

Plano e Orçamento 2025



*Plano Anual de Atividades
Plano Anual de Investimentos
Mapa de pessoal
Orçamento 2025*

- Outubro 2024 -

Índice

| | |
|--|----|
| Siglas e Acrónimos..... | 3 |
| Introdução..... | 5 |
| Apresentação da Empresa | 6 |
| Órgãos Sociais | 7 |
| Organização Interna | 7 |
| Organograma | 8 |
| Missão | 8 |
| A AAA em números | 9 |
| Abrangência geográfica..... | 10 |
| Breve história | 11 |
| Objetivos estratégicos e plano de atividades..... | 12 |
| Serviço de Abastecimento de Água..... | 12 |
| Serviço de saneamento de águas residuais | 15 |
| Sistemas informáticos e de informação..... | 17 |
| Programa de instalação de telemetria | 17 |
| Ampliação do sistema de Telegestão..... | 18 |
| Otimização e atualização do SIG (Sistema de Informação Geográfica) | 18 |
| Plano de Gestão Patrimonial de Infraestruturas..... | 18 |
| Plano de Ação para Controlo de Infiltrações e Afluências | 19 |
| RGPD..... | 19 |
| Faturação Eletrónica | 19 |
| Contacto com clientes e Consciencialização Ambiental | 19 |
| Recursos Humanos..... | 21 |
| Qualidade de Auditoria | 22 |
| Energias Renováveis..... | 23 |
| Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente (ISO 9001 e 14001) | 23 |
| Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho SGSST (ISO 45001) | 23 |
| Pressupostos de elaboração do Orçamento | 24 |
| Investimento total e fontes de financiamento | 24 |
| Orçamento plurianual (2025/2030) de investimentos | 26 |
| Orçamento anual e plurianual de Exploração..... | 27 |
| Resultados do Exercício e Balanço Previsional..... | 27 |
| Mensagem do Conselho de Administração | 30 |

Siglas e Acrónimos

AA – Abastecimento de água

AAA – Águas do Alto Alentejo, EIM, SA

AR – Águas residuais

D – Distribuição

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

P.O. – Programa Operacional

POSEUR – Programa operacional sustentabilidade e eficiência no uso de recursos

PRR – Programa de Recuperação e Resiliência

R – Residuais

ZMC – Zona de medição e controlo

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Os Instrumentos de Gestão Previsional para 2025 refletem não só as previsões financeiras e de gestão da empresa Águas do Alto Alentejo, mas, também de forma responsável e estratégica, as opções para a gestão do próximo ano económico.

Aquilo que nos comprometemos e que o presente documento sustenta é a contínua aposta na superior gestão que visa a sustentabilidade do sistema intermunicipal. Neste contexto económico, social e ambiental, a empresa Águas do Alto Alentejo nos seus dois anos de atividade operacional e comercial desenvolvida num extenso território de 4.000km², enfrenta grandes desafios intrínsecos à sua jovialidade, mas também próprios da sua ambição reformista que visa uma mudança radical de paradigma, porquanto se assume hoje como a única organização do setor capaz de proporcionar melhores padrões de qualidade no serviço prestado às populações, de modo mais eficiente e eficaz, e, concomitantemente, contribuindo para o desenvolvimento ambiental de modo mais sustentado.

Por outro lado, é com enorme preocupação que olhamos para a dimensão social, na medida em que a população que servimos é fortemente afetada pela realidade geográfica e económica que caracteriza o nosso território periférico e rural, onde a escassez de oportunidades, a tímida expressão do tecido empresarial e o envelhecimento da população, acompanhados pela vertiginosa perda demográfica – transversal em toda a sub-região! –, condicionam a capacidade de o crescimento económico poder ser do modo robusto e auspicioso como obviamente gostaríamos.

Porém, independentemente destes contextos adversos, encaramos 2025 com esperança e enorme otimismo, acreditando que será mais um ano importante para propiciar a consolidação e estabilização da empresa e para evoluir nos processos que visam maior qualidade na gestão e na maior operacionalidade do serviço prestado.

Neste âmbito, é importante destacar o Programa de Redução Global de Perdas e Gestão de Eficiência Hídrica, um investimento de 6 milhões de euros com uma meta clara: assegurar uma poupança de cerca de 10 mil milhões de litros de água potável, o equivalente a 4.000 piscinas olímpicas ou o suficiente para abastecer os 10 municípios que compõem a Águas do Alto Alentejo durante quase 4 anos. Estes objetivos serão alcançados com recurso à implementação de um conjunto de medidas como a reabilitação de infraestruturas, a sensorização das redes de água e a implementação de ferramentas de inteligência artificial para recolher e analisar dados para uma rápida atuação na eliminação de fugas, gestão da pressão em zonas críticas, de forma a diminuir o número de roturas e os gastos associados à resolução das mesmas. Adicionalmente será feita a deteção e eliminação de consumos e ligações ilícitas, bem como uma avaliação da renovação do parque de contadores, para tornar mais eficiente a medição e faturação do serviço aos 40.000 clientes da Águas do Alto Alentejo.

Consideramos decisivo continuar a trabalhar para garantir uma cada vez maior eficiência e eficácia na gestão deste recurso precioso que é a água.

É inegável o forte compromisso da Águas do Alto Alentejo com a promoção da sustentabilidade, e com o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definidos pelas Nações Unidas, para 2030.

Por último, do ponto de vista ético, queremos reafirmar que manteremos o foco na competência e no rigor, advogando o cumprimento dos valores e dos princípios basilares da constituição da Empresa, progredindo e convergindo em prol da sustentabilidade ambiental, da resiliência e da eficiência dos sistemas, do investimento constante com vista à melhoria contínua das infraestruturas, dos equipamentos, da qualidade da água e da prestação dos serviços à população.

(A Administração da Águas do Alto Alentejo)

Introdução

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.

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.

Apresentação da Empresa

Designação Social:

Águas do Alto Alentejo, E.I.M., S.A.

Sede Social:

Praça da República, 7400-232 Ponte de Sor

Pessoa Coletiva:

516 160 893

Capital Social: €17.924.556,00

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

Matrícula NIPC 516 160 893

Estrutura Acionista:

| Município | Ações | % |
|-----------------|------------|--------|
| Alter do Chão | 1 228 458 | 6,85% |
| Arronches | 958 362 | 5,35% |
| Castelo de Vide | 964 711 | 5,38% |
| Crato | 1 450 934 | 8,09% |
| Fronteira | 1 190 730 | 6,64% |
| Gavião | 1 780 688 | 9,93% |
| Marvão | 1 225 366 | 6,84% |
| Nisa | 2 661 763 | 14,85% |
| Ponte de Sôr | 5 164 623 | 28,81% |
| Sousel | 1 298 921 | 7,25% |
| | 17 924 556 | 100% |

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

Organização Interna

- Direções Operacionais

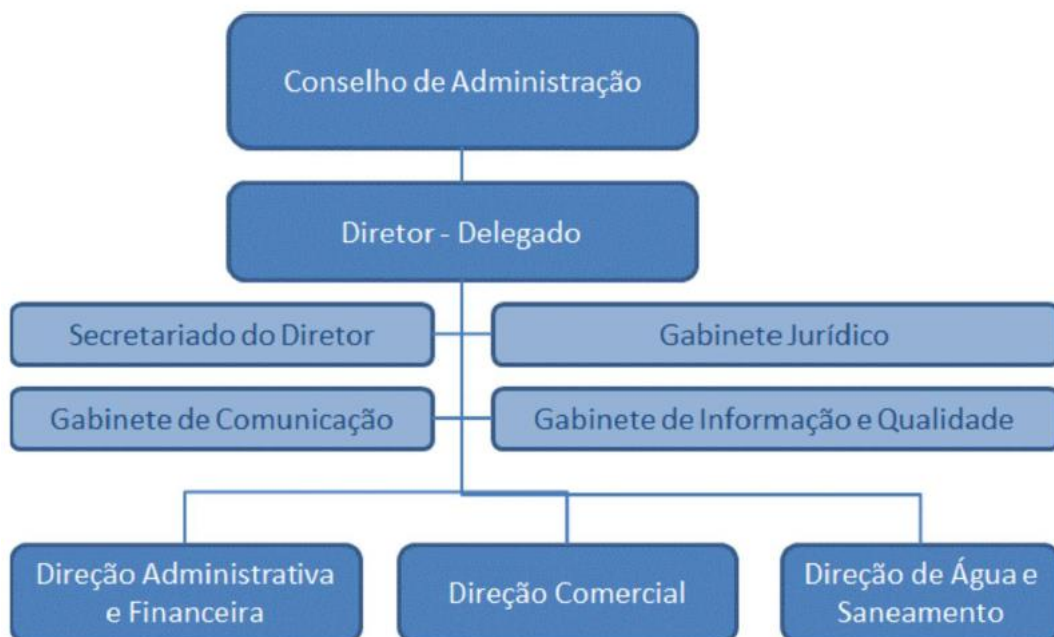
DD – Diretor-delegado;

DAF – Direção Administrativa e Financeira

DC – Direção Comercial

DAS – Direção de Água e Saneamento

Organograma



Missão

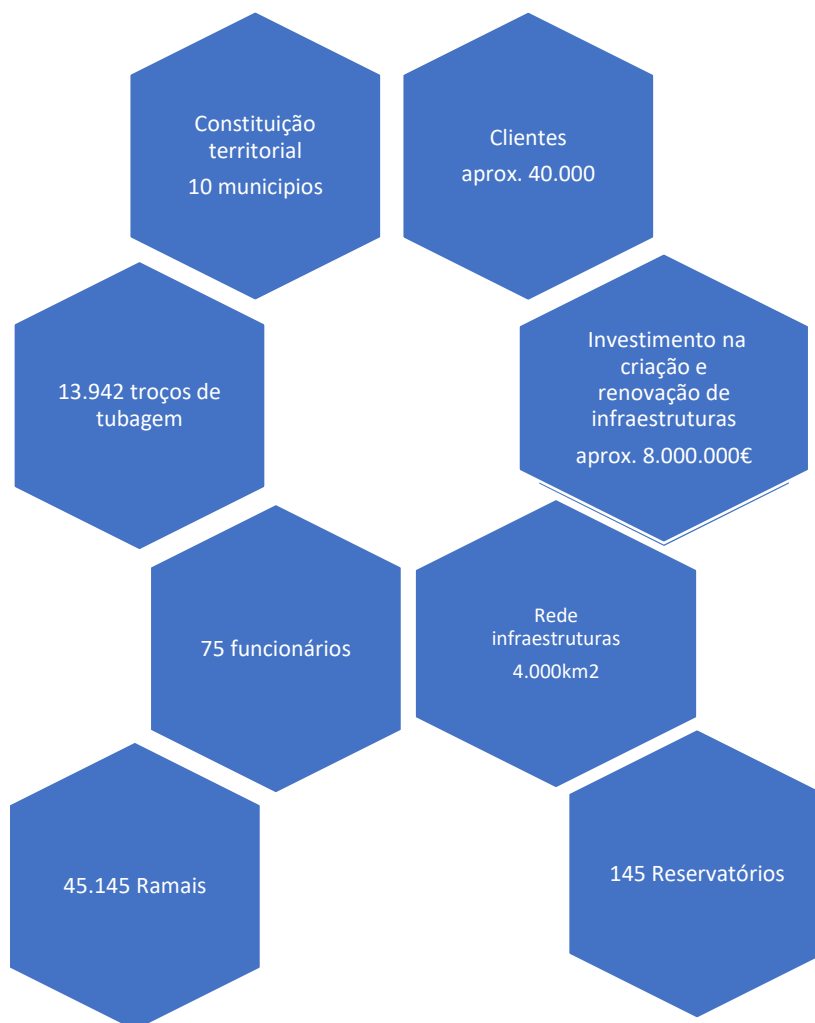
A Águas do Alto Alentejo, E.I.M., S.A., é a Empresa responsável pela exploração e gestão dos sistemas 'em baixa' de abastecimento de água e saneamento de águas residuais dos Municípios de Alter do Chão, Arronches, Castelo de Vide, Crato, Fronteira, Gavião, Marvão, Nisa, Ponte de Sor e Sousel.

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.

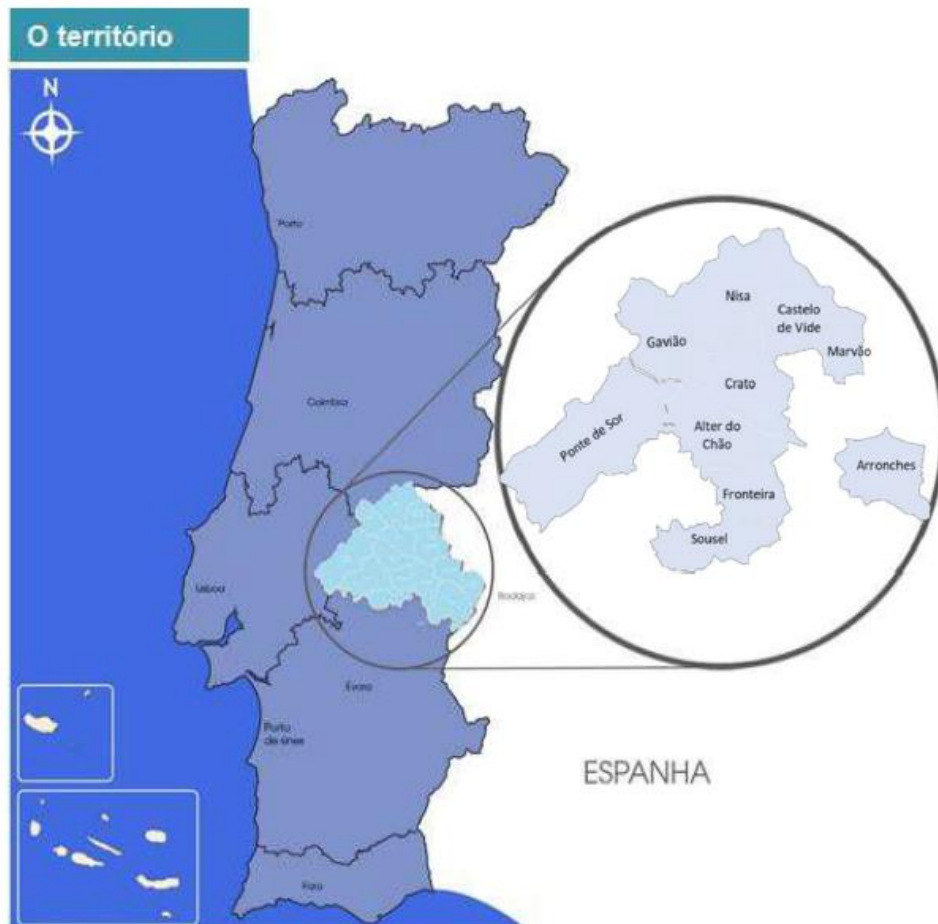
A Estratégia proposta para o cumprimento da Missão estabelecida e para a concretização da Visão idealizada pretende tirar proveito do espírito de coesão e solidariedade intermunicipal, para adotar as soluções globalmente mais eficientes, em termos organizacionais e de escala.

A AAA em números

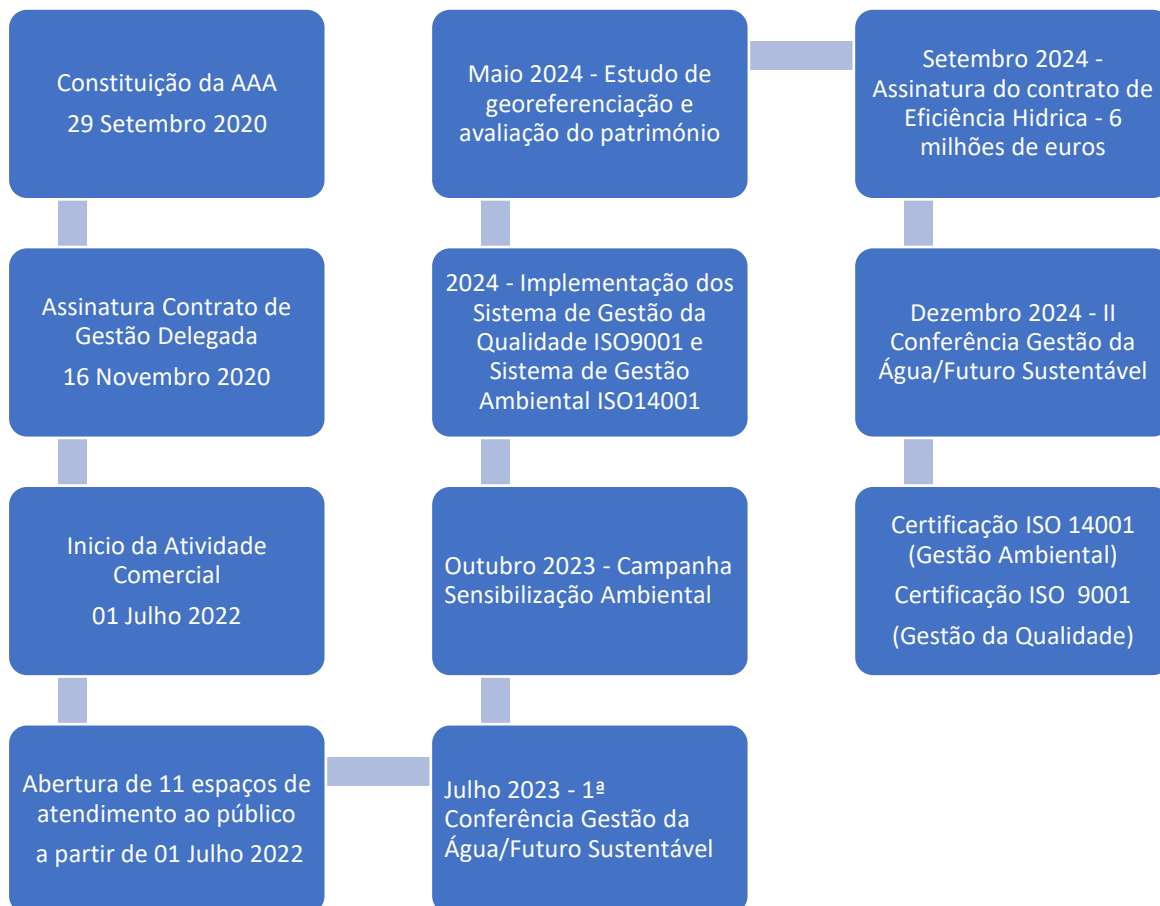


Abrangência geográfica

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.



Breve história



Objetivos estratégicos e plano de atividades

No Contrato de Gestão Delegada celebrado entre os Municípios e a AAA é definido os objetivos estratégicos integrados nos objetivos definidos para o setor, materializados em indicadores de cobertura e de qualidade de serviço, de desempenho ambiental, de produtividade e de eficiência de gestão.

Na seleção dos indicadores a monitorizar foi tido em consideração o sistema de indicadores de qualidade do serviço utilizado pela ERSAR, nomeadamente o Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores - 3.ª geração do sistema de avaliação, assim como outros considerados relevantes para a atividade prestada.

A AAA compromete-se a atingir até 2025 os objetivos registados naquele documento, de acordo com as metas mínimas elencadas para os indicadores utilizados, aplicando-se ao seu incumprimento o previsto na cláusula 21.ª do Contrato de gestão delegada.

As metas definidas atendem à situação existente, visando alcançar progressivamente e de acordo com o calendário definido, os níveis de referência preconizados pela ERSAR.

Serviço de Abastecimento de Água

Estando a nossa área de ação, servida por uma longa extensão de redes de distribuição bem como de um número considerável de reservatórios de abastecimento de água, a gestão patrimonial das infraestruturas relacionadas com a totalidade do sistema revela uma preocupação crescente dada a importância do seu valor estratégico para a AAA, para o Município e os seus clientes e utilizadores, sob as mais variadas vertentes.

Acompanha-nos o desafio permanente de assegurar a sustentabilidade das infraestruturas, com vista ao aumento da eficiência técnica e económica e a melhoria da qualidade do serviço prestado aos clientes. Embora o financiamento, através do programa POSEUR e com os mecanismos relacionados com o PRR, criados para o mesmo efeito, sejam um meio, mas também um condicionante para atingir a excelência no que concerne à reabilitação das redes de água, na substituição de condutas e de equipamentos e em novas tecnologias associadas ao combate das perdas de água, o objetivo passa pelo investimento permanente, de atingir níveis de serviço muito perto dos 100% em toda a nossa área de abrangência territorial, nomeadamente:

Acessibilidade física do serviço (AA01b) “Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água se encontram disponíveis. “

Este indicador tem-se situado, nos últimos anos, consistentemente superiores a 91%. Até ao ano de 2025, a AAA compromete-se a assegurar um valor para este indicador nunca inferior a 92%, inclusivamente superior ao limiar de bom desempenho (80%) recomendado pela ERSAR em áreas de intervenção predominantemente rurais, como é o caso.

Ocorrência de falhas no abastecimento (AA03b) “Número de falhas no abastecimento por 1000 ramais.”

Este indicador tem-se mantido em registos inferiores a 1 nos últimos anos. A AAA compromete-se a continuar a assegurar, um valor para este indicador nunca superior a 1 falha por 1000 ramais de abastecimento, limiar de bom desempenho recomendado pela ERSAR.

Água segura (AA04b) “Percentagem de água controlada e de boa qualidade, sendo esta o produto da percentagem de cumprimento da frequência de amostragem pela percentagem de cumprimento dos valores paramétricos fixados na legislação dos parâmetros sujeitos a controlo de rotina 1, controlo de rotina 2 e controlo de inspeção, tal como definido no Anexo II do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto.”

O cálculo deste indicador de acordo com a 3ª geração de indicadores da ERSAR, tendo-se atingido valores consistentemente superiores a 98,5%. A AAA compromete-se a assegurar um valor para este indicador nunca inferior a 99%, um valor superior ao referencial de bom desempenho recomendado pela ERSAR.

Resposta a reclamações e sugestões (AA05b) “Percentagem de reclamações e sugestões escritas que foram objeto de resposta escrita num prazo não superior a 22 dias úteis.”

O valor deste indicador tem oscilado nos últimos anos, atingindo o registo de 78% em 2017, um desempenho considerado insatisfatório de acordo com a ERSAR. A AAA compromete-se a atingir o valor de 100%, um valor considerado como bom desempenho pela ERSAR.

Adesão ao serviço (AA07b) “Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água estão disponíveis e têm serviço efetivo (com existência de ramal e de contrato mesmo que temporariamente suspenso durante uma parte do ano em análise).”

Este indicador atingiu em 2017 um valor próximo de 93%, um desempenho considerado mediano de acordo com a ERSAR. A Empresa compromete-se a melhorar este aspeto, prevendo alcançar em 2025 um valor nunca inferior a 95%.

Reabilitação de condutas (AA09b) “Percentagem média anual de condutas de adução e distribuição com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos.”

Este indicador tem-se mantido, nos últimos anos, consistentemente na ordem dos 1,8%, um desempenho considerado satisfatório de acordo com a ERSAR. A Empresa compromete-se manter o seu desempenho nesta matéria, garantindo um valor para este indicador nunca inferior a 1,0%, limiar de bom desempenho pela ERSAR.

Ocorrência de avarias em condutas (AA10b) “Número de avarias em condutas por 100km de conduta.”

O valor deste indicador, nos últimos anos, foi sempre superior a 30 avarias por 100 km de condutas. A Empresa compromete-se a assegurar um valor para este indicador nunca superior a 30 avarias, correspondente ao limiar de bom desempenho recomendado pela ERSAR.

Água não faturada (AA08b) “Percentagem de água entrada no sistema que não é faturada”.

Este indicador tem evoluído favoravelmente, tendo atingido em 2017 o valor de cerca de 48%, um desempenho considerado insatisfatório de acordo com a ERSAR, visto a média nacional apresentar a percentagem de aprox. 28%. A AAA compromete-se a melhorar este aspeto, prevendo alcançar em 2025 um valor de aprox. 40%, com tendência a melhorar gradualmente nos próximos 5 anos, conseguindo um valor próximo do limiar de desempenho mediano pela ERSAR.

Perdas reais de água” (AA12b) “Volume de perdas reais por ramal.” Este indicador não tem evoluído favoravelmente, tendo atingido em 2017 o valor de cerca de 117 l/ramal/dia, um desempenho considerado mediano de acordo com a ERSAR. A Empresa compromete-se a melhorar este aspeto, prevendo alcançar em 2025 um valor

nunca superior a 100l/ramal/dia, um valor abaixo do limiar de bom desempenho determinado pela ERSAR.

Eficiência energética de instalações elevatórias” (AA13b) “Consumo de energia médio normalizado das instalações elevatórias.”

A AAA compromete-se a melhorar o reporte de informação e o seu desempenho neste aspeto, prevendo alcançar em 2025 um valor nunca superior a 0,4 kWh/(m³x100 m), o valor referente ao limiar de bom desempenho definido pela ERSAR.

O departamento comercial, aliado ao novo prestador de serviços, “Aquarelevel” manterá as ações de fiscalização e renovação do parque de contadores por antiguidade e inoperacionalidade, melhoria da qualidade das leituras através da redução da quantidade de contadores sem leitura, bem como a redução dos prazos médios de recebimento e recuperação de valores em dívida por parte de clientes em incumprimento.

Continuaremos a apostar na qualidade do atendimento presencial através de ações de formação, esclarecimento teórico e prático dos nossos colaboradores e ainda na diminuição dos tempos de espera e aumento da qualidade do atendimento telefónico e do apoio online. Entramos em 2025 com a aposta na modernização do nosso site institucional, com o desenvolvimento da homepage dedicada a cada cliente, nas redes sociais e modelos informativos e ainda, na qualificação e desenvolvimento do já criado “Chatbot”, de apoio ao cliente com base em Inteligência Artificial.

Serviço de saneamento de águas residuais

Em 2025, continuará a ser assegurada a acessibilidade física ao serviço de saneamento nas operações ou requalificações urbanísticas promovidas anteriormente pelos municípios, mediante a extensão da rede coletora de saneamento (coletores, ramais e outros equipamentos ou acessórios), permitindo a contínua eficiência dos serviços. Com o objetivo de melhorar o nível de desempenho hidráulico e redução do impacto ambiental, apostaremos numa manutenção preventiva, de forma a garantir a fiabilidade do funcionamento das mais diversas infraestruturas, mantendo a estratégia de renovação ou substituição completa de equipamentos que se encontram obsoletos.

Acessibilidade física do serviço (AR01b) “Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as

infraestruturas do serviço de recolha e drenagem através de redes fixas se encontram disponíveis.”

Este indicador tem-se situado consistentemente próximo de 87%. A Empresa prevê atingir o valor de 90% em 2025, um valor acima do limiar de bom desempenho de 70% recomendado pela ERSAR em áreas de intervenção predominantemente rurais, como é este o caso.

Ocorrência de inundações (AR03b) “Número de ocorrências de inundação na via pública e/ou em propriedades com origem na rede pública de coletores, por 1000 ramais.”

Este indicador registou em 2017 um valor próximo de 5, um desempenho considerado insatisfatório de acordo com a ERSAR. A Empresa compromete-se a assegurar um valor para este indicador nunca superior a 1,00 falhas por 1000 ramais de abastecimento, em 2024, valor correspondente ao limiar de desempenho insatisfatório definido pela ERSAR.

Resposta a reclamações e sugestões (AR04b) “Percentagem de reclamações e sugestões escritas que foram objeto de resposta escrita num prazo não superior a 22 dias úteis.”

O valor deste indicador tem oscilado nos últimos anos, atingindo o registo de cerca de 65% em 2017, um desempenho considerado insatisfatório de acordo com a ERSAR. A EIM compromete-se a atingir o valor de 100%, um valor considerado como bom desempenho pela ERSAR.

Adesão ao serviço (AR06b) “Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas de acesso ao serviço de águas residuais se encontram disponíveis e têm serviço efetivo (com existência de ramal e de contrato).”

Este indicador tem-se mantido, nos últimos anos, consistentemente próximo dos 90%, um desempenho considerado insatisfatório de acordo com a ERSAR. A Empresa compromete-se a assegurar, um valor para este indicador nunca inferior a 91%, em 2025, um valor superior ao limiar de desempenho mediano pela ERSAR.

Reabilitação de coletores (AR07b) “Percentagem média anual de coletores com idade superior a dez anos que foram reabilitados nos últimos cinco anos.”

Este indicador tem-se mantido, nos últimos anos, consistentemente próximo dos 0,6%, um desempenho considerado insatisfatório de acordo com a ERSAR. A Empresa

compromete-se a melhorar o seu desempenho nesta matéria, garantindo um valor para este indicador nunca inferior a 1,0%.

Ocorrência de colapsos estruturais em coletores (AR08b) “Número de colapsos estruturais ocorridos por 100 km de coletor.”

Este indicador tem-se mantido, nos últimos anos, consistentemente abaixo de 1, um desempenho considerado satisfatório de acordo com a ERSAR. A Empresa compromete-se a assegurar, um valor para este indicador nunca superior a 1 colapsos estruturais por 100 km de coletor, enquadrado como bom desempenho de acordo com a ERSAR.

Eficiência energética de instalações elevatórias (AR10b) “Consumo de energia médio normalizado das instalações elevatórias.”

Neste sentido, a Empresa compromete-se a melhorar o reporte de informação até à data, prevendo alcançar em 2025 um valor nunca superior a 0,80 kWh/(m³x100 m).

Sistemas informáticos e de informação

Com o objetivo de controlar em qualquer momento todas as fases e operações na gestão do ciclo urbano da água, reforçar a qualidade ambiental através da redução de perdas, do controlo de stocks, da eficiência energética e na ação imediata em caso de ocorrência de anomalias, a AAA não poderia deixar passar a oportunidade de integrar nos seus meios de controlo e gestão, operacional, administrativa e financeira, as soluções tecnológicas que existem no mercado dedicadas a este setor. Pretendemos também, implementar um software de controlo de perdas de água e definição de ZMC, que permitirá uma maior otimização dos recursos ao dispor da AAA, contribuindo diretamente para o cálculo de indicadores de desempenho, na redução da água não faturada e aumento da satisfação dos clientes. Este plano deverá melhorar em termos de água não faturada, num valor de aprox. 10% ao ano, atingindo o valor de ANF, entre os 25-30%, no final dos próximos 5 anos.

Programa de instalação de telemetria

Em conjunto com o novo parceiro especializado na área da eficiência hídrica, um projeto que vai ao encontro do combate à ANF e introdução de mecanismos de medição e controlo, pretende-se com o referido atrás, a identificação e georreferenciação das necessidades, propondo a AAA, a renovação do seu parque de contadores com um sistema de telemetria, potenciando e inovando a gestão do serviço de abastecimento

de água. Este sistema permitirá executar a leitura por via radio/automática, possibilitando de igual modo o registo de consumos extremos (máximos e mínimos, entre outras potencialidades. Caso se identifique a oportunidade de financiamento por parte do PRR, perspetiva-se a criação de projetos-piloto de forma a melhorar a operacionalidade da empresa.

Ampliação do sistema de Telegestão

Em consonância com o projeto de eficiência hídrica já elencado anteriormente, a AAA compromete-se a desenvolver o sistema de telegestão que abrangerá tendencialmente a totalidade do sistema de abastecimento de água. Comprometemo-nos a analisar continuamente o desempenho do sistema, fundamentalmente, ao longo do segundo quinquénio. A implementação/ ampliação do sistema de telegestão irá ocorrer até final do 2º semestre de 2029.

Otimização e atualização do SIG (Sistema de Informação Geográfica)

Já detemos um sistema de gestão de dados georreferenciados (GInteraqua) por intermédio de hardware, software e procedimentos organizados de forma a que permitam, a manipulação, análise e a visualização de dados espaciais, com o objetivo de otimizar os serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais na região. A atualização das bases de dados do SIG irá ocorrer até final do 2º semestre de 2025.

Plano de Gestão Patrimonial de Infraestruturas

Em 2024, a AAA desenvolveu este plano em conjunto com um parceiro especializado nesta matéria, tanto para as atividades de abastecimento de água, como de saneamento de águas residuais, no sentido de dispor de informação sobre a situação atual e projetada das infraestruturas, a sua caracterização e a avaliação do seu estado funcional e de conservação. A sua implementação e aplicação dos critérios ao nível da contabilidade e fiscalidade, coincide com o quarto trimestre de 2024 e primeiro trimestre de 2025.

Plano de Ação para Controlo de Infiltrações e Afluências

A AAA desenvolverá este plano com o objetivo de efetuar a caracterização e o controlo das afluências indevidas no sistema de drenagem de águas residuais e desenvolver uma estratégia que permita melhorar o desempenho deste sistema no que respeita aos caudais infiltração. Este plano tem como objetivo melhorar o resultado da empresa em termos de infiltrações em valor superior a 5% para os próximos 5 anos, sendo previsto a conclusão da sua implementação até final do 2º semestre de 2025.

RGPD

Desde a fase de integração das bases de dados que migraram dos municípios, que a AAA continua a promover em todos os seus processos, o Regulamento Geral de Proteção de Dados. Em 2024 desenvolvemos um plano/regulamento de proteção de dados, aliando o nosso trabalho conjunto com o DPO (Encarregado de Proteção de Dados) contratado.

Faturação Eletrónica

A faturação eletrónica é uma obrigação legal no fornecimento de bens e serviços às entidades públicas e privadas europeias que representa um impulso à modernização tecnológica da Administração Pública e uma oportunidade de agilizar a faturação e reduzir custos inerentes a este processo. A AAA contratou um parceiro tecnológico que assegura, não só a obrigatoriedade desta operação para pequenas e médias empresas em 01/01/2023, conforme Despacho 49/2022-XXIII, mas também a redução de custos e a constante preocupação ambiental.

Contacto com clientes e Consciencialização Ambiental

Foram criados espaços de atendimento ao cliente em todos os municípios, permitindo um apoio direto, presencial e efetivo desde o início da atividade comercial da AAA aos seus clientes. Os espaços estão dotados de meios físicos, humanos e tecnológicos, de forma a prestar esclarecimentos e oficializar operações contratuais. Todos os espaços de atendimento estão dotados de meios de pagamento eletrónico, de forma a que este meio de pagamento, esteja também disponível em meios rurais, de maior ou menor densidade populacional.

A gestão de clientes é concentrada numa única plataforma (Aquamatrix), onde a partilha de dados contratuais e de faturação é única, mas ao mesmo tempo, apresenta vários níveis de segurança e acesso, estando de acordo com as normativas do RGPD em vigor.

Quanto ao tempo de espera dos clientes nos espaços de atendimento local e da linha telefónica, temos como objetivo a sua redução progressiva, com a divulgação de informação relevante, para isso, efetuamos periodicamente publicações de esclarecimento e promoção ambiental online, através do nosso site institucional, sites municipais e redes sociais dos municípios, de forma a esclarecer a população de forma mais rápida e a custos reduzidos.

Além da nossa presença periódica em alguns eventos oficiais municipais, meios de comunicação de carácter local e regional, de forma estarmos presentes junto da comunidade, mensalmente é emitida uma newsletter com os mais variados temas relacionados com o nosso setor e com a atividade diária que desempenhamos.

No seguimento da estratégia de promoção e divulgação de boas práticas ambientais que se iniciou em 2023, prevemos efetuar a renovação e o upgrade do merchandising e material de divulgação ambiental, assim como, parcerias com diversas entidades que se verificam como grandes consumidores de água, Municípios, empresas do canal HORECA, IPSS, indústrias do setor primário e ainda, os estabelecimentos de ensino, desde o pré-escolar, até ao Ensino Superior, no sentido de proporcionar à comunidade escolar mecanismos de aprendizagem, compreensão e divulgação das mais variadas temáticas relacionadas com o meio ambiente, nomeadamente, com o ciclo da água e o seu uso responsável, o impacto da poluição e das alterações climáticas.

Recursos Humanos

A AAA teve na sua génese, prevista para a sua gestão em termos de recursos humanos, um sistema em duas fases, ou seja, na fase de transição, integrou na sua estrutura, colaboradores que transitaram dos municípios e outros, contratados em processos de recrutamento de forma a assegurar a tarefas necessárias ao início e consolidação da atividade. Perspetiva-se que no início do ano de 2025, a empresa estará em plena atividade operacional e comercial e será constituída por 75 funcionários com relação contratual e de estágio, distribuídos da seguinte forma:

- Mapa de Pessoal Geral-

| Geral AAA | | |
|---------------------|------------------|-----------------|
| Profissão | PTO | PTN |
| Diretor Delegado | 0 | 1 |
| Diretor | 3 | 0 |
| Técnico Superior | 12 | 2 |
| Téc. Informática | 1 | 0 |
| Assistente técnico | 11 | 0 |
| Enc. Operacional | 5 | 0 |
| Assist. Operacional | 43 | 0 |
| Sub-total | <u>75</u> | <u>3</u> |
| Estágios | <u>1</u> | <u>0</u> |
| Total | <u>76</u> | <u>3</u> |

Legenda:

PTO - Posto trabalho ocupado

PTN - Posto de trabalho necessário

- Mapa de Pessoal -

| Área: Adm. Financeira | | |
|------------------------------|-----------------|-----------------|
| Profissão | PTO | PTN |
| Diretor Delegado | 0 | 1 |
| Diretor | 1 | 0 |
| Técnico Superior | 5 | 1 |
| Téc. Informática | 1 | 0 |
| Assistente técnico | 1 | 0 |
| Enc. Operacional | 0 | 0 |
| Assist. Operacional | 1 | 0 |
| Sub-total | <u>9</u> | <u>2</u> |
| Estágios | <u>0</u> | <u>0</u> |
| Total | <u>9</u> | <u>2</u> |

| Área: Comercial | | |
|------------------------|------------------|-----------------|
| Profissão | PTO | PTN |
| Diretor | 1 | 0 |
| Técnico Superior | 0 | 1 |
| Téc. Informática | 0 | 0 |
| Assistente técnico | 10 | 0 |
| Enc. Operacional | 1 | 0 |
| Assist. Operacional | 9 | 0 |
| Sub-total | <u>21</u> | <u>1</u> |
| Estágios | <u>1</u> | <u>0</u> |
| Total | <u>22</u> | <u>1</u> |

| Área: Abast. Água e Saneamento | | |
|---------------------------------------|------------------|-----------------|
| Profissão | PTO | PTN |
| Diretor | 1 | 0 |
| Técnico Superior | 7 | 0 |
| Téc. Informática | 0 | 0 |
| Assistente técnico | 1 | 0 |
| Enc. Operacional | 4 | 0 |
| Assist. Operacional | 32 | 0 |
| Sub-total | <u>45</u> | <u>0</u> |
| Estágios | <u>0</u> | <u>0</u> |
| Total | <u>45</u> | <u>0</u> |

Legenda:

PTO - Posto trabalho ocupado

PTN - Posto de trabalho necessário

A AAA continuará a promover a parceria com o IEFP de forma a contratualizar estágios profissionais periódicos de forma a promover esta forma de integração dos jovens no mercado de trabalho aliando ao facto de constituir uma oportunidade de recrutamento interno e captação de talentos.

A estrutura de recursos humanos da AAA está distribuída e projetada da forma que analisámos anteriormente, tendo como objetivo a contratação em 2025 de funcionários que possam suprir as necessidades, derivado de situações diversas, caso haja saídas de funcionários que detêm relação contratual com a empresa, atingindo assim, o nível de exigência e eficiência face às metas assumidas.

A motivação e a integração estratégica dos colaboradores é uma preocupação constante na política de gestão de recursos humanos da AAA, de forma a dotar os seus colaboradores das competências necessárias ao desempenho das suas funções.

Continuaremos a incentivar uma cultura de meritocracia, através do desenvolvimento de competências e formação específica para cada função, aumentando o grau de compromisso, dando-lhes uma perspetiva de carreira.

De forma a criar uma estrutura que responda aos desafios e compromissos da AAA, pretendemos promover a atração e retenção de talentos, assegurando os processos de recrutamento e seleção eficazes.

A Empresa implementará um programa de “Formação para a Inovação e Gestão”, para os seus colaboradores, através da criação de parcerias ou contração de entidades formadoras, orientadas para a formação profissional, presencial ou através do modelo de *e-learning*. A AAA procura, com esta iniciativa, dotar os seus colaboradores de valências ao nível da gestão da qualidade, da gestão ambiental, contratação pública, da gestão da segurança e saúde no trabalho, da responsabilidade social, gestão patrimonial de infraestruturas, de socorrismo e de informática.

Qualidade de Auditoria

Em 2025, continuaremos a cumprir o Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA), ou seja, o programa de controlo da qualidade da água destinada ao consumo humano, aprovado pela ERSAR e o Programa de Controlo Operacional (PCO), complementar do primeiro, em que se analisa a água das captações, dos reservatórios e da rede pública.

Energias Renováveis

A AAA continuará a efetuar a manutenção dos sistemas de produção de energia elétrica em funcionamento por forma a manter a sua eficiência e economia energética.

Temos como objetivo, a colocação de lâmpadas “Led” ou outro tipo de mecanismo otimizador de consumo ou que garanta o auto-consumo em todas as infraestruturas que o necessitem.

Fazem parte da génese da empresa, a responsabilidade e consciencialização ambiental. Além da aquisição de equipamentos de apoio às infraestruturas, iremos adquirir veículos de apoio à área operacional e comercial, de forma a prestar um serviço rápido e adequado às necessidades da empresa.

Apostaremos em veículos eficientes, com custos de manutenção reduzido e caso seja possível, até ao final do 2º semestre de 2025, veículos elétricos, elegíveis da sua aquisição e apoio pelo Fundo Ambiental.

Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente (ISO 9001 e 14001)

A AAA prevê implementar este sistema no 4º trimestre de 2024, conseguindo assim a Certificação e selo de Qualidade. Iniciamos assim 2025, com um modelo de gestão orientado no sistema que irá permitir melhorar, a eficiência dos processos internos e externos, melhorar o prestígio e a imagem da empresa no mercado e no território onde atua, transmitindo maior solidez, confiança e segurança, permitirá também, melhorar a avaliação e controlo e proteção dos aspetos ambientais, e ainda, monitorizar os níveis de satisfação dos clientes, monitorizar e desenvolver metodologias para garantir o controlo operacional, reduzindo custos e gerando evidências para suportar tomadas de decisão.

Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho SGSST (ISO 45001)

A nova norma de saúde e segurança no trabalho ISO 45001 irá proporcionar um enquadramento para reduzir os riscos profissionais, melhorar a segurança dos trabalhadores e criar melhores condições de trabalho para os trabalhadores.

Pressupostos de elaboração do Orçamento

Considerando que, o período de transição decorreu até 31/12/2021, tendo sido alargado até 30/06/2022, devido aos constrangimentos sofridos a diversos níveis, os quais implicaram atrasos nos processos essenciais ao início da exploração dos sistemas. Propomos um orçamento para 2025, integrado numa fase de forte investimento, não só, baseado na criação e renovação de infraestruturas, mas também, na criação de mecanismos de medição e controlo efetivo dos consumos com a utilização de tecnologias digitais de forma a combater eficazmente o grande flagelo das empresas semelhante à AAA, ou seja, a água não faturada.

O Estudo de racionalidade e viabilidade económico-financeira relativa ao projeto de agregação intermunicipal dos sistemas de água e saneamento, também norteou os pressupostos de elaboração do primeiro Plano e Orçamento para 2025.

Taxa de inflação prevista pelo BCE para 2025: 2%.

Atualização de vencimentos entre 2% e 6%.

Apoio Fundo Ambiental: 500.000€

Tarifário: De acordo com as variáveis definidas no contrato de gestão delegada, foi apresentada a atualização de tarifário com a seguinte distribuição:

AA: 3,5480%

AR: 3,4057%

Investimento total e fontes de financiamento

É nosso objetivo, o investimento contínuo em todas as infraestruturas de abastecimento de água e saneamento e outras de permitam a melhoria da eficiência, qualidade e modernização das operações de fornecimento dos serviços aos clientes. O ano de 2025, poderá constituir-se como um ano de forte investimento nas infraestruturas e modernização dos equipamentos e meios de controlo de operações, visto que o financiamento vindo do PRR (Plano de Recuperação e Resiliência) irá apresentar-se como uma janela de oportunidades, reforçando o nosso desempenho no médio/longo prazo.

Perante o EFEV 2020/2025, estão previstos valores para investimentos plurianuais até 2030 no total de 25.094.093€ e identificamos ainda a necessidade de investimento no valor total 24.192.520€ em diversas infraestruturas de forma a tornar o sistema mais eficiente e resiliente.

No entanto, o investimento previsto para 2025 é de 8.162.128€. Com este plano estratégico de investimentos, sempre condicionado à dimensão da renovação e criação

de novas infraestruturas, abertura de novas oportunidades de financiamento por parte do PRR ou outro Programa Operacional criado com o mesmo objetivo, continuará e será reforçado em 2026 e 2027. É um plano ambicioso, mas que apresentada uma visão clara e responsável na gestão do recurso mais valioso no Alto Alentejo, ou seja, a Água.

A cobertura financeira do investimento para 2025 será suportada através das seguintes soluções:

- a) Para financiamento das parcelas não comparticipadas por fundos comunitários e a criação de vários projetos a colocar no próximo P.O. dedicado ao ciclo da água, desmaterialização de processos e eficiência energética, apresentamos a possibilidade de contratação de uma linha de crédito através do BEI (Banco Europeu de Investimento), com uma taxa e respetivos custos processuais mais favoráveis, sendo que à data da elaboração do documento, a simulação em causa através da banca comercial, apresenta os seguintes pressupostos:

Empréstimo: 1.560.130€

Período: 10 anos

Spread: 1,5%

Euribor: 3,27%

| Designação | Investimentos | Candidaturas (Invest. Elegível) | Financ. Fundos | Empréstimo |
|-----------------------|---------------|------------------------------------|----------------|-------------|
| Projetos/Candidaturas | 7 901 428 € | 7 506 356 € | 6 380 403 € | 1 521 025 € |
| Outros investimentos | 260 700 € | 260 700 € | 221 595 € | 39 105 € |
| <i>Total</i> | 8 162 128 € | 7 767 056 € | 6 601 998 € | 1 560 130 € |

Plano Anual de investimentos

Pretende-se efetivar o investimento estimado para 2025 executando as diversas candidaturas ao “PRR – Plano de Recuperação e Resiliência” ou outro P.O. a definir, com um possível montante elegível de 7.767.056€.

| Designação | Investimentos | Candidaturas (Invest. Elegível) | Financ. Fundos | Empréstimo |
|-----------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|--------------------|
| Projetos/Candidaturas | 7 901 428 € | 7 506 356 € | 6 380 403 € | 1 521 025 € |
| Outros investimentos | 260 700 € | 260 700 € | 221 595 € | 39 105 € |
| Total | 8 162 128 € | 7 767 056 € | 6 601 998 € | 1 560 130 € |

Orçamento plurianual (2025/2030) de investimentos

Perante os valores identificados nas tabelas seguintes, embora sem definição concreta das infraestruturas a renovar, os mesmo estão contemplados no EVEF inicial, sendo que, iremos proceder à identificação de prioridades em cada área geográfica, de forma a podermos efetuar os projetos associados e as respetivas candidaturas aos avisos existentes.

2 - Outros Investimento de Abastecimento

| Município | Renovação de Rede (K€) | Outros investimentos de construção de civil | Valor Estimado Total (K€) |
|--------------------|------------------------|---|---------------------------|
| Alter do Chão | 224,45 € | 372,71 € | 597,17 € |
| Arronches | 110,09 € | 372,71 € | 482,80 € |
| Castelo de Vide | 316,99 € | 372,71 € | 689,70 € |
| Crato | 325,05 € | 372,71 € | 697,77 € |
| Fronteira | 122,43 € | 372,71 € | 495,14 € |
| Gavião | 388,17 € | 372,71 € | 760,88 € |
| Marvão | 324,93 € | 372,71 € | 697,65 € |
| Nisa | 300,38 € | 372,71 € | 673,09 € |
| Ponte de Sor | 832,09 € | 372,71 € | 1 204,80 € |
| Sousel | 321,26 € | 372,71 € | 693,97 € |
| Total Geral | 3 265,84 € | 3 727,12 € | 6 992,96 € |

3 - Outros Investimento de Saneamento

| Município | Renovação da rede de saneamento | Separação das redes unitárias | Outros investimentos de construção de civil | Valor Estimado Total (K€) |
|--------------------|---------------------------------|-------------------------------|---|---------------------------|
| Alter do Chão | 158,77 € | 573,17 € | 177,95 € | 909,89 € |
| Arronches | 102,60 € | 573,17 € | 177,95 € | 853,72 € |
| Castelo de Vide | 141,57 € | 573,17 € | 177,95 € | 892,69 € |
| Crato | 254,49 € | 573,17 € | 177,95 € | 1 005,61 € |
| Fronteira | 131,83 € | 573,17 € | 177,95 € | 882,95 € |
| Gavião | 246,46 € | 573,17 € | 177,95 € | 997,59 € |
| Marvão | 349,64 € | 573,17 € | 177,95 € | 1 100,76 € |
| Nisa | 339,89 € | 573,17 € | 177,95 € | 1 091,01 € |
| Ponte de Sor | 682,65 € | 573,17 € | 177,95 € | 1 433,77 € |
| Sousel | 281,43 € | 573,17 € | 177,95 € | 1 032,55 € |
| Total Geral | 2 689,33 € | 5 731,72 € | 1 779,49 € | 10 200,54 € |

Orçamento anual e plurianual de Exploração

Apresentamos os elementos mais relevantes, tendo em conta, o Estudo de Viabilidade Económico-financeira, considerado base integrante da Constituição da AAA.

Os gastos com o fornecimento e serviços externos foram determinados de acordo com serviços contratados e os preços de mercado para cada um dos fornecimentos ou trabalhos especializados.

Nas grandes rúbricas, destacam-se, o tratamento das águas residuais, estima-se um valor de 1.924.975€, representando 37% desta rúbrica. Quanto aos gastos com prestação de serviços, nomeadamente em reparações e outros trabalhos de construção civil, estimamos um encargo anual de 888.000€ com outsourcing. Outros dos encargos com grande relevância para a nossa atividade, prende-se com processo de outsourcing de gestão comercial, 420.000€ e ainda na distribuição postal, 223.992€.

Incluído na rubrica de CMVMC, estimamos um gasto anual de 2.714.069€ com a aquisição da água em alta.

No que se refere ao mapa de pessoal, encontram-se estimados os postos de trabalho necessários, distribuídos pelas diferentes orgânicas da empresa já referidas anteriormente, sendo o objetivo, assegurar a eficiência e a sustentabilidade da mesma, representando esta rúbrica, 17% do total dos custos operacionais.

Resultados do Exercício e Balanço Previsional

| Demonstração de resultados (Orçamento 2025) | 2025 | 2026 | 2027 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Vendas (Abastecimento) | 5 548 966 | 6 103 862 | 6 714 248 |
| Vendas (Saneamento) | 3 840 800 | 4 224 880 | 4 647 368 |
| Prest. Serviços | 368 000 | 368 000 | 368 000 |
| CMVMC | -2 864 069 | -2 864 069 | -2 864 069 |
| Resultado Bruto | 6 893 697 | 7 832 673 | 8 865 547 |
| FSE's | -5 187 630 | -5 317 321 | -5 450 254 |
| Gastos com pessoal | -1 681 200 | -1 765 260 | -1 853 523 |
| Outros rendimentos (Réditos/Subs. a reconhecer) | 1 088 000 | 1 088 000 | 1 088 000 |
| Outros gastos e perdas | -78 000 | 0 | 0 |
| Result. antes depreciações, gastos financ. e impostos | 1 034 867 | 1 838 092 | 2 649 771 |
| Gastos/reversões de depreciação e amortização | -1 600 000 | -1 600 000 | -1 600 000 |
| Resultado Operacional (antes de gastos de financ. e impostos) | -565 133 | 238 092 | 1 049 771 |
| Juros e rendimentos similares obtidos | 0 | 0 | 0 |
| Juros e gastos similares suportados | -227 088 | -211 344 | -210 339 |
| Resultados antes de impostos | -792 221 | 26 748 | 839 432 |
| Imposto sobre o rendimento do período e imposto diferido | | | |
| Resultado líquido do período | -792 221 | 26 748 | 839 432 |

(euros)

Em relação aos investimentos previstos, para suprimir grande parte do investimento não participado pelos “Programas de Apoio”, iremos recorrer a um empréstimo de 1.560.130€, estando previsto o custo anual desta operação, com amortização do valor, juros e outros custos administrativos, o valor de 227.088€.

Relativamente ao EBITDA, cifra-se no valor positivo 1.034.867€ e como resultado líquido, muito devido ao peso das amortizações (1.600.000€), prevemos terminar o ano com o valor de -792.221€.



Mensagem do Conselho de Administração

Em suma, podemos referir que o conjunto de informações nos documentos apresentados, permite à Águas do Alto Alentejo, EIM, S.A., ir ao progressivo encontro dos objetivos e resolução dos problemas dos seus clientes, acionistas e restantes *stakeholders*.

O Conselho de Administração vem, no âmbito das suas competências, referidas nos Estatutos da Águas do Alto Alentejo, EIMP, S.A., apresentar o presente documento estratégico para o ano de 2025.

Assim, de acordo com o estabelecido na alínea b) do nº2 do art.14º dos Estatutos da Águas do Alto Alentejo, EIMP, S.A., submeter à apreciação da Assembleia Geral, os Instrumentos de Gestão Previsional para 2025.

Tendo em consideração a alínea j) do nº6, do art.º 25 da Lei 50/2012 de 31 de agosto, se proceda para emissão de parecer, ao Fiscal Único, os instrumentos de gestão previsionais apresentados.

De acordo com as alíneas a) e b) do nº1 do art.º 42 da lei 50/2012 de 31 de agosto, devem ainda, os presentes documentos, serem enviados aos Órgãos Executivos e Deliberativos das entidades publicas participantes, tendo em vista o seu acompanhamento e controlo.

Ponte de Sôr, 14 de outubro 2024,

O Presidente do Conselho de Administração

A Vogal do Conselho de Administração

O Vogal do Conselho de Administração
