formação dos nossos quadros é uma das melhores maneiras de garantir capacidade de resposta às dúvidas que nos colocam diariamente.

#### TRABALHADORES AAA RECEBEM FORMAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO DE SOLDADURA

Com o objetivo de proporcionar os melhores serviços aos seus clientes, a Águas do Alto Alentejo aposta constantemente em equipamentos que permitem melhorar a qualidade do seu trabalho de reparação e manutenção de redes. Nesse sentido, adquirimos recentemente um novo equipamento de electrosoldadura que permite a preparação da tubagem PEAD e a sua soldadura através de eletrofusão. Os trabalhadores da AAA já receberam a formação necessária para operar o novo sistema.

**Fevereiro:****AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO DE RGPD**

Durante o mês de fevereiro, os colaboradores da AAA tiveram formação no âmbito do RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), onde foram realizadas ações de sensibilização para a perceção das regras de proteção de dados pessoais e para a aplicação da respetiva legislação nas várias funções laborais. O investimento na formação dos nossos quadros é uma das melhores maneiras de garantir capacidade de resposta às dúvidas que nos colocam diariamente.

**Março:****EXERCÍCIO NA MODALIDADE DE  
COMMAND POST EXERCISE (CPX)  
NO MUNICÍPIO DE GAVIÃO**

No passado dia 31 de março a Águas do Alto Alentejo participou num exercício de Command Post Exercise (CPX), organizado pelo Serviço Municipal de Proteção Civil de Gavião. O objetivo dos exercícios CPX passa por testar a capacidade de decisão e organização de uma equipa numa situação ou múltiplas situações de crise. Desta feita, o propósito foi testar o Plano Municipal de Emergências e Proteção Civil de Gavião num ambiente de múltiplas ocorrências.

**Maió:****COLABORADORES DA ÁGUAS DO  
ALTO ALENTEJO RECEBEM  
FORMAÇÃO DE PRIMEIROS  
SOCORROS**

No âmbito da Formação Geral em Saúde e Segurança no trabalho, os colaboradores da AAA receberam formação obrigatória de Primeiros Socorros, condição fundamental para que seja garantido um ambiente de trabalho conitante e seguro.

Junho:

### COLABORADORES RECEBEM FORMAÇÃO NA ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

Os colaboradores da AAA receberam formação na área de Sistemas de Informação Geográfica, uma solução de suporte à operação e manutenção de infraestruturas, que permite agregar e sistematizar dados sobre as redes, facilitando a pesquisa e o acesso à informação.



### DEMONSTRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA REMODELAÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO.

Com o objetivo de dar a conhecer aos colaboradores as últimas inovações em equipamentos e acessórios da rede de abastecimento de água e saneamento, a AAA promoveu uma demonstração técnica, que lhes deu a possibilidade de manusear, testar e aprender mais acerca das diferentes aplicações e sustentabilidade dos materiais.

Setembro:



### QUADROS DA AAA RECEBEM FORMAÇÃO SOBRE CANDIDATURAS A FUNDOS COMUNITÁRIOS

Os colaboradores da AAA receberam formação no âmbito dos processos de candidatura a fundos comunitários com o objetivo de permitir aos formandos conhecer a estrutura do novo quadro comunitário "Portugal 2030", bem como os traços essenciais para a elaboração eficiente e eficaz de candidaturas.

**Outubro:**



**COLABORADORES DA AAA TÊM FORMAÇÃO NO ÂMBITO DA VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS E RESÍDUOS**

A equipa técnica da Águas do Alto Alentejo recebeu ações de formação FEFAL no âmbito do PRO2030 – Programa Avançado em Valorização dos Recursos e Resíduos, programa que tem como objetivo a partilha de boas práticas na Limpeza Urbana e na Gestão Sustentável dos Recursos e Resíduos, bem como a consciencialização para o impacto desta atividade para a atratividade das cidades e qualidade de vida dos cidadãos

**Novembro:**



**AAA ADQUIRE NOVO VEÍCULO DE DESOBSTRUÇÃO DE COLETORES**

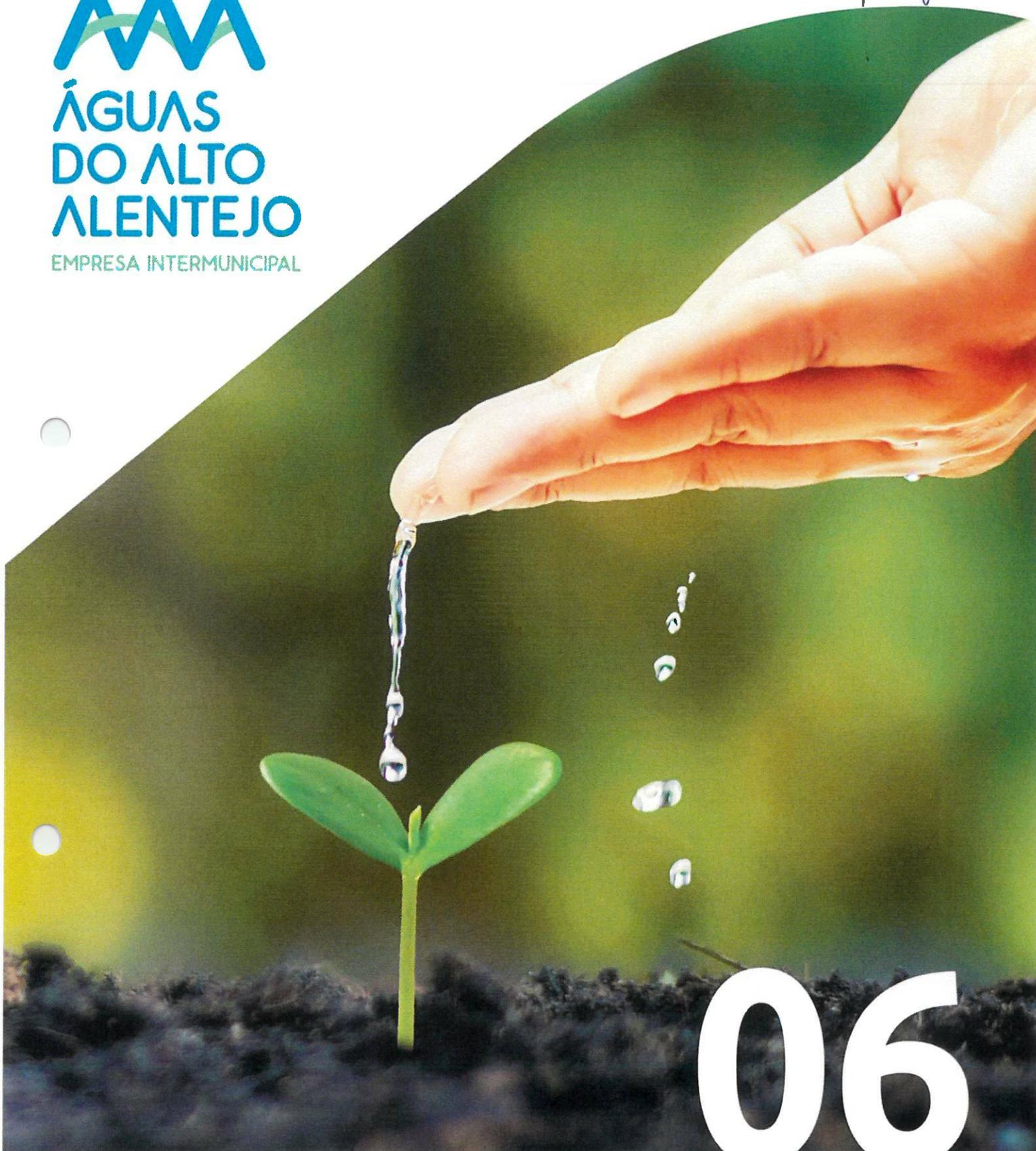
Com o objetivo de reforçar os serviços prestados junto dos utilizadores, a Águas do Alto Alentejo adquiriu uma nova viatura de desobstrução de coletores e realizou ações de formação junto dos colaboradores, permitindo otimizar as operações realizadas.



ÁGUAS  
DO ALTO  
ALENTEJO

EMPRESA INTERMUNICIPAL

A 2 3



## PROJETOS E INVESTIMENTOS

## 6. Projetos e Investimento

De acordo com o ANEXO IV do contrato de gestão delegada, o qual define o plano de investimentos que a Águas do Alto Alentejo se compromete a concretizar no horizonte temporal do próximo quinquénio (até ao final de 2024), assim como apresenta igualmente projeções para o decénio subsequente (até final de 2034), deve-se realçar que a AAA, em virtude dos avisos existentes ao ciclo urbano da água, alguns dos investimentos foram alvo de candidaturas ao Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (POSEUR), as quais foram totalmente finalizadas pela AAA e regularizados todos os autos de execução e as respetivas revisões de preços.

Em virtude deste financiamento, o conselho de administração tomou como prioritário a execução destas empreitadas, por forma a não se perder a oportunidade de captação de todo o possível montante financiado.

Na tabela em baixo estão descritas as operações que tiveram aprovação, assim como os concelhos de intervenção. A AAA ciente da dificuldade de atingir os objetivos propostos e, em coordenação com os municípios associados, conseguiu efetuar todos os procedimentos de concursos e submeter com sucesso todas as operações financiadas perante o POSEUR.

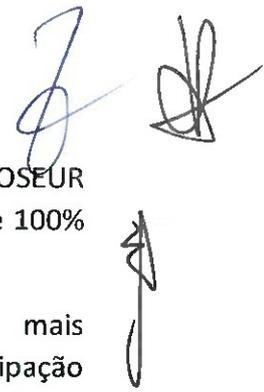
Projeto	Adjudicatário	Execução financeira					Execução %
		Adjudicação	Executado	Pago	Por executar	Por pagar	
Saneamento de Águas Residuais em Vale da Bica e Outros - POSEUR-03-2012-FC-001251	Construções Silvano Santos Unipessoal, Lda (NIF 507 533 828)	399 157,50 €	399 157,51 €	399 157,51 €	- €	- €	100,00%
Saneamento de Águas Residuais - União de Freguesias de Ponte de Sor, Vale de Açor e Tramaga - POSEUR-03-2012-FC-001250	Purainstalação - Instalação de Gás, Unipessoal, Lda (505 797 283)	540 358,52 €	540 358,52 €	540 358,52 €	- €	- €	100,00%
Remodelação do Sistema de Drenagem de Águas Residuais do Aglomerado de Alter do Chão - POSEUR-03-2012-FC-001308	Agrocinco - Construções, S.A. (NIF 501 995 064)	265 900,89 €	154 985,63 €	154 985,63 €	110 915,26 €	- €	58,29%
Saneamento das águas residuais da rede da Freguesia de Sousel - POSEUR-03-2012-FC-001336	Ecimop - Construção Civil, Obras Públicas, Arquitetura e Engenharia, S.A. (NIF 513 964 460)	258 200,00 €	232 628,36 €	232 628,36 €	25 571,64 €	- €	90,10%
Remodelação do Sistema de Drenagem de Águas Residuais - Seda - POSEUR-03-2012-FC-001307	Agrocinco - Construções, S.A. (NIF 501 995 064)	235 862,61 €	180 958,72 €	180 958,72 €	54 903,89 €	- €	76,72%
Ampliação e Fecho do Sistema público de Abastecimento em Vale de Vilão - POSEUR-03-2012-FC-001247	Urbigav, Construções e Engenharia, S.A. (NIF 504 830 864)	413 800,00 €	413 800,02 €	413 800,02 €	- €	- €	100,00%

Projeto	Adjudicatário	Execução financeira					Execução %
		Adjudicação	Executado	Pago	Por executar	Por pagar	
Remodelação da rede de esgotos em Salavessa, Monte Claro e Monte do Pardo - POSEUR-03-2012-FC-001241; POSEUR-03-2012-FC-001232; POSEUR-03-2012-FC-001246	Eliseu & Farinha - Sociedade de Construções, Lda (507 478 584)	602 183,20 €	601 458,20 €	601 458,20 €	725,00 €	- €	99,88%
Intervenções de Fecho no Sistema Público de Drenagem de Águas Residuais de Vale do Arco - POSEUR-03-2012-FC-001268	Construções Silvano Santos Unipessoal, Lda (NIF 507 533 828)	79 950,00 €	79 950,00 €	79 950,00 €	- €	- €	100,00%
Construção do Sistema Público de Drenagem de Águas Residuais de Vale de Bispo Fundeiro - POSEUR-03-2012-FC-001248	Purainstalação - Instalação de Gás, Unipessoal, Lda (505 797 283)	551 165,50 €	539 179,14 €	539 179,14 €	11 986,36 €	- €	97,83%
Remodelação do Sistema de Drenagem de Águas Residuais do Aglomerado de Alter do Chão - Rua Comandante José Serrão, Rua dos Combatentes e Avenida Dr. João Pestana - POSEUR-03-2012-FC-001308	Agrocinco - Construções, S.A. (NIF 501 995 064)	99 936,88 €	99 936,88 €	99 936,88 €	- €	- €	100,00%
Investimentos nos sistemas em baixa com vista ao controlo e redução de perdas nos sistemas de distribuição e adução de água - POSEUR-03-2012-FC-001388	Agrocinco - Construções, S.A. (NIF 501 995 064)	1 703 282,50 €	1 668 191,54 €	1 668 191,54 €	35 090,96 €	- €	97,94%
Ampliação e Fecho do Sistema Público de Abastecimento de Água em Galveias - Construção da Rede de Distribuição de Ribeiro das Vinhas - Integração de Sistema Hidroressor na Rede - POSEUR-03-2012-FC-001252	Hybridclima - Soluções Energéticas Unipessoal, Lda (515 821 586)	32 698,04 €	32 698,04 €	32 698,04 €	- €	- €	100,00%
Investimentos nos sistemas em baixa com vista ao controlo e redução de perdas nos sistemas de distribuição e adução de água (Equipamentos: Dataloggers e Caudalímetros / Contadores) - POSEUR-03-2012-FC-001388	Agrocinco - Construções, S.A. (NIF 501 995 064)	509 988,63 €	509 988,63 €	509 988,63 €	- €	- €	100,00%
<b>Total</b>		<b>5 692 484,27 €</b>	<b>5 453 291,19 €</b>	<b>5 453 291,19 €</b>	<b>239 193,11 €</b>	<b>- €</b>	
<b>%</b>		<b>-</b>	<b>95,80%</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,20%</b>	<b>0,00%</b>	

Tabela 29 Execução de Investimentos CoFinanciados Fonte AAA

Na globalidade, até ao final do ano de 2023, foram adjudicadas e executadas as diversas empreitadas que vieram reabilitar infraestruturas, otimizar as instalações, modernizar os equipamentos e melhorar a eficiência na distribuição da água e drenagem das redes.

Adjudicaram-se 5.692.484,27€ em empreitadas, dos quais, 5.453.291,19€ foram executados. Não totalizámos o valor máximo adjudicado, visto algumas empreitadas deterem trabalhos a menos associados.



De referir que, terminámos o ano de 2023 com uma execução global do POSEUR de 100%, sendo a sua discriminação de 95,80% em trabalhos executados, onde 100% dos mesmos já foram pagos.

Dois dos projetos de maior impacto no território e financeiro, mais concretamente ao nível de tesouraria, totalizam (2.213.271,13€) com participação do POSEUR de apenas 54%, onde incidem a renovação de infraestruturas, com a inclusão de equipamentos (válvulas, caudalímetros e dataloggers) de forma a controlar a redução de perdas nos sistemas de distribuição e adução de água. Estes projetos transversais a todos os municípios transitaram de 2022 para o ano de 2023 e contemplaram diversas intervenções nos pontos-chave da distribuição de água a nível concelhio, permitindo o seu maior controlo sectorial, evitando perdas de água e incómodos recorrentes à população.

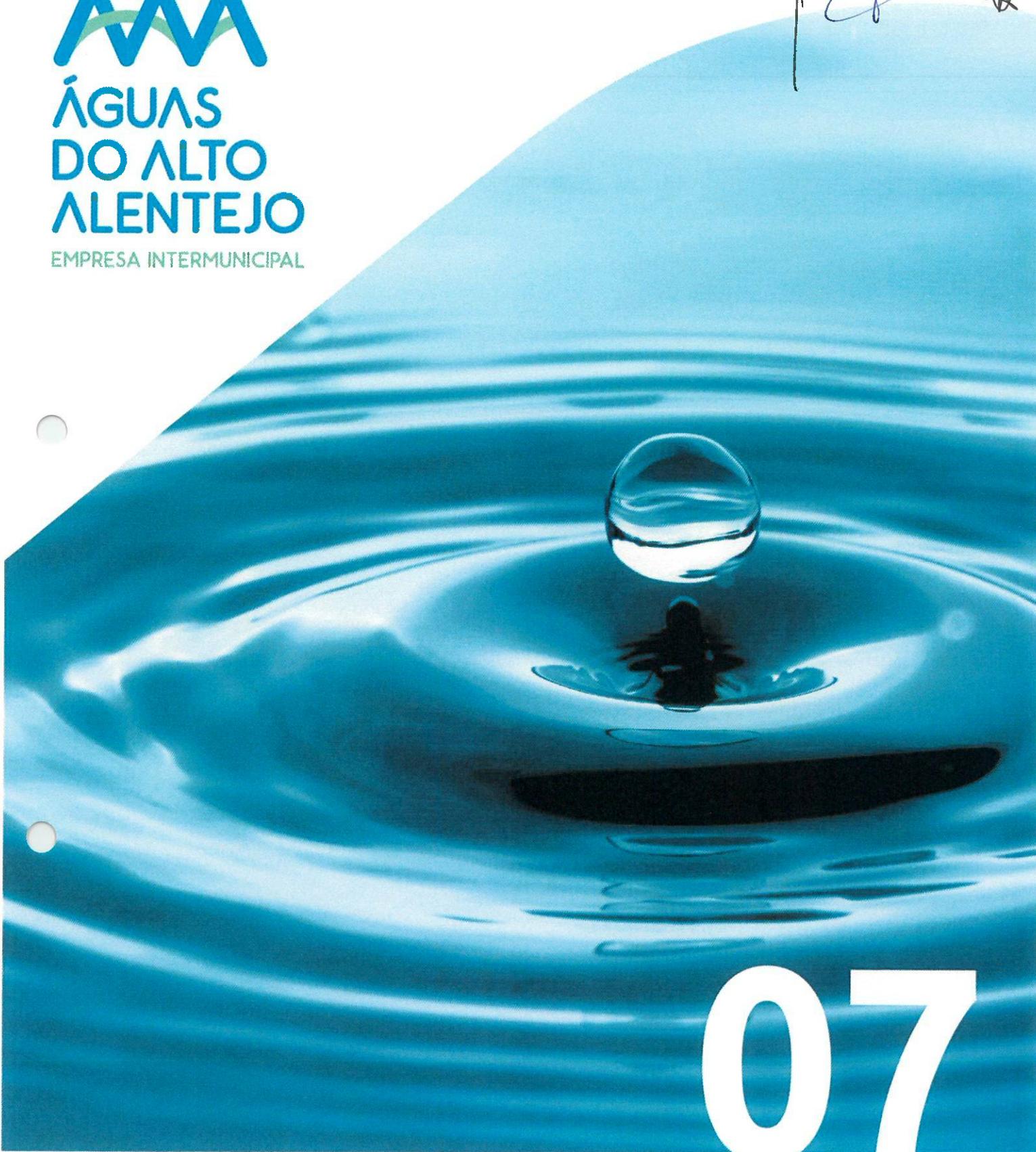
Transitou também para 2023, a preocupação no cumprimento do estipulado no Contrato de Gestão Delegada em termos de investimento, ou seja, para o ano de 2023 possamos concluir os projetos em curso e mantendo o objetivo de conseguir materializar a criação de projetos de intervenção prioritária para as necessidades do território e com potencial de cofinanciamento, de forma a conseguirmos submetê-los já no próximo Quadro Comunitário PT2030.



ÁGUAS  
DO ALTO  
ALENTEJO

EMPRESA INTERMUNICIPAL

*[Handwritten signature]*



07

**CONSIDERAÇÕES  
FINAIS**

## 7. Deliberação do Conselho de Administração

**Assunto:** Aprovação da proposta de Aplicação de Resultados

O Conselho de Administração, na sua reunião extraordinária de 25 de março de 2024, delibera por unanimidade.

1. Propor à Assembleia Geral, nos termos do nº2 e nº6 do artigo vigésimo sétimo dos Estatutos da Sociedade, que o Resultado Líquido de -2.266.038,45€, apurado no período de 2023, tenha a seguinte aplicação:

Resultados Transitados	-2.266.038,45€
------------------------	----------------

2. Submeter à apreciação da Assembleia Geral, nos termos da alínea c) do nº2 do artigo décimo quarto dos Estatutos da Águas do Alto Alentejo, E.I.M., S.A., o relatório de Gestão do Conselho de Administração, o Balanço, as Contas do Exercício referentes a 2023, a Proposta de Aplicação de Resultados e o Parecer do Fiscal Único, tendo em vista a sua aprovação.

Contabilista Certificado

Paulo Martins

Presidente do CA

*[Handwritten signature]*

Vogal

*[Handwritten signature]*

Vogal

*[Handwritten signature]*

## 7.1 Considerações finais

A análise económica e financeira que se apresenta procura resumir os resultados e a situação, financeira e patrimonial alcançados pela AAA no ano 2023, devendo ser lida em conjugação com as demonstrações financeiras do exercício e os respetivos anexos. Não comparamos exaustivamente o ano de 2023 com o período homologado, visto a empresa apenas ter operado num período de 6 meses no ano de 2022.

A Águas do Alto Alentejo apresenta um resultado operacional positivo de 41.601,15€, mas que, com a influência e grande peso das amortizações (2.302.395,20€) relativas ao valor de avaliação total das suas infraestruturas, conclui o seu exercício económico de 2023 com um resultado líquido de -2.266.038,45€.

Os nossos proveitos são maioritariamente derivados do abastecimento de água e saneamento aos clientes, que em 2022 apenas se realizou no segundo semestre e em 2023, a totalidade do ano, consolidando assim as operações no “terreno” e as relações com os diferentes stakeholders.

Comparativamente ao exercício anterior, deveremos lembrar que em 2022, foram registados: o valor de 874.730,58€ relativo à utilização das redes por parte dos municípios de janeiro a junho de 2022, o valor de 437.673€ relativo a subsídios que transitam de 2021 e ainda, 500.000€ referentes ao subsídio atribuído pelo Fundo Ambiental (Ministério do Ambiente) de forma a compensar as Entidades Gestoras pela redução de receitas correlacionadas com as baixas tarifas. A situação em 2023 apresenta um cenário bem diferente, ou seja, não se repetem os registos relativos à utilização das redes e o único apoio vindo do Fundo Ambiental, foi de 29.644,60€ relativo ao projeto de sensibilização ambiental efetuado.

Face ao exposto, em termos comparativos ao nível dos proveitos, existe uma diminuição direta no valor de 1.812.403€ face a 2022.

O valor faturado aos clientes foi de 7.843.897,90€, valor abaixo do orçamentado de 9.223.234€, o que é perceptível, visto não termos histórico anterior de gestão comercial por parte da AA, que nos permitisse orçar num formato mais aproximado do real e os trabalhos de recuperação de água não faturada ainda se encontrarem numa fase inicial.

Um dos fatores para a difícil aproximação dos valores faturados perante o orçamento, deve-se também ao facto das tarifas não terem sido atualizadas. A não atualização de tarifários, assim como, a decisão de não atribuição de subsídio em 2023 por parte do Ministério do Ambiente, teve consequências de grande relevância na tesouraria e nos resultados da AAA, não só ao nível dos custos na parte não comparticipada ou não elegível de investimentos, mas também no suporte financeiro para fazer face ao aumento da dimensão da estrutura operacional da empresa.

Face ao exposto e com uma diminuição considerável ao nível dos proveitos, devemos registar também o efeito negativo e impactante da inflação derivada dos conflitos e turbulência política global nos preços das matérias primas, equipamentos e ainda a atualização dos salários.

Além do referido anteriormente, a eficiência no controlo e redução dos valores respeitantes a água não faturada, um dos fatores de enorme importância para as entidades que integram o nosso ramo de atividade e para a sustentabilidade ambiental, é a eficiência na gestão da água.

Como o lema deve acompanhar-nos na busca da melhoria constante e sustentabilidade dos serviços, registamos com relevância a mensagem do Regulador e das principais organizações ambientais:

Associação Zero (21/03/2024): "...as tarifas cobradas aos utilizadores devem assegurar a tendencial recuperação dos gastos com a prestação dos serviços, em respeito pelo princípio do utilizador-pagador e pelo uso eficiente dos recursos", mas este é "um objetivo que se afigura difícil de concretizar com entidades gestoras que insistem em praticar tarifas incapazes de garantir a cobertura integral dos gastos incorridos".

"... a água não faturada tem rondado, ao longo da última década, 30% da água que entra no sistema, o que, em 2021, no serviço em baixa, correspondeu a 237 milhões de metros cúbicos, representando perdas económicas de cerca de 347 milhões de euros, tendo em conta o preço médio do serviço de abastecimento de água, especifica-se no documento".

Posto isto e considerando que no final de 2022, a água não faturada a nível global no raio de ação da AAA era de 51,52%, e que no final de 2023 apresentava um valor de aprox. 48,12%, é imperativo que durante o ano de 2024, haja um esforço extra na recuperação e investimento, situação que só terá grande impacto no médio/longo prazo. Ambicionamos que, com os mecanismos ao nosso dispor e com grande receptividade e sensibilidade por parte dos municípios, com o objetivo de uma recuperação efetiva de água não faturada e ainda uma maior abertura no sentido de conseguirmos uma atualização de tarifas de uma forma não só, socialmente responsável, mas também que assegure a sustentabilidade da prestação do serviço de abastecimento de água e saneamento.

Relativamente aos custos inerentes à nossa operação, mais especificamente em relação aos custos operacionais que totalizaram o valor de 8.439.024,89€, dos quais, 60% são referentes ao custo de água e saneamento, adquiridos em alta à Águas do Vale do Tejo. Destacamos também os custos de grande relevância para a atividade, nomeadamente, a gestão comercial (200.601€), o envio de correspondência (229.000€)

e ainda com a conservação e reparação dos equipamentos e redes, que ascende a 534.000€.

Em termos de recursos humanos, o número de funcionários (70) corresponde ao planeado e apresenta um valor de (1.328.784,30€), em linha com o orçamentado (1.298.428€), mesmo tendo sofrido durante 2023, o impacto da subida do ordenado mínimo como referência para todos os vencimentos.

A AAA apresenta um EBITDA de 41.601,15€, muito abaixo do orçamentado 2.131.649€ devido à grande diferença relativamente às vendas e custo real na aquisição de água e serviço de saneamento à AdVT.

Relativamente às amortizações relativas ao nosso imobilizado, apresentam um valor bastante elevado (2.302.395,20€), o que nos condiciona negativamente o resultado líquido global anual, fixando em 2023, um resultado de -2.266.038,45€.

Resumidamente, a empresa apresenta um resultado operacional positivo de 41.601,15€, mas que, com o impacto das amortizações contabilisticamente registadas que ascendem a 2.300.000€, apresenta um resultado do exercício de -2.266.038,45€. Verifica-se assim, que o resultado líquido é diretamente influenciado pelo valor expressivo das amortizações no apuramento do mesmo. Devido à sua relevância como custo contabilístico, mas não operacional, a empresa já encetou um procedimento de contratação de uma entidade especializada com vasto conhecimento na área de avaliação e valorização patrimonial, de forma a que o imobilizado transferido dos municípios aquando da criação da empresa seja identificado pormenorizadamente e valorizado pelo seu valor e período de vida útil real.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

# 08

## DEMONSTRAÇÕES E ANEXOS

## 8. Demonstrações e anexo

Águas do Alto Alentejo, EIM, SA

Moeda: EUR

Contribuinte: 516160893

**DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZA**  
**PERÍODO FINDO EM 31/12/2023**

Rendimentos e Gastos	Notas	2023	2022
Vendas e Serviços Prestados	20	7 843 897,90	4 827 978,41
Subsídios à Exploração	20	51 190,14	937 673,50
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	21	-3 237 538,41	-1 516 889,80
Fornecimentos e serviços externos	21	-3 846 520,30	-1 753 943,44
Gastos com pessoal	21	-1 328 784,30	-501 812,15
Outros rendimentos	20	585 538,00	524 549,33
Outros gastos	21	-26 181,88	-566,40
Resultado antes de depreciações e gastos de financiamento		41 601,15	2 516 989,45
Gastos / reversões de depreciação e amortização	21	-2 302 395,20	-2 268 616,77
Imparidade de investimentos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento)		-2 260 794,05	248 372,68
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados		0,00	0,00
Resultado antes de impostos		-2 260 794,05	248 372,68
Imposto sobre o rendimento	24	-5 244,40	-40 004,53
Resultado líquido do período		-2 266 038,45	208 368,15

Contabilidade - (c) Primavera BSS

Águas do Alto Alentejo, EIM, SA

Contribuinte: 516160893

Moeda: EUR

## BALANÇO INDIVIDUAL EM 31/12/2023

Rubricas	Notas	2023	2022
<b>ATIVO</b>			
<b>Ativo não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	6	22 646 036,75	21 796 547,17
Ativos intangíveis	7	51 867,97	15 000,00
Outros ativos financeiros	8	4 827,20	2 805,94
Outras contas a receber	10	1 093 312,56	2 186 625,13
Subtotal		23 796 044,48	24 000 978,24
<b>Ativo corrente</b>			
Inventários	9	165 996,23	55 501,29
Clientes	11	1 384 765,26	737 901,27
Estado e outros entes públicos	12	316 003,91	142 629,66
Outras contas a receber	13	1 479 603,35	795 644,87
Diferimentos	14	3 928,88	11 992,05
Caixa e depósitos	4	280 995,42	743 804,68
Subtotal		3 634 293,05	2 487 473,82
<b>Total do Ativo</b>		<b>27 430 337,53</b>	<b>26 488 452,06</b>
<b>PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>			
Património / Capital	5	17 751 598,00	17 751 598,00
Resultados transitados	16	-314 930,11	-523 298,26
Outras variações no Património Líquido	17	6 240 601,16	6 434 223,93
Resultado líquido do período		-2 266 035,45	208 368,15
<b>Total do Património Líquido</b>		<b>21 411 233,60</b>	<b>23 870 891,82</b>
<b>PASSIVO</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Outras contas a pagar	18	57 120,04	75 151,78
Subtotal		57 120,04	75 151,78
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	19	2 503 454,40	1 107 413,34
Estado e outros entes públicos	19	85 015,82	90 830,51
Outras contas a pagar	19	3 373 516,67	1 344 164,60
Diferimentos	19	0,00	0,00
Subtotal		5 961 986,89	2 542 408,45
<b>Total do Passivo</b>		<b>6 019 106,93</b>	<b>2 617 560,23</b>
<b>Total do Património Líquido e Passivo</b>		<b>27 430 337,53</b>	<b>26 488 452,05</b>

Contabilidade - (c) Primavera BSS

**Águas do Alto Alentejo, EIM, SA**  
 DEMONSTRAÇÃO (INDIVIDUAL) DE FLUXOS DE CAIXA  
 PERÍODO FINDO EM 31/12/2023

UNIDADE MONETÁRIA (€)

RUBRICAS	PERÍODOS	
	2023	2022
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>		
Recebimentos de clientes	6 459 132,64€	4 090 077,14€
Pagamentos a fornecedores	5 827 090,31€	2 248 844,76€
Pagamentos ao pessoal	1 270 723,33€	441 578,69€
	<b>Caixa gerada pelas operações</b>	<b>1 399 653,69€</b>
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento	37 185,44€	
Outros recebimentos/pagamentos	1 819 751,03€	3 996 701,27€
	<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)</b>	<b>1 143 884,59€</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos Fixos tangíveis e em curso	2 778 450,49€	4 821 245,62€
Recebimentos provenientes de:		
Subsídios ao investimento	836 203,95€	2 760 399,78€
	<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)</b>	<b>2 060 845,84€</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>		
Recebimentos provenientes de:		
Outras operações de financiamento		
	<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)</b>	<b>- €</b>
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>	<b>1 437 042,95€</b>	<b>4 735 162,81€</b>
<b>Efeito das diferenças de câmbio</b>		
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>	<b>743 804,68€</b>	<b>442 764,01€</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>	<b>280 995,42€</b>	<b>743 804,68€</b>

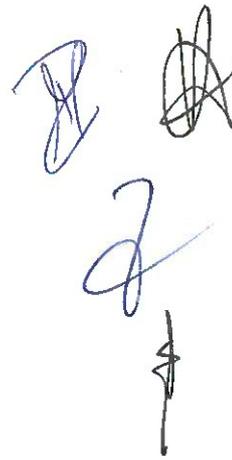
DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO EM 2023

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NO PERÍODO N-1

DESCRIÇÃO	Notas	Capital Próprio atribuído aos detentores do capital da empresa-mãe										Reservas que não constituem	Total do capital próprio	
		Capital subscrito	Ações (opções) próprias	Outros instrumentos de capital próprio	Prêmios de emissão	Reservas legais	Outras reservas	Reservas de transição	Excedentes de revalorização	Ajustamentos/outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período			Total
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N-1	1	17 751 598,00 €								4 792 241,08 €	93 869,26 €	22 640 698,22 €		22 640 698,22 €
<b>ALTERAÇÕES NO PERÍODO</b>														
Primeira adoção de novo referencial contabilístico														
Alterações de políticas contabilísticas										420 328,00 €				
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras														
Realização de excedentes de revalorização														
Ajustamentos por impostos diferidos														
Outras alterações reconhecidas no capital próprio										93 869,26 €				
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>	2									1 212 694,00 €	93 869,26 €	1 212 694,00 €		1 212 694,00 €
<b>RESULTADO INTEGRAL</b>	3									1 641 983,10 €	93 869,26 €	1 735 852,26 €		1 735 852,26 €
<b>OUTRAS OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL PRÓPRIO</b>	4=2+3										208 368,15 €	208 368,15 €		208 368,15 €
Realizações de capital														
Realizações de prémios de emissão														
Distribuições														
Entradas para cobertura de prejuízos														
Outras operações														
	5													
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO N-1	6=1+2+3+4	17 751 598,00 €								6 434 226,08 €	208 368,15 €	23 670 991,97 €		23 670 991,97 €

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NO PERÍODO N

DESCRIÇÃO	Notas	Capital Próprio atribuído aos detentores do capital da empresa-mãe										Reservas que não constituem	Total do capital próprio	
		Capital subscrito	Ações (opções) próprias	Outros instrumentos de capital próprio	Prêmios de emissão	Reservas legais	Outras reservas	Reservas de transição	Excedentes de revalorização	Ajustamentos/outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período			Total
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N		17 751 598,00 €								6 434 226,08 €	208 368,15 €	23 670 991,97 €		23 670 991,97 €
<b>ALTERAÇÕES NO PERÍODO</b>														
Primeira adoção de novo referencial contabilístico														
Alterações de políticas contabilísticas														
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras														
Realização de excedentes de revalorização														
Ajustamentos por impostos diferidos														
Outras alterações reconhecidas no capital próprio										208 368,15 €				
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>	2									193 622,92 €	208 368,15 €	396 229,22 €		396 229,22 €
<b>RESULTADO INTEGRAL</b>	3									396 229,22 €	208 368,15 €	604 597,37 €		604 597,37 €
<b>OUTRAS OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL PRÓPRIO</b>	4=2+3										2 266 038,45 €	2 266 038,45 €		2 266 038,45 €
Realizações de capital														
Realizações de prémios de emissão														
Distribuições														
Entradas para cobertura de prejuízos														
Outras operações														
	5													
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO N	6=1+2+3+4	17 751 598,00 €								6 627 454,10 €	2 266 038,45 €	21 411 206,60 €		21 411 206,60 €



# Águas do Alto Alentejo, E.I.M, S.A

## Anexo

**31 de dezembro de 2023**



## Nota 1. Identificação da entidade e período de relato

A empresa **Águas do Alto Alentejo, EIM, SA** é uma **Pessoa Coletiva de Direito Público**, constituída sob a forma de Sociedade Anónima, pessoa coletiva n.º 516.160.893 e Capital Social de 17.751.598,00€, tem a sua sede no Campo da Restauração – 7400-223 Ponte de Sor.

O regime jurídico e financeiro do organismo é o da Autonomia Administrativa. A **Águas do Alto Alentejo, EIM, SA** tem como objeto social Distribuição de Água (CAE 36002), e tem como atividades secundárias a Captação e Tratamento de Água (CAE 36001), Recolha e Drenagem de Águas Residuais (CAE 37001) e Tratamento de Águas Residuais (CAE 37002).

O presente Anexo das demonstrações financeiras refere-se ao exercício económico de 2023.

## Nota 2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras

### 2.1 – Normativo Contabilístico

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas de acordo com o referencial do Sistema de Normalização Contabilístico (SNC) publicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 158/2009 de 13 de Julho, republicado pelo Decreto-Lei n.º 98/2015 de 2 de Junho, o qual integra a Estrutura Conceptual (EC), as Bases para a Apresentação de Demonstrações Financeiras (BADF), os Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF), o Código de Contas (CC), as diversas Normas Contabilísticas e de Relato NCRF) e as Normas Interpretativas (NI).

Na empresa supra, foi aplicado o conjunto da 28 NCRF vigentes (regime geral).

## 2.2 – Pressuposto da Continuidade

As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações e evidenciam o registo dos seus rendimentos e gastos de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

## 2.3 – Regime do acréscimo

A Empresa regista os seus rendimentos e gastos de acordo com o regime do acréscimo (ou da periodização económica), no qual os efeitos das transações são reconhecidos no exercício em que ocorrem, independentemente do momento em que são recebidos ou pagos.

## 2.4 – Classificação dos ativos e passivos não correntes

Os ativos realizáveis e os passivos exigíveis a mais de um ano a contar da data do reporte da posição financeira são classificados, respetivamente, como ativos e passivos não correntes. Adicionalmente, pela sua natureza, os impostos diferidos e as provisões são classificados como ativos e passivos não correntes, respetivamente.

## 2.5 – Passivos contingentes

Os passivos contingentes não são reconhecidos no Balanço e carecem de divulgação no Anexo sempre que a possibilidade de ocorrência não seja remota.

## 2.6 – Passivos financeiros

Os passivos financeiros são classificados de acordo com a substância contratual, independentemente da forma legal que assumem.

## 2.7 – Compensação

Os ativos e passivos, e os rendimentos e gastos são relatados separadamente no Balanço e Demonstração de Resultados, pelo que nenhum ativo foi compensado por qualquer passivo, assim como nenhum gasto por qualquer rendimento e reciprocamente.

## 2.8 – Comparabilidade

Os elementos constantes nas presentes demonstrações financeiras não são comparáveis na totalidade com os elementos do exercício anterior, por via da alteração dos critérios de imputação do Fundo Ambiental.

## 2.9 – Eventos subsequentes

Os acontecimentos posteriores à data de reporte financeiro que proporcionem informação adicional sobre condições existentes nessa data são refletidos nas demonstrações financeiras, assim como os factos relevantes ocorridos após o termo do exercício são divulgados em anexo às demonstrações financeiras.

## 2.10 – Derrogação das disposições do SNC

Não existiram, no decorrer do exercício a que respeitam estas demonstrações financeiras, quaisquer situações excecionais que implicasse a derrogação de alguma disposição prevista no Sistema de Normalização Contabilística.

## Nota 3. Principais Políticas Contabilísticas

### 3.1 – Moeda funcional e de apresentação

Toda a informação de carácter financeiro está expressa em euros.

### 3.2 – Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzidos das depreciações. A empresa utiliza o modelo do custo na mensuração subsequente dos seus ativos fixos tangíveis e o método na linha reta nas respetivas depreciações.

As despesas com reparação e manutenção destes ativos são consideradas como gasto no período em que ocorrem.

### 3.3 – Ativos fixos intangíveis

Os ativos fixos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzidos das depreciações e eventuais perdas por imparidade acumuladas. Estes ativos apenas são reconhecidos se for provável que deles advenham benefícios económicos futuros para a Empresa, sejam controláveis pela mesma e se possam identificar e mensurar com fiabilidade.

A empresa utiliza o modelo do custo na mensuração subsequente dos seus ativos intangíveis e o método da linha reta nas respetivas amortizações.

### 3.4 – Outros ativos financeiros

Ao nível dos Investimentos Financeiros e Instrumentos Financeiros, no presente exercício são de realçar as participações no Fundo de Compensação do Trabalho que são mensuradas ao justo valor.

### 3.5 – Inventários

As mercadorias e as matérias-primas, subsidiárias e de consumo encontram-se valorizadas ao custo de aquisição.

### **3.6 – Clientes e créditos a receber**

As dívidas de clientes e outros devedores não têm implícitos juros e estão registadas pelo seu valor nominal deduzido de eventuais perdas por imparidade, de modo a que as mesmas reflitam o respetivo risco de cobrança.

### **3.7 – Caixa e depósitos bancários**

Os montantes incluídos na rubrica Caixa e os seus Equivalentes correspondem aos valores em caixa e depósitos à ordem, ambos imediatamente realizáveis e sem perda de valor.

### **3.8 – Fornecedores e dívidas a pagar**

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

### **3.9 – Locações**

Os contratos de locação são classificados como locações financeiras se através deles forem transferidos substancialmente todos os riscos e vantagens inerentes à posse do ativo sob locação, ou no caso contrário, como locações operacionais.

Nas locações consideradas operacionais, as rendas devidas são reconhecidas como gasto numa base linear durante o período do contrato de locação.

No exercício de 2023 a Empresa celebrou um contrato de Renting para utilização de viaturas.

### **3.10 – Rédito**

O reconhecimento do rédito proveniente das vendas de bens ocorre quando tenham sido transferidos para o comprador os principais riscos e vantagens da propriedade dos bens, a entidade não mantenha envolvimento continuado de gestão

nem controlo efetivo sobre os bens vendidos, e o rédito e custos incorridos ou a incorrer com a transação possam ser fiavelmente quantificados.

### 3.11 – Subsídios

Os subsídios para investimentos (não reembolsáveis) estão registados no capital próprio e são transferidos para resultados, numa base sistemática, proporcionalmente às depreciações/amortizações dos ativos que financiaram.

Os subsídios à exploração destinam-se à cobertura de gastos operacionais e são reconhecidos em resultados quando os respetivos gastos são incorridos, independentemente do momento de recebimento do subsídio.

## Nota 4. Fluxos de Caixa

Apresenta-se no quadro infra as quantias dos meios financeiros líquidos constantes no Balanço.

Conta	2023	2022
Caixa	503,81 €	858,59 €
Depósitos à ordem	280 491,61 €	742 946,09 €
Depósitos à ordem no tesouro		
Depósitos bancários à ordem		
Depósitos a prazo		
Depósitos consignados		
Depósitos de garantias e cauções		
Total de caixa e depósitos	280 995,42 €	743 804,68 €

- As contas de Caixa são essencialmente:

- Caixa Backoffice – Para fazer face a pequenas despesas corrente da atividade operacional da empresa
- Caixas de loja (2) – Fundos utilizado para a atividade comercial de loja. Tem um saldo de 250,00 € cada que é repostado diariamente.

- As contas bancárias são 4 :

- Conta 1 – Direcionada para pagamentos a fornecedores, salários e outros. É reforçada regularmente pela conta 4
- Conta 2 – Conta específica para operações dos subsídios do POSEUR, quer ao nível de recebimentos, quer ao nível de pagamentos aos empreiteiros que executam os trabalhos de construção das infraestruturas
- Conta 3 – Conta onde estão alocadas as retenções efetuadas aos empreiteiros no âmbito das empreitadas.
- Conta 4 – Conta de clientes para toda a atividade comercial

## Nota 5. Partes Relacionados

Na data de reporte financeiro. A Empresa era participada pelas seguintes Entidades:

Município	Ações	%
Município de Alter do Chão	1.228.458	6,92
Município de Arronches	785.404	4,42
Município de Castelo de Vide	964.711	5,43
Município do Crato	1.450.939	8,17
Município de Fronteira	1.190.730	6,71
Município do Gavião	1.780.688	10,03
Município de Marvão	1.225.366	6,90
Município de Nisa	2.661.763	14,99
Município de Ponte de Sor	5.164.623	29,09
Município de Sousel	1.298.921	7,32
<b>Total</b>	<b>17.751.598</b>	<b>100,00</b>

O capital social da Empresa é representado por 17.751.598 ações, com o valor nominal de 1€, e encontram-se integralmente subscrito e realizado.

O valor inicial à data de criação da empresa, foi de 17.157.598,00 € pela passagem de ativos dos municípios para a AAA em 28/10/2020.

Em 2021, houve um aumento de Capital Social de 594.000,00 € por via de transferência de verbas pelos municípios na parte proporcional a cada.

No presente exercício não se verificaram alterações na estrutura acionista da Empresa.

Relativamente às transações entre partes relacionadas é de referir o seguinte:

- Os acionistas na qualidade de clientes mantiveram relações de consumo com a Empresa, nomeadamente a faturação da água, saneamento e cobrança do serviço de faturação dos resíduos sólidos urbanos.

- Na qualidade de fornecedores os acionistas tiveram a relação indicada no quadro infra:

Municípios	Prestação de serviços	Fornecimento de água	Aluguer de instalações	Bens tangíveis	Subsídio de bens tangíveis	Material para inventário	Materiais consumidos	Total
Município de Alter do Chão							1 323,66 €	1 323,66 €
Município de Arronches				198 328,02 €	- 159 542,87 €			38 785,15 €
Município de Fronteira							890,19 €	890,19 €
Município de Marvão							2 053,15 €	2 053,15 €
Município de Nisa	26 071,92 €							26 071,92 €
Município de Ponte de Sor	78 590,64 €		13 117,64 €					91 708,28 €
Município de Sousel	3 448,83 €							3 448,83 €
<b>Total</b>	<b>108 111,39 €</b>	<b>- €</b>	<b>13 117,64 €</b>	<b>198 328,02 €</b>	<b>- 159 542,87 €</b>	<b>- €</b>	<b>4 267,00 €</b>	<b>164 281,18 €</b>

- No que se refere às prestações de Serviços, foram essencialmente trabalhos de apoio à atividade da empresa: Ex: Reparações de roturas nas redes de água e saneamento.

- Aluguer de Instalações – Aluguer do espaço dos serviços de Backoffice + Loja de Ponte de Sor, cujo proprietário é o Município de Ponte de Sor.

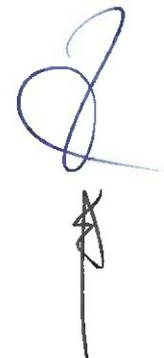
- Bens Tangíveis/Subsídios de bens tangíveis – É a operação de passagem de uma infraestrutura do município de Arronches subsidiado pelo POSEUR para a AAA

- Materiais consumidos – São materiais cedidos pelos municípios à AAA.



- Os valores debitados aos acionistas em 2023 relativos à utilização dos ativos tangíveis no período de outubro/2020 a junho/2022 foram os seguintes:

Município	Débito em 2023
Alter do Chão	34 851,63
Arronches	18 872,41
Castelo de Vide	22 035,28
Crato	73 452,01
Fronteira	33 331,90
Gavião	68 718,62
Marvão	-
Nisa	33 022,01
Ponte de Sor	112 725,72
Sousel	18 380,80
<b>Total</b>	<b>415 390,39</b>



Em 2024 os valores a debitar são:

Município	Débito em 2024
Alter do Chão	80 595,69
Arronches	45 060,34
Castelo de Vide	51 042,98
Crato	168 762,97
Fronteira	76 663,38
Gavião	168 436,16
Marvão	83 885,57
Nisa	90 365,52
Ponte de Sor	289 005,55
Sousel	61 402,22
<b>Total</b>	<b>1 115 220,37</b>

- Não se verificaram ajustamentos de dívidas de cobrança duvidosa relacionados com saldos pendentes, nem gastos relativos a dívidas incobráveis ou de cobrança duvidosa de partes relacionadas.

## Nota 6. Ativos Fixos Tangíveis

O movimento ocorrido na quantia escriturada dos ativos tangíveis, bem como nas respetivas depreciações e perdas por imparidade acumuladas, foi o indicado nos quadros seguintes. Os ativos foram registados ao preço de aquisição, tendo-se aplicado as disposições legais em vigor.

### 6.1-Ativos fixos tangíveis – adições e depreciações

ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS	Quantia escriturada inicial	Variações no período		Quantia escriturada final
		Adições	Depreciações acumuladas	
<b>Outros ativos fixos tangíveis</b>				
Terrenos e recursos naturais	201 675,10 €			201 675,10 €
Edifícios e outras construções	23 087 413,18 €	118 074,39 €	- 7 366 046,36 €	15 839 441,21 €
Equipamento básico	2 347 797,81 €	615 523,91 €		2 963 321,72 €
Equipamento de transporte	- €	- €		- €
Equipamento administrativo	93 169,69 €	58 603,68 €	- 40 934,64 €	110 838,73 €
Equipamentos biológicos	- €	- €		- €
Outros	88 759,45 €	2 840,00 €	- 25 232,00 €	66 367,45 €
Ativos fixos tangíveis em curso	1 079 600,48 €	2 384 792,06 €		3 464 392,54 €
<b>Total</b>	<b>26 898 415,71 €</b>	<b>3 179 834,04 €</b>	<b>- 7 432 213,00 €</b>	<b>22 646 036,75 €</b>

### 6.2-Ativos fixos tangíveis – Adições

ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS	Adições	
	Compra	Total
<b>Outros ativos fixos tangíveis</b>		
Terrenos e recursos naturais	- €	- €
Edifícios e outras construções	118 074,39 €	118 074,39 €
Equipamento básico	615 523,91 €	615 523,91 €
Equipamento de transporte	- €	- €
Equipamento administrativo	58 603,68 €	58 603,68 €
Equipamentos biológicos	- €	- €
Outros	2 840,00 €	2 840,00 €
Ativos fixos tangíveis em curso	2 685 451,26 €	2 685 451,26 €
	<b>3 480 493,24 €</b>	<b>3 480 493,24 €</b>

## 6.3-Ativos fixos tangíveis – Taxas de depreciação aplicadas

Conta SNC	Descrição	Valor exercício	Taxas
431	Terrenos e Recursos Naturais	- €	-
432	Edifícios e outras construções	2 081 153,07 €	4%-5%-12,50%-14,28%
433	Equipamento básico	166 075,83 €	12,50%-14,28%-25%
435	Equipamento administrativo	25 650,11 €	12,50%-20,00%
437	Outros	19 648,04 €	12,50%-20,00%
	<b>Totais</b>	<b>2 292 527,05 €</b>	

## 6.4-Ativos fixos tangíveis em curso

ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS EM CURSO	Quantia escriturada inicial	Variações no período		Quantia escriturada final
		Adições	Diminuições	
Outros ativos fixos tangíveis				
Ativos fixos tangíveis em curso				- €
Renovação Sist. Drenagem AR Ponte de Sor				- €
Ampliação e fecho sist. público abast. de Vale de Vilão	409 090,82 €	53 375,31 €		462 466,13 €
Ribeira das Vinhas - Galveias	32 698,04 €			32 698,04 €
Sist.Drenagem Ag.Res.Aglom. Alter Chão		51 765,62 €	51 765,62 €	- €
Sist.Drenagem Ag.Res.Seda	168 789,32 €	36 583,78 €		205 373,10 €
Saneamento Ag.Res. Sousel	155 090,94 €	145 808,87 €		300 899,81 €
Rede Esg.Salavessa-MtClaro-MtPardo		52 161,91 €	52 161,91 €	- €
Construção sist. público drenagem V.B.F.		58 436,67 €	58 436,67 €	- €
Redução de perdas	313 931,36 €	2 085 663,30 €		2 399 594,66 €
Distribuição de ramais domiciliários		138 295,00 €	138 295,00 €	- €
Rep. Subst.exec.ramais ,Arronches ,C.Vide,Fronteira,Marvão,Ponte de Sor"		34 714,00 €		34 714,00 €
Construção de ramais e pavimentação nos concelhos de Nisa e Crato		28 646,80 €		28 646,80 €
<b>Total</b>	<b>1 079 600,48 €</b>	<b>2 685 451,26 €</b>	<b>300 659,20 €</b>	<b>3 464 392,54 €</b>

No presente quadro estão demonstrados os movimentos ocorridos nas obras em curso, tendo-se iniciado obras no valor de 2.685.451,26€ e concluído obras no valor 300.659,20€, tendo este valor sido transferido para os ativos fixos tangíveis, uma vez que são infraestruturas que já entraram em funcionamento.

## Nota 7. Ativos Fixos Intangíveis

Rubricas	Quantia escriturada inicial	Amortizações	Quantia escriturada final
<b>ATIVOS INTANGÍVEIS</b>			
Ativos intangíveis de domínio público, património histórico, artístico e cultural			
Goodwill			
Projetos de desenvolvimento			
Programas de computador e sistemas de informação	37 679,00 €	- 811,03 €	36 867,97 €
Propriedade industrial e intelectual	15 000,00 €		15 000,00 €
Outros ativos intangíveis			
Ativos intangíveis em curso			
<b>Total</b>	<b>52 679,00 €</b>		<b>51 867,97 €</b>

No exercício verificou-se a adição do Software de Gestão, não se tendo verificado diminuições ou variações nos ativos intangíveis.

## Nota 8. Investimentos Financeiros

Descrição	2023	2022
Investimentos Financeiros	4 827,20 €	2 805,94 €
<b>Total</b>	<b>4 827,20 €</b>	<b>2 805,94 €</b>

Os investimentos financeiros decorrem da participação no Fundo de Compensação do Trabalho (FCT), mensurados ao justo valor.

## Nota 9. Inventários

Nesta nota são apresentadas as divulgações exigidas, que se referem aos Inventários e que no exercício de 2023 resultaram do levantamento e conferência na

AAA de todas Matérias-Primas, Subsidiárias e de Consumo existentes nos armazéns a 31 de Dezembro de 2023.

Essa conferência foi realizada em 2(dois) períodos, sendo a última realizada em 31/12/2023. A quantia escriturada final é por isso o valor da existência nessa data.

Os valores de compras líquidas e consumos/gastos, incluem ainda os valores de compra e consumo de água que é a componente principal do negócio da empresa.

### 9.1. Inventários: Movimentos do período

Rubrica	Quantia escriturada inicial	Movimentos do período		Variações nos inventários de produção	Quantia escriturada final
		Compras líquidas	Consumos/Gastos		
Mercadorias					
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	55 501,29 €	3 351 033,35 €	- 3 237 538,41 €		168 996,23 €
Produtos acabados e intermédios					
Subprodutos, desperdícios, resíduos e refugos					
Produtos e trabalhos em curso					
<b>TOTAL</b>	55 501,29 €	3 351 033,35 €	- 3 237 538,41 €	- €	168 996,23 €

### Nota 10. Outras contas a receber – Ativo não corrente

Descrição	2023	2022
Outras contas a receber	1 093 312,56 €	2 186 625,13 €
<b>Total</b>	<b>1 093 312,56 €</b>	<b>2 186 625,13 €</b>

Estão registados nesta rubrica os montantes restantes, ainda não debitados aos acionistas até 2023 relativos à utilização dos ativos tangíveis no período de outubro 2020 a junho/2022, sendo esta a distribuição pelos municípios.

Este débito deverá ser efetuado num horizonte temporal superior a 1(um) ano.

Município	Débito após 2024
Alter do Chão	80 595,69
Arronches	45 060,34
Castelo de Vide	51 042,98
Crato	168 762,97
Fronteira	76 663,38
Gavião	168 436,16
Marvão	61 977,75
Nisa	90 365,52
Ponte de Sor	289 005,55
Sousel	61 402,22
<b>Total</b>	<b>1 093 312,56</b>

## Nota 11. Clientes

Descrição	2023	2022
Clientes	1 384 765,26 €	737 901,27 €
<b>Total</b>	<b>1 384 765,26 €</b>	<b>737 901,27 €</b>

A conta de clientes regista a dívida dos mesmos à AAA.

Está distribuída em 2 componentes:

- Cobrança de Água e Saneamento – Atendendo ao elevado número de clientes, decidiu-se classificar os mesmos pelos diferentes municípios a que estão alocados.
- Cobrança de RSU – Uma vez que na fatura emitida aos clientes está incluída uma componente de RSU que é faturada pelos municípios, acordou-se que estes deveriam ter uma participação das despesas postais com a faturação, daí a AAA faturar mensalmente uma verba diretamente proporcional ao número de envios de cartas de clientes de cada município.

Em relação à cobrança de Água e Saneamento, por motivos técnicos de ligação informática dos softwares ERP da AAA e da Aquapor, ainda não é possível associar os pagamentos a cada uma das contas criadas de cada município, efetuando a devida compensação. Espera-se que durante o ano de 2024 esta questão seja solucionada. De

qualquer forma, esta questão não afeta o saldo final da conta 21 – Clientes, mas apenas os desdobramentos das sub-contas.

## Nota 12. Estado e Outros Entes Públicos

Descrição	2023	2022
Estado e Outros Entes Públicos	316 003,91 €	142 629,66 €
<b>Total</b>	<b>316 003,91 €</b>	<b>142 629,66 €</b>

O montante inscrito no Balanço refere-se ao IVA a favor da empresa, que resulta em função da diferença entre as operações ativas e passivas do imposto.

Refira-se que até à data ainda não foi pedido qualquer reembolso de verbas ao Estado.

## Nota 13. Outras contas a receber – Ativo corrente

Descrição	2023	2022
Outras contas a receber	1 639 146,22 €	795 644,87 €
<b>Total</b>	<b>1 639 146,22 €</b>	<b>795 644,87 €</b>

Esta rubrica pode-se dividir em 2(duas) componentes.

- Dívidas dos municípios, de curto prazo – São as dívidas relativas à utilização pelos acionistas dos ativos tangíveis no período de outubro/2020 a junho/2022, que se prevê debitar durante o ano de 2024, sendo esta a sua distribuição:

Município	Débito em 2024
Alter do Chão	80 595,69
Arronches	45 060,34
Castelo de Vide	51 042,98
Crato	168 762,97
Fronteira	76 663,38
Gavião	168 436,16
Marvão	83 885,57
Nisa	90 365,52
Ponte de Sor	289 005,55
Sousel	61 402,22
<b>Total</b>	<b>1 115 220,37</b>

- Rendimentos de clientes a crescer – São os rendimentos de faturação a clientes emitida em 2024 mas que se referem a períodos de 2023 no valor de 361.271,74 €.

## Nota 14. Diferimentos

Estão registados nesta rubrica os gastos a reconhecer com terceiros, fruto da especialização do exercício.

Descrição	2023	2022
Diferimentos	3 928,88 €	11 992,05 €
<b>Total</b>	<b>3 928,88 €</b>	<b>11 992,05 €</b>

Em 2023 esta rubrica está distribuída por:

- Aluguer de equipamentos – 3.078,88 €
- Renda de armazém – 850,00 €

## Nota 15. Demonstrações das alterações no capital próprio

As alterações no capital próprio são as evidenciadas nos quadros em anexo.

## Nota 16. Resultados Transitados

Descrição	2023	2022
Resultados transitados 2021	- 93 969,26 €	- 93 969,26 €
Resultados transitados 2022	208 368,15 €	
Regularização com Municípios	- 429 329,00 €	- 429 329,00 €
<b>Total</b>	<b>- 314 930,11 €</b>	<b>- 523 298,26 €</b>

No exercício de 2022 tivemos a necessidade de proceder à alteração na política de registo dos subsídios ao investimento, dado se ter verificado um erro de imputação dos mesmos nos anos anteriores.

Em 2023 registou-se o resultado transitado do ano de 2022, reduzindo o saldo desta rúbrica em 208.368,15 €.

## Nota 17. Outras Variações no Capital Próprio

Descrição	2023	2022
Outras variações no Capital Próprio	6 240 601,16 €	6 434 223,93 €
<b>Total</b>	<b>6 240 601,16 €</b>	<b>6 434 223,93 €</b>

Esta rúbrica está associada a bens tangíveis que têm subsídios associados.

Assim em 2023 o montante registado nesta rúbrica é de 6.876.848,21 € deduzido dos montantes a deduzir em conformidade com as taxas de amortizações dos bens tangíveis, que neste caso são de 636.247,05 €.

## Nota 18. Outras Contas a Pagar – Passivo Não Corrente

Descrição	2023	2022
Outras contas a pagar	57 120,04 €	75 151,78 €
<b>Total</b>	<b>57 120,04 €</b>	<b>75 151,78 €</b>

Estão evidenciadas nesta rúbrica e na sequência dos exercícios anteriores, as cauções recebidas de terceiros, exigidas por Lei, no decorrer dos processos de contratação. Em 2023, o valor é de 18.334,89€.

Inclui igualmente o saldo do montante da passagem do bem tangível proveniente do Município de Arronches deduzido do respetivo subsídio, no valor de 38.785,15 €.

## Nota 19. Passivo Corrente

Descrição	2023	2022
Fornecedores	2 503 454,40 €	1 107 413,34 €
Estado e Outros Entes Públicos	85 015,82 €	90 830,51 €
Fornecedores de Investimentos	199 486,06 €	199 486,06 €
Outras contas a pagar	3 372 358,63 €	1 144 678,54 €
<b>Total</b>	<b>6 160 314,91 €</b>	<b>2 542 408,45 €</b>

Os valores evidenciados no quadro acima referem-se ao normal desenrolar da atividade, sendo de realçar o valor das Outras Contas a Pagar que se refere às remunerações a liquidar e gastos de fornecedores a acrescer, relacionados com a especialização do exercício. Na rúbrica de outras contas a pagar é de realçar o valor relativo ao RSU cobrado pela AAA aos clientes, que posteriormente será transferido para os municípios no curto prazo. É de realçar também na mesma rúbrica o valor regularizar do POSEUR, fruto das obras transferidas do Municípios para a Empresa.

**19.1. Fornecedores** – O saldo da conta de fornecedores é afetado em 75% pelo fornecedor Águas do Vale do Tejo que é a entidade que fornece água em alta.

### 19.2 Estado e Outros Entes Públicos

Estado e outros entes públicos	Valor
241. Imposto sobre o rendimento	5 244,40 €
242. Retenção de impostos sobre o rendimento	9 251,92 €
244. Outros Impostos	331,50 €
245. Contribuições para sistemas de proteção social e subsistemas de saúde	70 188,00 €
<b>Total</b>	<b>85 015,82 €</b>

### 19.3 – Fornecedores de Investimentos e Outras Contas a Pagar

Outras contas a pagar	Valor
271. Fornecedores de Investimentos	39 943,19 €
2722. Credores por acréscimos de gastos	534 035,65 €
2785. Sindicatos	17,68 €
2787. Devedores de RSU dos municípios	1 286 688,14 €
2789193. Indeminizações de seguro AT	1 276,23 €
27892. Outros Credores	1 511 555,78 €
<b>Total</b>	<b>3 373 516,67 €</b>

## Nota 20. Réditos

Descrição	2023	2022
Vendas	4 444 621,95 €	2 261 683,99 €
Prestações de Serviços	3 399 275,95 €	2 566 294,42 €
Subsídios	51 190,14 €	937 673,50 €
Outros Rendimentos	585 538,00 €	524 549,33 €
<b>Total</b>	<b>8 480 626,04 €</b>	<b>6 290 201,24 €</b>

Em relação à Demonstração de Resultados por Naturezas, no quadro acima estão inscritos os réditos inerentes ao exercício.

Na conta 71 estão refletidas as vendas de água aos clientes por cada Município, bem como a taxa de recursos hídricos.

Na conta 72 estão refletidos os serviços relativos ao saneamento faturado aos clientes, a taxa de recursos hídricos do saneamento e a faturação dos serviços de cobrança de resíduos sólidos.

Em relação aos subsídios no valor de 51.190,14€ englobam os réditos relativos aos apoios obtidos junto do IEPF, nas candidaturas de Estágios Profissionais. O valor remanescente está relacionado com a candidatura ao Subsídio à Sustentabilidade, sobre o qual se tem de reconhecer em 2023 o montante de 29.644,60€.

Na rubrica dos outros rendimentos está inscrito o valor de 582.428,47€ que se encontra diretamente relacionado com o reconhecimento dos subsídios ao investimento reconhecidos em 2023.

## Nota 21. Gastos

Descrição	2023	2022
CMVMC	3 237 538,41 €	1 516 889,80 €
Fornecimentos e Serviços Externos	3 846 520,30 €	1 753 943,44 €
Gastos com o Pessoal	1 328 784,30 €	501 812,15 €
Outros Gastos	26 181,88 €	566,40 €
Gastos de Amortização/Depreciação	2 302 395,20 €	2 268 616,77 €
<b>Total</b>	<b>10 741 420,09 €</b>	<b>6 041 828,56 €</b>

<b>Gastos com o pessoal</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Remunerações do pessoal</b>		
Remuneração do pessoal	784 471,25 €	309 106,76 €
Subsídio de férias	60 328,88 €	10 793,62 €
Subsídio de natal	58 086,00 €	29 563,64 €
Subsídio de refeição	20 744,00 €	1 431,00 €
Isenção de horário de trabalho	31 149,55 €	13 079,42 €
Abonos variáveis ou eventuais	145 227,25 €	51 506,17 €
Encargos sobre remuneração	213 948,97 €	80 336,65 €
Seguro de acidentes de trabalho	12 927,08 €	4 453,25 €
Outros gastos com pessoal	347,80 €	
Outros encargos sociais	1 553,52 €	1 541,64 €
<b>Total</b>	<b>1 328 784,30 €</b>	<b>501 812,15 €</b>

<b>Fornecimentos e Serviços Externos</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Subcontratos	1 751 441,71 €	793 827,15 €
Serviços especializados	1 231 208,48 €	665 904,52 €
Materiais de consumo	11 521,83 €	30 290,13 €
Energia e fluídos	146 726,79 €	56 839,46 €
Deslocações e estadas	10 885,91 €	8 796,03 €
Serviços diversos	625 827,13 €	193 823,24 €
Análise de águas	26 057,00 €	4 462,91 €
Controlo de qualidade do produto	34 245,18 €	
Despesas ambientais	8 606,27 €	
<b>Total</b>	<b>3 846 520,30 €</b>	<b>1 753 943,44 €</b>

Na rubrica CMVMC estão evidenciados os gastos com a aquisição de água, ao fornecedor Águas do Vale do Tejo, SA, bem como os materiais de consumo para manutenção dos serviços ocorridos na empresa.

Os Fornecimentos e Serviços Externos refletem os gastos necessários efetuados pela empresa e indispensáveis para a prossecução do objeto da sociedade.

No que se refere aos gastos com o pessoal, o valor ocorrido reflete um quadro de pessoal com 70 colaboradores, que se têm revelado fundamentais para a realização do objeto social da empresa. Está previsto para 2024 a admissão de cerca de mais 4 colaboradores, que vêm colmatar algumas necessidades existentes em termos de RH

bem como podermos obter um serviço de excelência, que vá ao encontro com as necessidades dos clientes.

Quadro resumo de amortizações/depreciações	2023	2022
Edifícios e outras construções	2 081 153,07 €	2 184 227,82 €
Equipamento básico	166 075,83 €	63 520,46 €
Equipamento administrativo	25 650,11 €	15 284,53 €
Outros ativos fixos tangíveis	19 648,04 €	5 583,96 €
Programas de computador e sistemas de informação	9 868,15 €	
<b>Total</b>	<b>2 302 395,20 €</b>	<b>2 268 616,77 €</b>

A rubrica de gastos com Amortizações e Depreciação fixou-se no montante de 2.302.395,20€ relativos às depreciações ocorridas no exercício de 2023, tendo como base legal o Decreto Regulamentar n.º 4/2015, de 22 de abril.

## Nota 22. Locações operacionais

No exercício de 2023 a Empresa celebrou três contratos de Locação Operacional – Renting, sendo os gastos reconhecidos mensalmente na rubrica de Fornecimentos e Serviços Externos, sendo que estes contratos não têm cláusulas de renovação, nem opções de compra. Os contratos são os descritos no quadro seguinte:

Locadora	Numero de veiculos	Valor contratado	Duração	Data de celebração
Goldrent	12	70 308,00 €	7 meses	01/06/2023
Certoma	1	207 000,00 €	36 meses	03/10/2023
Benecar	15	312 732,00 €	36 meses	24/10/2023

Rúbricas	Ativo	Passivo
Imposto sobre pessoas coletivas (IRC)		5 244,40 €
Retenção Impostos sobre o rendimento (IRS)		9 251,92 €
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	316 003,91 €	
Contribuição p/sistema de proteção social		67 367,98 €
Imposto de selo (IS)		331,50 €
FCT e FGCT		2 820,02 €
<b>Total</b>	<b>316 003,91 €</b>	<b>85 015,82 €</b>

## Nota 23. Estado e Outros Entes Públicos

As rubricas do setor estatal distribuem-se conforme tabela infra.

## Nota 24. Apuramento do Imposto Sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas e Tributações Autónomas:

**Mapa de apuramento do cálculo do imposto 2023**

		Valor	Tx	Imposto
<b>Tributação autónoma:</b>				
Ajudas de custo deslocação em carro próprio (632210)		31 946,97 €	15%	4 792,05 €
Viaturas ligeiras de passageiros :		2 261,76 €	20%	452,35 €
Seguro		232,34 €		
Gasóleo		<u>2 029,42 €</u>		<u>5 244,40 €</u>
		2 261,76 €		
<b>Resultados antes de impostos</b>		<b>- 2 256 037,69 €</b>		
Dedução prejuizo 2021				
OE 2022	70%			
OS2020	10%			
	80%	-	€	
<b>Lucro tributável</b>		<b>- 2 256 037,69 €</b>		
IRC	21%			
Tributação autónoma	1,5%	5 244,40 €		
	Total =	5 244,40 €		
	Total geral=	5 244,40 €		

Sobre o RAI do presente exercício não irá incidir o IRC atendendo ao resultado negativo verificado.

Foram calculadas tributações autónomas sobre os encargos com viaturas ligeiras de passageiros, bem como com as ajudas de custo relativas a deslocações com carro próprio.

## Nota 25. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros.

No exercício de 2023, as políticas contabilísticas que foram adotadas foram as decorrentes do exercício anterior, cumprindo com o Princípios e Disposições Legais em vigor, previstas nas Normas Contabilísticas

## Nota 26. Outras Informações

No exercício transato, os honorários totais faturados pelo Revisor Oficial de Contas ascende a 5.535,00€, referindo-se os mesmos, na íntegra, aos serviços de revisão legal de contas no exercício de 2023.

Relativamente às divulgações adicionais para as entidades a que se referem a alínea h) do n.º 1 do artigo 2.º e o n.º 4 do artigo 9.º, ambos do Decreto-Lei n.º 158/2009, de 13 de julho, com redação dada pelo Decreto-Lei n.º 98/2015, de 2 de junho, apresentamos o quadro infra:

Volume de negócios por categorias de atividade e mercado geográfico

Área Geográfica	Vendas		Prestações de serviços				Total por município
	Abastecimento de Água	TRH	Saneamento	Tx. Rec.Hídricos	Cobrança de RSU	Outras Activ. Serviços	
Município de Alter do Chão	259 023,01 €	5 190,39 €	211 511,34 €	1 328,29 €	2 687,12 €	2 705,75 €	479 740,15 €
Município de Arroches	320 208,53 €	6 234,55 €	212 392,58 €	1 324,98 €	1 996,96 €	1 555,50 €	542 157,60 €
Município de Castelo de Vide	284 589,58 €	5 415,38 €	193 417,04 €	1 159,97 €	2 596,72 €	2 440,25 €	487 178,69 €
Município do Crato	466 082,52 €	8 701,02 €	384 036,41 €	2 240,00 €	3 054,56 €	4 931,99 €	864 114,51 €
Município de Fronteira	218 379,90 €	4 356,06 €	174 315,60 €	1 116,00 €	2 170,24 €	2 947,75 €	400 337,80 €
Município do Gavião	343 248,15 €	6 367,29 €	268 184,41 €	1 551,65 €	3 424,72 €	3 376,00 €	622 776,22 €
Município de Marvão	256 650,57 €	5 086,60 €	180 141,46 €	1 123,28 €	2 278,00 €	6 525,75 €	445 279,91 €
Município de Nisa	551 265,84 €	9 972,29 €	439 942,72 €	2 452,39 €	6 234,72 €	5 484,75 €	1 009 867,96 €
Município de Ponte de Sor	1 315 391,66 €	27 661,33 €	983 839,98 €	6 453,64 €	9 567,12 €	28 639,93 €	2 342 913,73 €
Município de Sousel	343 989,67 €	6 807,61 €	232 868,24 €	1 484,13 €	3 101,76 €	2 672,25 €	588 251,41 €
<b>Total</b>	<b>4 358 829,43 €</b>	<b>85 792,52 €</b>	<b>3 280 649,78 €</b>	<b>20 234,33 €</b>	<b>37 111,92 €</b>	<b>61 279,92 €</b>	<b>7 843 897,90 €</b>

## Nota 27. Proposta de aplicação de resultados

O Conselho de Administração, na sua reunião extraordinária de 25 de março de 2024, delibera por unanimidade:

1. Submeter à apreciação da Assembleia Geral, nos termos da alínea c) do nº2 do artigo décimo quarto dos Estatutos da Águas do Alto Alentejo, E.I.M., S.A., o relatório de Gestão do Conselho de Administração, o Balanço, as Contas do Exercício referentes a 2023, a Proposta de Aplicação de Resultados e o Parecer do Fiscal Único, tendo em vista a sua aprovação.
2. Propor à Assembleia Geral, nos termos do nº2 e nº6 do artigo vigésimo sétimo dos Estatutos da Sociedade, que o Resultado Líquido de -2.266.038,45€, apurado no período de 2023, tenha a seguinte aplicação:

Resultados Transitados	-2.266.038,45€
------------------------	----------------

## Nota 28. Acontecimentos após a data de relato

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de dezembro de 2023.

Após o encerramento do período, e até à elaboração do presente anexo, não se registaram outros factos suscetíveis de modificar a situação relevada nas contas.

Ponte de Sor, 25 de março de 2024

O Contabilista Certificado,

*Paulo Martins*

O Conselho de Administração,

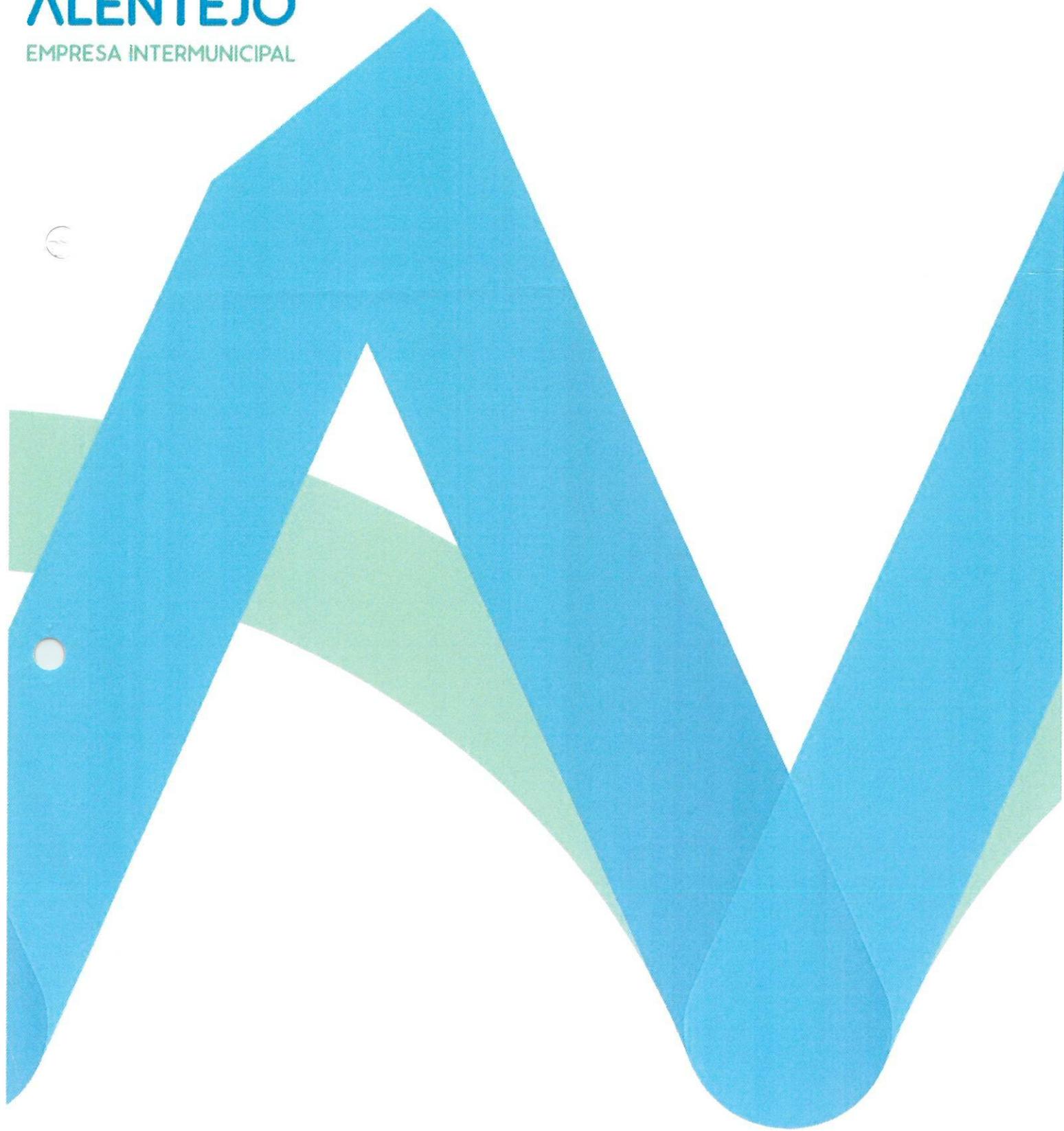
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*



ÁGUAS  
DO ALTO  
ALENTEJO

EMPRESA INTERMUNICIPAL

2  
A





& ASSOCIADOS  
SROC

## RELATÓRIO E PARECER DO FISCAL ÚNICO

Senhores Acionistas:

Em cumprimento da lei e do mandato que nos foi confiado, apresentamos o relatório da nossa ação fiscalizadora e o nosso parecer sobre o relatório de gestão, contas e proposta de aplicação dos resultados apresentados pelo Conselho de Administração da **Águas do Alto Alentejo, EIM, S.A.** (a entidade), relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023, as quais são da responsabilidade da administração.

No cumprimento das nossas funções acompanhamos a evolução dos negócios da entidade, verificamos a regularidade dos livros e registos contabilísticos e da respetiva documentação, vigiámos pela observância da lei e do contrato da sociedade e tomámos conhecimento dos atos da Administração. Analisámos, também, o relatório de Gestão e as demonstrações financeiras referentes ao exercício findo naquela data, compreendendo estas o balanço, a demonstração de resultados por natureza, a demonstração de alterações no capital próprio, a demonstração dos fluxos de caixa e o respetivo anexo.

Não nos foi apresentado e por isso não nos pronunciámos sobre o Orçamento para o exercício de 2023.

A nossa nomeação enquanto fiscal único não se encontra registada no registo comercial da entidade.

A Certificação Legal das Contas faz parte integrante deste Relatório.

Como resultado das informações recebidas e das verificações efetuadas, somos de parecer que sejam aprovados o relatório de gestão e os restantes elementos de prestação de contas, respeitantes ao exercício de 2023, bem como a proposta de aplicação dos resultados.

Finalmente, desejamos expressar o nosso agradecimento à Administração, aos serviços da entidade e da contabilidade pela valiosa colaboração recebida no desempenho das nossas funções.

25 de março de 2024

O Fiscal Único

Galvão, Nunes, Tavares & Associados, SROC, LDA

Representada por:

**Nuno Miguel da Costa Tavares**

(ROC n.º 1582) (Inscrito como Auditor na CMVM sob o n.º 20161192)

SOCIEDADE DE REVISORES OFICIAIS DE CONTAS, LDA

LISBOA | FARO | PORTALEGRE | HORTA

Sede | Largo Alberto Sampaio, 3 A - 2795-007 Linda-a-Velha | Tel. 214 14 62 10

Delegação Algarve | Rua Dr. José de Matos, n.º 19 - 8000-503 Faro | Tel. 289 89 49 49

Delegação Alentejo | Travessa da Liberdade, n.º 13 - 7300-215 Portalegre | Tel. 245 60 93 58

Delegação Açores | Rua Conselheiro Terra Pinheiro, n.º 16 - 9900-037 Horta | Tel. 292 39 26 01

SROC n.º 64 - Capital Social 9.300 Euros - C.R.C. Cascais - Contribuinte n.º 502 215 399 - Inscrito como Auditor Externo sob o n.º 2016400 na CMVM





& ASSOCIADOS  
SROC

## CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

### RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

#### Opinião com reservas

Auditámos as demonstrações financeiras anexas de Águas do Alto Alentejo, EIM, S.A. (a Entidade), que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2023 (que evidencia um total de 27.430.337,53 euros e um total de capital próprio de 21.411.230,60 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 2.266.038,45 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração das alterações no capital próprio e a demonstração dos fluxos de caixa relativas ao ano findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, exceto quanto aos possíveis efeitos descritos nos parágrafos 1 a 4 e aos efeitos descritos nos parágrafos 5 a 7 da matéria referida na secção “Bases para a opinião com reservas, as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira de Águas do Alto Alentejo, EIM, S.A. em 31 de dezembro de 2023 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao ano findo naquela data de acordo com as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro adotadas em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística.

#### Bases para a opinião com reservas

1. Embora presente natureza jurídica privada, a entidade foi constituída por deliberação dos municípios, no âmbito da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, que estabelece o Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Locais, com o objetivo de exercer funções inseridas nas atribuições daqueles municípios, através da delegação de poderes, integrando assim o setor empresarial local e, conseqüentemente, lhes concede a natureza de entidade pública.

Esta natureza confere algumas particularidades, em especial a isenção de imposto sobre valor acrescentando sobre o serviço de saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos, como é entendimento da Administração Tributária e Aduaneira sobre o tema. As Águas do Alto Alentejo seguem as orientações da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), que defende que deve ser aplicado imposto sobre esses serviços. Face aos diferentes entendimentos, a entidade encontra-se perante a contingência de que o procedimento que está a ser seguido possa não ser aceite por parte da Autoridade Tributária e Aduaneira e o eventual pedido de reposição dos valores entretanto cobrados.

CLC 2023

1/6



& ASSOCIADOS  
SROC

Não nos é possível antever qual o entendimento desta situação e se o mesmo trará consequências para as contas das Águas do Alto Alentejo. Esta situação consubstancia limitação ao âmbito e profundidade do nosso exame.

2. O ativo da entidade inclui um saldo global de 2.208 mil euros em nome dos municípios detentores do capital, que respeita ao valor das depreciações dos equipamentos deduzido dos subsídios ao investimento referentes ao período em que os mesmos foram usados pelos municípios (até junho de 2022). Em 2023, por contas desse mesmo encargo, foi faturado aos municípios o valor global de 415 mil euros.

Efetuámos procedimento de circularização de saldos, onde se incluíram todos os municípios, não tendo obtido confirmação direta daquele valor. Os procedimentos alternativos não nos permitem tirar conclusões. Não nos é possível assegurar o direito ao recebimento dos mesmos nem a sua inclusão como ativo corrente (1.115 mil euros) e não corrente (1.093 mil euros). Estas situações consubstanciam limitação ao âmbito e profundidade do nosso exame.

3. A faturação da Entidade é feita por uma entidade externa, cuja informação disponibilizada não permite a reconciliação entre o faturado e o recebido de clientes, evidenciando um valor líquido ativo de 1,385 milhões euros, em resultado de um saldo ativo de 12,082 milhões de euros e passivo de 10,697 milhões de euros. Em consequência disto, não sendo possível identificar a antiguidade de saldos não foi feita estimativa de imparidades. Acresce que em 2023 não foi faturada a comparticipação dos municípios em tarifários sociais ou de idêntica natureza. Estas situações consubstanciam limitação ao âmbito e profundidade do nosso exame.

4. A rubrica de outras dívidas a pagar inclui uma dívida de 1,287 milhões de euros a devolver aos municípios em resultado da cobrança em nome destes da taxa de resíduos sólidos urbanos.

Efetuámos procedimento de circularização de saldos, onde se incluíram todos os municípios, não tendo obtido confirmação direta deste valor. Os procedimentos alternativos não nos permitem tirar conclusões pelo que não nos é possível assegurar a extensão dos mesmos. Esta situação consubstancia limitação ao âmbito e profundidade do nosso exame.

5. Em reunião ordinária do Conselho de Administração, ocorrida no dia 13 de janeiro de 2022, foi proposto e aprovado o aumento de capital em 172.958 euros, através da entrada em espécie, suportada pelo relatório elaborado por Revisor Oficial de Contas, em cumprimento com o disposto no artigo 28º do Código das Sociedades Comerciais. Esta decisão foi ratificada pela Assembleia Geral em reunião de 13 de dezembro de 2022, onde se refere, que à data, o valor do aumento de capital proposto se encontra realizado.

CLC 2023  
2/6



& ASSOCIADOS  
SROC

De acordo com o artigo 88º do Código das Sociedades Comerciais, considera-se que o capital é aumentado e as participações constituídas na data da deliberação, se da respetiva ata constar quais as entradas já realizadas. Em resultado, encontra-se em falta o reconhecimento contabilístico do aumento de capital com os consequentes efeitos ao nível das demonstrações financeiras, nomeadamente no ativo fixo tangível, imputação de depreciações e subsídios. O motivo deste desacordo foi sanado em 7 de março 2024, através de escritura publica de aumento de capital já averbado no registo comercial.

6. A estimativa de férias e subsídio de férias encontra-se insuficiente num valor que estimamos de 75 mil euros.
7. De acordo com as orientações da Comissão de Normalização Contabilística, aquando do registo de um subsídio em capital próprio haverá que registar, também, o ajustamento derivado do imposto que lhe está associado. Desta forma, e uma vez que os subsídios estão sujeitos a tributação, o aumento do capital próprio é a quantia do subsídio, deduzida da quantia do imposto que lhe está associado.  
A entidade não registou o passivo por impostos diferidos relacionado com os subsídios ao investimento.

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras” abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião com reservas.

### Ênfases

1. A Certificação Legal das Contas de 2022, por nós emitida em 24 de março de 2023, continha uma reserva quanto ao reconhecimento intempestivo dos subsídios à exploração, que não se justifica manter em 2023, uma vez que até deixou de haver auxílio do Fundo Ambiental no âmbito da contribuição para a sustentabilidade dos serviços de águas das agregações de sistemas municipais. Para além disto, a demonstração dos resultados de 2023 e de 2022, não são comparáveis, na medida em que o exercício de 2022 correspondeu apenas a seis meses de atividade da Entidade.

N  
CLC 2023  
3/6



& ASSOCIADOS  
SROC

2. Conforme estabelecido no n.º 2 do artigo 40º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, que cria o Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Locais, no caso de o resultado líquido antes de impostos se apresentar negativo, é obrigatória a realização de uma transferência financeira a cargo dos sócios, na proporção da respetiva participação social, com vista a equilibrar os resultados do exercício em causa.

A entidade apresentou um resultado antes de impostos negativo em 2021 de 93.969,26 euros, não só não se verificou nenhuma transferência financeira como o direito à mesma não está, por prudência, reconhecido no ativo.

A nossa opinião não é modificada em relação a esta matéria.

3. Dada a inexistência de provas convincentes de que lucros tributáveis ou diferenças temporárias tributáveis suficientes ocorrerão em períodos seguintes para que possam ser utilizados os prejuízos fiscais gerados pela entidade neste exercício, optou a mesma pelo não reconhecimento desse ativo por impostos diferidos.

A nossa opinião não é modificada em relação a esta matéria.

### Responsabilidades do órgão de gestão pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Entidade de acordo com as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro adotadas em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística;
- elaboração do relatório de gestão nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

### Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança, mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre



& ASSOCIADOS  
SROC

uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e os acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

CLC 2023  
5/6



& ASSOCIADOS  
SROC

## RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

### Sobre o relatório de gestão

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, exceto quanto aos efeitos e possíveis efeitos das matérias referida na secção “Bases para a opinião com reservas” do Relato sobre a auditoria das demonstrações financeiras, somos de parecer que o relatório de gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras auditadas e, tendo em conta o conhecimento e a apreciação sobre a Entidade, não identificámos incorreções materiais.

25 de março de 2024

Galvão, Nunes, Tavares & Associados, SROC, Lda.

Representada por:

Nuno Miguel da Costa Tavares

(ROC n.º 1582) (Inscrito como Auditor na CMVM sob o n.º 20161192)