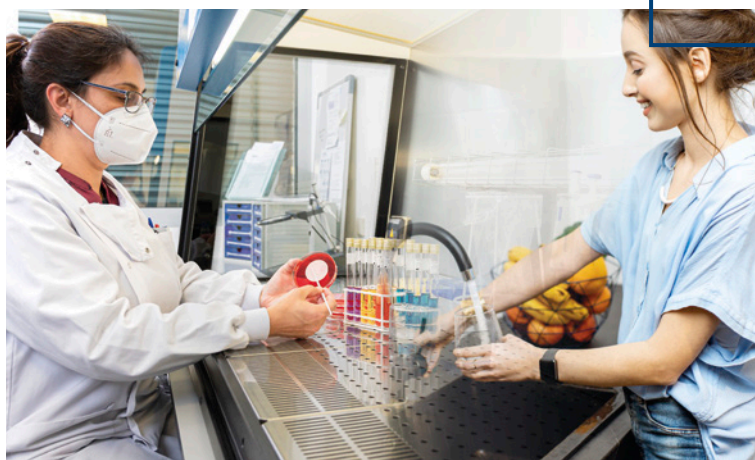




RELATÓRIO & CONTAS 2020

RELATÓRIO & CONTAS 2020

// NÃO PARAMOS //



A EMPRESA

// NÃO PARAMOS //



O NEGÓCIO

// NÃO PARAMOS //



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DO ANO DE 2020

// NÃO PARAMOS //

ÍNDICE

// NÃO PARAMOS //

Mensagem do Presidente	06
------------------------	----

A EMPRESA

1. Missão, Visão e Valores	11
2. Cadeia de Valor	13
3. Estrutura Acionista	14
4. Estrutura Organizacional	14
5. Órgãos Sociais	15
6. Síntese de Indicadores	16
7. Prémios /Certificações	19
8. Principais Acontecimentos	20

O NEGÓCIO

1. Orientações Estratégicas	28
2. Enquadramento Macroeconómico	31
3. O Setor	33
4. Regulação	40
5. Análise de Sustentabilidade	42
6. Relação com os Stakeholders	48
7. Sistema de Controlo Interno e Controlo do Risco	51
8. Atividade Operacional	55
9. Gestão do Capital Humano	84
10. Análise Económica e Financeira	94
11. Inovação e I&D	100
12. Eventos Posteriores ao Fecho	100
13. Cumprimento das Orientações Legais	101
14. Perspetivas Futuras	119
15. Considerações Finais	122
16. Proposta de Aplicação de Resultados	122
17. Anexo ao Relatório – Estrutura Acionista	123
18. Relatório dos Administradores Não Executivos	124

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DO EXERCÍCIO DE 2020

Demonstração da Posição Financeira	129
Demonstração dos Resultados e do Rendimento Integral	131
Demonstração das Variações do Capital Próprio	132
Demonstração dos Fluxos de Caixa	133
Demonstração de Caixa e Seus Equivalentes	134
Anexo	135
Relatório e Parecer do Conselho Fiscal	188
Certificação Legal das Contas	194

MENSAGEM

// NÃO PARAMOS //

Caros Clientes, Acionistas e Parceiros,

O ano de 2020 ficou marcado pelo surto da pandemia causada pelo SARS-CoV-2. Este acontecimento levou os governos a tomarem medidas para conterem a propagação do vírus, como a suspensão parcial ou total de diversas atividades económicas e restrições à circulação de bens e pessoas. Perante esta nova realidade todas as organizações foram confrontadas com enormes desafios por forma a minimizarem o impacto negativo das medidas citadas e garantir a sua própria atividade e a saúde das suas equipas.

Fernando Vasconcelos
AdRA - Águas da Região de Aveiro, Grupo AdP

O ano teve um início muito positivo na AdRA, com os principais indicadores a superarem mesmo o que tinha sido previsto no plano de atividades e no orçamento.

Em Março, com a evolução da pandemia e a declaração do estado de emergência, ocorreram profundas alterações. De salientar que, ainda antes da declaração do estado de emergência, já a AdRA tinha o seu plano de contingência relativo à situação, e tinha progressivamente adotado um conjunto de medidas de resposta adequada.

De facto, desde o início que entendemos que não podíamos parar. Os serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais são serviços básicos essenciais para que a sociedade funcione, para que os serviços e os profissionais de saúde pudessem ter condições básicas para trabalhar, para que as pessoas pudessem ficar em casa a AdRA não podia parar.

De forma proactiva e com o conhecimento, meios e capacidade criadas na AdRA nos últimos anos foi possível adaptar de forma rápida toda a organização, garantindo sempre, não só os serviços essenciais que fornecemos, como também todos os serviços complementares de apoio aos clientes.

Tivemos um bom resultado num ano mau.

Os nossos clientes continuaram a ter um bom e fiável serviço de água e saneamento, e praticamente todas as suas necessidades continuaram a ter resposta, embora muitas de maneira diferente. As nossas equipas tiveram condições reforçadas de trabalho em segurança e com saúde.

A qualidade da água foi permanentemente assegurada e ultrapassamos os nossos objetivos.

O investimento não parou, e levamos o serviço público de água e saneamento a mais clientes e a novas zonas, ao mesmo tempo que aumentamos a renovação das infraestruturas que gerimos. Terminamos o ano com mais 2 585 clientes de saneamento e com mais 1 401 clientes de água.

Melhoramos a eficiência hídrica dos nossos sistemas, registando o menor valor de sempre de água não faturada. Continuamos com sucesso os nossos projetos de melhoria de eficiência energética. Mantivemos e melhoramos os nossos processos financeiros, administrativos, de compras e logísticos adaptados a um enquadramento muito mais desfavorável.

Respondemos de imediato aos novos desafios em termos de gestão de recursos humanos, num cenário de rápidas mudanças. Os nossos sistemas de informação responderam rapidamente e com eficácia, conseguindo de forma quase imediata colocar metade da nossa organização em trabalho remoto, mantendo os projetos estruturais em curso e dando respostas a inúmeras necessidades que foram surgindo.

Adaptamos de forma rápida, mas planeada, a nossa comunicação sublinhando a garantia de saúde pública e a garantia de acesso de todos os clientes às alternativas que desenvolvemos para as soluções e respostas que necessitam.

Mantivemos, renovamos e melhoramos os nossos sistemas de gestão de qualidade certificados.

Desenvolvemos, em parceria, um projeto de realidade aumentada pioneiro para o nosso setor no nosso país reconhecido e premiado em competição com outros projetos a nível nacional e que veio criar valor para o setor e entidades parceiras.

Fechamos o exercício com o maior volume de negócios registado na AdRA, com um valor de EBITDA melhor do que o ano anterior e melhor do que perspetivamos em orçamento. Mantivemos o *superavit* relativamente ao ano anterior, contribuindo para a sustentabilidade do projeto da Parceria.

A necessidade de fazer diferente proporcionou-nos a possibilidade de fazermos melhor e capacitou-nos para sermos, atualmente, uma organização ainda mais capaz.

Para que assim fosse, foi necessário o contributo de toda a equipa, pelo que me cabe agradecer-lhes este sucesso. Aos Acionistas e Parceiros, a Águas de Portugal, e os 10 municípios, aos restantes órgãos sociais e Comissão de Parceria também agradeço em nome da AdRA a orientação, a confiança e o apoio sempre constante. O ano 2020 colocou-nos um enorme desafio. A nossa resposta foi clara: podem contar connosco para continuar a melhorar o serviço aos nossos clientes, satisfazendo a vontade dos acionistas e de todas as partes interessadas.



A EMPRESA

// NÃO PARAMOS //

PARA QUE A ÁGUA CHEGUE ÀS TORNEIRAS
DE TODOS E PARA PROTEGER A SAÚDE
PÚBLICA E O AMBIENTE



A EMPRESA

A AdRA - Águas da Região de Aveiro, S.A. é uma sociedade anónima de capitais públicos criada no âmbito do Decreto-Lei n° 90/2009 de 9 de abril, que veio possibilitar um novo modelo de gestão dos serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento, permitindo um modelo de gestão delegada assente numa parceria entre o Estado e as Autarquias Locais.

Este novo modelo de gestão possibilita uma integração territorial dos sistemas municipais no sentido da maximização de economias de escala, bem como a integração dos sistemas de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas, de forma a maximizar economias de gama.

O Contrato de parceria foi assinado em 29 de julho de 2009, entre o estado português e os municípios de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Sever do Vouga e Vagos, e a 23 de setembro é criada a Águas da Região de Aveiro, S.A., e aprovados os seus estatutos e o acordo parassocial, entre os seus acionistas, a AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. e os municípios.



Figura I – Área de atuação da AdRA

A Empresa foi constituída com um capital social de 15.000.000 euros, já integralmente realizado, detido em 51% pela sociedade AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. e em 49% pelos municípios aderentes. Em 2016 a AdRA efetuou um aumento de capital de 2.500.000 euros, cuja realização foi efetuada de acordo com a distribuição por acionista existente à data, perfazendo um total de 17,5 milhões de euros.

A Águas da Região de Aveiro, S.A. iniciou a sua atividade em 1 de maio de 2010 e durante o ano foi também concretizada, a 30 de junho, a adesão à Parceria do Município de Ovar.

Com a integração do município de Ovar a 1 de janeiro de 2011, a AdRA, S.A. passou a gerir os serviços de água e saneamento de 10 municípios, Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos numa área geográfica de 1.500 km² e cobrindo uma população de cerca de 350 mil habitantes.

1. MISSÃO, VISÃO E VALORES

A empresa tem definido de forma clara a sua missão e a sua visão.

MISSÃO DA ADRA

Prestar o serviço de abastecimento de água e saneamento de forma sustentável, visando a satisfação dos clientes, e das partes interessadas, com qualidade, segurança e continuidade, contribuindo para a requalificação ambiental da Região.

VISÃO DA ADRA

Consolidação como a empresa de referência do setor, de reconhecida eficiência e garantida fiabilidade do serviço prestado, a preços socialmente aceites.

A AdRA tem como Valores Centrais:

- Espírito de Servir
- Excelência
- Integridade
- Responsabilidade
- Rigor

OBJETIVOS DA ADRA

Garantir a qualidade, a continuidade e a eficiência dos serviços públicos de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, no sentido de proteção da saúde pública, bem-estar das populações, proteção do ambiente e sustentabilidade económico-financeira do setor, contribuindo ainda, para o desenvolvimento regional e o ordenamento do território.

POLÍTICA DE GESTÃO

No contexto da implementação da Missão, Visão e Valores, a Águas da Região de Aveiro, S.A., assume uma postura de ética e sustentabilidade empresarial, certa das suas responsabilidades na contribuição para a saúde pública e uma melhor qualidade de vida da sociedade em que está inserida, na senda do reconhecimento como a referência na Gestão do Abastecimento de água para Consumo Humano e do Saneamento das Águas Residuais.

Assim, num quadro de respeito integral das obrigações de conformidade aplicáveis ao serviço e produto, ao ambiente, à energia, aos ativos e segurança e saúde ocupacional, e numa perspetiva de desenvolvimento sustentável, assume os seguintes compromissos de gestão, como forma de assegurar a satisfação dos seus/suas clientes, colaboradores/as e restantes partes interessadas:

// NÃO PARAMOS //

SERVIÇO

- Satisfação dos/das clientes, através de um elevado nível de exigência e qualidade de serviço, potenciadas por uma busca permanente de eficácia e eficiência.
- Produção e fornecimento de um produto seguro, garantindo uma gestão e vigilância do sistema de abastecimento de água proactiva, sistemática e eficaz, baseada numa abordagem preventiva do risco.
- Comunicação externa no segmento da cadeia alimentar incluindo fornecedores, clientes e/ou consumidores/as e entidades estatutárias e regulamentares.

SOCIAL

- Desenvolvimento de uma cultura de rigor, exigente e inovadora, assente no desenvolvimento e valorização das competências dos colaboradores/as.
- Motivação e alinhamento dos colaboradores/as, promovendo um clima social que contribua para a sua valorização pessoal e profissional.
- Proporcionar condições de trabalho seguras e saudáveis, prevenindo lesões e danos na saúde e implementando ações para a avaliação e minimização dos perigos e redução do risco para a segurança e saúde dos colaboradores/as.
- Promoção da consulta aos/as colaboradores/as e/ou seus representantes por forma a potenciar o seu envolvimento e participação.
- Contribuir ativamente para a implementação das melhores práticas de promoção da igualdade na sociedade, reconhecendo a importância e a mais-valia de uma participação equilibrada dos homens e das mulheres nas atividades profissionais bem como na vida familiar.
- Pautar por uma igualdade de género assente em pilares como: o princípio de igualdade de tratamento e de oportunidades através da inclusão na estratégia e na gestão da empresa; uma avaliação neutra, inclusiva e não discriminatória em processos de recrutamento e seleção e gestão de carreiras; a implementação de práticas de recursos humanos consistentes, tendo como propósito a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional bem como na proteção da maternidade e da paternidade.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- Avaliação dos riscos suscetíveis de afetar a continuidade da atividade da empresa, bem como, a sua imagem e reputação.
- Assegurar uma eficaz e adequada proteção da informação através de meios e tecnologias adequados à garantia da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, necessária ao funcionamento da empresa.
- Garantia da proteção dos dados pessoais, com respeito pelos princípios da licitude, lealdade, proporcionalidade e transparência, de acordo com os direitos, liberdades e garantias das pessoas.

AMBIENTE E ENERGIA

- Avaliação dos aspetos e impactes ambientais das atividades, levando em conta o ciclo de vida, com o objetivo da proteção do ambiente, adotando práticas que potenciem a prevenção da poluição, numa perspectiva de melhoria do desempenho ambiental.
- Conceção, aquisição e utilização de tecnologias limpas, produtos e serviços energeticamente eficientes, sempre que economicamente viável, como forma de maximização da eficiência no uso e consumo de energia, na prevenção da poluição, contribuindo para a proteção do ambiente.

ATIVOS

- Avaliação do risco dos ativos operacionais para a continuidade do serviço, qualidade e segurança do produto, por forma a otimizar a sua utilização e ciclo de vida.
- Investimento em ações e meios nas fases de conceção, aquisição, utilização, manutenção, reabilitação ou abate, com base no plano estratégico de gestão de ativos, acrescentando valor ao ativo para a organização.

O Conselho de Administração assume esta política como base para implementação da sua estratégia, assim como a melhoria contínua do desempenho da empresa, disponibilizando a informação e os recursos necessários à prossecução dos objetivos e metas de gestão.

2. CADEIA DE VALOR

OPERAÇÃO - ÁGUA

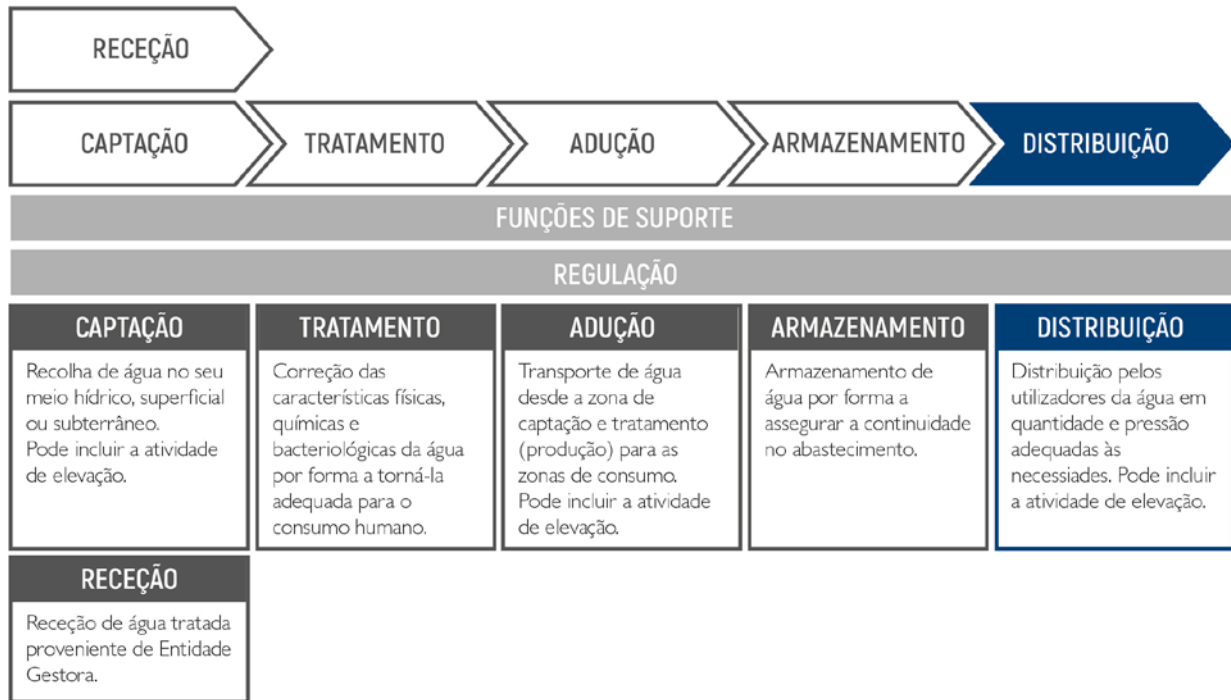


Figura 2 – Cadeia de Valor da operação de água

OPERAÇÃO - SANEAMENTO

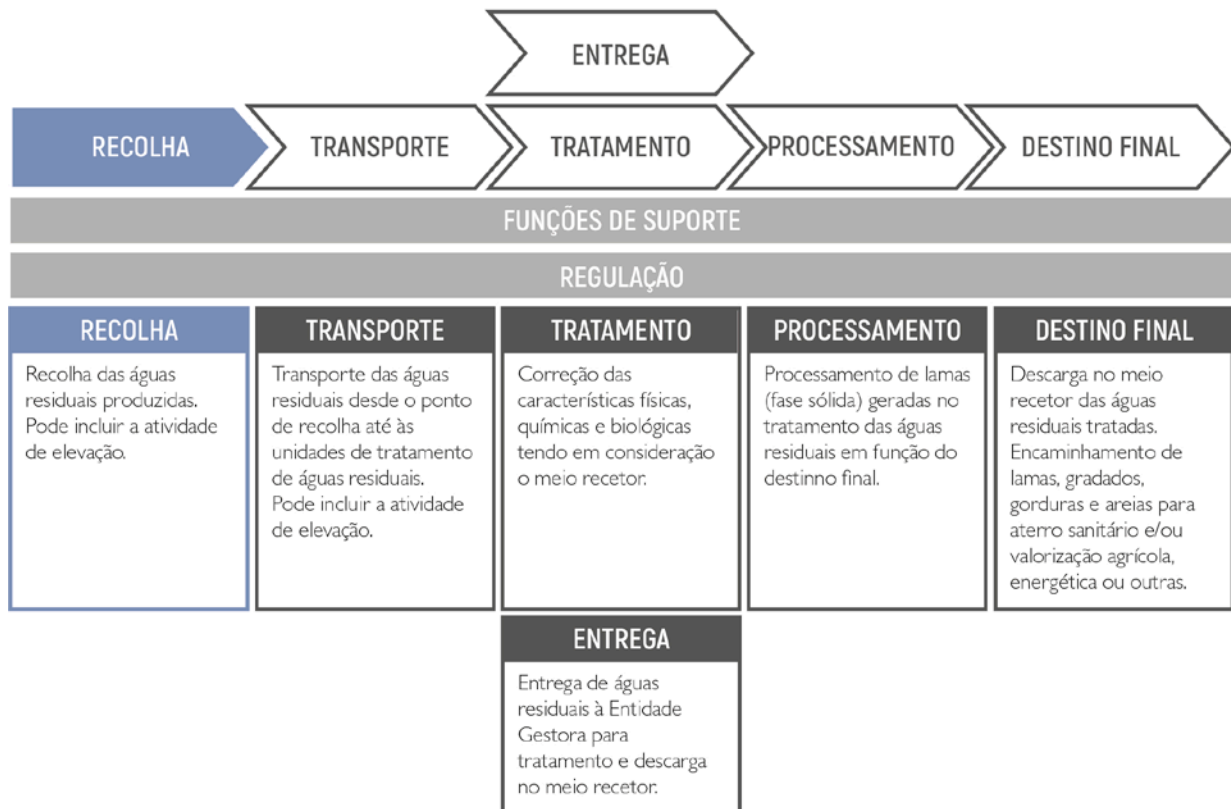
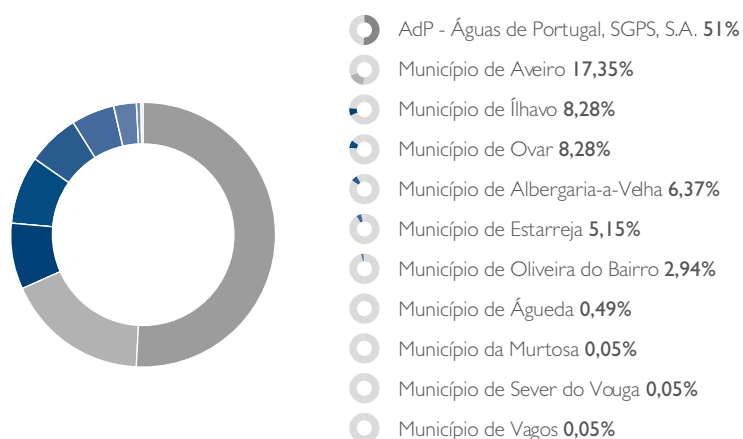


Figura 3 – Cadeia de Valor da operação de saneamento

3. ESTRUTURA ACIONISTA

Detentora de um capital social de 17.500.000 euros totalmente realizado, a AdRA é participada pela AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A., e pelos municípios de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos, de acordo com a seguinte estrutura acionista.

GRÁFICO 1 - ESTRUTURA ACIONISTA - ADRA



4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

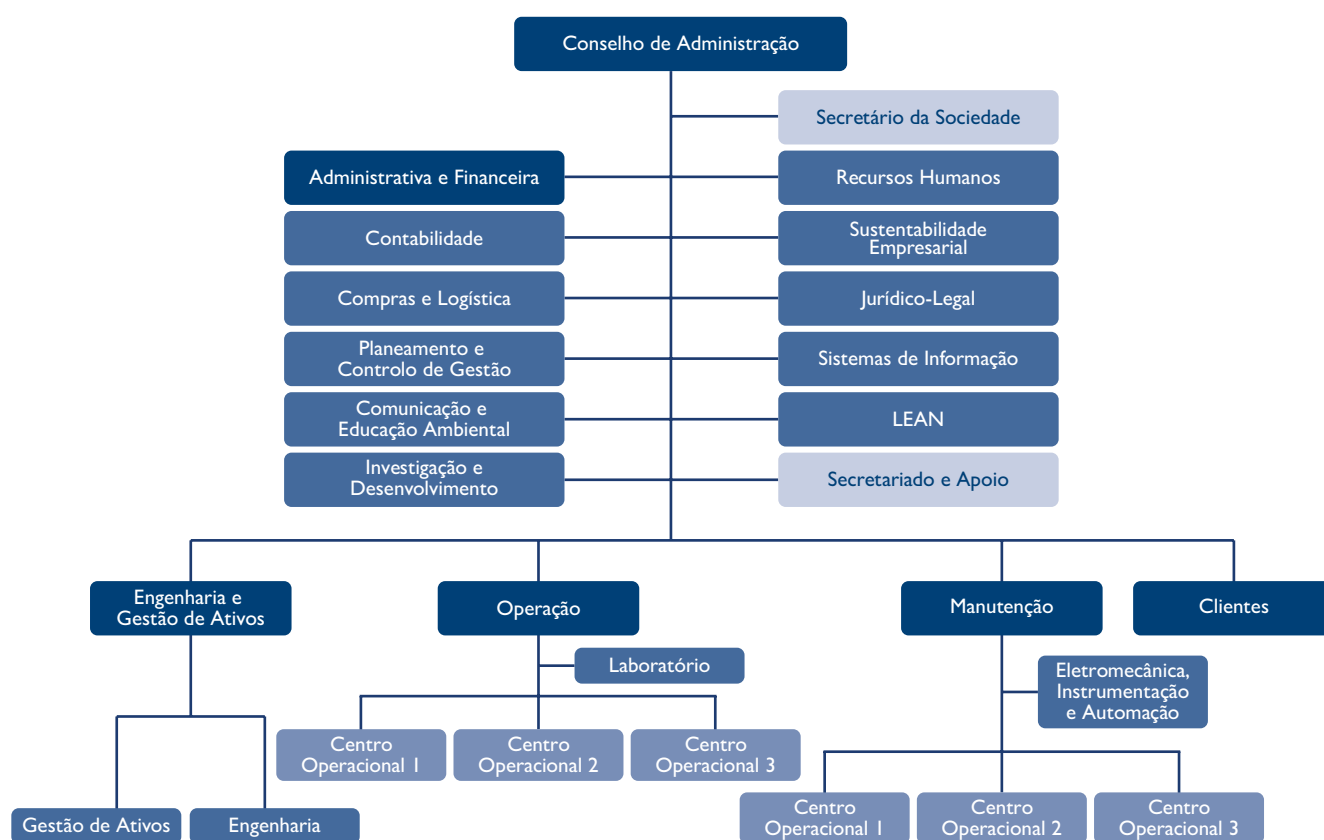


Figura 3 – Organigrama

5. ÓRGÃOS SOCIAIS

Os órgãos sociais para o mandato 2020/2022 (Conselho Fiscal e ROC para o mandato 2019/2021), foram eleitos em Assembleia Geral, de acordo com o artigo 17.º, n.º 2, al. e), dos Estatutos da sociedade, e são constituídos pela mesa de Assembleia Geral, conselho de administração e conselho fiscal. A Sociedade dispõe de um secretário da sociedade (designado pelo conselho de administração, nos termos do disposto no art. 446º-D do CSC) e uma comissão de vencimentos, nos termos do disposto no art. 17.º, n.º 2, al. h), dos Estatutos da sociedade, e uma sociedade de revisores oficiais de contas.

ASSEMBLEIA GERAL

Tendo em conta o estipulado no n.º 1 do artigo 14º dos Estatutos da sociedade, a mesa da Assembleia Geral é constituída por um presidente, um vice-presidente e um secretário, sendo estes escolhidos entre acionistas ou outras pessoas.

A Assembleia Geral é convocada e dirigida pelo presidente da mesa ou, na sua ausência ou impedimentos, pelo vice-presidente. Todos os membros são eleitos por um período de três anos, em Assembleia Geral.

Compete, nomeadamente, à Assembleia Geral:

- Deliberar sobre o relatório de gestão e as contas do exercício apresentados pelo conselho de administração;
- Deliberar sobre a proposta de aplicação de resultados;
- Apreciar a gestão e fiscalização da sociedade;
- Aprovar os planos de atividade e financeiros quinzenais e as suas eventuais alterações;
- Eleger os membros dos órgãos sociais e, de entre os membros do conselho de administração, eleger o seu presidente;
- Deliberar sobre a emissão de obrigações;
- Deliberar sobre o aumento de capital;
- Fixar as remunerações dos órgãos da sociedade, podendo esta competência ser delegada em comissão de fixação de remunerações.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Nos termos do n.º 1, do artigo 18º, dos Estatutos da sociedade, o conselho de administração é composto por três a cinco administradores, sendo que foram eleitos cinco membros, sendo um, o presidente, e os restantes, vogais.

Nos termos do artigo 19º dos Estatutos da sociedade, o conselho de administração tem poderes de gestão e representação da sociedade que lhe forem cometidos por lei, pelos Estatutos e pelas deliberações dos acionistas.

Nos termos do artigo 20º dos Estatutos, o conselho de administração pode ainda deliberar delegar num administrador ou numa comissão executiva composta por dois a três administradores, consoante o número de membros que componham o conselho de administração, a gestão corrente da sociedade, devendo a deliberação da delegação fixar os limites da mesma.

CONSELHO FISCAL

Nos termos do n.º 1 do artigo 24º dos Estatutos da sociedade, a fiscalização da sociedade compete a um conselho fiscal composto por três membros efetivos e um suplente, e um revisor oficial de contas ou uma sociedade de revisores oficiais de contas que não seja membro desse conselho fiscal.

COMISSÃO DE VENCIMENTOS

Tal como previsto no art.º 17, n.º 2, al. h), dos Estatutos da sociedade, foi delegada a competência para fixar a remuneração dos órgãos sociais numa comissão de vencimentos.

COMPOSIÇÃO DOS ÓRGÃOS SOCIAIS

A composição dos Órgãos Sociais no final de 2020 era a seguinte:

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Presidente: Município da Murtosa, representado pelo Presidente de Câmara Municipal, Joaquim Manuel dos Santos Baptista

Vice-Presidente: Paulo Manuel Marques Fernandes

Secretário: Ana Cristina Rebelo Pereira

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente Executivo: Fernando Aureliano dos Santos Coutinho Vasconcelos

Vogal não Executiva: Célia Maria Pereira Cardoso André

Vogal não Executiva: Fernanda da Conceição Abreu Lacerda

Vogal não Executiva: Município de Albergaria-a-Velha, representado pelo Presidente da Câmara Municipal, António Augusto Amaral Loureiro e Santos

Vogal não Executiva: Município de Ovar, representado pelo Presidente da Câmara Municipal, Salvador Malheiro Ferreira da Silva

CONSELHO FISCAL

Presidente: Município de Vagos, representado pelo Presidente da Câmara Municipal, Silvério Rodrigues Regalado

Vogal: Saskia Márcia Ferreira Lopes

Vogal: Armando José de Sousa Resende

Vogal Suplente: Maria do Carmo dos Reis e Silva Mendes

Revisor Oficial de Contas Efetivo: "PricewaterhouseCoopers & Associados SROC, Lda.", representada por João Rui Fernandes Ramos, ROC ou José Alves Bizarro Duarte

Revisor Oficial de Contas Suplente: Carlos José Figueiredo Rodrigues, ROC

COMISSÃO DE VENCIMENTOS

Presidente: Carla da Conceição Afonso Correia

Vogal: AdP-Águas de Portugal, SGPS, S.A.

Vogal: Município de Sever do Vouga, representado por António José Martins Coutinho

SECRETÁRIO DA SOCIEDADE (ART.º 446º-D DO CSC)

Secretário da sociedade: Sílvia Maria Lopes Pires Diogo

Suplente: Maria Margarida André Canha Santos

6. SÍNTESE DE INDICADORES

Tabela I – Dados gerais da atividade da AdRA

	2018	2019	2020
N.º de clientes de abastecimento	157 697	159 741	161 142
N.º de clientes de saneamento	130 296	134 493	137 078
N.º de clientes AdRA	159 202	161 226	162 667
Volume de água captada ⁽¹⁾	5 356	4 491	4 536
Volume de água adquirida ⁽¹⁾	17 308	17 031	17 272
Volume de água distribuída ⁽¹⁾	22 663	21 522	21 808
Volume de água faturada (inclui consumos próprios) ⁽¹⁾	16 025	16 459	16 966
Volume de efluente tratado nas ETAR's próprias ⁽¹⁾	1 123	1 141	1 124
Volume de efluente entregue à AdCL ⁽¹⁾	23 780	23 067	23 269
Volume de efluente tratado/rejeitado ⁽¹⁾	24 903	24 208	24 392
Volume de efluente faturado ⁽¹⁾	12 922	13 397	13 695
N.º colaboradores a 31 de dezembro	273	273	273

⁽¹⁾ milhares de m³/ano

Tabela 2 – Elementos económico e financeiros

	2018	2019	2020
Vendas e Prestação de Serviços (não inclui IFRIC 12 e inclui DRG)	47 054	48 926	49 931
Desvios recuperação de gastos	(4 726)	(5 135)	(5 098)
Resultado operacional sem desvio recuperação de gastos ⁽¹⁾ (Ebit)	5 575	5 696	5 914
Resultado operacional com desvios recuperação de gastos ⁽¹⁾ (Ebit)	849	561	816
EBITDA Ajustado ⁽²⁾	14 268	15 474	15 740
Resultado líquido do exercício	877	680	619

⁽¹⁾ Resultados antes de juros e impostos

⁽²⁾ EBITDA Ajust. = (RO + Amortizações + Perdas por imparidade + Provisões - Desvios Recuperação de Gastos - Subsídios ao investimento - O.Rend. Ganhos DUL)

O valor das Vendas não inclui o rendimento referente aos serviços de construção contabilizados de acordo com a IFRIC 12. Este rendimento constitui um serviço prestado, distinto do serviço de operação e manutenção, e que, como tal deverá por esta ser remunerado. Os créditos e gastos apurados correspondem ao montante de investimento realizado, pelo facto de os serviços de construção serem subcontratados externamente e daí não resultar qualquer margem de construção (os riscos e retornos são transferidos para terceiros).

Tabela 3 – Elementos económico e financeiros (continuação)

	2018	2019	2020
Investimento	14 794	17 078	13 895
Dívida de clientes*	4 575	4 553	7 063
Total do ativo	276 555	295 041	303 138
Financiamentos Correntes	3 709	4 209	5 409
Financiamentos Não Correntes	56 727	57 768	57 409
Total do passivo	257 642	276 281	284 405
Capital social	17 500	17 500	17 500
Capital próprio	18 913	18 760	18 733

^(*) O valor em 2020 inclui acréscimo de rendimentos relativos a venda de água e prestação de serviços de saneamento

Tabela 4 – Indicadores económicos e financeiros

	2018	2019	2020
Margem EBITDA	31,8%	32,8%	32,6%
Autonomia financeira	0,07	0,06	0,06
Solvabilidade	0,55	0,51	0,49
EBITDA Ajustado/Serviço Dívida	7,0	8,2	8,2
Dívida Líquida / EBITDA Ajustado	4,2	4,0	4,0
Rentabilidade dos capitais próprios	4,6%	3,6%	3,3%
Cash-Cost	1,03	1,11	1,12
Gastos Operacionais/Volume Negócios	1,04	1,04	1,03
ROCE	9,2%	9,2%	9,4%
PMR (dias)	31	29	31
PMP (dias)	44	44	41

Margem EBITDA = (RO+Amort.+Prov.+Imparidades)/Volume de Negócios

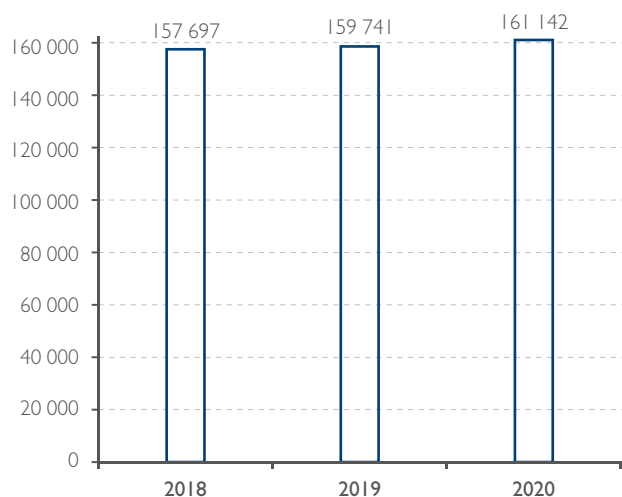
Autonomia financeira = Capital próprio / Ativo

Solvabilidade = (Capital próprio + subsídios ao investimento) / Passivo

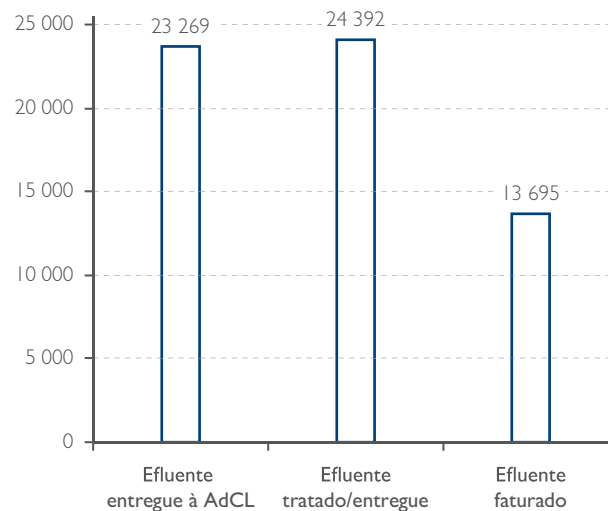
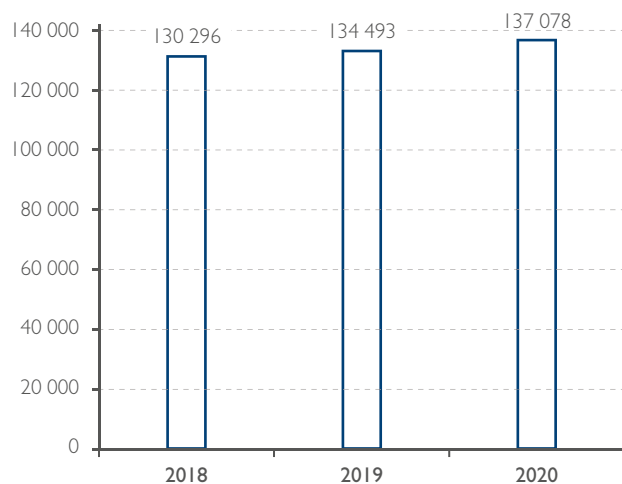
Rentabilidade dos capitais próprios = Resultado líquido/Capital próprio

Cash-Cost = Gastos Operacionais/(AA fornecida+AR tratada)

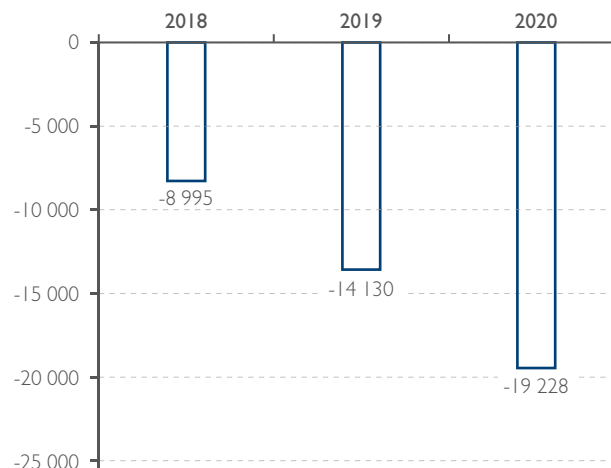
ROCE = Resultados Operacionais s/DRG / Passivo Remunerado

GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES DE ÁGUA**GRÁFICO 5 - OPERAÇÕES DE SANEAMENTO EM 2020**

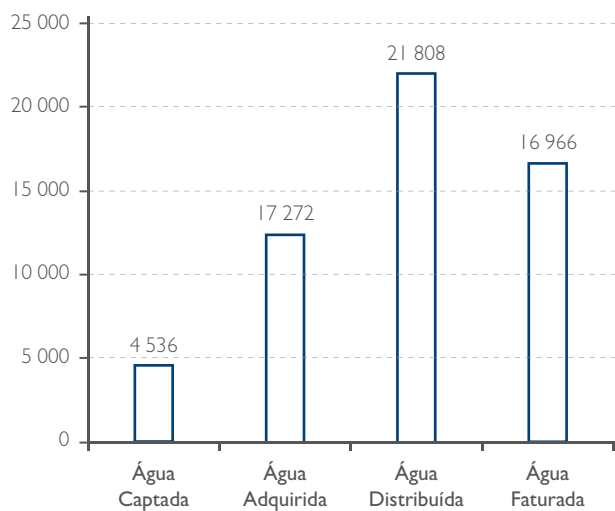
(milhares de m³)

**GRÁFICO 3 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES DE SANEAMENTO****GRÁFICO 6 - EVOLUÇÃO DOS DESVIOS DE RECUPERAÇÃO DE GASTOS 2018-2020 (SUPERAVIT)**

(milhares de euros)

**GRÁFICO 4 - OPERAÇÕES DE ABASTECIMENTO EM 2020**

(milhares de m³)

**GRÁFICO 7 - EBIT SEM DESVIOS DE RECUPERAÇÃO DE GASTOS DE 2018-2020**

(milhares de euros)

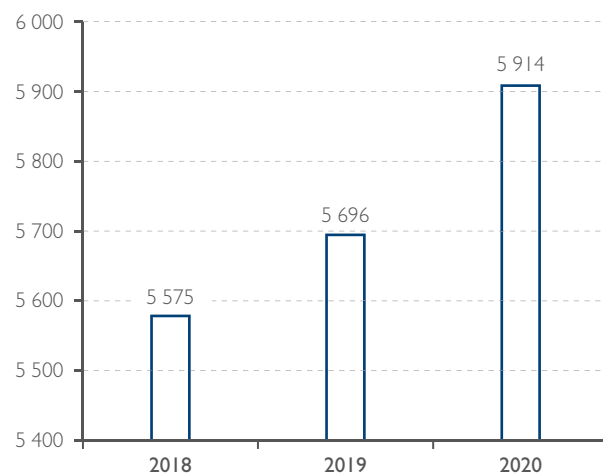


GRÁFICO 8 - FINANCIAMENTOS 2018-2020
(milhares de euros)

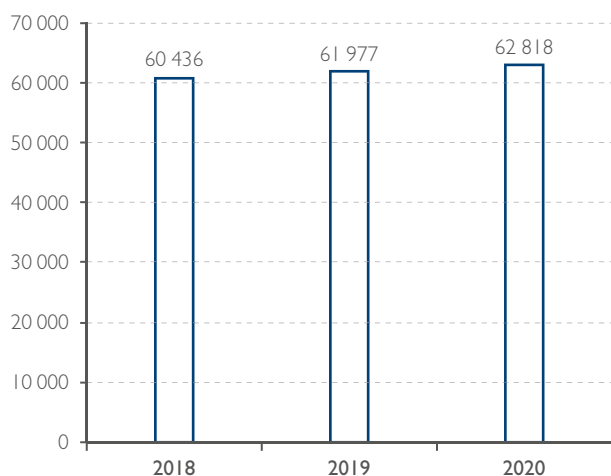
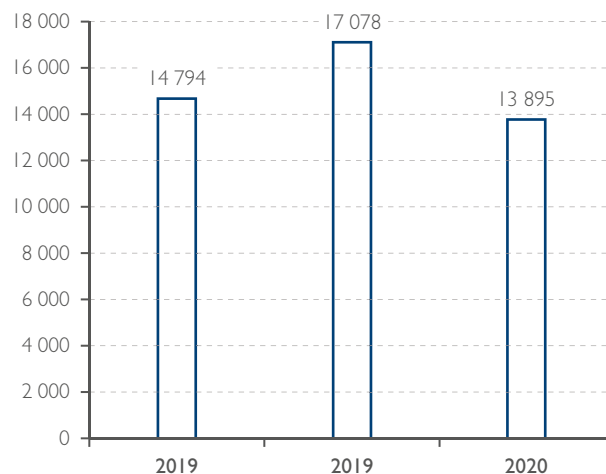


GRÁFICO 9 - INVESTIMENTO 2018-2020
(milhares de euros)



7. PRÉMIOS/CERTIFICAÇÕES

ARGIS

O mérito do produto desenvolvido no âmbito da parceria entre a AdRA e a Allbesmart (*start-up* Portuguesa) foi reconhecido em dois relevantes concursos nacionais de Inovação.

Num concurso setorial, o ARGIS (designação do produto) venceu a edição de 2020 do Prémio AdP 100% Inovação, que foi atribuído durante a realização das Jornadas de Engenharia.

No caso do maior prémio de inovação tecnológica em Portugal, *Altice Innovation Awards*, o ARGIS destacou-se entre os mais de 100 candidatos, tendo assim integrado a *short list* para a fase final. O projeto da AdRA assentou na Realidade Aumentada, enquanto os outros dois finalistas da categoria desenvolveram trabalhos no âmbito da Inteligência Artificial e Internet das Coisas.

<https://www.alticelabs.com/site/innovationaward/finalists/>

O ARGIS não venceu a competição, nem tal seria de esperar considerando o elevadíssimo investimento que suportou os seus concorrentes diretos. Mas o facto de ter conseguido chegar à final nesta relevante iniciativa, merece todo o destaque e evidencia o que está ao alcance das empresas do Grupo AdP na prossecução dos objetivos de integração de tecnologias digitais no setor dos serviços de água e saneamento.

ATENDIMENTO CERTIFICADO

O selo LAC – Líder no Atendimento ao Cliente (LAC) é uma certificação que garante a qualidade no atendimento ao cliente. A entidade certificadora é o Instituto Português de Relações com o Cliente (IPRC). Trata-se de um programa de âmbito internacional, que analisa e certifica os estabelecimentos que estejam em conformidade com os parâmetros básicos de atendimento, e que respeitem a Lei de Defesa do Consumidor. É uma certificação que obriga a uma renovação anual.

Esta certificação promove a excelência do serviço ao cliente como o pilar central de toda a atuação organizacional.

A AdRA continua a investir para que o cliente tenha o melhor serviço, e que a sua prestação seja efetuada de modo exemplar no atendimento presencial nos seus 10 balcões de atendimento, no atendimento telefónico através da Linha de Apoio ao Cliente e no tratamento de reclamações escritas.

A certificação LAC é uma realidade na AdRA desde 2014, continuando a ser uma aposta na melhoria do serviço prestado. Em 2020 a AdRA foi reconhecida, pelo 7.º ano consecutivo, pela qualidade do Atendimento, com a renovação do selo LAC – Líder no Atendimento ao Cliente.

Nas auditorias realizadas em 2020 no âmbito da renovação da certificação LAC, para além de continuarem a ser incluídas ações com vista à validação da proteção de dados, como medida de garantia do cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, ainda se adicionou uma certificação suplementar em cumprimento às normas de segurança da Direção Geral da Saúde (DGS) para o atendimento. Deste modo, a AdRA em 2020 certificou-se em “LAC – Líder no Atendimento ao Cliente – SAFE & CARE”.

Com esta certificação pretendeu-se aumentar o grau de confiança dos clientes, que esperam um atendimento cuidador, protetor e empático, capaz de responder às suas solicitações e necessidades, e também garantir a sua segurança e bem-estar. Por outro lado, o objetivo desta certificação foi de auxiliar a AdRA a identificar lacunas no atendimento e a adotar medidas que reforcem a confiança dos clientes e os seus níveis de satisfação.

Como suporte a esta certificação, o Instituto Português de Relações com o Cliente (IPRC) criou o “Manual de Atendimento Empático” que auxilia os profissionais do atendimento a adotarem uma atitude protetora e cuidadora do Cliente, através de uma comunicação positiva e empática, interiorizando as regras da DGS como meios para cuidar, perspetivando um maior bem-estar e um potencial de fidelização.

8. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS

O ano de 2020 foi um ano atípico devido à situação pandémica que se vive provocada pelo vírus SARS-Cov-2, o qual provocou alguns impactos na atividade normal da AdRA, tendo esta desenvolvido um conjunto de medidas com vista a reduzir esses efeitos na sua atividade.

Os principais impactos estão relacionados com a redução da procura por parte dos clientes não-domésticos (comércio e indústria) com redução dos volumes de água consumidos e de águas residuais rejeitados. Em contrapartida, e devido ao confinamento geral que ocorreu nos meses de março a abril, registou-se um aumento dos consumos dos clientes domésticos.

No que se refere aos gastos, verificou-se um acréscimo dos custos relacionados com higienização e limpeza das instalações e proteção dos colaboradores e clientes (disponibilização de máscaras e outros EPI's associados à atividade, álcool gel para desinfeção das mãos, sinalética e acrílicos nos locais de atendimento).

No que se refere à atividade dos seus colaboradores, e de forma a garantir a sua segurança, foram adotadas medidas, no caso em que as funções o permitissem, utilizando o recurso ao teletrabalho através da utilização das tecnologias disponíveis para esse efeito, e caso não fosse possível, utilizando o desfasamento de horários, de forma a reduzir a permanência em simultâneo de colaboradores nas instalações da empresa.

Sendo o serviço prestado pela empresa considerado vital para as populações, foi aposta da gestão da empresa organizar de uma forma racional o trabalho desenvolvido pelas equipas, com vista à redução dos riscos para os colaboradores, decorrentes do vírus SARS-Cov-2, permitindo garantir o serviço prestado e com a qualidade habitual.

A adaptação da AdRA às exigências das medidas de controlo da pandemia baseou-se no trabalho pré-existente, bem como nos progressos alcançados, para a desmaterialização de processos internos e para o alargamento do conjunto de serviços acessíveis aos clientes por via eletrónica (*mail*, AdRANET, formulários disponibilizados no *website* da AdRA, etc.). Tais progressos não se restringem aos assuntos relacionados com atendimento, sendo também alargados, por exemplo à comunicação de leitura, que pôde ser efetuada sem intervenção de operador do lado da AdRA (linha telefónica 24h/7dias com registo de leitura via teclado e balcão digital), e aos avisos automáticos via *sms* alertando para o final do prazo de pagamento de fatura.

O investimento em formação e reuniões periódicas de acompanhamento nomeadamente para motivar e envolver os colaboradores, bem como significativas melhorias ao nível dos equipamentos disponibilizados a cada um, tornou possível uma resposta rápida ao desafio colocado pela pandemia. Por outro lado, a experiência acumulada permitiu encontrar rapidamente soluções para os procedimentos ainda não disponíveis por via eletrónica, bem como para os clientes sem acesso às novas tecnologias.

Devido ao conjunto alargado de boas práticas estabelecidas na empresa e acrescidas por um conjunto significativo de inovações, foi sempre possível a AdRA manter disponível o serviço aos seus clientes, apesar do confinamento de colaboradores e população em geral. Apesar da situação descrita o balanço do ano é positivo, quer ao nível económico e financeiro, quer ao nível da qualidade do serviço prestado, assumindo a AdRA a responsabilidade de corresponder às expectativas dos seus *Stakeholders*.

Os resultados alcançados são consequência do conhecimento, profissionalismo e dedicação de todos, colaboradores e gestão, o que faz com que a AdRA se apresente como uma das maiores empresas do setor em Portugal.

A aposta na utilização da filosofia *Lean* na empresa tem permitido a manutenção de um desempenho bastante positivo ao longo destes anos de atividade, maximizando a eficiência dos processos e recursos, e dessa forma, atingir os resultados a que se tinha proposto, culminando com a criação de valor para todos.

ESTRATÉGIA DA EMPRESA

A AdRA, desde a sua constituição, tem vindo a apostar na implementação de um sistema de gestão estratégico e de medição do desempenho organizacional suportado no conceito do *Balanced Scorecard* (BSC). Através deste sistema foram sistematizados, de uma forma coerente e articulada, os objetivos e iniciativas estratégicas da empresa. Em 2013, e de modo a permitir o desdobramento da estratégia da empresa por toda a organização, foi utilizada a ferramenta *Lean, Hoshin Kanri*.

O desdobramento da estratégia através da metodologia *Hoshin Kanri* permite o alinhamento de todos os colaboradores, garantindo o compromisso na concretização da estratégia da empresa.

Para o efeito, o método promove a negociação (processo *catchball*) de objetivos entre níveis hierárquicos, levando à definição de iniciativas estratégicas e correspondentes métricas que, embora específicas de cada nível, são devidamente coordenadas entre si. Desta forma, o método fornece uma base para o desdobramento da estratégia a todos os níveis da hierarquia, estimulando o desenvolvimento de ações de melhoria, envolvendo todas as pessoas da hierarquia, sempre numa base de negociação e compromisso, e orientando o esforço da organização nas questões que verdadeiramente têm impacto no seu sucesso.

Com o apoio desta metodologia foi possível à AdRA atingir muitos dos objetivos a que se propôs ao longo dos últimos 8 anos, nomeadamente: a) aumentar o número de clientes de água e saneamento; b) diminuir as perdas e afluências indevidas; c) aumentar os volumes faturados; d) melhorar a qualidade da água fornecida; e) diminuir o número de reclamações e o seu tempo de resposta; f) executar os investimentos nos prazos e orçamentos previstos, entre outras.

Desde o início da implementação desta metodologia que, anualmente, são realizados *workshops* com o objetivo de partilhar entre todos os colaboradores as iniciativas levadas a cabo pelas equipas.

Na continuação do desenvolvimento da metodologia *Hoshin Kanri*, em 2020, devido aos constrangimentos decorrentes da pandemia Covid-19, não foram iniciadas novas iniciativas, tendo cada equipa dado continuidade às iniciativas diferidas para 2020. Também não se realizaram os habituais *workshops*.

No final de 2020 a administração decidiu que estava na altura de fazer uma atualização ao *Hoshin Kanri* com o objetivo de potencializar as lições apreendidas ao longo dos anos de aplicação da metodologia e que seria importante um reforço de formação. Assim, iniciou-se um projeto com o *Instituto Kaizen*, designado por "*Hoshin Kanri Strat to Action*". O que diferencia este processo de desdobramento face ao anterior é que este procura dar um maior foco aos objetivos estratégicos disruptivos (aos designados objetivos *breakthrough*), que têm o poder de, no horizonte temporal de 3 a 5 anos, nos fazer chegar àquela que é a nossa visão. É um processo de desdobramento que, tal como o anterior, potencia o alinhamento das prioridades estratégicas, a comunicação e envolvimento de todos os níveis da organização e procura a melhoria dos processos de negócio sempre orientados para os resultados.

O *Hoshin Kanri* é, portanto, acima de tudo, uma ferramenta de comunicação, melhorada e dirigida. O princípio fundamental do *Hoshin Kanri* é que cada Colaborador da organização incorpore na sua rotina diária uma contribuição para o cumprimento dos objetivos da Empresa, cooperando para o seu sucesso.

Ainda, com o objetivo de consolidar e aprofundar o processo de desdobramento da estratégia, em 2014 a AdRA implementou um projeto de "*Kaizen Diário*" na Direção de Operação e Manutenção. O *Kaizen Diário* é uma ferramenta *Lean* que tem como principal objetivo criar líderes que desenvolvam as suas equipas para se tornarem autónomas e capazes de manter e melhorar os seus processos e áreas de trabalho de forma contínua. Deste modo, permite às organizações implementar hábitos sistematizados de melhoria contínua nas suas atividades diárias, levando a uma cultura de melhoria contínua a todos os colaboradores, com vista à concretização dos objetivos estratégicos da empresa.

Ao longo do tempo, o projeto foi alargado a novas áreas da empresa. Na Direção de Clientes, o *Kaizen Diário* está implementado nas equipas de *callcenter*, *backoffice*, faturação, área de perdas comerciais e balcões de atendimento.

O *Hoshin Kanri* e o *Kaizen* são ferramentas que se complementam, porque enquanto o *Hoshin Kanri* é um método de desdobramento da estratégia, o *Kaizen Diário* é uma ferramenta de organização do trabalho e de equipas operacionais. O *Hoshin Kanri* tem o objetivo de direcionar toda a empresa para o mesmo rumo, ou seja, procura o alinhamento e a participação de todos na estratégia da empresa. Para o efeito, utiliza o conceito de equipas, hierarquizando-as em função do ciclo PDCA (melhoria contínua).

Neste momento, a AdRA considera que com a adoção da ferramenta do *Kaizen Diário* fecha o ciclo estratégico, tendo com isto percorrido, desde a base até ao topo, a pirâmide da estratégia. Ou seja, em termos de estratégia de médio e longo prazo, utiliza as ferramentas: mapa da estratégia (pilares da estratégia e objetivos estratégicos) e *Balanced Scorecard* (bateria de indicadores que permitem medir a concretização dos objetivos); em termos de curto prazo utiliza, para além do *Hoshin Kanri* (objetivos táticos e operacionais e iniciativas), o *Kaizen Diário* (organização de trabalho e equipas operacionais) de modo a desdobrar a estratégia a todos os níveis da organização.

EMPRESA CENTRADA NO CLIENTE

Para a AdRA, a gestão da relação com o cliente é crucial, e a criação de valor para este é o objetivo que nos move. O ano de 2020 caracterizou-se por um ano de grandes desafios, devido à pandemia Covid-19, em todas as áreas da empresa. Para a Direção de Clientes os principais desafios foram os seguintes:

1. Continuar a garantir a proximidade ao Cliente e a qualidade de serviço nos momentos em que se impôs o encerramento dos balcões de atendimento, e em que houve a necessidade de direcionar o nosso Cliente para os meios digitais.

Neste contexto, foi imprescindível utilizar todos os meios disponíveis (*Facebook*, *Instagram*, imprensa local, cartazes nos balcões de atendimento, entre outros) para comunicar ao Cliente o encerramento temporário dos balcões de atendimento, e para reforçar a nossa proximidade e disponibilidade na resolução de qualquer assunto do seu interesse.

Com as lojas temporariamente fechadas, e *à posteriori* com o horário de atendimento reduzidos, as equipas de atendimento presencial reforçaram a do *callcenter* e do Balcão Digital (*e-mail*, AdRANET e *site*), passando o atendimento ao Cliente a ser um atendimento integrado.

Assim, em 2020 atenderam-se 85.058 clientes (+43.929; +106,8% do que em 2019) no *callcenter*, responderam-se a 32.278 processos de correspondência no Balcão Digital (+19.011 processos de correspondência que no ano anterior), garantindo que 71% eram respondidos até 5 dias úteis e 90% até 10 dias úteis, e atenderam-se 54.592 clientes em loja (-67.693 do que em 2019). Ainda na área do atendimento, e privilegiando a relação com o cliente, a AdRA renovou o processo de certificação dos seus locais de atendimento, o que lhe permitiu manter o título LAC (Líder no Atendimento ao Cliente) pelo 7.º ano consecutivo. Em 2020 a AdRA fez um *upgrade* a esta certificação, concorrendo ao “LAC-Save & Care – Covid Free” e foi com satisfação que certificou os 10 balcões de atendimento. Com a extensão “Save & Care – Covid Free” pretendeu-se aumentar o grau de confiança dos Clientes, que esperam um atendimento cuidador, protetor e empático, capaz de responder às suas solicitações e necessidades, e também garantir a sua segurança e bem-estar.

2. Realização de campanhas de angariação de novos clientes, resultante de obras de ampliação das novas redes de saneamento que foram concluídas no decorrer deste ano ou do ano anterior; nomeadamente, em Segadães, Óis da Ribeira e Casal da Belazaima (Águeda), Pardilhó (Estarreja), Bunheiro, Monte e Murtosa - 2.ª fases (Murtosa), Agrads de Baixo (Oliveira do Bairro), Válega, São Vicente de Pereira e Arada (Ovar), Ponte de Vagos (Vagos), entre outras. Assim, e na sequência do término das obras, a AdRA lançou campanhas de notificação e sensibilização dos atuais clientes de água com o objetivo de efetuarem a ligação à rede de saneamento, de modo a usufruírem do novo serviço disponibilizado.

Os clientes de água registaram um incremento de 1.401 novas adesões face ao ano anterior. Este incremento resultou, em parte, de pequenas extensões de rede que foram realizadas, da procura natural por parte das famílias e pelo aumento da atividade comercial/industrial verificada na Região de Aveiro.

Em resultado das campanhas de angariação de novos clientes, bem como dos novos contratos, registou-se um incremento em 2020 face a 2019 de 2.585 novos clientes de saneamento.

3. Ainda com vista a aumentar a proximidade ao cliente, e no âmbito da criação de soluções de negócio para um Cliente mais consciente, mais exigente e mais digital, a AdRA continuou a disponibilizar um serviço de alertas através de SMS, com o objetivo de prevenir os clientes para a data limite de pagamento da sua fatura ou aviso de corte. No SMS seguem ainda as referências multibanco de modo a permitir ao cliente liquidar a sua fatura no imediato. Durante 2020, foram enviados aproximadamente 394 mil SMS de alerta;

4. Um consumo não autorizado refere-se a todo o tipo de ilegalidades cometidas pelos utilizadores para obterem água sem procederem ao seu pagamento. Este tipo de ações constitui um problema social e técnico, cuja resolução requer a intervenção da engenharia, mas também, uma abordagem sociocultural que exige mudanças nos comportamentos e atitudes da comunidade em relação ao uso da água.

A deteção de ilícitos tem, para além da importância económica, um papel fulcral na mudança de cultura do Cliente. A AdRA, enquanto entidade gestora de um serviço público de abastecimento de um bem essencial como a água, pauta-se por vários princípios, dos quais se destacam a sustentabilidade económica e financeira, a sustentabilidade ambiental, mas também o tratamento equitativo de todos os clientes numa perspetiva de melhoria da sua satisfação com a qualidade do serviço. O infrator, que consome sem pagar, não controla os seus consumos, efetuando usos desregrados, muito superiores às suas reais necessidades.

Assim, com o objetivo de travar a disseminação dos usos não autorizados e, subsequentemente, evitar o aumento das tarifas, o que se repercutiria também naqueles que são cumpridores, em 2020, a AdRA desmantelou 97 ligações diretas e notificou 87 clientes para a separação de redes de água.

INVESTIMENTOS

Em 2020 foi dada continuidade ao plano de investimentos, 13,9 milhões de euros, dos quais 11,5 milhões em empreitadas, de forma sustentada atingimos um valor de investimento acumulado de 125,6 milhões de euros, dos quais 106,4 milhões de euros dizem respeito a empreitadas. Refira-se que o investimento nestes últimos anos foi condicionado pelos limites ao endividamento impostos pela Direção Geral de Tesouro e Finanças às empresas do setor empresarial do estado.

Com base no Aviso POSEUR-12-2017-05 (Programa Operacional de Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos) no âmbito do Portugal2020, eixo prioritário III, na tipologia do ciclo urbano da água, foram aprovadas onze candidaturas com investimento elegível de 14,9 milhões e realização de 14,9 milhões de euros até 31 de dezembro de 2020. As candidaturas encontram-se concluídas.

Ainda, no âmbito do Programa Operacional de Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (Portugal2020) e com base no Aviso POSEUR-12-2018-18, eixo prioritário III, na tipologia do ciclo urbano da água, dirigido especificamente para a eficiência hídrica, foi aprovada uma candidatura com quatro componentes, cujo investimento elegível foi de 2,9 milhões de euros, dos quais já foram realizados 2,3 milhões de euros até 31 de dezembro de 2020. A conclusão desta candidatura está prevista para o final do 1º semestre de 2021.

O alinhamento e a articulação com os municípios continuou a ser fundamental na realização dos investimentos, quer no que se refere à priorização dos projetos de novos investimentos, ainda que condicionados pelos critérios dos avisos do Portugal2020 de forma a maximizar o financiamento dos investimentos com os fundos comunitários no período de 2017 a 2020, como também nos trabalhos em parceria com os municípios sempre que se verifiquem intervenções nas vias de comunicação do seu território, visando a racionalização técnico-económica das intervenções e minorando o impacto dos trabalhos. Estas ações permitem antecipar investimentos de renovação e na construção de novas infraestruturas, com ganhos significativos para todos.

A eficiência hídrica continuou a ser prioridade durante o ano de 2020. No âmbito do “Plano de Perdas: Diagnóstico & Medidas 2017/2021”, ferramenta que aprovamos e implementamos com o objetivo de redução da água não faturada, uma das medidas identificadas como decisiva foi a renovação das redes de distribuição de água. Em 2020, o investimento em renovação destas redes foi de 2,1 milhões de euros. Enquadrado neste plano, foi iniciada a execução física do contrato público “*Sistema de Abastecimento de Água da AdRA – Eficiência Hídrica*”. O impacto desta medida é já visível nos resultados resultantes da avaliação deste plano, ou seja, as metas anuais estabelecidas foram atingidas

No que se refere à gestão de ativos, demos continuidade ao processo de inventariação das novas infraestruturas. Foi ainda dada continuidade à implementação do Sistema de Gestão de Ativos, tendo como referência de curto prazo, a certificação através da norma ISO 55001:2016 de forma a garantir a maximização do retorno dos investimentos, apoiar a tomada de decisões técnicas e financeiras sustentadas, bem como a avaliação do risco de falha das infraestruturas da AdRA.

SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

A empresa no seu desempenho tem por objetivo a preocupação constante com a eficiência e a eficácia da sua atividade, pelo que a AdRA manteve a estratégia de compromisso com a promoção de um serviço de qualidade à comunidade, assumindo a responsabilização permanente em assegurar os serviços de abastecimento público de água e saneamento, essenciais à qualidade de vida dos cidadãos, bem como, as condições de trabalho adequadas aos seus colaboradores e as inter-relações com o meio ambiente e recursos naturais e todas as partes interessadas.

No ano de 2020, a empresa manteve a aposta na consolidação de uma sustentabilidade empresarial coesa com o desenvolvimento de ações concretas no âmbito da segurança e saúde no trabalho, visando a implementação de uma cultura de segurança consistente e enraizada em toda a estrutura organizacional da empresa, a integração do Sistema de Gestão de Ativos para o município piloto de Albergaria-a-Velha, a renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a norma NP EN ISO 9001:2015, do Sistema de Gestão Ambiental, segundo a norma NP EN ISO 14001:2015 e a manutenção da certificação, pela mesma entidade, para o Sistema de Gestão da Energia, segundo a norma NP EN ISO 50001:2012.

PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS DE 2020:

1. Integração do Sistema de Gestão de Ativos no Município de Albergaria-a-Velha;
2. Renovação do título LAC (Líder no Atendimento ao Cliente) pelo 7º ano consecutivo;
3. Durante o ano de 2020 deu-se continuidade à execução do contrato do “*Sistema de Abastecimento de Água da AdRA – Eficiência Hídrica*” permitindo a redução da percentagem de água não faturada para 22,2% (2019 – 23,5%; 2018 – 29,3%);
4. Aumento do número de clientes de água (+1.401) e de saneamento (+2.585);
5. Investimento total de 13,9 milhões de euros;
6. Recebimento de fundos comunitários no âmbito do POSEUR no total de 898 mil euros;
7. *Superavit* do ano de 5,1 milhões de euros.

De seguida apresenta-se o quadro resumo do *Balanced Scorecard* de 2020:

Tabela 5 – BSC 2018, 2019 e 2020

Perspetiva	Objetivo Estratégico	Indicadores	Unidade Medida	2018	2019	2020	Meta 2020	
FINANCEIRA	F1 Assegurar a sustentabilidade económico-financeira da empresa	F1.1 desvio tarifário	euros	-4 725 781	-5 135 161	-5 098 116	-3 615 527	●
		F1.2 nível de endividamento (endividamento/EBITDA)	unid.	4,06	3,82	3,73	≤ 3,95	●
		F1.3 taxa de cobrança global	%	100%	99,7%	100,1%	99,1%	●
	F2 Aumentar a eficiência	F2.1 plano de redução de custos	%	96%	94,1%	93,8%	< 100%	●
CLIENTES	C1 Garantir a qualidade da água fornecida	C1.1 taxa de conformidade da qualidade da água	%	99,7%	100,0%	99,9%	99,8%	●
	C2 Melhorar a relação com os clientes	C2.1 n.º total de reclamações	n.º	238	263	201	230	●
	C3 Implementar Serviços Inovadores	C3.1 índice de satisfação dos clientes (bienal)	-	7,9	-	8,0	8,0	●
PROCESSOS INTERNOS	P1 Aumentar os volumes faturados e o n.º de clientes de AA e AR	P1.1 volumes de AA	m³	15 419 183	15 904 141	16 252 350	16 932 958	●
		P1.2 volumes de AR	m³	12 922 017	13 396 620	13 695 176	13 913 163	●
		P1.3 n.º clientes de AA	n.º	157 697	159 741	161 142	161 192	●
		P1.4 n.º clientes de AR	n.º	130 296	134 493	137 078	137 428	●
	P2 Diminuir as perdas de água	P2.1 % de água não faturada	%	29,3%	23,5%	22,2%	24,4%	●
		P2.2 perdas reais de água (ERSAR - AA12)	unid.	84	61%	-	≤ 90	-
	P3 Otimizar a capacidade de resposta dos serviços	P3.1 n.º de reclamações referentes a serviços (DC)	n.º	458	458	756	435	●
		P3.2 n.º de reclamações referentes a serviços (DOM)	n.º	362	673	381	344	●
	P4 Reforçar a segurança de pessoas e instalações	P4.1 cumprimento do plano de "AdRASafety"	%	95%	95%	-	100%	-
	P5 Executar os investimentos previstos	P5.1 nível de execução dos investimentos	%	111%	135%	118%	100%	●
	P6 Melhorar a comunicação com as autarquias	P6.1 cumprimento do plano de comunicação AdRA - Autarquias	%	95%	93%	40%	100%	●
APRENDIZAGEM	A1 Garantir Plataforma tecnológica integrada, fiável e eficaz	A1.1 grau de integração dos sistemas	%	50%	50%	55%	100%	●
		A1.2 índice do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial	-	190	145	-	190	-
	A2 Desenvolver as competências e motivação dos Colaboradores	A2.1 nível de satisfação dos colaboradores	%	-	-	-	≥70%	-
		A2.2 taxa de cumprimento do plano de formação	%	102%	111%	-	90%	-
	A3 Desenvolver uma cultura de melhoria contínua, exigente e inovadora	A3.1 taxa de implementação do AdRALean	%	70%	90%	95%	90%	●

● objetivo cumprido ● objetivo em risco ● objetivo não cumprido



O NEGÓCIO

// NÃO PARAMOS //

PARA QUE A ÁGUA CHEGUE ÀS TORNEIRAS
DE TODOS E PARA PROTEGER A SAÚDE
PÚBLICA E O AMBIENTE



O NEGÓCIO

Os valores fundamentais da sociedade, assentam na sustentabilidade dos recursos naturais, num quadro de eficiência e sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento socioeconómico das regiões onde atua.

1. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

A AdRA – Águas da Região de Aveiro, S.A. tem como missão a gestão e exploração em regime de parceria pública os serviços de água e saneamento relativos ao Sistema de Águas da Região de Aveiro (SARA).

Os valores fundamentais da sociedade, assentam na sustentabilidade dos recursos naturais, num quadro de eficiência e sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento socioeconómico das regiões onde atua.

Os objetivos da sociedade são determinados pelas políticas públicas para o setor empresarial do Estado e, em particular, para o setor de atividade das empresas do Grupo AdP.

As orientações estratégicas são definidas nos termos do artigo 24º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, que estabelece o Regime Jurídico do Setor Público Empresarial, e através de orientações específicas emanadas em despachos ministeriais e por deliberações dos acionistas, as quais devem ser vertidas nos planos estratégicos das empresas.

Assim, de acordo com o Regime Jurídico do Setor Público Empresarial, compete ao Ministério das Finanças, através da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, a definição de orientações para a elaboração dos planos de atividades e orçamento para cada ano de atividade, bem como o controlo da evolução dos níveis e condições de endividamento, nos termos do artigo 29º do referido regime.

Conforme também resulta do referido Regime, compete ao Ministério do Ambiente, enquanto ministério setorial, designadamente:

- a) Definir e comunicar a política setorial a prosseguir;
- b) Emitir as orientações específicas de cariz setorial aplicáveis a cada empresa;
- c) Definir os objetivos a alcançar pelas empresas públicas no exercício da atividade operacional;
- d) Definir o serviço público a prestar pelas empresas e promover as diligências necessárias para a respetiva contratualização.

DEVERES E RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO

O exercício das funções do Conselho de Administração da AdRA – Águas da Região de Aveiro, S.A., tem em conta o previsto na legislação em vigor; designadamente no Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, na sua atual redação, que relativamente ao exercício de funções executivas prevê as seguintes obrigações:

- a) Cumprir os objetivos da empresa definidos em assembleia geral ou, quando existam, em contratos de gestão;
- b) Assegurar a concretização das orientações definidas nos termos da lei, no contrato de gestão e a realização da estratégia da empresa;
- c) Acompanhar, verificar e controlar a evolução das atividades e dos negócios da empresa em todas as suas componentes;
- d) Avaliar e gerir os riscos inerentes à atividade da empresa;

- e) Assegurar a suficiência, a veracidade e a fiabilidade das informações relativas à empresa, bem como a sua confidencialidade;
- f) Guardar sigilo profissional sobre os factos e documentos cujo conhecimento resulte do exercício das suas funções e não divulgar ou utilizar, seja qual for a finalidade, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que advenha de tais factos ou documentos;
- g) Assegurar o tratamento equitativo dos acionistas.

Os membros do Conselho de Administração devem ainda promover a elaboração de propostas de ações que se revelem apropriadas para o desenvolvimento da empresa e, consequentemente, do setor e do Grupo AdP.

Os gestores públicos que integram o Conselho de Administração da Águas da Região de Aveiro, S.A., estão sujeitos às normas de ética aceites no setor de atividade e ao cumprimento das boas práticas de governação societária e de gestão empresarial, designadamente em matéria de transparência, prevenção da corrupção, padrões de ética e conduta, responsabilidade social, política de recursos humanos, promoção da igualdade, prevenção de conflitos de interesse e respeito pela concorrência e pelos agentes do mercado.

ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS GERAIS

O Conselho de Administração deverá assegurar que a AdRA – Águas da Região de Aveiro, S.A., sem prejuízo da sua autonomia de gestão:

- a) Cumpra a sua missão e exerça a sua atividade em articulação com as políticas estratégicas setoriais definidas pelo Governo, num quadro de racionalidade empresarial, otimização permanente da eficiência, qualidade e segurança do serviço prestado;
- b) Seja socialmente responsável, prosseguindo na sua atuação objetivos sociais e ambientais e promovendo a competitividade no mercado, a proteção dos consumidores, o investimento na valorização profissional e pessoal, a promoção da igualdade, a proteção do ambiente e o respeito por princípios éticos;
- c) Desenvolva ações de sensibilização ambiental, promovendo a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos;
- d) Promova o equilíbrio adequado entre os níveis quantitativos e qualitativos de serviço público a prestar, tendo em vista a satisfação dos utentes e a comportabilidade e sustentabilidade económica, financeira e ambiental;
- e) Adote metodologias que permitam promover a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado e a satisfação dos clientes;
- f) Conceba e implemente políticas de recursos humanos orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo ao aumento de produtividade e satisfação das trabalhadoras e dos trabalhadores, num quadro de equilíbrio e rigoroso controlo dos encargos que lhes estão associados, compatível com a dimensão e especificidade das diversas atividades desenvolvidas;
- g) Implemente planos de ação, tendentes a promover a igualdade de tratamento e de oportunidades de género, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional (promoção da igualdade);
- h) Implemente políticas de inovação científica e tecnológica, promovendo e estimulando a investigação de novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens do mercado, em benefício do cumprimento da sua missão e da satisfação das necessidades coletivas e orientadas para a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental;
- i) Implemente e mantenha sistemas de informação e de controlo interno adequados à sua dimensão e complexidade, que cubram todos os riscos relevantes suscetíveis de auditoria permanente por entidades competentes para o efeito.

ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS ESPECÍFICAS

Os objetivos do Grupo AdP são determinados pelas políticas governamentais para o setor, através de orientações vertidas nos planos estratégicos aplicáveis às suas áreas de atuação, de orientações gerais emanadas através de despacho ministerial e por orientações específicas dos acionistas. Nos termos do regime jurídico do sector empresarial do Estado e do Estatuto do Gestor Público, o Estado, enquanto acionista por via indireta, define as orientações estratégicas.

// NÃO PARAMOS //

Não foram, até à presente data, fixadas pela AdP SGPS, na qualidade de titular da função acionista da AdRA as orientações estratégicas, objetivos e indicadores de gestão e respetivas metas quantificáveis para o mandato 2020-2022, por se considerar que as mesmas deverão decorrer das que vierem a ser fixadas ao conselho de administração da AdP, SGPS, à luz do Programa do XXII Governo Constitucional e das medidas excecionais aprovadas pelo Governo no atual contexto de Pandemia Covid-19.

Sem prejuízo do exposto, o Conselho de Administração da AdRA atuou em 2020 em conformidade com as determinações legais vigentes e com as orientações de atuação que lhe foram transmitidas pelo titular da função acionista e pela Tutela Setorial e Financeira designadamente:

- Melhorar a eficiência hídrica;
- Executar o plano de investimentos recorrendo sempre que possível a fundos comunitários;
- Manter um nível de gastos operacionais adequado ao volume de negócios gerado pela atividade;
- Melhorar a qualidade do serviço ao cliente, nomeadamente a qualidade da água;
- Manter níveis de endividamento adequados e cumprindo com o estabelecido na legislação;
- Aumentar a acessibilidade do serviço a mais utilizadores e ao menor custo;
- Contribuir para a melhoria ambiental da área de intervenção da AdRA.

POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

De acordo com o ciclo de planeamento estratégico da empresa, anualmente é efetuada a análise das diferentes perspetivas do *Balanced Scorecard*, designadamente, financeira, clientes, processos internos e aprendizagem e conhecimento, no sentido de adequar os objetivos estratégicos neles contidos aos novos desafios identificados.

O posicionamento estratégico da empresa, conforme se depreende do mapa da estratégia, continua a desenvolver-se em torno dos quatro grandes pilares: sustentabilidade, responsabilidade social, orientação para o cliente e proximidade.

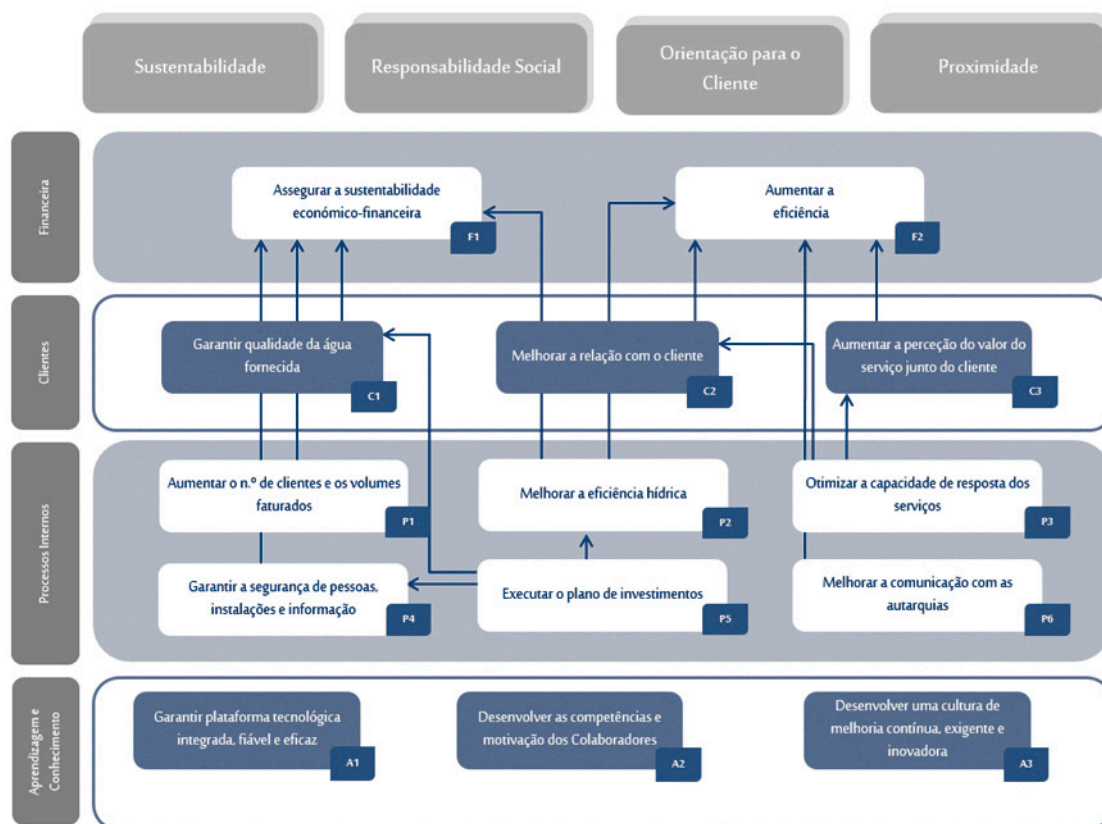


Figura 4 - Mapa da estratégia

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Destacam-se alguns dos objetivos estratégicos traçados para a empresa, com base nas obrigações decorrentes do contrato de gestão e do seu mapa da estratégia:

- Assegurar a sustentabilidade económico-financeira da empresa e a sua eficiência;
- Aumentar os volumes faturados de abastecimento de água e saneamento de águas residuais;
- Aumentar a taxa de cobertura do território e a taxa de adesão aos serviços por parte dos clientes;
- Melhorar a eficiência hídrica da empresa, reduzindo o valor das perdas de água;
- Executar o plano de investimentos de acordo com o previsto, expandindo a acessibilidade do serviço e garantindo a renovação das infraestruturas;
- Garantir a qualidade da água fornecida;
- Desenvolver e valorizar as competências e expectativas profissionais dos colaboradores;
- Aumentar a satisfação dos clientes e melhorar a comunicação;
- Garantir a segurança de pessoas, instalações e informação;
- Desenvolver uma cultura de melhoria contínua, exigente e inovadora.

2. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO¹

A pandemia Covid-19 afetou profundamente a atividade económica em 2020, em Portugal e no resto do mundo. As medidas de contenção da crise de saúde pública e a atitude de precaução dos agentes económicos determinaram uma queda sem precedentes do PIB na primeira metade do ano. As projeções apresentadas assumem que as restrições serão gradualmente retiradas a partir do primeiro trimestre de 2021, embora a atividade fique condicionada até ao início de 2022, altura em que uma solução médica eficaz estará plenamente implementada. A ação das políticas monetárias, orçamentais e prudenciais foi decisiva na mitigação da crise, e continuará a desempenhar um papel fundamental na dinâmica de recuperação.

GLOBAL

Após a queda de 9,4% no primeiro semestre de 2020 face ao final de 2019, a atividade económica mundial recuperou durante os meses de verão. No terceiro trimestre, o PIB mundial cresceu acima do esperado (7,3% em cadeia). O ressurgimento do número de casos de COVID-19, em particular nas economias avançadas, conduziu à reintrodução de medidas de contenção, condicionando a atividade nos setores mais afetados e a confiança dos agentes económicos.

Este exercício de projeção assume que as medidas de contenção serão mantidas ou restauradas até ao fim do primeiro trimestre de 2021 e aliviadas de forma gradual posteriormente. Não obstante esta evolução, enquanto não existir uma solução médica plenamente implementada – no início de 2022 – o vírus continuará a condicionar o comportamento dos agentes económicos e a atividade.

As hipóteses para o enquadramento externo da projeção traduzem uma recuperação gradual da economia mundial. Após uma queda de 3,5% em 2020, o PIB mundial crescerá 5,6% em 2021 e 3,7% em média nos dois anos seguintes.

O comércio mundial diminuiu 9,5% em 2020 e crescerá 7,1% em 2021 e 4,0 % em média nos dois anos seguintes. A recuperação do comércio deverá ser condicionada pelos fluxos internacionais de turismo e de transportes, e por uma reorganização das cadeias de produção globais. A procura externa dirigida a Portugal diminuiu 12,6% em 2020 e crescerá 7,1% em 2021 e 4,7% em média no período 2022-23. Assume-se que, a partir de 2021, o comércio entre a UE e o Reino Unido passará a reger-se segundo as condições da Cláusula da Nação mais Favorecida estabelecida no âmbito da Organização Mundial do Comércio, o que implica maiores barreiras ao comércio entre as duas regiões e contribui para a revisão em baixa da procura externa dirigida a Portugal.

ZONA DO EURO

Após uma queda de 15% no primeiro semestre de 2020, o produto interno bruto (PIB) real da área do euro recuperou 12,5% no terceiro trimestre, o que representa um aumento significativamente mais forte do que o avançado nas projeções de setembro de 2020 elaboradas por especialistas do BCE. Contudo, espera-se que a recente intensificação das medidas de contenção em resposta a um forte ressurgimento das infeções por coronavírus (COVID-19) nos vários países resulte de novo na descida da atividade

¹Fonte: FMI world economic outlook; European Commission economic outlook; Boletim económico do Banco Portugal; Projeções macroeconómicas do Banco Central Europeu; Eurostat e INE.

no quarto trimestre. A atividade deverá também ser fraca no primeiro trimestre de 2021. Não obstante este revés no curto prazo, notícias positivas sobre o desenvolvimento de vacinas conferem maior confiança ao pressuposto de uma resolução gradual da crise sanitária ao longo de 2021 e em inícios de 2022. Tal, a par do apoio substancial proporcionado pela política monetária e pelas políticas orçamentais – em parte devido ao pacote do instrumento de recuperação da União Europeia (UE) designado “Next Generation EU” (NGEU) – e da subida em curso da procura externa, deverá permitir uma retoma firme no decurso de 2021, com o PIB real a regressar ao nível anterior à crise até meados de 2022. Por conseguinte, apesar de as perspetivas a curto prazo se terem deteriorado, a trajetória do PIB da área do euro a partir de 2022 deverá ser globalmente semelhante à indicada nas projeções de setembro de 2020 elaboradas por especialistas do BCE. Na área do euro, a atividade económica cai 7,3% em 2020 e aumentará 3,9% em 2021 e cerca de 3%, em média, em 2022-23. O ritmo esperado da recuperação económica é diferenciado entre países, refletindo, entre outros fatores, o peso na estrutura produtiva dos setores mais afetados pelo distanciamento social e o alcance e duração da resposta de política económica.

No que se refere à inflação, os efeitos de base em sentido ascendente associados à queda anterior dos preços do petróleo e ao impacto em sentido ascendente decorrente da inversão da redução da taxa do imposto sobre o valor acrescentado (IVA) na Alemanha, implicam uma subida da inflação global em 2021. A inflação medida pelo Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (IHPC) excluindo preços dos produtos energéticos e dos produtos alimentares deverá apresentar uma recuperação muito mais fraca em 2021, visto que os efeitos desinflacionistas generalizados resultantes da fraqueza da procura, especialmente nos setores dos serviços, dominam as pressões em alta sobre os custos decorrentes das restrições do lado da oferta. No médio prazo, a inflação global deverá subir de forma gradual, refletindo sobretudo um ligeiro aumento do contributo da inflação medida pelo IHPC excluindo preços dos produtos energéticos e dos produtos alimentares, que, no entanto, se considera que permanecerá bastante fraca, situando-se em 1,2%, em 2023. De um modo geral, a projeção de referência indica uma subida da inflação medida pelo IHPC de 0,2% em 2020 para 1,0% em 2021 e, posteriormente, uma nova subida gradual para 1,1% em 2022 e 1,4% em 2023. Em comparação com as projeções de setembro de 2020 elaboradas por especialistas do BCE, a inflação medida pelo IHPC foi revista em baixa para 2020 e 2022, devido aos dados mais fracos que têm vindo a ser disponibilizados para a inflação medida pelo IHPC excluindo preços dos produtos energéticos e dos produtos alimentares e a uma reavaliação em baixa das pressões inflacionistas desde as projeções anteriores, no contexto de uma margem disponível abundante, mas em diminuição, nos mercados de bens e de trabalho.

Tendo em conta a persistente incerteza significativa quanto à evolução da pandemia, às potenciais soluções médicas (incluindo a distribuição e a adesão às vacinas) e à dimensão das marcas deixadas na economia, foram novamente preparados dois cenários alternativos. O cenário moderado considera uma contenção mais bem-sucedida do vírus, uma rápida disponibilização de vacinas e marcas limitadas deixadas na economia. Neste cenário, o PIB real recuperaria 6,0% no próximo ano, atingindo os níveis anteriores à crise já no final de 2021, e a inflação subiria para 1,5% em 2023. Em contraste, o cenário grave, com uma resolução tardia da crise sanitária e perdas substanciais e permanentes de potencial económico, implicaria um aumento marginal em 2021 do PIB real, que, em 2023, ainda se situaria cerca de 2% abaixo dos níveis registados antes da crise, sendo a inflação apenas de 0,8% nesse ano.

PORTUGAL

De acordo com as previsões do Instituto Nacional de Estatística (INE) e do Banco de Portugal, os principais indicadores económicos para 2020 são os seguintes:

	Estimativa 2020	Ano 2019
Taxa crescimento Produto Interno Bruto	-8,1%	2,2%
Taxa crescimento Consumo Privado	-6,8%	2,4%
Índice Harmonizado de Preços ao Consumidor	-0,2%	0,3%
Taxa de desemprego	7,2%	6,5%
Taxa de juro OT 10 Anos	0,42%	0,76%

Neste enquadramento, projeta-se uma queda do PIB de 8,1% em 2020, seguida de um crescimento de 3,9% em 2021, 4,5% em 2022 e 2,4% em 2023. A atividade retoma o nível pré-pandemia no final de 2022. A recuperação da atividade traduz-se numa melhoria no mercado de trabalho, perspetivando-se um aumento do emprego e uma redução da taxa de desemprego a partir de meados do próximo ano.

No primeiro semestre de 2020, a atividade diminuiu 17,3%, em termos acumulados, face ao final de 2019. No terceiro trimestre, após o gradual levantamento das medidas de contenção, assistiu-se a uma recuperação rápida e acentuada da atividade, com um

crescimento do PIB de 13,3% face ao trimestre anterior. Esta recuperação, superior à antecipada, beneficiou da realização de despesa adiada durante o período de confinamento e da recuperação da generalidade das atividades produtivas. A trajetória de recuperação foi invertida no quarto trimestre com a implementação de novas medidas de contenção em Portugal e nos principais parceiros comerciais. A projeção aponta para uma queda da atividade no quarto trimestre de 1,8% face ao trimestre anterior. A pandemia tem um impacto assimétrico na atividade económica, sendo mais negativo nos setores mais afetados pelas medidas de distanciamento social. Esta heterogeneidade é também visível quando se comparam empresas com dinâmicas de crescimento distintas antes da pandemia.

A inflação apresenta um aumento gradual e contido ao longo do horizonte de projeção, atingindo 1,1% em 2023, num quadro de prevalência de subutilização dos recursos produtivos e de manutenção das expectativas de inflação em níveis baixos.

Em 2020, a economia portuguesa apresenta necessidades líquidas de financiamento face ao exterior. A deterioração da balança corrente e de capital decorre da evolução da balança de bens e serviços e, em particular, da redução do excedente dos serviços relacionados com o turismo. De 2021 a 2023, a balança corrente e de capital volta a apresentar um saldo positivo refletindo a melhoria da balança de bens e serviços e o aumento da entrada de fundos europeus, em particular do *Next Generation EU* (NGEU).

Tomando como referência as projeções mais recentes do Eurosistema, a economia portuguesa cresce acima da área do euro no período 2022-23, o que traduz uma retoma do processo gradual de convergência real. Neste período as exportações portuguesas deverão crescer acima das da área do euro.

As perspetivas para a economia portuguesa estão rodeadas de uma incerteza elevada associada à evolução da pandemia e à implementação no curto prazo de uma solução médica eficaz em larga escala. A resposta dos agentes económicos às medidas de proteção da saúde pública e o impacto das medidas de apoio também acarretam incertezas.

No que respeita às taxas de juro, o Banco Central Europeu prevê a manutenção de taxas diretoras negativas até 2023 e a manutenção da média ponderada das taxas de rendibilidade nominais das obrigações de dívida pública a dez anos, entre -0,1% e 0,1% (2020-2023).

3. O SETOR

O SETOR A NÍVEL MUNDIAL²

“A água é um direito humano. Ninguém deve ter esse acesso negado”

António Guterres, secretário-geral das Nações Unidas

“Alcançar o acesso a saneamento e higiene adequados e justos para todos, melhorar a qualidade da água e reduzir para metade a proporção de águas residuais não tratadas reduzindo substancialmente o número de pessoas afetadas pela escassez de água. Um propósito que simboliza precisamente a mensagem da Agenda 2030: não deixar ninguém para trás”

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 6 (ODS)

O acesso a água potável e ao saneamento adequado é um direito humano básico e constitui-se como fator fundamental na obtenção de bons resultados em áreas de desenvolvimento como agricultura, energia, capacidade de adaptação a desastres, saúde humana, meio ambiente e, ultimamente, crescimento económico. Em muitos países, o crescimento económico e demográfico e a consequente urbanização aumentaram a procura de água, enquanto a oferta permaneceu inalterada ou diminuiu devido, fundamentalmente, às mudanças climáticas.

Apesar de nos últimos 25 anos, o número de pessoas no mundo sem acesso a uma fonte melhorada de abastecimento de água tenha sido reduzido para metade, em 2015, pouco mais de um quarto da população nos países considerados pobres teve acesso a melhores serviços de saneamento.

Mesmo nas regiões em desenvolvimento e desenvolvidas, onde existe acessibilidade, os serviços são caracterizados por má gestão, financiamento desadequado e baixos níveis de investimento. Poucas empresas no setor a nível mundial cobrem o nível de custos operacionais necessário e apenas algumas conseguem fazer face ao serviço da dívida contraída.

À escala mundial, é necessário melhorar a gestão dos recursos, facilitar o acesso universal a água e saneamento, e otimizar o uso dos recursos hídricos. Urge criar resiliência através de sistemas que possam resistir melhor aos eventos climáticos extremos e, ao mesmo tempo, abordar a fragilidade existente em países com escassez de água.

Paralelamente, as incertezas provocadas pela política económica e pelas alterações climáticas exponenciam os desafios que se colocam nesta matéria.

Foi neste âmbito que o *World Bank Water Global Practise* constitui o novo Plano Estratégico lançado pelo Banco Mundial em 2019 na prossecução da meta do ODS6 (Objetivo de Desenvolvimento Sustentável para a Água) baseado na: i) sustentabilidade dos recursos hídricos, ii) acessibilidade e iii) resiliência dos sistemas.

E reconhece que a gestão sustentável da água não inclui apenas o acesso à água potável e serviços de saneamento adequados, mas também envolve abordar a questão num contexto mais amplo, incorporando questões como qualidade da água e esgoto, gestão, escassez e uso eficiente da água, gestão dos recursos hídricos e proteção e restauração dos ecossistemas relacionados.

Como referido, os desafios existentes neste setor não se limitam aos países em desenvolvimento. O fenómeno das alterações climáticas é planetário. Como exemplo, Melbourne, na Austrália, enfrentou recentemente uma contaminação no seu sistema de abastecimento de água, causado por uma tempestade.

Dois destes desafios são objetivamente a necessidade de reduzir o consumo de água e, simultaneamente, diminuir o grau de poluição das águas residuais. A questão é: como?

É comumente aceite que a resolução passa não só pela tecnologia, mas também (e sobretudo?) pelas pessoas e processos. O setor de água é, desde há muito, conhecido por ser “rico em dados”, mas “pobre em informações”. Parte da explicação está no facto das necessidades não terem sido total e adequadamente definidas. O esforço nesta matéria será o compromisso das partes interessadas, no sentido de descobrir que tipo de informação é necessária e quais dados irão satisfazer as necessidades dessas mesmas partes. Após essa definição, devem seguir-se os processos de análise (de lacunas) para que se considere a função de instrumentação.

Como fonte de dados, a instrumentação, constitui-se como um pilar para a construção de uma futura “indústria de água transformada digital”. Efetivamente, isto permitirá usar os dados e convertê-los em informação, consciência situacional, visão comercial e operacional. Com isto feito o setor, a indústria e as empresas estarão mais aptas a atender os clientes e a proteger o meio ambiente.

Instalando a instrumentação da forma adequada e sobretudo usando-a para as aplicações certas, está-se em condições de garantir a correta operação e manutenção e com isso obter dados adequados e qualidade na informação. Em última análise, permitirá o não comprometimento das visões táticas e estratégicas.

A mensagem que se pretende passar e que as organizações mundiais subscrevem é que se o setor deseja alcançar a transformação digital, temos que acertar o básico.

O ABASTECIMENTO E O SANEAMENTO EM PORTUGAL²

Os serviços de abastecimento de água e de saneamento das águas residuais são de uma enorme relevância no desenvolvimento de um País. Quer do ponto de vista da saúde pública, quer do ponto de vista da sustentabilidade ambiental.

Em Portugal, o setor caracteriza-se pela existência de um grande número de intervenientes: ao nível da administração, a entidade reguladora e as entidades da Administração Central, e na gestão dos sistemas incluem-se os municípios, as associações de municípios, as empresas municipais e intermunicipais, as empresas públicas (nomeadamente as concessionárias), as empresas privadas concessionárias e as empresas privadas prestadoras de serviços de gestão.

O setor das águas é de capital-intensivo e com períodos longos de recuperação do investimento. Com efeito, o elevado investimento necessário numa fase inicial, apenas permite o respetivo retorno, através da suavização das tarifas praticadas, ao longo do período de vida útil das infraestruturas. É, portanto um facto que, a redução dos períodos de retorno dos investimentos, implicaria o aumento das receitas anuais, o que traria impactos significativos nas tarifas a praticar aos utilizadores finais.

Em Portugal, o grau de maturidade do setor garante a cada vez maior disponibilidade destes serviços em todo o território, acompanhada da melhoria da qualidade a preços acessíveis para as populações.

²Fonte: <http://www.ersar.pt/pt>; <https://www.apambiente.pt>; Diário da República, 1ª série

Panorama Nacional

Abastecimento de Água

- 9,7 Milhões de habitantes servidos
- 96% Alojamentos servidos
- 189 Litros: consumo médio diário de água por habitante
- Tarifa média ponderada: 0,5293€/m³
- Indicador água Segura em Portugal Continental (alta): 99,60%

Saneamento de Águas Residuais

- 8,6 Milhões de habitantes servidos com drenagem
- 85% Alojamentos servidos
- 8,5 Milhões de habitantes servidos com tratamento
- 84% Alojamentos servidos com tratamento
- 1,3 Milhões de m³ de águas residuais tratadas diariamente
- Tarifa média ponderada: 0,5316€/m

Dados RASARP 2020 - ERSAR

Manteve-se em execução o Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais para Portugal continental, no período 2014 – 2020: PENSAAR 2020 – Uma Nova Estratégia para o Setor de Abastecimento de Águas e Saneamento de Águas Residuais. Este Plano Estratégico representa o instrumento estratégico para o setor em Portugal. Promove, junto das populações, o acesso a um serviço público de água e saneamento de qualidade, adequado às necessidades, com custos socialmente aceitáveis, no quadro legal comunitário e nacional, e no enquadramento da política europeia em inovação para o setor.

Os modelos de gestão e de organização dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais encontram-se previstos em diplomas legais que se elencam e que consagram os regimes jurídicos da gestão e exploração dos sistemas de base municipal, multimunicipal e de parceria entre o Estado e as autarquias locais.

- Decreto-Lei n.º 319/94, de 24 de dezembro: estabelece o regime jurídico da construção, exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de captação e tratamento de água para consumo público, quando atribuídos por concessão, e aprova as respetivas bases. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto que procedeu à sua republicação.
- Decreto-Lei n.º 162/96, de 4 de setembro: consagra o regime jurídico da concessão da exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de recolha, tratamento e rejeição de efluentes. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto que procedeu à sua republicação;
- Lei n.º 88-A/97, de 25 de julho: regula o acesso da iniciativa económica privada a determinadas atividades económicas. Com a última redação dada pela Lei n.º 35/2013, de 11 de junho;
- Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril: estabelece o regime das parcerias entre o Estado e as autarquias locais para a exploração e gestão de sistemas municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos;
- Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto: estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos. Com a última redação dada pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março;
- Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro: estabelece o conteúdo mínimo do regulamento de serviço relativo à prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos aos utilizadores;
- Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho: define o regime de exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de captação, tratamento e distribuição de água para consumo público, de recolha, tratamento e rejeição de efluentes e de recolha e tratamento de resíduos sólidos. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 72/2016 de 4 de novembro;
- Despacho n.º 4385/2015, de 30 de abril: aprovou a estratégia para o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais, para Portugal continental no período 2014-2020, designada por “PENSAAR 2020 – Uma nova estratégia para o setor de abastecimento de águas e saneamento de águas residuais”;
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 107/2019, de 1 de julho: aprova o Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 80/2017, de 7 de junho, criou a Comissão Permanente de Prevenção, Monitorização e Acompanhamento dos Efeitos da Seca (Comissão Permanente da Seca), que vem desenvolvendo os respetivos trabalhos com vista à antecipação dos efeitos da escassez de água e à construção de pistas de solução de resiliência para lhe fazer face.

O GRUPO ADP

O Grupo AdP é o principal grupo empresarial português com atividade nos domínios do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais. Detido maioritariamente pelo Estado, constitui-se como instrumento empresarial para a concretização de políticas públicas e de objetivos nacionais nestes domínios do setor do ambiente, visando promover a universalidade, a continuidade e a qualidade do serviço, a sustentabilidade do setor e a proteção dos valores ambientais.

O Grupo atua em todas as fases do ciclo urbano da água, desde a captação, o tratamento, o transporte e distribuição de água para consumo público, à recolha, transporte, tratamento e rejeição de águas usadas, urbanas e industriais, incluindo a sua reciclagem e reutilização. Através das suas empresas, tem uma presença alargada no território continental, prestando serviços a cerca de 80% da população portuguesa.

No âmbito do PENSAAR 2020 e do programa do XXI Governo Constitucional, foi efetuada a reestruturação do setor das águas, que passou pela reversão das agregações dos sistemas multimunicipais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais existentes, criadas ao abrigo dos Decretos-Leis n.º 92/2015, 93/2015 e 94/2015, de 29 de maio. Assim, nos termos dos Decretos-Leis n.º 16/2017 de 1 de fevereiro e 34/2017 de 24 de março, o Grupo Águas de Portugal passou a integrar quatro novas sociedades gestoras de sistemas multimunicipais de água e de saneamento de águas residuais.

A 31 de dezembro de 2020, o Grupo era constituído por 19 empresas, das quais 13 entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais.

O Grupo AdP trabalha em estreita colaboração com os municípios na construção de soluções de agregação de operações em baixa aplicando o seu *know-how* no sentido de promover soluções mais eficientes e com preços mais justos de abastecimento e saneamento às populações, destacando-se o início da atividade operacional da empresa Águas do Alto Minho, em 1 de janeiro de 2020, que constitui uma parceria entre o Estado Português e os Municípios Arcos de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo e Vila Nova de Cerveira.

Em 2020, ano marcado pela Pandemia COVID-19, o Grupo preparou-se, quer no âmbito dos Planos de Contingência para o COVID-19, quer nos planos operacionais e de emergência para gerir os riscos e as contingências inerentes a este tipo de situação, de forma a garantir o abastecimento de água e o tratamento das águas residuais de forma segura e fiável.

Em todas as empresas foi desenvolvido e implementado um Plano de Contingência no âmbito da infeção pelo novo coronavírus COVID-19, elaborado de acordo com a Orientação n.º 006/2020 de 26/02/2020, da Direção Geral da Saúde, que integra medidas excecionais de gestão de risco para garantir a segurança e a fiabilidade dos serviços de abastecimento de água e tratamento de águas residuais. A gestão da energia, constituindo uma das prioridades estratégicas do Grupo no quadro da promoção de níveis de eficiência que garantam a ecoeficiência e a sustentabilidade das suas operações de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, promovendo ainda uma redução de encargos associados.

O Grupo AdP está a implementar um programa (ZERO) integrado que visa reduzir os consumos energéticos e aumentar fortemente a produção própria de energia 100% renovável, permitindo atingir a neutralidade energética em 2030. Com este programa, o Grupo posiciona-se como o primeiro grupo de dimensão internacional a atingir a neutralidade energética em todas as suas atividades nacionais e internacionais a nível mundial.

No âmbito da implementação das medidas e ações estabelecidas no Plano de Eficiência e de Produção de Energia (PEPE) do Grupo AdP, tem-se efetivado a redução da potência contratada mínima nas infraestruturas das empresas participadas, resultando numa redução significativa na fatura da energia elétrica consumida.

No âmbito do Despacho 63212/2019, de 10 de julho, dos Ministros do Ambiente e da Transição Energética e da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural, a AdP Serviços assumiu-se como entidade concessionária da exploração e gestão do novo sistema integrado de tratamento e valorização dos efluentes agropecuários e agroindustriais, através de cessão da posição contratual, em que se substituiu à AdP Energias. Mantém como responsabilidade a realização dos estudos técnicos e económico-financeiros necessários à criação de um novo serviço público destinado ao tratamento e à valorização destes efluentes.

Dando continuidade às políticas de eficiência ambiental, e na sequência da publicação do Decreto-Lei 119/2019 de 21 de agosto, o Grupo AdP encetou um conjunto de iniciativas no sentido de dar cumprimento à estratégia definida em matéria de reutilização. O desenvolvimento das suas capacidades e competências no mercado nacional permitiu a expansão internacional do Grupo AdP, atuando como montra das vantagens competitivas que Portugal detém no setor do ambiente e desenvolvendo projetos de assistência técnica e parceria em diferentes países.

O Grupo reafirmou o seu empenho na transição para uma economia de baixo carbono com a subscrição do compromisso “*Business Ambition for 1.5°C*” da *United Nations Global Compact*, que visa reduzir as emissões de gases com efeito de estufa e contribuir para a sustentabilidade do planeta.

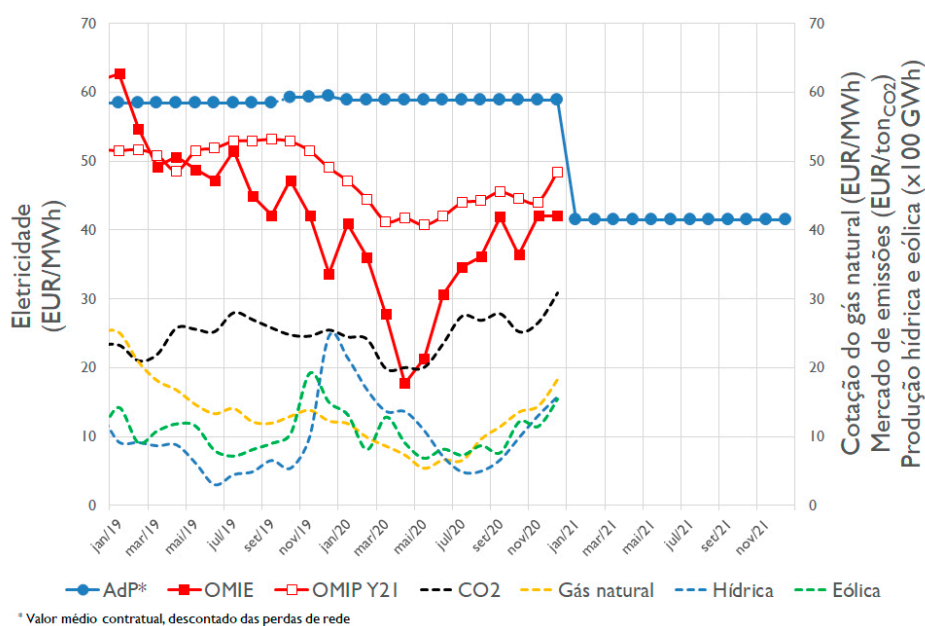
Destaque ainda para o facto da Águas de Portugal integrar a rede “*Leading Utilities of the World*”, onde se juntam as empresas do setor que se distinguem mundialmente pelo seu elevado desempenho e capacidade de inovação, e estar, pela primeira vez, representada no *board da Water Europe*, plataforma europeia dedicada à promoção e divulgação de projetos de investigação, desenvolvimento e inovação no setor da água.

O Grupo é também membro do *User Board do CLIM2POWER*, projeto de investigação que estabelece uma ponte entre o conhecimento científico complexo baseado em modelos, traduzindo dados climáticos em informação de suporte à gestão operacional de centrais de geração de energia.

A ENERGIA NO GRUPO ADP - PREÇOS E CONSUMOS

No ano de 2020 a cotação média da eletricidade em Portugal no mercado grossista ibérico (OMIE), atingiu 33,99 €/MWh (foi de 47,87 €/MWh em 2019).

Esta descida face a 2019 resulta fundamentalmente do impacto da pandemia COVID-19 nos mercados elétricos, em resultado da forte redução da economia e, por consequência, dos consumos energéticos.



A figura anterior traduz a evolução do preço da energia nos mercados Ibéricos nos anos de 2019 e 2020.

Analisando pelas componentes que influenciam o preço da energia destaca-se o aumento da produção hídrica em 38% e a redução do preço do gás natural em 34%, sendo que a cotação média do CO2 em termos anuais não sofreu grande variação.

Esta redução da cotação da eletricidade no mercado ibérico foi acompanhada nos mercados diários europeus, apresentando-se no quadro seguinte as variações ocorridas em Portugal, Alemanha e França.

Variação da cotação média da energia elétrica (mercado diário)	2020/ 2019
Portugal	-29%
Alemanha	-19%
França	-18%

A variação dos preços da energia elétrica no mercado de futuros (OMIP), ocorridas em Portugal, Alemanha e França para fornecimento em 2021, apresenta-se no quadro seguinte:

Variação da cotação média da energia elétrica (mercado de futuros)	2020/ 2019
Portugal	-15%
Alemanha	-16%
França	-11%

No ano de 2020, a produção de energia elétrica em Portugal foi de 49.342 GWh (+1,2% do que em 2019), enquanto o consumo nacional se situou em 48.813 GWh, inferior em 3,0% face a 2019, sendo o mais baixo consumo da década (fica 6,8% abaixo do máximo registado em 2010).

Esse consumo foi satisfeito em 55% com produção de origem renovável, superior aos 49% verificados em 2019. A produção térmica (45%) apresentou um crescimento de 5% no gás natural e de 5% na cogeração (face a 2019), sendo de realçar que a produção com base em carvão reduziu-se em 58%, sendo de apenas 4% a sua importância no consumo de 2020. O saldo com o exterior foi importador em 3% do consumo (em 2019 o saldo importador foi de 7%). Em termos meteorológicos, a temperatura média de 2020 foi 0,5° C inferior a 2019, o que terá aumentado as necessidades de consumo por aquecimento, enquanto o índice de produtividade hidroelétrica aumentou de 0,81 em 2019 para 0,97 em 2020, com impacto na produção hídrica que aumentou em 38% entre os dois anos.

No preço da eletricidade para os consumidores (no caso as empresas do Grupo AdP) tem impacto relevante a fixação das Tarifas de Acesso a Redes (TAR) pela ERSE, na qualidade de entidade reguladora, onde, a par dos custos de operação das redes, são incluídos os custos de política energética, ambiental ou de interesse económico geral (CIEG), nomeadamente, a recuperação do défice tarifário e as convergências tarifárias regionais.

No ano de 2020 verificou-se de novo a subida das TAR, que correspondeu a +2,15% face a 2019. Essa tendência mantém-se para 2021, uma vez que as TAR tornam a subir, embora apenas nos fornecimentos em baixa tensão (+6,2%).

Com base nos dados de faturação (quase finais), os consumos elétricos do Grupo AdP reduziram muito ligeiramente entre 2020 e 2019, cifrando-se neste ano em 746,0 GWh (-0,2% do que em 2019).

Destes, 721,6 GWh foram consumidos a partir da rede elétrica (RESP), que corresponde a -0,4% do que em 2019 e 24,4 GWh a partir de autoconsumo gerado a partir de fontes endógenas e renováveis (+3,5% do que em 2019). Este valor de 721,6 GWh resulta do fornecimento dos comercializadores de 718,6 GWh e do fornecimento pela REN de 3,0 GWh no âmbito do projeto piloto de Reserva de Regulação.

Destaque para a produção própria de energia, seja para injeção na rede elétrica seja para autoconsumo. Os dados de 2020 apontam para uma produção de quase 35,7 GWh/ano (+8,5%), dos quais 11,3 GWh (+14,5% do que em 2019) foram para venda à RESP.

Na produção de energia elétrica, o destaque vai para o biogás, que em 2020 foi responsável pela produção de 31,3 GWh/ano (+1,7 GWh/ano e +5,9% do que em 2019) e para o solar fotovoltaico com 4,4 GWh/ano (+0,9 GWh/ano e +2,1% do que em 2019).

Em termos de autossuficiência energética, o Grupo AdP atingiu cerca de 4,8% do seu consumo total de energia (foi de 4,4% em 2019). Em termos gerais, o saldo com a RESP do Grupo AdP em 2020 foi de 710,3 GWh, que representa uma variação de -0,6% do que em 2019, em que o saldo foi de 714,3 GWh.

Em termos de emissões de CO₂, a produção própria de energia possibilitou uma redução de -9.143 toneladas, o que representa uma redução de -496 ton face a 2018 (-5,7%).

A fatura com a energia elétrica, com todos os encargos, atingiu em 2020 os 75,2 milhões de euros (+0,9% do que em 2019), que corresponde a cerca de +0,7 milhões de euros face aos gastos registados no ano anterior; resultado conjugado da redução do consumo (-0,2%), com o aumento do preço médio de compra de energia (cerca de +0,1%) e o aumento do valor médio das TAR (+3,0%).

Em termos de custos de energia para as empresas do Grupo AdP, o valor médio global em 2020 foi cerca de 104,3 €/MWh (103,0 €/MWh em 2019), correspondendo a um aumento médio de +1,3% face a 2019, representando o custo de aquisição de energia 60% (*versus* 61% em 2019).

Contudo, os valores médios de aquisição de energia nos mercados foram de 62,57€ e 62,49 €/MWh, para 2020 e 2019, respetivamente (+0,1%). O diferencial para mais resulta da aplicação das TAR e de outros impostos e taxas legalmente aplicáveis.

Em termos nacionais e relativamente a 2020, o Grupo AdP é um dos cinco maiores consumidores de energia do país (representando 1,5% do consumo total de energia elétrica a partir da RESP, tendo sido de 1,4% em 2019), e o maior em termos de pontos de ligação à rede.

Em termos do segmento Estado, o Grupo AdP é o maior consumidor público nacional, quer em pontos de ligação quer em consumo de energia elétrica.

O Grupo AdP tinha, a 31 de dezembro de 2020, 6.453 pontos de ligação à RESP (9 em Alta Tensão, 1.005 em Média Tensão, 374 em Baixa Tensão Especial e 5.065 em Baixa Tensão Normal), o que representa um crescimento de +6,15% face a 2019 (+374 novos pontos de ligação). Refira-se que dos pontos de ligação à rede, apenas 6.188 registaram consumos durante o ano de 2020, representando 95,89% ativos.

O Grupo celebrou para 2021 e 2022 um contrato de fornecimento de eletricidade em AT, MT e BTE com uma redução média de 30% face ao contrato em vigor em 2020, tirando partido da forte descida das cotações dos mercados elétricos ocorrida em março de 2020. Já nos fornecimentos em BTN, o contrato em vigor abrange o período anual de 2021 e 2022, estando em curso o lançamento de um procedimento de consulta de mercado em resultado do surgimento de uma oportunidade que pode ser vantajosa.

Estima-se que para o ano de 2021, o valor médio deverá situar-se em torno dos 87 €/MWh (*versus* 104,3 €/MWh em 2020 e 103 €/MWh em 2019), o que representa uma importante redução face aos preços unitários praticados nos dois anos imediatamente anteriores, fortemente influenciado pela descida do preço médio de compra de energia no mercado, e em resultado da estratégia que se vem seguindo no processo de compra.

Os valores estimados para 2021 tiveram como base a atual estrutura de consumos das empresas do Grupo AdP pelo que eventuais alterações no perfil terão efeitos no preço médio da energia por empresa e no Grupo.

Sem embargo, é ainda possível incrementar uma maior redução de gastos através de uma gestão eficiente da energia, envolvendo a otimização dos níveis de tensão, a redução das potências contratadas, a eliminação da energia reativa e o ajustamento do perfil de consumo de energia da rede em função dos períodos tarifários e ciclos de funcionamento,

Em 2019, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 107/2019, 1 de julho de 2019, foi aprovado o Roteiro para Neutralidade Carbónica (RCM 2050), que estabelece como objetivo a redução de emissões de GEE para Portugal entre 85 % e 90 % até 2050, face a 2005, e a compensação das restantes emissões através do uso do solo e florestas, a alcançar através de uma trajetória de redução de emissões entre 45 % e 55 % até 2030, e entre 65 % e 75 % até 2040, em relação a 2005.

Aquele RCM estabelece, ainda, um conjunto de vetores de descarbonização e linhas de atuação para uma sociedade neutra em carbono, como se indica no ponto anterior relativo à estratégia nacional para a energia para 2030, que devem ser tidos em consideração na definição de qualquer estratégia relacionada com a energia.

Nesse sentido merece destaque a aprovação e a apresentação pública do Projeto de Neutralidade Energética do Grupo AdP (e, por consequência, a neutralidade carbónica), com base em deliberação da Comissão Executiva da AdP SGPS, que tem como princípios:

- A neutralidade energética a atingir não se limita à eletricidade consumida nas instalações operacionais, mas toda a energia elétrica consumida em todas as instalações (operacionais e não operacionais, quer seja ativos regulados ou não regulados), no país e no estrangeiro, bem como a energia elétrica consumida nas atividades da responsabilidade das empresas do Grupo fora de Portugal;
- Os objetivos passam em primeiro lugar, pela redução do consumo de energia, aproveitando a oportunidade para promover a utilização de soluções mais eficientes aproveitando o ciclo de renovação de ativos que se aproxima em muitas infraestruturas;
- As fontes de produção de energia renovável baseiam-se num *mix*, considerando sistemas baseados em solar fotovoltaica, principalmente solar (solo e flutuante), eólica, hídrica e cogeração a biogás através da maximização da sua produção;
- O projeto teve em conta a maximização do escoamento de produção para autoconsumo (evitando ao máximo a utilização da rede), privilegiando soluções de autossustentabilidade energética e a permuta de energia entre infraestruturas e entre empresas, por via da Comunidade de Energia Renovável que se pretende contruir;
- As ações constantes do Projeto foram pré-dimensionadas e orçamentadas, por empresa e em agregado, determinadas a TIR, o VAL e demais parâmetros pertinentes, bem como o cronograma previsional de execução, considerando, como prioritários, os projetos com potência mais elevada, com maior nível de autoconsumo e com as TIR mais elevadas;

- Foram considerados os valores de redução de emissões de CO₂ que este projeto proporciona, bem como o valor, em euros, dessa redução para Portugal, apesar de não terem sido tidos na avaliação económica dos mesmos;
- O Projeto de Neutralidade Energética permitiu ainda aprofundar matérias como a coesão territorial e de solidariedade energética, tirando partido da estratégia que o Grupo AdP persegue – está no seu ADN - e que consiste numa das suas principais missões.

Sendo o consumo de energia elétrica indissociável da atividade das empresas do Grupo Águas de Portugal, constitui uma parcela substancial nos custos das entidades gestoras de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais, com um peso muito significativo nos FSE e com uma repercussão direta nas tarifas praticadas nos serviços de água e saneamento.

Assim, com a implementação deste Projeto, as empresas do Grupo AdP para além da redução dos seus consumos passarão a controlar de forma mais direta o preço da energia elétrica, sem embargo dos efeitos que as alterações legislativas, nacionais e comunitárias que poderão induzir no preço final da energia elétrica e sobre as quais não se torna possível perspetivar o seu efeito direto.

Justifica-se, ainda, que se destaque o facto de este importante projeto de desenvolvimento, que teve início em janeiro de 2020, constituir uma ferramenta relevante para o Grupo AdP e para Portugal, que através de uma importante redução dos consumos energéticos e de um aumento da produção própria de energia, contribuirá decisivamente para que o grupo atinja em 2030 a meta de redução de 50% das emissões de GEE medidas em 2010 com que se comprometeu com as Nações Unidas, por via da *United Nations Global Compact* - subscrito a 6 de novembro de 2019 -, e o país alcance os objetivos ambiciosos de neutralidade carbónica em 2050 constantes do Roteiro para a Neutralidade Carbónica.

4. REGULAÇÃO

As entidades gestoras pertencentes ao universo do Grupo AdP prestam serviços no setor das águas, através das atividades de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais, que podem incluir para além dos efluentes domésticos, efluentes industriais ou pluviais. Este setor é regulado e está sujeito à intervenção da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) nos termos definidos na Lei n.º 10/2014, de 6 de março, no que diz respeito à regulação económica, regulação da qualidade de serviço, da interface com o utilizador, exercendo ainda a ERSAR a atribuição de autoridade competente para a coordenação e a fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano.

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

Os serviços prestados assentam nos princípios da defesa do interesse público, do carácter integrado dos sistemas, da eficiência produtiva, que pressupõe a adequada recuperação dos gastos associados à provisão dos serviços, e da prevalência da gestão empresarial, alinhados com as políticas públicas e os planos estratégicos sectoriais nacionais.

As entidades gestoras que integram o Grupo AdP atuam de acordo com vários modelos de gestão (concessionada ou delegada) e nos segmentos “alta” (EPAL; sistemas multimunicipais (SMM), AdSA e parceria Estado-Autarquias) e “baixa” (EPAL, AdSA e parceria Estado-Autarquias) da cadeia de valor do setor das águas.

REGULAÇÃO ECONÓMICA

As entidades gestoras pertencentes ao universo do Grupo AdP estão sujeitas à regulação económica por parte da ERSAR e regem-se igualmente pelo disposto nos respetivos diplomas constituintes e estatutários, bem como de acordo com os respetivos contratos de concessão, de parceria e de gestão. Estes contratos dispõem quanto às obrigações mínimas do serviço público, ao plano de investimentos, às regras de cálculo tarifário e à remuneração contratual.

A intervenção da ERSAR em matéria económica junto destas entidades gestoras encontra-se delimitada, consoante se trate de uma entidade gestora de um sistema de titularidade estatal (EPAL, SMM e AdSA), para quem a ERSAR fixa as tarifas e os rendimentos tarifários, quando aplicáveis, e para os sistemas de titularidade municipal (parceria Estado-Autarquias), para quem a ERSAR verifica a conformidade das tarifas e dos tarifários com as disposições contratuais e verifica a conformidade com o regulamento tarifário, quando este existir. Para todas as entidades supervisiona os demais aspetos económicos e financeiros.

A Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro, trouxe alterações aos estatutos da entidade reguladora em matéria tarifária, aguardando-se a respetiva regulamentação durante o 1.º trimestre de 2021.

Nos SMM, para além da fixação de tarifas e rendimentos tarifários, quando aplicável, a ERSAR define cenários de eficiência produtiva e aprova o valor dos desvios de recuperação de gastos (DRG) que as entidades gestoras dos sistemas multimunicipais registam nas respetivas contas do exercício.

Em 2020 procedeu, conjuntamente com a ERSAR, à reconciliação dos saldos dos DRG acumulados registados no balanço dos SMM, tendo-se concluído que os valores se encontravam corretos.

O Grupo AdP manteve em 2020 a sua representação nos dois órgãos de consulta específicos (Conselho Consultivo e Conselho Tarifário) constituídos nos termos da Lei n.º 10/2014, de 6 de março.

Durante 2020, o Grupo AdP manteve sua participação no âmbito das consultas públicas promovidas pela ERSAR, bem como em diversos trabalhos desenvolvidos por esta entidade com impactos materiais no desenvolvimento das atividades e na definição das tarifas e cenários de eficiência operacional e financeira.

Destaca-se, a este propósito a participação na consulta pública relativa à proposta de Regulamento da Qualidade do Serviço, em novembro de 2020.

ADRA

A AdRA que é um sistema municipal, exerce, através de contrato de gestão, as atividades de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais em “baixa”, celebrado no contexto de parcerias entre o Estado e as autarquias.

Esta parceria rege-se pelo disposto nos Decretos-Leis n.º 90/2009, de 9 de abril, e n.º 194/2009, de 20 de agosto, nos contratos de parceria e de gestão outorgados, bem como na demais legislação e regulamentação.

A AdRA está sujeita a regulação da ERSAR, nos termos da Lei n.º 10/2014, de 6 de março, e à supervisão da Comissão de Parceria – entidade criada ao abrigo do contrato de parceria outorgado, constituída por representantes do Estado e por representantes das autarquias, cuja missão é exercer os poderes de direção, fiscalização e supervisão dos municípios sobre o sistema municipal gerido neste regime.

As tarifas em “baixa”, nos termos do contrato de gestão, que compreendem uma componente fixa e uma componente variável, são estabelecidas a preços constantes e por períodos quinquenais. A atualização das tarifas é efetuada anualmente nos termos dos respetivos contratos. À Comissão de Parceria está atribuída a responsabilidade de aprovar estas tarifas e à ERSAR a responsabilidade pela emissão de parecer não vinculativo.

A AdRA é regulada por custos eficientes aceites, que incluem os gastos operacionais de exploração e manutenção do seu sistema, as amortizações do investimento líquidas de subsídios, os gastos financeiros líquidos de rendimentos financeiros, os impostos sobre o rendimento e a adequada remuneração dos capitais próprios.

Durante 2020, as tarifas aplicadas na faturação pela AdRA, foram objeto de análise e de emissão de parecer por parte da ERSAR e aprovadas pela Comissão de Parceria.

O contrato de parceria gera a mesma remuneração contratual que os contratos de concessão dos SMM.

O contrato da AdRA estabelece que têm direito ao registo e à recuperação dos DRG gerados, por via tarifária, calculados pela diferença entre o resultado líquido gerado e a remuneração contratual dos capitais próprios para o ano.

Em 31 de dezembro de 2020, estavam registados nas contas cerca de 19,2 milhões de euros de DRG de natureza superavitária, decorrente da atividade da AdRA.

REGULAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

A AdRA está sujeita à intervenção da ERSAR em matéria de qualidade de serviço.

A intervenção da ERSAR em matéria de qualidade de serviço resulta de uma avaliação que é aferida anualmente através de um conjunto de indicadores e em que os resultados desta avaliação são parte integrante do Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP).

O volume I do RASARP com os resultados do sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras, cuja data de referência é 31 de dezembro de 2019, foi disponibilizado pela ERSAR já no decorrer de janeiro de 2021.

A informação individual da avaliação da qualidade do serviço realizada pela ERSAR é disponibilizada no sítio da *internet* da AdRA.

REGULAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

A AdRA que presta atividade de abastecimento público de água está incumbida, essencialmente, de garantir, sob a fiscalização das entidades competentes, o controlo da qualidade da água para consumo humano, de acordo com os parâmetros legais e regulamentares aplicáveis.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, a AdRA deve elaborar anualmente o Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA), e submeter para aprovação da ERSAR, cabendo a esta entidade coordenar e a fiscalizar a respetiva implementação.

No cumprimento da legislação, a AdRA implementa o PCQA, sendo as situações de incumprimento dos valores paramétricos comunicadas às entidades competentes.

Em dezembro de 2019 o PCQA de 2020 da AdRA foi aprovado pela ERSAR. No âmbito deste PCQA, em 2020 foram efetuadas 10.118 análises (7.720 a parâmetros com valor paramétrico), sendo que foram detetados 5 incumprimentos aos valores paramétricos, o que evidencia um bom desempenho da empresa, com uma percentagem de cumprimento de 99,94%.

Os resultados do controlo da qualidade da água nos pontos de entrega e na torneira do consumidor realizado pela AdRA são também incluídos no RASARP.

O volume 2 do RASARP com os resultados da qualidade da água para consumo humano, cuja data de referência é 31 de dezembro de 2019, foi divulgado pela ERSAR em setembro de 2020.

Em 2020, no sentido de garantir a proteção da saúde pública, prevenir a disseminação da doença e proteger os trabalhadores envolvidos nas operações dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, assim como definir os procedimentos associados ao controlo da qualidade da água para consumo humano em cenário de pandemia provocada pelo SARS-CoV-2 (COVID-19), foram emitidas orientações pela ERSAR, que as entidades gestoras tiveram de implementar.

REGULAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR

A AdRA está sujeita à intervenção da ERSAR em matéria de interface com o utilizador.

Os pedidos de informação e as reclamações efetuadas pelos utilizadores dos serviços de água são analisados pela entidade reguladora. Para esse efeito a AdRA dispõe de livro físico de reclamações. Adicionalmente, é disponibilizado o livro de reclamações eletrónico no sítio da *internet* da AdRA.

5. ANÁLISE DE SUSTENTABILIDADE

ENQUADRAMENTO

A Sustentabilidade no Grupo AdP é parte integrante da estratégia de gestão, porquanto sustenta a sua atuação num compromisso com a melhoria do capital natural e humano e em benefício das populações atuais e das gerações futuras.

As atividades de abastecimento de água e de tratamento e valorização de águas residuais são fundamentais para o desenvolvimento sustentável e a qualidade dos nossos serviços, ao longo do tempo, está alicerçada nas nossas preocupações éticas, sociais, laborais económicas e ambientais.

A água o mais precioso dos recursos é um direito humano consagrado pela ONU, assim como o Saneamento assumindo o ODS 6 uma importância transversal no quadro dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030.

Assim, o Grupo Águas de Portugal que tem por missão prestar serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento e enquanto grupo empresarial com maior impacto na vida dos Portugueses, está bem ciente da enorme responsabilidade inerente a estas atividades essenciais à qualidade de vida e da saúde das pessoas, ao desenvolvimento das atividades económicas e à preservação do ambiente, contribuindo ao longo das últimas décadas para uma profunda transformação do setor em Portugal. Através das nossas empresas de base regional e integrando a sustentabilidade nos alicerces da estratégia de gestão e como instrumento potenciador da criação de valor para todos os nossos *stakeholders*, elevámos progressivamente o nosso contributo para a concretização dos ODS e entendemos que somos parte da solução para essa concretização.

O ano de 2020 foi um ano conturbado e muito marcado pela pandemia. Neste contexto de incerteza, prosseguimos o nosso caminho adaptando os processos internos por forma a não comprometer o respeito dos princípios da universalidade, qualidade de serviço e de eficiência. Mas o Grupo Águas de Portugal com a sua experiência e conhecimento acumulado levou a cabo o seu compromisso de prestar serviços críticos e essenciais de uma forma ininterrupta com o empenho e espírito de missão, dos nossos/as trabalhadores/as que na linha da frente estão garantindo a continuidade das operações. “Nunca parámos”. Caiu sobre nós uma acrescida responsabilidade pois os nossos serviços são o garante da saúde pública. Implementámos em tempo os Planos de Contingência em todas as empresas do Grupo de forma a garantir uma resposta eficaz na minimização do impacto de potenciais riscos para a saúde dos nossos/as trabalhadores/as bem como para a continuidade das nossas atividades. Reajustámos a operação, garantimos a segurança e saúde dos nossos/as trabalhadores/as tanto das estruturas operacionais como aos que podiam exercer as suas funções em trabalho remoto. Disponibilizámos EPIs adequados, apoio psicológico, ginástica laboral, ... entre outros a todos os nossos/as trabalhadores/as. Readaptámo-nos para garantir que nunca faltasse água na torneira dos Portugueses e que as suas águas residuais fossem tratadas.

A estratégia de sustentabilidade do Grupo AdP redefinida em 2017 resultou da análise das orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano setorial PENSAAR, da reflexão sobre as expectativas das partes interessadas, da consolidação das melhores práticas existentes, dos compromissos assumidos com os princípios do Global Compact no âmbito das Nações Unidas e com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. Foi definida a análise de materialidade, identificados os principais desafios do grupo e definidos os seus Princípios e Compromissos.

A estratégia de sustentabilidade do Grupo AdP tem por base a premissa de que a sustentabilidade se consegue criando relações simbióticas com o ambiente, com os acionistas e trabalhadoras/es, com a comunidade e com as demais partes interessadas. No plano operacional, identificaram-se os principais desafios e definiram-se os principais compromissos do Grupo AdP em matéria de sustentabilidade. A nossa atuação face aos compromissos assumidos e metas encontram-se plasmados no relatório de sustentabilidade (consolidado) do Grupo AdP disponível em www.adp.pt.

De forma a enfrentar os grandes desafios sociais associados às alterações climáticas, ao controlo da poluição e à proteção da saúde humana e do ambiente, impõe-se uma evolução do paradigma, rumo que assumimos no Quadro Estratégico de Compromisso onde sistematizamos a nossa visão para 2030. Em 2021 iremos rever a nossa estratégia de sustentabilidade com base nos desafios definidos no Quadro Estratégico de Compromisso os nossos compromissos e metas 2021-2023

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 2017-2020

O Grupo AdP definiu a sua estratégia baseada no conceito de simbioses. Acreditamos que a sustentabilidade se consegue criando simbioses com os acionistas e clientes, com os colaboradores, com as demais partes interessadas e com o ambiente, com quem tem uma relação de estreita interdependência.



Simbiose é uma relação mutuamente vantajosa entre dois ou mais organismos vivos de espécies diferentes. Na relação simbiótica, os organismos agem ativamente em conjunto para proveito mútuo.

EM SIMBIOSE COM AMBIENTE

Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

Compromissos:

- Conservar e valorizar as massas de água
- Minimizar a produção de resíduos e valorizar os subprodutos
- Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas
- Apostar na Investigação e Desenvolvimento

Contribuímos para o combate às alterações climáticas

Compromisso:

- Garantir a ecoeficiência do Grupo

SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS E CLIENTES

Garantimos a prossecução das políticas setoriais consolidando um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente

Compromissos:

- Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas
- Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo
- Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável

Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida

Compromissos:

- Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações
- Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto
- Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade

SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

Valorizamos a relação com os colaboradores, garantindo o crescente know-how do Grupo

Compromissos:

- Investir no desenvolvimento dos colaboradores
- Garantir a igualdade de oportunidades
- Garantir a segurança e saúde no trabalho
- Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal
- Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz

SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

Promovemos a aproximação crescente à comunidade

Compromissos:

- Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento
- Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais
- Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico
- Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento

Em 2020 a Águas da Região de Aveiro, manteve e consolidou medidas nas diferentes simbioses, destacando-se as seguintes:

- Programa de deteção de fugas, tendo disso monitorizados 505 locais (equipamentos com vários sensores para diferentes locais), correspondentes a 250 Zonas de Medição e Controlo (ZMC) e adutoras, bem como 255 grandes clientes de água e saneamento; - foram estabelecidos indicadores, alvos operacionais, alvos teóricos, definição de alarmes, assim como, a monitorização dos volumes faturados nas zonas em causa;
- Melhoria do controlo e setorização da rede através da automatização da informação resultando no desenvolvimento de uma plataforma interna de auxílio à decisão, que considera os perfis dos dados de mais de 450 equipamentos, diariamente;
- Iniciou-se o ano dois da execução do contrato “Sistema de Abastecimento de Água da AdRA – Eficiência Hídrica”, com a consignação dos municípios da AdRA, à exceção de Aveiro e que consiste num importante contributo para a redução da água não faturada na AdRA;
- Implementação de alterações nas instalações operacionais, com o intuito de contribuir para a redução dos consumos de energia e das emissões de gases de efeito de estufa;
- Maximização da utilização das viaturas elétricas em detrimento das viaturas a combustível fóssil;
- Realização de várias campanhas de sensibilização da comunidade;

- Desenvolvimento de um plano de educação ambiental ao nível escolar;
- Estabelecimento de parceria com a Quercus para a recuperação da nossa floresta, e com o Banco Alimentar na luta contra a fome;
- Desenvolvimento e otimização da aplicação de tecnologias emergentes;
- Implementação de Sistema de *Mobile Print* para suporte à leitura ótica no armazém;
- Desenvolvimento de plataforma (*webservices*) para Realidade Aumentada, que tem por objetivo o apoio às equipas de manutenção da rede de distribuição de água, através da visualização das infraestruturas de água instaladas no subsolo, direcionando apenas o olhar;
- Implementação de iniciativas inovadoras de serviço ao cliente, bem como melhoria de plataformas de uso interno.

INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE

Tabela 6 - Quadro indicadores

Âmbito	Indicador	GRI	Designação	Valor	Unidade
INFORMAÇÃO GERAL					
AA	IndS001	G4-9	Caraterização das Empresas de Abastecimento	Comprimento total de condutas	4 035,00 km
				Captações de água subterrânea	62 n.º
				Captações de água superficial	9 n.º
				Estações elevatórias de abastecimento	84 n.º
				Estações de tratamento de águas - ETA	0 n.º
				Reservatórios	90 n.º
				Ramais de ligação	154 115 n.º
				Outras instalações de tratamento	62 n.º
AR	IndS002	G4-9	Caracterização das Empresas de Saneamento	Comprimento total de coletores	2 753,00 km
				Estações de tratamento de água residual (Exploração Direta)	0 n.º
				Estações de tratamento de água residual (Exploração por Prestador de Serviços)	6 n.º
				Fossas sépticas coletivas em plena exploração	5 n.º
				Sifões	0 n.º
				Estações elevatórias de saneamento	581 n.º
				Emissários submarinos	0 n.º
				Ramais de ligação	117 268 n.º
AA, AR	IndSI 46	G4-9	Caraterização dos Prestadores de Serviço de Exploração de Infraestruturas operacionais	Prestadores de Serviço da atividade de exploração (operação e manutenção)	0 n.º
				Prestadores de Serviço da atividade de operação	1 n.º
				Prestadores de Serviço da atividade de manutenção	0 n.º
AA, AR	IndSI 63	-	Área geográfica	1 500	km ²

Âmbito	Indicador	GRI	Designação		Valor	Unidade
SIMBIOSE COM O AMBIENTE						
AA, AR	IndS009	G4-EN31	Proteção ambiental	Gestão resíduos produzidos	70 087,01	€/ano
				Seguro de responsabilidade ambiental	3 024,86	€/ano
				Auditorias ambientais (internas e externas)	18 733,70	€/ano
				Formação/Sensibilização Ambiental	5 073,54	€/ano
				Outros custos (discriminar)	63 809,09	€/ano
AA	IndS155	-	Água bruta	Água captada para abastecimento	4 535 940	m³/ano
				Água bruta importada de entidades externas ao Grupo AdP	0	m³/ano
				Água captada para efeito de processos industriais	0	m³/ano
AR	IndS156	-	Água residual tratada		1 123 663	m³/ano
AA	IndS012	G4-EN8; EN1	Água captada por origem	Superficiais	7,00	%
				Subterrâneas	93,00	%
AA	IndS014	-	Perdas reais de água		15,0	%
AA, AR	IndS015	G4-EN8	Captações de água para uso interno	Total de captações de água para uso interno	0	n.º
AR	IndS016	G4-EN22	Águas residuais tratadas rejeitadas (ETAR's por Exploração Direta)		-	m³/ano
				Águas residuais tratadas rejeitadas (ETAR's por exploração por Prestador de Serviços)	1 123 663	m³/ano
AR	IndS017	G4-EN22	Rejeição de águas residuais tratadas, por meio de descarga	Linha de água (ETAR por Exploração Direta)	0	%
				Linha de água (ETAR por exploração por Prestador de Serviços)	100	%
AA, AR	IndS019	G4-EN2; EN8; EN10; EN22	Água reutilizada	Volume total de água reutilizada	0	m³/ano
AR	IndS039	G4-EN22; G4-PR2	Análises de águas residuais realizadas e Cumprimento dos parâmetros de descarga	Análises de águas residuais realizadas	100	%
				Cumprimento da licença de descarga	0,00	%
				Análises realizadas à qualidade do efluente tratado, para controlo interno	1 068	n.º
AR	IndS040	G4-EN22; G4-EN1	Águas residuais tratadas (pela empresa), por nível de tratamento	Tratamento preliminar	0	%
				Tratamento primário	0	%
				Tratamento secundário (ETAR por Exploração Direta)	0	%
				Tratamento secundário (ETAR por exploração por Prestador de Serviços)	100	%
				Tratamento terciário	0	%
				Desinfecção	0	%
AR	IndS041	G4-EN22	Descargas de águas residuais não tratadas, em situações de emergência	Volumes descarregados	-	m³/ano
				Número de descargas	935	n.º
AA, AR	IndS038	G4-EN8	Água consumida	Infraestruturas (administrativas e operacionais)	64 052	m³/ano
				Infra-estruturas operacionais exploradas por Prestadores de Serviços	539	m³/ano
				Total	322,36	ton/ano
AA, AR	IndS047	G4-EN23	Quantidade total de resíduos produzidos pelas empresas	Não perigosos valorizados	46,45	%
				Não perigosos eliminados	51,89	%
				Perigosos valorizados	1,16	%
				Perigosos eliminados	0,51	%
AA, AR	IndS065	-	Planos energéticos	Instalações consumidoras intensivas de energia	0	n.º
				Auditorias energéticas	7	n.º
AA, AR	IndS056	G4-EN3	Consumo de eletricidade da rede – Energia indireta		32 664,00	GJ/ano

Âmbito	Indicador	GRI	Designação	Valor	Unidade
AA, AR	IndS058	G4-EN3	Consumo de energia direta - Gasolina	108,91	GJ/ano
			Consumo de energia direta - Gasóleo	7 885,81	GJ/ano
			Consumo de energia direta - GPL	12,38	GJ/ano
			Consumo de energia - Propano	3,60	GJ/ano
			Consumo de energia direta – Gás Natural	0,00	GJ/ano
AA, AR	IndS067	G4-EN15; G4-EN16	Total	2 916,00	ton
			Eletricidade	2 322,81	ton
			Gasolina	7,55	ton
			Gasóleo	584,30	ton
			GPL	0,78	ton
			Propano	0,23	ton
			Gás Natural	0,00	ton

Âmbito	Indicador	GRI	Designação		Valor	Unidade
SIMBIOSE COM OS ACCIONISTAS E COLABORADORES						
AA, AR	IndS069		Certificação na norma de qualidade ISO 9001		100,00	%
AA, AR	IndS160	-	Número total de colaboradores por habilitações literárias	Ensino básico ou inferior	46,00%	%
				Ensino secundário	24,00%	%
				Ensino superior	30,00%	%
AA, AR	IndS161	-	Número total de colaboradores por antiguidade	Colaboradores há menos de 1 ano	5,13%	%
				Colaboradores que permanecem na empresa entre 1-2 anos (inclusive)	10,26%	%
				Colaboradores que permanecem na empresa entre 3-5 anos (inclusive)	84,62%	%
AA, AR	IndS077	G4-PR5; EN34; LA16; HR12, SO11, PR8	Reclamações	Respostas a reclamações de clientes	100,00	%
AA, AR	IndS153	-	Reuniões de Conselho de Administração e de Comissão Executiva	Total de reuniões de Conselho de Administração realizadas	13	nº
				Total de reuniões de Comissão Executiva realizadas	1	nº
				Membros do Conselho de Administração	5	nº
AA, AR	IndS089	G4-10	Número total de colaboradores		273	nº
AA, AR	IndS092	G4-10	Número total de colaboradores, discriminado por tipo de contrato de trabalho	Contrato sem termo	42%	%
				Contrato a termo incerto	0%	%
				Contrato a termo certo	0%	%
				Outro tipo de contrato	58%	%
AA, AR	IndS095	G4-LA12	Caraterização dos colaboradores por categoria	Chefias	4%	%
				Chefias intermédias	5%	%
				Técnicos superiores ou equiparados	14%	%
				Técnicos operacionais	53%	%
				Técnicos de apoio administrativo	25%	%
AA, AR	IndS112	G4-LA11	Análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira		100,00	%
AA, AR	IndS116	G4-LA9	Total de horas anuais de formação *		2 353	h

Âmbito	Indicador	GRI	Designação	Valor	Unidade
SIMBIOSE COM A COMUNIDADE					
AA	IndS121	-	Acessibilidade física – Abastecimento	99,00	%
AR	IndS122	-	Acessibilidade física – Saneamento	86,00	%
AA,	IndS126	-	Falhas no abastecimento	102	n.º/ano
AA,	IndS127	G4-PR2	Qualidade da água	100,00	%
AA	IndS128	-	Capacidade de reserva de água tratada	1	dia
AR	IndS129	-	Colapsos estruturais em coletores	3	n.º/100km
AA, AR	IndS137	G4-10	Número total de estagiários	4	n.º
AA, AR	IndS140	-	Visitas de estudo ou técnicas às instalações	1	n.º

* O indicador “IndS116 - Total de horas anuais de formação” considera o número de horas lecionadas a colaboradores ativos.

6. RELAÇÃO COM OS STAKEHOLDERS

A AdRA está consciente das suas responsabilidades enquanto entidade prestadora de um serviço de interesse público que interage com vários parceiros, os quais, direta ou indiretamente constituem partes interessadas no desempenho da sua atividade, como por exemplo, os Municípios, Fornecedores e Prestadores de Serviços, Clientes, Colaboradores, entre outros.

A AdRA identificou como principais *stakeholders* os grupos presentes na figura 5, para o cumprimento da sua estratégia e na execução das atividades necessárias para a obtenção dos objetivos definidos, nas diferentes vertentes que caracterizam as atividades de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.



Figura 5 - Stakeholders

A AdRA possui um conjunto de interfaces, relativamente aos quais procura responder, de forma eficiente, quer sejam técnicos, económicos, sociais ou ambientais, privilegiando um relacionamento sério e virtuoso, suportado em valores de ética e justiça social.

DEVERES ESPECIAIS DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

A AdRA cumpre todas as obrigações legais, estatutárias e contratuais em matéria de divulgação de informação, de acordo com o princípio da transparência e assegurando o cumprimento dos deveres inerentes ao adequado relacionamento com o universo de *stakeholders*.

No ano de 2020 foram várias as ações e iniciativas organizadas pela empresa no âmbito da sua relação com os principais *stakeholders* da empresa, designadamente:

RELAÇÃO COM ENTIDADES OFICIAIS

A AdRA cumpriu com as suas obrigações legais, facultando os reportes e informações legalmente obrigatórias à entidade reguladora (ERSAR), disponibilizando ao público em geral as informações e relatórios na forma e nos meios legalmente definidos (como as análises à qualidade da água), comunicando incidentes (como descargas de águas residuais no ambiente) às autoridades e entidades competentes, bem como outras informações de acordo com as solicitações recebidas das várias entidades.

RELAÇÃO COM OS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Sempre que interpelada, a Adra satisfaz, de acordo com os deveres de transparência e verdade, que são os valores que pautam toda a comunicação interna e externa da empresa, os pedidos de esclarecimento e de informação pedidos por parte dos órgãos de comunicação social.

RELAÇÃO COM OS CLIENTES, POPULAÇÃO E STAKEHOLDERS EM GERAL

Atendimento Remoto – O surto pandémico, e o decretar do 1º estado de emergência em março, teve como primeira consequência o fecho das lojas e o aumento de pressão para os recursos de atendimento à distância (Linha de apoio ao cliente, *site*, *facebook*, *email*, etc.). Esta exigência acabou por ser encarado pela organização como um desafio, reforçando linhas de apoio ao cliente com mais pessoas e melhor equipamento, fortalecendo as competências digitais dos nossos colaboradores e facultando novas opções adequadas para os nossos clientes que nos contactam por essas vias. Exemplos dessas novas opções são a possibilidade de obtenção automática de renovação de referências de pagamento ou a desmaterialização do processo de celebração de contrato. Campanhas como as referidas mais abaixo, por exemplo “a AdRA resolve”, fecharam o ciclo de divulgação e de orientação necessários para os clientes.

Atendimento presencial – Já a partir de junho, quando as lojas puderam voltar a abrir, a AdRA já tinha adotado procedimentos e equipamentos para voltar a receber as pessoas em segurança. O atendimento passou a dividir-se em dois tipos e duas janelas horárias. De manhã, para pagamentos, promovendo a inclusão de faixas da população que necessitam do serviço de pagamento em loja para regularizar as suas faturas. De tarde, como se manteve o reforço do atendimento e apoio remoto, continuamos a dar prioridade a estes meios, garantindo sempre a possibilidade do cliente poder recorrer à marcação de atendimento presencial no caso não seja possível resolver o problema à distância.

Campanha “Da água tratamos nós” – Antes e, especialmente, após o eclodir do surto pandémico encetámos campanhas onde se promoveram comportamentos socialmente responsáveis (evitando consumo energético de combustíveis fósseis, privilegiando o distanciamento social e promovendo o “fique em casa”). Esta campanha tem uma proposta de valor bastante apelativa, oferecendo e divulgando serviços novos ou alternativas já existentes ao cliente e ao cidadão sempre com a mesma premissa: “da água tratamos nós”. As redes sociais, *site*, correio eletrónico, publicidade em órgãos de comunicação social e notas à imprensa foram os meios utilizados para fazer passar a mensagem. “Fique em casa, ajude os profissionais de saúde” porque “da água tratamos nós”. Esta campanha serve de chapéu para serviços não nucleares, como balcão de atendimento *online*, atendimento telefónico, etc.

Campanha “Porque a AdRA não para” – Esta campanha valoriza a omnipresença dos nossos serviços nucleares na vida da comunidade, no passado presente e futuro. A proposta de valor assenta no facto de sermos um serviço permanente. O abastecimento de água, a drenagem e o tratamento de águas residuais permitem que as empresas, as escolas, as famílias vivam, cresçam e olhem para o futuro com uma certeza. Pode ficar em casa, pode desfrutar da natureza, pode contar connosco, “porque a AdRA não pára”. As redes sociais, *site*, correio eletrónico, publicidade e nos órgãos de comunicação social e notas à imprensa foram os meios utilizados para fazer passar a mensagem.

Campanha “ligue-nos, A AdRA resolve” – Esta campanha liga-se diretamente a todas as outras, favorecendo a desobstrução das lojas e a permanência em casa por razões sanitárias, apelando ao contacto por parte do cliente e assegurando a disponibilidade e capacidade de uma entidade competente para dar soluções a quem a procura. Esta e as anteriores campanhas assentam na beneficiação e reorganização dos serviços de atendimento e apoio ao cliente, resultado dos processos internos de melhoria contínua e tornada mais urgente pelo surto pandémico. As redes sociais, *site*, correio eletrónico, publicidade e órgãos de comunicação social e notas à imprensa foram os meios utilizados para fazer passar a mensagem.

Informação útil disponibilizada atempadamente, indo ao encontro de todas as partes interessadas – Utilizamos de forma consistente e sistemática as redes sociais, sms, e-mails e site para agilizar a comunicação de alterações de serviço (fecho das lojas no estado de emergência, interrupções devido a avarias, entre outros) às partes interessadas.

Campanha “eles não podem parar” – Junto dos media foi promovido através de reportagens, notas à imprensa e visitas ao campo, salientando o esforço permanente dos profissionais do setor que, mesmo quando o “país fechou”, contribuíram diariamente para que todos, hospitais, famílias e empresas, pudessem continuar as suas funções nas esferas sociais, económicas e afetivas. As redes sociais e site forneceram o devido reforço a esta campanha.

Porque nós não paramos, protegemos todos/ porque nós não paramos Portugal não para / dar Voz à Gratidão – Campanha interna de motivação e consciencialização do valor do nosso trabalho para a sociedade. Todas as campanhas acima referidas serviram para este propósito adicionando-se ainda sms, vídeos em canal interno e emails, em que responsáveis da administração, clientes e outros colegas reconheceram publicamente a relevância do trabalho dos colaboradores para manter a AdRA em funcionamento.

RESPONSABILIDADE SOCIAL E EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Apesar da situação pandémica, que teve evidentes reflexos na execução de atividades de campo e de rua, foram desenvolvidas várias atividades e campanhas de educação ambiental e de incentivo ao consumo consciente.

Ação de educação ambiental “Água é vida” – Município de Aveiro - Ação de Educação Ambiental presencial com todas as turmas do 4º ano do 1º ciclo escolar do Ensino Básico. Durante 3 horas, através de atividades e conteúdos desenvolvidos por uma equipa multidisciplinar da AdRA (CEA, LAB e SE) educamos e sensibilizamos os alunos para a importância da água e do setor de atividade das águas. Incluiu: uma pequena aula sobre a água perfeitamente enquadrada com o conteúdo programático do ano escolar em causa ao qual acrescentamos o ciclo urbano da água; jogo didático onde os conhecimentos adquiridos na aula são postos à prova; Atividades de laboratório onde os conhecimentos ministrados na aula são colocados em prática e podem ser observados, cultivando ainda a curiosidade, o gosto pela experimentação e pela ciência nos mais novos. A divulgação é feita nas redes sociais, site da AdRA e Câmaras, pelos agrupamentos escolares, respetivos círculos familiares e próximos e com notas à imprensa.

Ação de educação ambiental “A importância da Água” – Ação de Educação Ambiental, dirigida a alunos do 3º ano do 1º ciclo escolar do Ensino Básico, com a qual se pretende que estes reflitam e expressem plasticamente a importância da água no seu município de residência: a) a cada turma do 3º ano do município é disponibilizada uma tela e material de pintura; b) os trabalhos são colocados no facebook para serem sujeitos a votação; c) o agrupamento de pertença da turma da tela vencedora recebe 300 €. A divulgação é feita nas redes sociais, site da AdRA e Câmaras, pelos agrupamentos escolares, respetivos círculos familiares e próximos e com notas à imprensa. Esta ação gera grande envolvimento das comunidades dos municípios que a ela aderem.

Campanha de adesão à fatura eletrónica – Quercus – Iniciada em agosto de 2019 e finalizada a 21 de março de 2020. Neste período, por cada 500 adesões à fatura eletrónica seriam doadas 100 novas árvores à Quercus. Com esta campanha promoveu-se a recuperação da floresta e da diminuição do consumo de papel. No total foram doadas mais de 3500 árvores. Divulgada pelo minuto verde (programa de TV da Quercus), nas redes sociais da AdRA e Quercus, respetivos sites, marketing direto por correio eletrónico ou carta, publicidade na imprensa regional, notas à imprensa e evento de entrega de prémio coberto por todos os meios acima referidos.

Campanha de adesão à fatura eletrónica e AdRAnet – Banco Alimentar contra a Fome Aveiro - em curso - iniciada a 1 de agosto de 2020 e a decorrer até 31 de março de 2021. Por cada adesão à fatura eletrónica e/ou à AdRAnet a AdRA doa 50 cêntimos ao Banco Alimentar de Aveiro. Com esta campanha promove-se a diminuição do consumo do papel e apela-se à solidariedade e coesão social. Foram utilizadas as respetivas redes sociais, sites, publicidade em imprensa regional marketing direto por correio eletrónico ou carta, notas à imprensa.

Campanha dias mundiais da Água, Ambiente e Saneamento e dia Nacional da Água – A água é a vida e da sua preservação depende o futuro. Foram executadas 4 peças colocadas na imprensa regional, veiculadas nas assinaturas de correio eletrónico do respetivo mês, nas redes sociais e site.

Parceria com Escola profissional de Aveiro – Acolhimento de estágios.

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Em 2020 realizamos o 6º estudo de satisfação dos clientes (tem lugar a cada 2 anos). A realização deste estudo e a análise dos seus resultados é fundamental para obter valores objetivos sobre a satisfação e a perceção que a sociedade tem da atuação da nossa marca, como também nos dá linhas diretoras para definir metas e ações para ir ao encontro das necessidades dos nossos cliente e *stakeholders* no geral. Neste último estudo mantivemos a mesma tendência de evolução positiva dos principais indicadores entre os quais destacamos (a escala da avaliação é de 1 a 10):

- O Índice de Satisfação aumentou de 7,1 para 8,8;
- A Qualidade Apercebida dos Serviços ficou pela 1ª vez acima dos 8 pontos, tendo evoluído de 7,9 para 8,0;
- Finalmente, a Imagem Global evoluiu também de 7,8 para 7,9.

Estes resultados demonstram que o trabalho que temos vindo a fazer é positivo, baseado em processos sólidos, com o objetivo de nos aproximarmos das expetativas dos nossos clientes.

7. SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E CONTROLO DO RISCO

“Controlo Interno é um processo efetuado pelo Conselho de Administração, gestão e outro pessoal de uma entidade, **projetado para fornecer garantia razoável** em relação ao alcance de objetivos relacionados a operações, relatórios e conformidade.” **COSO 2013**

A AdRA e em particular, o seu Conselho de Administração, dedicam atenção a temáticas como o controlo interno, a gestão dos riscos, a fraude, a transparência da informação e fiabilidade do relato financeiro.

Sendo estas preocupações transversais ao grupo AdP, no qual a AdRA se inclui, e por forma a possibilitar a existência de uma sistematização e adequada visibilidade do controlo interno existente nas empresas, foi dada continuidade em 2020 à implementação do Sistema de Controlo Interno (SCI) transversal ao Grupo, assente no CUBO do COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), por se considerar como um modelo adaptável à estrutura das empresas, por ser flexível para toda a entidade e para qualquer uma das suas unidades ou atividades de negócio e fiável na resposta que confere aos desafios existentes.

Este modelo permite uma correlação direta entre os objetivos que a organização tenta atingir representados em três categorias (Operação, Reporte e Conformidade), e as cinco componentes (Ambiente de Controlo, Gestão de Risco, Atividades de Controlo, Informação e Comunicação e Monitorização de Atividades), que representam o que é necessário para concretizar os objetivos, na estrutura existente na empresa, conforme é visível abaixo.



AMBIENTE DE CONTROLO

- Estabelece o carácter da organização, influenciando a perceção de controlo do seu pessoal;
- É a base de todos os outros componentes de controlo interno, providenciando disciplina e estrutura dos restantes elementos do SCI.

AVALIAÇÃO DOS RISCOS

- Riscos de fontes externas e internas;
- Condição prévia: definição de objetivos ligados a níveis diferentes da entidade e internamente consistentes;
- Identificação e análise dos riscos relevantes para o alcance dos objetivos;
- Base para a gestão dos riscos.

ATIVIDADES DE CONTROLO

- Políticas e procedimentos que ajudam a assegurar: i) as respostas aos riscos, visando o alcance dos objetivos da entidade; ii) o cumprimento das diretivas da entidade;
- Ocorrem por toda a organização, a todos os níveis e em todas as funções;
- Atividades desenhadas para impedir ou reduzir o impacto adverso dos riscos.

INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Informação relevante identificada, capturada e comunicada com qualidade, para garantir o tratamento e a troca de dados relevantes, num prazo e de uma forma que permitam o desempenho eficaz e tempestivo da gestão e controlo da atividade e dos riscos da empresa;
- Os sistemas de informação são fonte de informação que concorre para a gestão e controlo do negócio.

MONITORIZAÇÃO DE ATIVIDADES

- Avaliação da qualidade de desempenho do SCI ao longo do tempo;
- Assegurar a adequação e eficácia do SCI de forma contínua;
- Garantir a identificação tempestiva de eventuais deficiências ou de oportunidades de melhorias, visando a melhoria contínua.

No âmbito do projeto, em 2020 foi concluído o mapeamento dos 13 processos prioritários e identificados os eventos de riscos, os riscos e controlos implementados na sua mitigação, em duas empresas piloto. Com base nessa informação, foi iniciado o trabalho de mapeamento desses processos nas restantes empresas do Grupo, incluindo na AdRA, tendo sido definido um cronograma temporal para a sua concretização, cuja conclusão se encontra prevista para o final do 3.º trimestre de 2021. Este trabalho contempla o necessário ajuste à realidade dos riscos e controlos implementados na empresa.

Paralelamente, foi elaborado o relatório de definição das **métricas a utilizar futuramente na avaliação anual do SCI**, bem como a **versão base do Manual de Controlo Interno do Grupo**, o qual apenas estará concluído, quando se encontrar finalizado o mapeamento de todos os processos identificados como críticos no âmbito do Sistema de Controlo Interno.

No seguimento, encontra-se prevista a conclusão da avaliação preliminar sobre o controlo interno efetuada na empresa e o início do mapeamento dos restantes processos, identificados como críticos no âmbito do Modelo de Controlo Interno do Grupo AdP, novamente com recurso a duas empresas piloto.

Concluída a implementação do modelo, a avaliação das métricas estabelecidas, conjugada com os resultados dos testes aos controlos (nomeadamente os chave) obtidos através das auditorias de controlo interno a realizar anualmente, permitirão a obtenção de informação que possibilitará aferir se o as cinco componentes do controlo interno se encontram a operar de forma integrada, para proporcionar um nível de segurança razoável à Administração da AdRA sobre o desempenho do SCI.

Será promovida a sensibilização e formação sobre o controlo interno, visando assegurar uma monitorização permanente dos controlos implementados, por parte da empresa e nomeadamente dos responsáveis dos processos de negócio.

As alterações acima indicadas obrigarão ainda à revisão e ajuste do modelo de gestão de risco em vigor no Grupo AdP e na AdRA, permitindo ao seu Conselho de Administração um maior enfoque da sua monitorização e análise nos riscos críticos identificados, inerentes à atividade e que resultam da sua operação diária.

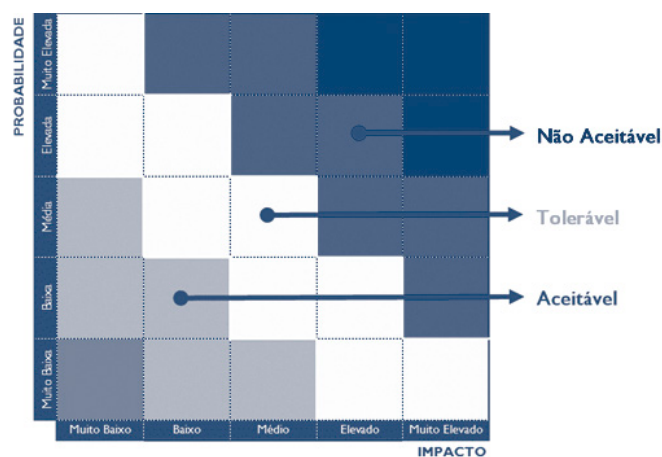
A existência de um modelo de gestão do risco empresarial possibilita uma avaliação integrada do risco na empresa e um amadurecimento da sua cultura de risco, permitindo criar uma linguagem comum na definição e conceito de cada risco, a par do alinhamento dos objetivos com os riscos e respetivos controlos em vigor na empresa, a reduzir o risco de perda dos seus investimentos e ativos, e ajudar a garantir a fiabilidade das demonstrações financeiras e a conformidade com as leis e regulamentação.

A adequabilidade do SCl encontra-se alinhada com o modelo de gestão do risco, sendo ajustada sempre que, através da avaliação de risco, sejam identificados riscos enquadráveis num patamar considerado não aceitável, ou detetadas insuficiências ou falhas na análise dos controlos que lhe está subjacente.

O modelo de gestão do risco empresarial presentemente implementado no Grupo AdP, também definido de acordo com a metodologia COSO, apresenta os riscos organizados segundo uma estrutura de classes e categorias definidas, conforme se observa em baixo:



A avaliação dos riscos é efetuada na perspetiva da probabilidade de ocorrência e do impacto, considerando os respetivos riscos inerente e residual. Deste modo, procura-se aferir a eficácia do SCl instituído para manter o nível de risco num patamar considerado aceitável, em conformidade com a seguinte matriz:



A avaliação dos riscos na perspetiva do impacto contempla as seguintes dimensões de análise:

- Financeira;
- Reputacional;
- Legal ou regulamentar; e
- Nível de alinhamento com os objetivos de negócio.

A perspetiva da probabilidade de ocorrência do risco é avaliada considerando igualmente um conjunto alargado de fatores, nomeadamente:

- Existência e eficácia de controlos;
- Ocorrência anterior do risco;
- Complexidade do risco; e
- Capacidade instalada para gerir o risco (pessoas, processos, sistemas).

A Auditoria Interna e Controlo de Risco é a Direção da AdP SGPS que tem por missão, a identificação dos riscos inerentes aos negócios do Grupo AdP, a caracterização dos elementos-chave de controlo necessários para minimizar ou eliminar o seu impacto e a realização de testes de conformidade, para avaliar os resultados e de auditorias internas às empresas participadas em posição maioritária.

Reportando diretamente ao Conselho de Administração da AdP SGPS, tem reforçada a sua independência perante as administrações das empresas auditadas e está dotada de um adequado grau de autonomia na realização dos trabalhos, otimizando os recursos disponíveis e evitando a duplicação de estruturas.

No âmbito do processo de gestão do risco empresarial, os riscos relacionados com as classes governação, estratégia e planeamento, conformidade e reporte são tratados e monitorizados pela AdRA, sendo periodicamente apreciados pela AdP SGPS, na qualidade de acionista maioritário. A abordagem dos riscos da classe operacional e infraestrutura, além de ser assegurada pela AdRA e respetivos órgãos de gestão é complementada por estruturas centralizadas de acompanhamento e controlo da atividade do acionista maioritário, as quais têm como responsabilidade identificar e gerir os principais riscos.

Em virtude da implementação do SCI no Grupo AdP, no qual se pretende que a empresa mantenha o seu foco para garantir a sua adequada concretização, e da situação pandémica observada, foi definido não proceder à avaliação do risco em 2020. Considerando a avaliação do risco efetuada em 2018, alguns dos principais riscos a que a empresa se encontra exposta, são os seguintes:

- **R.3.6.4 – Perdas de Abastecimento em Baixa**
Risco de perdas de recursos hídricos ao longo da cadeia de abastecimento “em baixa”, com consequente diminuição da capacidade de abastecimento e perdas financeiras, decorrente de avarias e falhas não detetadas atempadamente ou envelhecimento da infraestrutura.
- **R.3.6.5 – Infiltrações de Saneamento em Alta**
Risco de infiltrações ao longo da cadeia de saneamento “em alta”, com consequente diminuição da capacidade de tratamento e perdas financeiras, decorrente de avarias e falhas não detetadas atempadamente, envelhecimento da infraestrutura e ausência de redes separativas.
- **R.3.3.2 – Saúde e Segurança no Trabalho**
Risco de falha no funcionamento da Organização, decorrente de situações de sinistralidade ou incumprimentos legais, resultantes de uma inadequada política de saúde e segurança no trabalho.
- **R.2.3.3 – Gestão da Inovação**
Risco de uma inadequada definição da estratégia de inovação tecnológica do Grupo, que impeça o atingimento dos objetivos definidos e obtenção de vantagem competitiva.
- **R.2.2.4 – Envolvente Política, Económica e Financeira**
Risco de ocorrências de caráter político, económico ou financeiro, que possam condicionar a continuidade do negócio da Organização.

Sempre que a avaliação de um risco se enquadre num patamar não aceitável, são elaborados, aprovados e adotados Planos de Tratamento do Risco como medida de mitigação, nos quais se identificam as ações corretivas a desenvolver, a estratégia de tratamento que estas consubstanciam (evitar, aceitar, reduzir ou partilhar o risco), a periodicidade de tratamento associada e o responsável e respetivo plano de implementação. Sempre que a avaliação de um risco se enquadre num patamar tolerável, é analisada a pertinência de atuação através da definição de folhas de planeamento 3W. Consoante a duração do período de tratamento definido, poderão ser definidas datas de monitorização e os respetivos responsáveis, sendo o impacto das ações desenvolvidas aferido na avaliação subsequente efetuada.

8. ATIVIDADE OPERACIONAL

8.1 ABASTECIMENTO DE ÁGUA

8.1.1 ORIGENS

No ano de 2020 verifica-se um aumento face ao ano anterior do volume de água distribuída pela AdRA, devido ao aumento do número de clientes. Confirma-se, e consolida-se, a tendência de diminuição da percentagem de água não faturada, representando um aumento da eficiência da atividade. Face ao ano de 2019, existiu um ligeiro aumento do volume de água adquirida à Associação dos Municípios do Carvoeiro e Águas do Douro e Paiva e volume da água captada.

Assim, 65% da água distribuída pela AdRA tem como origem as captações da Associação de Municípios do Carvoeiro, o que representa cerca 14,2 milhões de m³. A água captada pela empresa representa 21% do total de água distribuída, correspondendo em 2020, a um volume de 4,5 milhões de m³. Relativamente à água fornecida pela empresa Águas do Douro e Paiva esta representa 14% do total da água distribuída (3 milhões de m³).

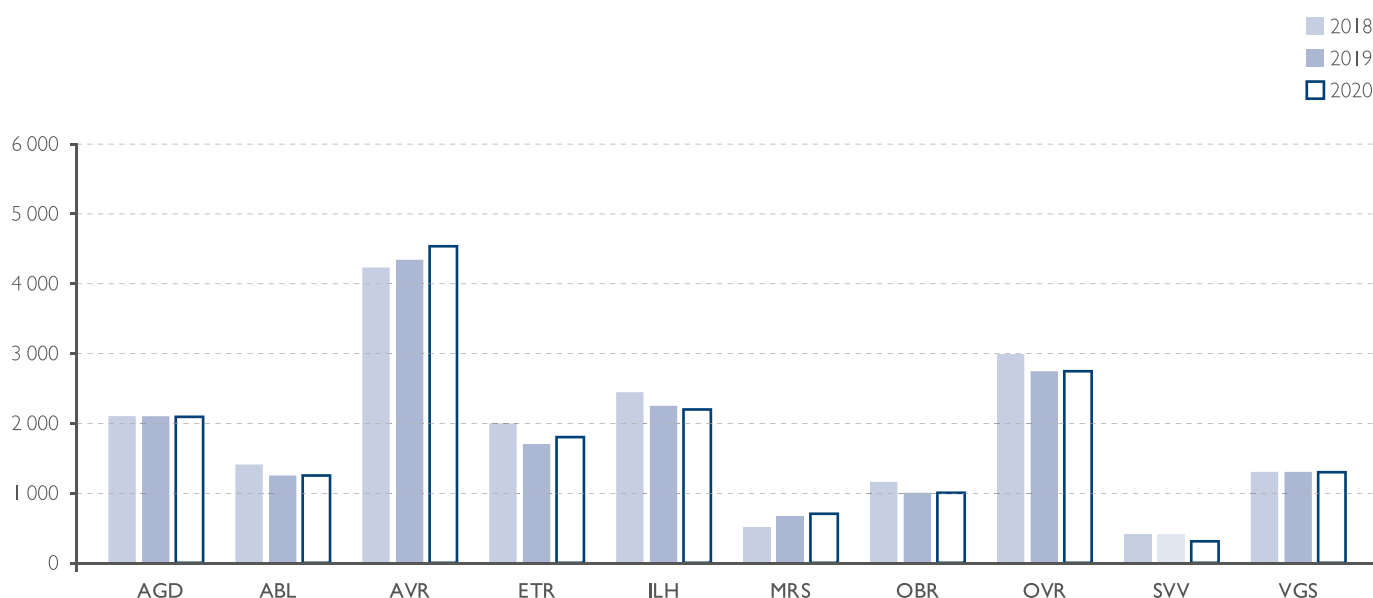
Tabela 7 - Volumes Comprados e Captados

(Unidade: m³)

	2018		2019		2020	
Captações Próprias	5 354 272	24%	4 491 023	21%	4 535 940	21%
Associação Municípios Do Carvoeiro (AMC)	14 025 982	62%	14 055 538	65%	14 239 321	65%
Águas do Douro e Paiva, S.A.	3 281 806	14%	2 975 420	14%	3 033 137	14%
Total	22 662 060	-	21 521 981	-	21 808 398	-
Variação com período homólogo	329 470	1%	-1 140 079	-5%	286 417	1%

GRÁFICO 10 - ÁGUA DISTRIBUÍDA POR MUNICÍPIO

(milhões m³)



8.1.2 DISTRIBUIÇÃO

Durante o ano de 2020 o projeto de eficiência hídrica, continuou com a pesquisa ativa de fugas e perdas de água. Assim, foram reparadas em 2020 um número elevado de roturas, num total de 4.540. Este valor é inferior ao do ano transato em cerca de 8%. Esta redução é justificada principalmente devido ao menor ritmo de deteção de roturas nos meses de março e abril devido ao confinamento geral que se verificou nesses meses. Esta diminuição foi verificada nos Centros Operacionais Norte e Sul com uma redução de respetivamente 12,5% e 9,3%. Pelo contrário no Centro Operacional Central existiu um aumento do número de roturas reparadas em 4,1%.

Com esta diminuição o valor médio de reparação de avarias por cada 100 km de rede situou-se em 113 roturas/100km de rede. Apesar da redução, este valor é um indicador das deficiências que a rede de distribuição de água apresenta. Este nível de roturas é potencialmente indutor de reclamações de clientes relacionadas com a fiabilidade do serviço prestado e com a qualidade da água distribuída.

O Centro Operacional Central (COC) continua a ser aquele que apresenta o maior número de roturas reparadas, representado cerca de 45% do total das avarias resolvidas e apresenta 150 roturas reparadas por 100 km de rede.

Tabela 8 - Roturas reparadas por centro operacional

	2018		2019		2020	
Centro Operacional Norte (CON)	717	19%	1 073	22%	796	18%
Centro Operacional Centro (COC)	1 757	47%	1 963	40%	2 044	45%
Centro Operacional Sul (COS)	1 276	34%	1 881	38%	1 700	37%
Total	3 750	-	4 917	-	4 540	-
Variação com período homólogo	-480	-11%	1 167	31%	-377	-8%

Tabela 9 - N.º de roturas reparadas por 100 km de rede

2020	N.º Roturas	Extensão da Rede	Indicador⁽¹⁾
Centro Operacional Norte (CON)	796	1 089	73
Centro Operacional Centro (COC)	2 044	1 361	150
Centro Operacional Sul (COS)	1 700	1 586	107
Total	4 540	4 035	113
2019	N.º Roturas	Extensão da Rede	Indicador⁽¹⁾
Centro Operacional Norte (CON)	1 073	1 088	99
Centro Operacional Centro (COC)	1 963	1 355	145
Centro Operacional Sul (COS)	1 881	1 582	119
Total	4 917	4 025	122
2018	N.º Roturas	Extensão da Rede	Indicador⁽¹⁾
Centro Operacional Norte (CON)	717	1 086	66
Centro Operacional Centro (COC)	1 757	1 354	130
Centro Operacional Sul (COS)	1 276	1 567	81
Total	3 750	4 007	94

⁽¹⁾ Número de roturas reparadas por 100 km de rede

Em 2020 verificou-se uma substancial redução do número de intervenções de micromedição. Relativamente a 2019, existiu uma diminuição de cerca de 33%. O centro operacional central (COC) foi o que mais contribuiu para esta diminuição, com uma redução de cerca de 45% do número de intervenções de micromedição. Por outro lado, no centro operacional sul (COS) observou-se a menor diminuição das intervenções de micromedição, com uma redução de apenas 17,5%.

Este decréscimo de atividade deveu-se principalmente ao final da campanha de substituição massiva de contadores, pois em 2019 foram substituídos cerca de 16.000 contadores, e em 2020 o número de substituições não chegou a 6.000. A redução desta atividade justifica cerca de 75% da diminuição de toda a atividade de micromedição. A restante redução ficou-se a dever aos efeitos da pandemia da covid-19 que teve diversas implicações no serviço de micromedição.

Tabela 10 - N.º de intervenções de micromedição

2020	N.º de Intervenções
Centro Operacional Norte (CON)	5 949
Centro Operacional Centro (COC)	11 490
Centro Operacional Sul (COS)	7 950
Total	25 389

2019	N.º de Intervenções
Centro Operacional Norte (CON)	7 375
Centro Operacional Centro (COC)	21 129
Centro Operacional Sul (COS)	9 646
Total	38 150
2018	N.º de Intervenções
Centro Operacional Norte (CON)	9 895
Centro Operacional Centro (COC)	27 030
Centro Operacional Sul (COS)	10 554
Total	47 479

8.1.3 MANUTENÇÃO

Durante o ano de 2020 os serviços de manutenção da AdRA realizaram 1.026 intervenções nas instalações de captação, tratamento e distribuição de água. Relativamente ao ano transato verificou-se uma redução do número total de intervenções em cerca de 13%. Esta redução ficou a dever-se principalmente à não efetivação do contrato de manutenção eletromecânica que levou ao adiamento de algumas intervenções de melhoria.

A redução das intervenções de manutenção em 2020, não se sentiu nos trabalhos de manutenção preventiva que aumentaram 20% principalmente devido aos trabalhos de suporte. O tipo de manutenção mais afetado por esta redução foram os trabalhos de melhoria das instalações que tiveram em 2020 uma redução de cerca de 35%. No entanto, esta diminuição não fez aumentar as intervenções de manutenção corretiva, o que foi positivo.

Em 2020 o centro operacional sul (COS) continuou a ser aquele que apresenta o maior número de intervenções, o que advém diretamente da necessidade de manter em bom funcionamento os equipamentos eletromecânicos utilizados para a captação e tratamento de água nas diversas origens de água que existem no COS.

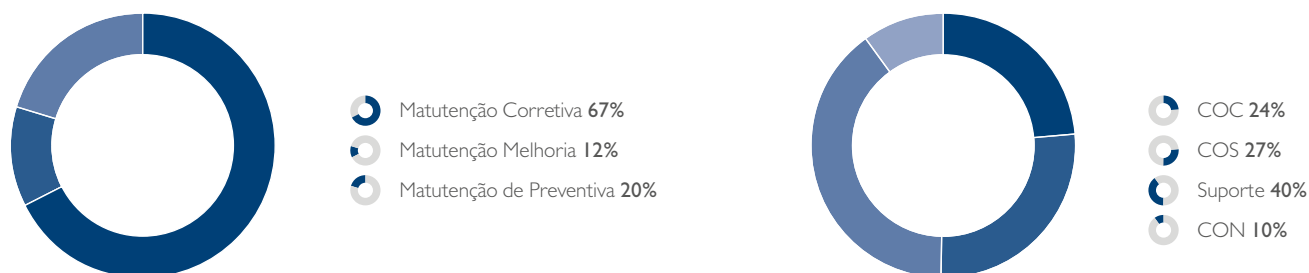
As ações de suporte, são aquelas que são estruturantes e beneficiam todas as instalações e todo o tipo de intervenções de manutenção. Em 2020, existiu um aumento do número de intervenções de suporte o que demonstram um aumento da transversalidade da manutenção.

Tabela 11 - Intervenções por tipo de manutenção

Manutenção Preventiva	2019		2020	
Centro operacional norte (CON)	17	23,1%	1	0,5%
Centro operacional centro (COC)	50	27,5%	15	7,1%
Centro operacional sul (COS)	62	31,3%	6	2,9%
Suporte	46	18,1%	188	89,5%
Total	175	13,4%	210	20,5%
Manutenção Corretiva	2019		2020	
Centro operacional norte (CON)	83	8,2%	85	12,3%
Centro operacional centro (COC)	257	30,5%	201	29,2%
Centro operacional sul (COS)	295	36,6%	232	33,7%
Suporte	181	24,6%	171	24,8%
Total	816	70,9%	689	67,2%
Manutenção de Melhoria	2019		2020	
Centro operacional norte (CON)	17	6,9%	12	9,4%
Centro operacional centro (COC)	66	19,7%	28	22,0%
Centro operacional sul (COS)	52	34,6%	36	28,3%
Suporte	62	38,8%	51	40,2%
Total	197	15,7%	127	12,4%

Em 2020, a manutenção corretiva continuou a ser a área mais significativa, representando cerca de dois terços da totalidade das intervenções de manutenção da AdRA. No entanto, durante o ano de 2020 foi possível aumentar as intervenções de manutenção preventiva, passando este tipo de manutenção a representar cerca de 20% do total.

GRÁFICO 11 - INTERVENÇÕES DE MANUTENÇÃO NO ABASTECIMENTO



8.2 SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

8.2.1 RECOLHA E TRANSPORTE

Em 2020 verificou-se um total de 2.327 desobstruções na rede de saneamento, o que representa um aumento de 184 obstruções em relação ao ano anterior, o que corresponde a um crescimento de 8,5% deste tipo de ocorrências. O centro operacional norte (CON) foi o principal responsável por este aumento, mas no centro operacional sul também existiu um aumento significativo. Em ambos os centros o crescimento foi de cerca de 23%. Em sentido contrário no centro operacional central (COC) existiu uma redução do número de obstruções na rede.

Pelo segundo ano consecutivo existiu um aumento do trabalho de desobstrução da rede de saneamento na área da AdRA. O que pode significar uma inversão de uma tendência que verificava na AdRA desde o início da sua atividade. No entanto, devido ao aumento da extensão da rede em exploração o indicador de desobstruções por cada 100 km da rede não aumentou substancialmente e passou apenas de 81 para 85 desobstruções por cada 100 km de rede, num acréscimo inferior a 5%.

Os incrementos que existiram no CON e no COS têm vindo a ser analisados pela direção, e estão relacionados com deficiências pontuais, localizadas no sistema de saneamento e que condicionaram o funcionamento da rede. Estas situações, apesar dos planos de vigilância e manutenção preventiva das redes, têm que ser fisicamente resolvidas para que deixem de provocar obstruções. Espera-se que em 2021, a sua maioria esteja resolvida de modo a retomar da tendência de diminuição do número de encravamentos na rede de saneamento.

Tabela 12 - Desobstruções por centro operacional 2018-2020

2020	N.º Desobstruções	Extensão da Rede	Indicador ⁽¹⁾
Centro Operacional Norte (CON)	1 005	775	130
Centro Operacional Centro (COC)	830	910	91
Centro Operacional Sul (COS)	492	1 068	46
Total	2 327	2 753	85
2019	N.º Desobstruções	Extensão da Rede	Indicador ⁽¹⁾
Centro Operacional Norte (CON)	823	722	114
Centro Operacional Centro (COC)	920	888	104
Centro Operacional Sul (COS)	400	1 032	39
Total	2 143	2 642	81
2018	N.º Desobstruções	Extensão da Rede	Indicador ⁽¹⁾
Centro Operacional Norte (CON)	719	673	107
Centro Operacional Centro (COC)	916	883	104
Centro Operacional Sul (COS)	428	990	43
Total	2 063	2 546	81

⁽¹⁾ Número de desobstruções por 100 km de rede

Durante o ano de 2020, a AdRA procedeu ao vazamento de 1.519 fossas. Este valor é superior ao verificado no ano transato em 6,3%. Para este aumento contribuiu o número de fossas que passaram a ser escoadas pela AdRA em Sever do Vouga e também um ligeiro incremento do número de vazamento de fossas que se verificou no COC.

O centro operacional central (COC) continua a ser aquele que apresenta o maior número de fossas escoadas.

Tabela 13 - Escoamento de fossas por centro operacional (2018-2020)

2020	N.º de Intervenções
Centro Operacional Norte (CON)	32
Centro Operacional Centro (COC)	1 282
Centro Operacional Sul (COS)	205
Total	1 519
2019	N.º de Intervenções
Centro Operacional Norte (CON)	33
Centro Operacional Centro (COC)	1 229
Centro Operacional Sul (COS)	168
Total	1 430
2018	N.º de Intervenções
Centro Operacional Norte (CON)	27
Centro Operacional Centro (COC)	1 286
Centro Operacional Sul (COS)	125
Total	1 438

GRÁFICO 12 - ESCOAMENTO FOSSAS POR CENTRO OPERACIONAL
(2020/2019)



8.2.2 TRATAMENTO

Durante o ano de 2020 e à semelhança dos anos anteriores, a grande maioria das águas residuais drenadas pelas redes de saneamento da AdRA, foram encaminhadas para o sistema da Águas do Centro Litoral, S.A., onde são depuradas nas ETAR (estações de tratamento de águas residuais) desse sistema multimunicipal e depois lançadas no meio recetor.

Apenas 4,6% do efluente recolhido pelas redes de drenagem de águas residuais geridas pela AdRA é encaminhado para as ETAR próprias. De salientar que em 2020 a AdRA passou a explorar a ETAR Sul de Sever do Vouga, que é a de maior dimensão entre todas as ETAR geridas pela AdRA.

A operação destas ETAR é realizada externamente por uma empresa contratada no seguimento do procedimento concursal para a prestação de serviço para a exploração das ETAR geridas pela AdRA.

De referir, como nota muito importante, que durante o ano de 2020, e no decorrer do plano de autocontrolo, não foram detetados quaisquer incumprimentos nos efluentes descarregados pelas ETAR.

8.2.3 MANUTENÇÃO

Durante o ano de 2020, o setor de manutenção da AdRA realizou 1.436 intervenções de manutenção nas infraestruturas de recolha, drenagem e tratamento de águas residuais geridas pela AdRA. Este valor representa uma diminuição de cerca de 5% face a 2019. As intervenções de manutenção corretiva continuam a representar a grande fatia de ações de manutenção, tendo até aumentado ligeiramente durante o ano de 2020. A redução do número de intervenções existiu nas ações de manutenção preventiva e de melhoria.

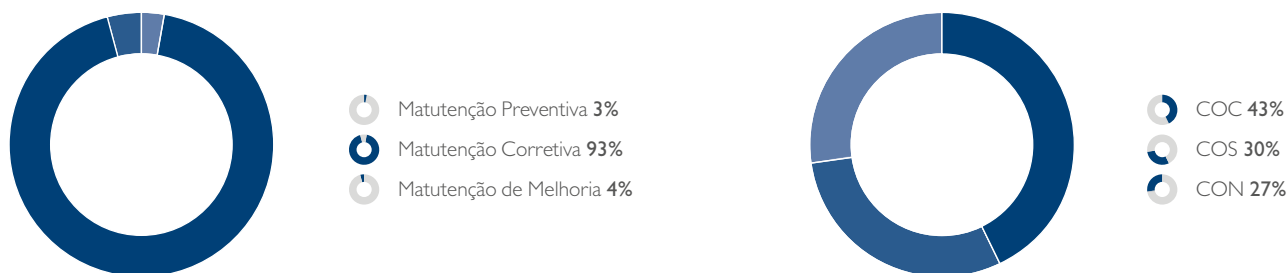
A principal justificação para esta diminuição das intervenções está relacionada com a não efetivação do contrato de manutenção eletromecânica que adiou a realização de algumas intervenções de manutenção preventiva e de melhoria.

Tabela 14 - Intervenções de manutenção nos sistemas de saneamento

Manutenção Preventiva	2019		2020	
Centro operacional norte (CON)	19	27,3%	27	61,4%
Centro operacional centro (COC)	32	42,9%	16	36,4%
Centro operacional sul (COS)	29	29,9%	1	2,3%
Total	80	4,8%	44	3,1%
Manutenção Corretiva	2019		2020	
Centro operacional norte (CON)	269	21,9%	351	26,3%
Centro operacional centro (COC)	643	43,5%	579	43,4%
Centro operacional sul (COS)	410	34,6%	404	30,3%
Total	1 322	81,3%	1 334	92,9%
Manutenção Melhoria	2019		2020	
Centro operacional norte (CON)	12	23,6%	11	19,0%
Centro operacional centro (COC)	57	39,5%	28	48,3%
Centro operacional sul (COS)	38	36,8%	19	32,8%
Total	107	13,8%	58	4,0%

Em 2020, o centro operacional central continuou a concentrar o maior número de intervenções de manutenção. No entanto, o seu peso no total diminuiu, existindo um aumento das intervenções no centro operacional norte, principalmente ao nível da manutenção corretiva. Apesar do crescimento das ações de manutenção neste centro operacional, o mesmo continua a apresentar o número mais reduzido de intervenções.

GRÁFICO 13 - INTERVENÇÕES DE MANUTENÇÃO NO SANEAMENTO



8.2.4 TELEGESTÃO

Em 2020 a AdRA continuou a proceder à expansão dos seus sistemas de telegestão de água e saneamento, de telemetria/micromedição e de videovigilância e controlo de acessos. Utilizando os recursos internos e os conhecimentos dos seus colaboradores foi possível continuar a integrar um maior número de infraestruturas.

A semelhança dos anos anteriores, em 2020 procedeu-se principalmente a integração de instalações de saneamento na telegestão. Comparativamente ao ano anterior verificou-se um aumento superior a 100%, o que demonstram o trabalho desempenhado nessa área. Assim, passámos a ter mais instalações a serem monitorizadas pela central de despacho e telegestão possibilitando ganhar conhecimento e permitindo atuar-se mais rapidamente e eficazmente na sua gestão.

Tabela 15 – N.º Instalações integradas na Telegestão

(Unidade: n.º)

	2019	2020
AA	3	3
AR	25	54

Em 2020 continuamos a desenvolver os nossos sistemas de telemetria e telecontagem da rede e de clientes. Assim, melhoramos a monitorização dos caudais e volumes distribuídos pelas zonas de medição e controlo (ZMC), integrando mais alguns grandes clientes nessa gestão e criando as ferramentas para melhor controlar os caudais noturnos e as perdas de água.

Durante o ano de 2020, existiu um grande incremento do número de pontos monitorizados ao nível da micromedição, foi dado seguimento à consolidação do sistema de telemetria SIGFOX, com a instalação de mais 451 pontos telemétricos.

Desta forma, será possível aumentar o conhecimento sobre o funcionamento da rede de distribuição, nomeadamente nas zonas de medição e controlo e apoiar a decisão sobre a atuação mais correta na pesquisa ativas de fugas de água numa lógica de redução de perdas.

No ano de 2020, foi dada continuidade à integração dos sistemas existentes de CCTV, controlo de acessos, intrusão na plataforma.

Tabela 16 – N.º Instalações integradas na Telemetria

(Unidade: n.º)

	2019	2020
ZMC	30	39
Micromedição	112	451
Grandes Clientes	46	23
CCTV	3	1

8.3 QUALIDADE DA ÁGUA E ÁGUAS RESIDUAIS

8.3.1 QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

A água para consumo humano obedece a características de qualidade que garantem a sua potabilidade. O controlo da qualidade da água distribuída, desde a sua origem até à torneira do consumidor, é uma preocupação constante da gestão da AdRA, sendo uma peça fundamental para a sustentabilidade e para a qualidade do serviço prestado.

São dois os diplomas legais em vigor para o controlo da qualidade da água destinada ao consumo humano, o Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, e o Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro, através da definição e operacionalização do Programa de Controlo de Qualidade da Água – PCQA, quer pelo controlo operacional, cujo objetivo fundamental é verificar o nível de qualidade da água em toda a extensão de rede e detetar possíveis anomalias, quer pelo controlo complementar, resultante do tratamento de reclamações de qualidade da água e incumprimentos de valores paramétricos de parâmetros não obrigatórios na legislação.

Ao nível do controlo legal, o cumprimento do PCQA, para cada uma das zonas de abastecimento definidas, aprovado pela Entidade Reguladora de Águas e Resíduos (ERSAR), foi realizado de acordo com o disposto nos normativos legais, que definem os controlos de rotina e inspeção, assim como as frequências mínimas de amostragem, para a análise da água destinada ao consumo humano. Também o tratamento dos resultados e a comunicação dos mesmos, tanto aos clientes como entidades competentes, decorreram conforme o estipulado nas referências legais.

Tabela 17 - Características do PCQA em 2020

(Unidade: nº)

	2019	2020
Zonas de Abastecimento	41	41
Pontos de Amostragem	657	658
Controlo de Rotina 1 realizados	895	900
Controlo de Rotina 2 realizados	336	344
Controlo de Inspeção realizados	63	63
Análises obrigatórias realizadas	9 873	10 118
Parâmetros analisados	63	64
Análises de Verificação realizadas	12	10
Laboratórios	1	1

Do cumprimento do PCQA, obtiveram-se os resultados descritos no quadro seguinte, que comprovam a boa qualidade da água distribuída pela AdRA, resultando uma taxa de conformidade de 99,94%.

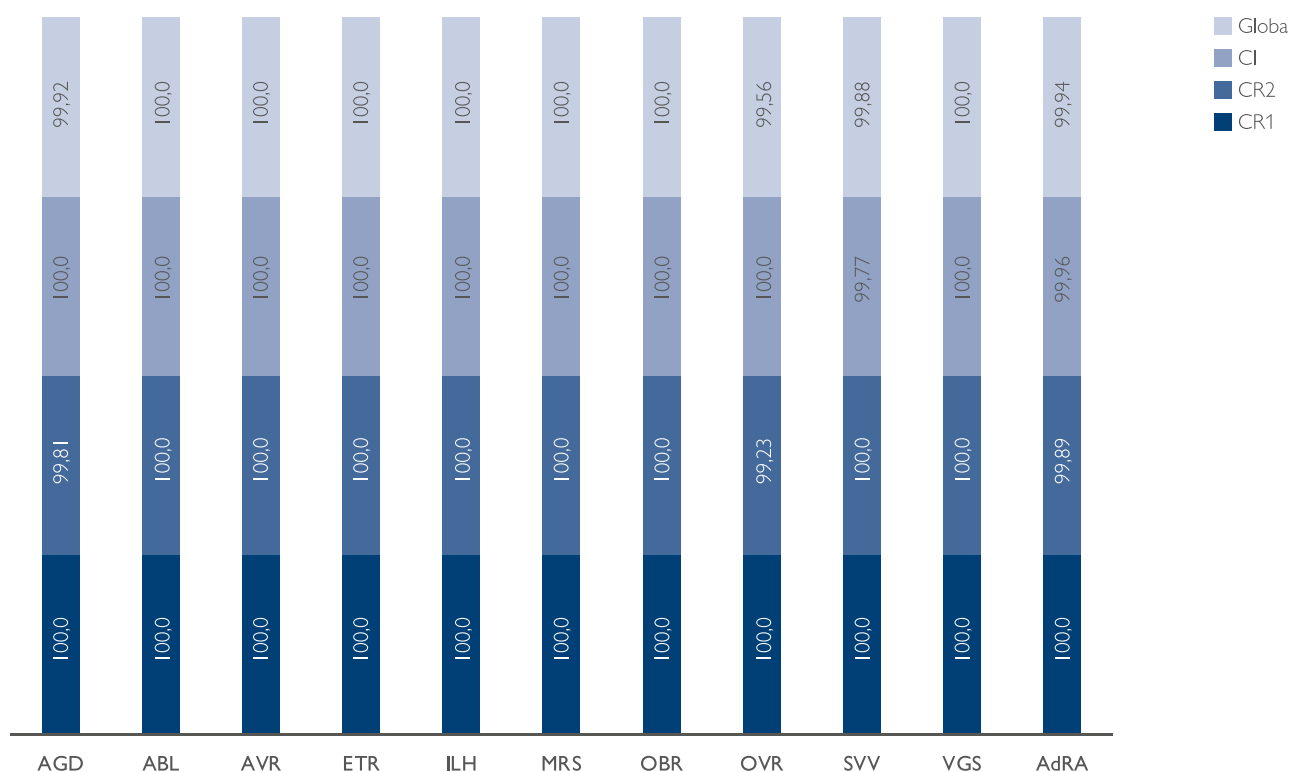
A taxa de conformidade reflete a estabilização dos sistemas de abastecimento de água e a otimização da operacionalização dos sistemas.

Tabela 18 - Taxa de conformidade da qualidade da água por grupo de controlo

(Unidade: %)

	2019	2020
Controlo de Rotina 1 (CR1)	100,00	100,00
Controlo de Rotina 2 (CR2)	99,89	99,89
Controlo de Inspeção (CI)	100,00	99,96
Global	99,95	99,94

O gráfico descreve o comportamento ao nível da conformidade por diferentes municípios, por grupos de controlo.

GRÁFICO 14 - TAXA DE CONFORMIDADE, POR GRUPO DE CONTROLO, POR MUNICÍPIO

Os resultados obtidos, decorrentes da operacionalização do PCQA, foram divulgados trimestralmente, através de editais, disponibilizados no site e nos postos de atendimento existentes.

8.3.2 QUALIDADE DA ÁGUA RESIDUAL REJEITADA

As seis Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) existentes são responsáveis pelo tratamento de aproximadamente 4,6% do caudal de águas residuais produzido na área de atuação da entidade, sendo os restantes 95,4% encaminhados para a empresa Águas do Centro Litoral, S.A. para tratamento e rejeição.

Tabela 19 - Características do plano de controlo de qualidade da água residual rejeitada

(Unidade: nº)

	2019	2020
Amostras recolhidas	41	48
Análises realizadas	258	317
Parâmetros analisados	8	8
Laboratórios	1	1

Durante o ano de 2020, a AdRA manteve a persecução da proteção e salvaguarda dos meios recetores das águas residuais tratadas nas ETAR, através de um controlo analítico, legal e operacional, cada vez mais adequado à realidade de cada instalação de tratamento, bem como ao reforço do investimento nesta área.

A taxa de conformidade da qualidade da água descarregada, em 2020, foi de 100%. Este resultado reflete o investimento realizado nesta área e o trabalho realizado no âmbito da prestação de serviço de operação e manutenção das ETAR da Zona Industrial Sul de Aguada de Cima, Belazaima do Chão, Valmaior, Vilarinho de S. Roque e Talhadas, o que trouxe uma melhoria significativa ao nível da operacionalidade das instalações, e ainda, a estabilização do funcionamento da ETAR Sul de Sever do Vouga e a desativação da ETAR de Sólido e da ETAR Municipal de Sever do Vouga.

Tabela 20 - Cargas médias mensais rejeitadas no meio recetor

(Unidade: Kg)

Designação	Município	Matéria Oxidável	Fósforo	Azoto
ETAR da Zona Industrial Sul, Aguada de Cima	Águeda	2 771	224	2 116
ETAR de Belazaima do Chão	Águeda	658	9	63
ETAR de Valmaior	Albergaria-a-Velha	332	55	404
ETAR de Vilarinho de S. Roque	Albergaria-a-Velha	12	2	10
ETAR Talhadas	Sever do Vouga	44	8	34
ETAR Sul Sever do Vouga	Sever do Vouga	402	84	204

8.4 ATIVIDADE COMERCIAL

Para a AdRA, a gestão da relação com o cliente é um dos pilares da sua estratégia, pelo que ao longo dos anos temos dado uma forte relevância à melhoria da qualidade dos serviços prestados, nomeadamente à consistência e fiabilidade da faturação, a um atendimento de qualidade, de referência e certificado, sempre com o propósito de ampliar e melhorar o serviço prestado ao Cliente e a sua satisfação.

Assim, em 2020, demos continuidade ao compromisso de eficiência sempre suportado pelo desenvolvimento de uma cultura de melhoria contínua. O ano de 2020 revelou-se um ano muito exigente devido à pandemia de COVID-19, quer pelos desafios que surgiram na gestão dos espaços de atendimento da AdRA e na gestão das equipas, quer pela necessidade de alteração de procedimentos e consequente formação sobre os mesmos.

8.4.1 ATIVIDADE DE FATURAÇÃO

Na área da Faturação e Cobranças as atividades que mereceram maior destaque em 2020 foram as seguintes:

a) Reorganização dos roteiros de leituras no município de Águeda.

Esta reorganização envolveu 65 giros de leituras, a que correspondem cerca de 26.841 locais de consumo e cerca de 19.800 clientes ativos, totalizando percursos na ordem dos 815 km. Com esta otimização pretendeu-se uma redução dos quilómetros

percorridos pelas equipas de leitura, aumentando a eficiência do processo e, consequentemente, minimizando a “pegada” de carbono associada a esta atividade;

b) Acompanhamento das exigências decorrentes da pandemia de COVID-19, nomeadamente:

- Envio de SMS's aos clientes para solicitar as leituras no período em que os leitores se encontraram em confinamento (de 19/ março a 30/abril);
- Contacto com clientes sem registo de leituras há mais de 4 meses. Com esta ação pretendeu-se evitar a caducidade de consumos (com mais de 6 meses);
- Substituição dos avisos de suspensão do serviço de abastecimento (“Aviso de Corte”), por avisos de débitos em atraso. Esta ação foi levada a efeito em conformidade com o disposto na Lei n.º 7/2020 de 10 de abril, que determinou que entre 20 de março e 30 de junho não seria permitida a suspensão do fornecimento dos serviços de abastecimento de água, nem o envio de “avisos de corte”. Assim, foram emitidos avisos de Débitos em Atraso que garantiram, por um lado, que os clientes tinham conhecimento dos valores em dívida já vencidos, e, por outro lado, permitiram que essa dívida pudesse ser liquidada através de referências multibanco nelas incluídas, evitando assim a deslocação aos balcões de atendimento. Os “Avisos de Corte” só voltaram a ser enviados a partir de 1 de julho;
- Atender às solicitações de alguns municípios que, no contexto da pandemia, decidiram atribuir benefícios sociais aos seus munícipes através da fatura da AdRA.

Na medida em que cada município optou por modalidades diferentes na atribuição dos benefícios, houve a necessidade de implementar diferentes soluções para fazer face às particularidades e critérios por aqueles definidos. Este processo abrangeu aproximadamente 59.500 clientes, e resultou na emissão de cerca de 30.700 notas de crédito.

c) Realização de 13 campanhas de angariação de novos clientes de água e de saneamento em zonas onde foram executadas novas redes públicas. No âmbito destas campanhas foram notificados 1.640 utilizadores num potencial de 1.895 locais de consumo, tendo resultado em 1.347 novos clientes (78 de água e 1.269 de saneamento).

No final de 2020, 23,7% dos clientes da AdRA (38.126) tinham aderido à fatura digital. Efetivamente, em 2020 registou-se um aumento do número de emissão de faturas em formato digital. Das cerca de 1,9 milhões de faturas emitidas, 22% foram enviadas através de correio eletrónico.

Em relação ao ano anterior, a emissão de faturas em formato digital registou um acréscimo na ordem dos 16,3% (+58.636). Consequentemente, as faturas em papel registaram um decréscimo na ordem dos 3,5% face a 2019 (-53.351). No entanto, e devido ao aumento do número de clientes, em 2020 emitiram-se mais 0,3% (+5.285) de faturas face a 2019.

Tabela 21 - Número de faturas emitidas por tipologia (2018-2020)

(Unidade: n.º, %)

	2018	Peso %	2019	Peso %	2020	Peso %	Var.20/19
Faturas em papel	1 561 582	84%	1 530 306	81%	1 476 955	78%	-3,5%
Faturas em formato digital	301 524	16%	358 879	19%	417 515	22%	16,3%
Total de Faturas	1 863 106	-	1 889 185	-	1 894 470	-	0,3%

A emissão de faturas tem uma periodicidade mensal. No entanto, a AdRA disponibiliza aos seus clientes a opção da periodicidade bimestral, para os casos em que esta se considere mais favorável e conveniente. Assim, cerca de 11 mil clientes optaram pela faturação bimestral, com leituras reais bimestrais.

Ao longo de 2020, foram realizadas cerca de 1 milhão de leituras, das quais cerca de 77,5% foram realizadas pelos leitores. Apesar de todos os constrangimentos decorrentes da pandemia de COVID-19, que levou à interrupção da atividade de leituras por um período de aproximadamente mês e meio, ainda assim foram realizados 82,6% dos giros de leitura programados para o ano. E desses 82,6% a taxa de sucesso das leituras foi de 95,7%; os restantes 4,3% correspondem a locais não lidos e/ou cujos contadores não estão acessíveis para o efeito (segundas habitações, emigrantes, casas de praia, ou contadores no interior das habitações e que não foi possível aceder mantendo o distanciamento de segurança). Das faturas emitidas em 2020, cerca de 52% tiveram por base uma leitura real do contador.

Tabela 22 - Número de leituras reais em 2018-2020

(Unidade: nº)

	2018	2019	2020	Peso (2020)	Var. 20/19
Leitores	880 028	853 988	769 895	77,5%	-9,8%
Cliente	146 357	138 872	174 881	17,6%	25,9%
Telecontagem	6 025	7 091	16 308	1,6%	130,0%
Serviços	81 661	60 113	31 763	3,2%	-47,2%
Total	1 114 071	1 060 064	992 847	-	-6,3%

Das 770 mil leituras realizadas em 2020 pelos leitores, foram detetados 977 erros (0,13%). Destes erros, cerca de 336 (34,4%) tiveram impacto junto do cliente, sendo que os restantes (cerca de 641) foram identificados e corrigidos pelo sistema de controlo interno antes da emissão da fatura. Daqui se conclui que o sistema de faturação da AdRA apresenta uma elevada taxa de fiabilidade.

Tabela 23 - Número de leituras reais comunicadas por Clientes, por canal de comunicação (2018-2020)

(Unidade: nº)

	2018	2019	2020	Peso (2020)	Var. 20/19
Balcão	27 738	28 742	17 030	9,7%	-40,7%
Serviço Telefónico de Leituras	87 009	83 175	116 184	66,4%	39,7%
AdRANet	31 580	26 942	39 648	22,7%	47,2%
Carta	30	13	2 019	1,2%	15430,8%
Total	146 357	138 872	174 881	-	25,9%

Os clientes responderam muito bem à campanha de sensibilização realizada pela AdRA através da qual se solicitou o envio da leitura do contador, de modo a evitar faturas com estimativas. Os clientes comunicaram aproximadamente 175 mil leituras (+25,9% face a 2019), tendo preferido como canal de comunicação o contacto telefónico (66,4%), seguido do balcão digital AdRANET (22,7%), conforme se pode verificar na tabela acima.

#PORQUEAADRANAOPARA
#PROTEGEMOSTODOS

**EVITE ESTIMATIVAS DE CONSUMO
COMUNIQUE A SUA LEITURA 24H/DIA
ATRAVÉS DO NÚMERO 234 910 201
OU 808 200 217 (ESCOLHENDO A OPÇÃO 1).
PODE TAMBÉM COMUNICAR A SUA LEITURA
ATRAVÉS DO ADTRANET.**

A SEGURANÇA DOS NOSSOS
CLIENTES E COLABORADORES
É A NOSSA PRIORIDADE

**GOTA A GOTA
PROTEGEMOS TODOS**



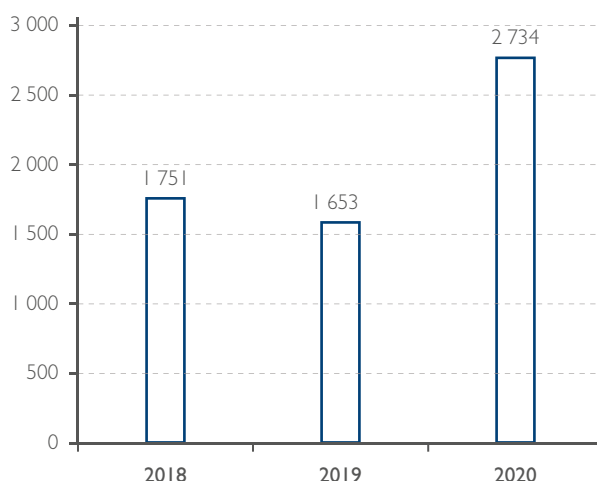
8.4.2 ATIVIDADES DE COBRANÇA

As atividades desenvolvidas em 2020 com vista a uma cobrança célere e eficaz, e que contribuíram para uma taxa média de cobrança de 100,1%, foram as seguintes:

- Em 2020, devido à pandemia de COVID-19, o atendimento nos balcões da AdRA foi suspenso, e consequentemente o cliente deixou de ter disponível a modalidade de pagamento em numerário ao balcão. Assim, houve a necessidade de reforçar os restantes meios de pagamento e encontrar outras soluções, nomeadamente com a disponibilização da funcionalidade de criação de referências multibanco através do balcão digital AdRANet e através da geração automática de referências multibanco via IVR CallCenter;
- Envio atempado de cartas de aviso de corte aos clientes, que incluem duas faturas vencidas. No período em que não era permitido o envio dos avisos de corte, foram remetidos avisos de débitos em atraso. Entre as duas tipologias de documentos foram enviadas, em média, 4 mil cartas por mês;

- c. Entre 20 de março e 30 de junho não foi possível suspender o serviço de abastecimento de água por falta de pagamento, no entanto, nos restantes 7 meses, a execução de cortes de água foi efetuada de forma célere (foram realizados, em média, 318 cortes por mês);
- d. Análise e acompanhamento de situações pendentes relacionadas com grandes dívidas;
- e. Continuidade do processo de pré-injunção, com vista a reduzir o número de processos que avançam para a injunção;
- f. Execução de processos de injunção, que se refletiu numa maior eficiência na gestão da dívida antiga;
- g. Ênfase no contacto de proximidade com os clientes, no sentido de oferecer um serviço de melhor qualidade e evitar situações de descontentamento que pudessem dar origem à não regularização da dívida (possibilidade de pagamento em prestações). Em 2020, e conforme se pode verificar no gráfico abaixo, foi realizado um grande esforço por parte da AdRA no sentido de viabilizar ao máximo a realização de acordos de pagamento com vista a apoiar os clientes que demonstravam dificuldades na regularização de faturas em atraso. O objetivo foi permitir que o cliente realizasse o acordo com uma prestação que fosse compatível com o pagamento cumulativo da fatura do próprio mês.
- h. Continuidade do serviço de envio de SMS como alerta da data limite de pagamento da fatura ou do aviso de corte/aviso de débitos em atraso. Este serviço é gratuito para o cliente e só requer que este disponibilize um contacto de telemóvel à AdRA. No ano de 2020 foram enviados aproximadamente 394 mil SMS (371 mil relativos ao pagamento de faturas, e 22 mil referentes ao pagamento de avisos de corte/avisos de débitos em atraso). Este serviço prestado ao cliente tem o benefício de evitar o pagamento fora do prazo das faturas, e, por conseguinte, a aplicação de juros de mora ou a interrupção efetiva do serviço de abastecimento de água.

GRÁFICO 15 – ACORDOS DE PAGAMENTO



8.4.3 ATENDIMENTO

Também ao nível do atendimento, o ano de 2020 ficou marcado por grandes desafios devido à pandemia de COVID-19. Os balcões de atendimento da AdRA estiveram encerrados de 16 de março a 31 de maio. A partir de 1 de junho o atendimento presencial reabriu mas com regras muito específicas, de forma a minimizar os riscos de contágio e aumentar a segurança dos colaboradores e clientes. Neste sentido, os balcões encontravam-se em funcionamento no período da manhã exclusivamente para pagamentos, e no período da tarde para outros assuntos mas mediante agendamento prévio. Assim, grande parte do atendimento presencial foi redirecionado para os meios digitais, no entanto o nosso foco continuou a ser o Cliente, garantindo proximidade no atendimento e a sua total satisfação.

A equipa de atendimento também teve necessidade de se adaptar, passando de atendedores presenciais para um misto entre presencial, *callcenter* e balcão digital. O atendimento deixou de ser tão setorizado para passar a ser um atendimento integral.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

A AdRA tem 10 balcões de atendimento, um em cada Município da sua área geográfica. Para monitorizar o atendimento ao Cliente dispõe de um sistema de gestão de filas de espera. Este sistema encontra-se implementado em seis dos dez balcões de atendimento.

A evolução de 2018 a 2020 dos dados monitorizados são os que se apresentam na tabela abaixo.

Tabela 24 - Número de clientes atendidos nas lojas com sistema de filas de espera

(Unidade: n.º, min)

	2018	2019	2020	Var. 20/19
Clientes atendidos nas lojas (n.º)	129 361	122 285	54 592	-55,4%
Média/mês	10 780	10 190	4 549	-
Tempo médio de espera (min:seg)	10:05	07:49	08:31	+0:42

Conforme se pode constatar, em 2020 o número de clientes atendidos em loja diminuiu substancialmente face aos anos anteriores. Tal ocorreu devido ao encerramento dos balcões durante dois meses e meio, e ao funcionamento condicionado aquando da reabertura (em contínuo no período da manhã, e mediante marcação prévia no período da tarde). Como a maior parte dos assuntos que levavam o cliente a solicitar agendamento eram resolvidos no imediato pela linha de apoio ao cliente, os agendamentos foram muito poucos, não tendo expressão representativa. O tempo médio de espera nas lojas aumentou 42 segundos, porque, apesar de se tratarem de pagamentos, assunto que é por norma rápido, a verdade é que com a necessidade de higienização do local e demais medidas de segurança, o atendimento tornou-se mais moroso.

Na reunião de *Kaizen Diário* são monitorizados diariamente os seguintes indicadores: número de clientes em loja, tempo médio e máximo de atendimento, bem como o tempo médio de espera em loja. Pretende-se desta forma perceber quais os principais constrangimentos do dia e identificar eventuais oportunidades de melhoria a implementar.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO - CALLCENTER

Em alternativa ao atendimento presencial, o Cliente procura em 1.º lugar o contacto telefónico. Deste modo, o número de contactos efetuados para a linha de Apoio ao Cliente no decorrer do último ano aumentou substancialmente devido aos desafios já relatados anteriormente. Assim, em 2020, o atendimento telefónico aumentou 106,8%, tendo-se atendido mais 43.929 clientes do que em 2019. Apesar deste acréscimo, o tempo médio de atendimento aumentou apenas 23 segundos face ao ano anterior. Manter este nível de qualidade de serviço só foi possível porque se direcionaram os colaboradores do atendimento presencial para o atendimento telefónico.

Analisando a natureza dos atendimentos verifica-se que passaram a ser resolvidos por telefone os assuntos que anteriormente só eram resolvidos presencialmente, e que envolvem alguma complexidade, o que resulta numa maior morosidade no atendimento (como sejam situações relacionadas com celebração de contratos, formalização de acordos de pagamento, entre outras).

Tabela 25 - Número de clientes atendidos pelo Callcenter

(Unidade: n.º)

	2018	2019	2020	Var. 20/19
Clientes atendidos (n.º)	46 338	41 129	85 058	106,8%
Média/mês	3 862	3 427	7 088	-
Tempo médio de atendimento (min:seg)	04:01	04:21	04:44	+00:23

BALCÃO DIGITAL

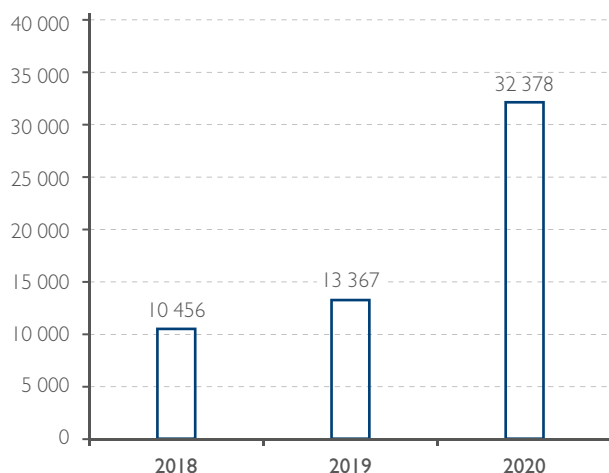
Conforme já foi referido anteriormente, com o atendimento presencial encerrado ou restrito, foi necessário direcionar o Cliente para os canais digitais de forma a garantir a satisfação das suas necessidades de forma continuada. Assim, o balcão digital (e-mail, site e AdRANET) foi o meio escolhido pelo Cliente em alternativa ao atendimento presencial e telefónico.

Em 2020 foram registados 32.378 processos de correspondência divididos entre:

- Solicitações (21.352 - 66%)
- Pedidos de esclarecimentos (8.358 - 26%)
- Informações dos clientes (1.527 - 5%)
- Reclamações (1.141 - 3%)

Em média foram rececionadas 2.698 correspondências por mês.

GRÁFICO 16 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA
(2018-2020)

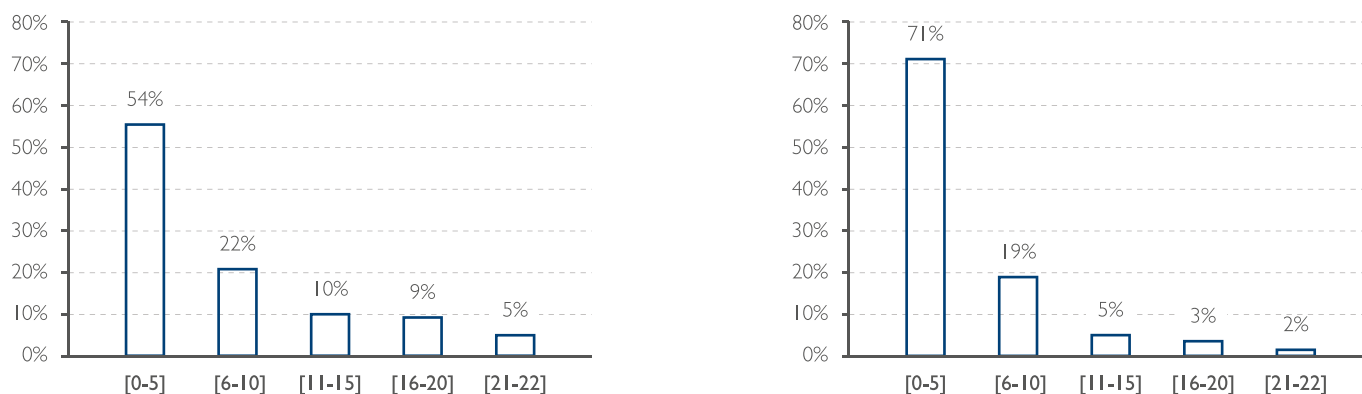


Face ao período homólogo contabilizaram-se mais 19.011 processos, um acréscimo significativo que teve o seu impacto a partir do mês de março, justificável pelo encerramento dos balcões de atendimento devido à pandemia Covid-19. A rubrica com maior impacto foi a relativa às solicitações de serviços (+14.426, face a 2019). Nesta rubrica incluem-se as celebrações e rescisões de contratos que, face ao período homólogo, tiveram um aumento de 6.626 e 2.583 respetivamente.

Existe também um aumento significativo nos pedidos de esclarecimentos (+ 4.654 face a 2019) em que se encontra a rubrica de contrato de fornecimento, que classifica os processos em que os clientes enviam documentação em falta relacionada com as celebrações de contratos condicionados. Estes assuntos eram habitualmente tratados no balcão de atendimento presencial.

Apesar do aumento expressivo dos processos de correspondência, a AdRA conseguiu melhorar o tempo de resposta devido à alocação de alguns dos colaboradores do atendimento presencial ao balcão digital. Assim, em 2020 foram respondidos 90% dos processos em 10 dias úteis, sendo que em 2019 tinham sido 76%.

GRÁFICO 17 – TEMPO DE RESPOSTA DA CORRESPONDÊNCIA
(2019/2020)



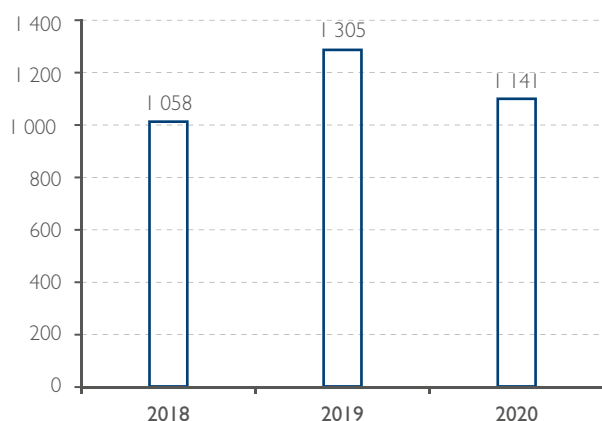
8.4.4 RECLAMAÇÕES

A AdRA é uma empresa orientada para o Cliente, e deste modo assume a prioridade de um “serviço de excelência”, com vista à satisfação dos seus clientes. Assim, a gestão das reclamações constitui uma área sensível e transversal a toda a organização.

No tratamento das reclamações, a AdRA tem sempre presente: a) a redução do número de reclamações, b) a redução do tempo de resposta, e, c) a simplificação e objetividade do conteúdo da resposta ao Cliente.

No decurso de 2020, a AdRA tratou 2.417 reclamações, das quais 1.276 (52,8%) foram resolvidas *no front-office*, sendo as restantes 1.141 (47,2%) analisadas e respondidas em *back-office*. Verifica-se uma diminuição (-164) das reclamações escritas de 2019 para 2020.

GRÁFICO 18 – RECLAMAÇÕES ESCRITAS
(2018-2020)



Relativamente ao indicador da ERSAR, em 2020, 100% das reclamações escritas foram respondidas dentro dos prazos legais. As reclamações escritas rececionadas pelo Livro de Reclamações em formato eletrónico e físico foram respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis. As restantes, cumprindo o art.º 68º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, foram respondidas dentro do prazo máximo de 22 dias úteis.

Os principais motivos de reclamações dos clientes em 2020 foram: (i) qualidade do serviço; (ii) faturação e (iii) leituras.

GRÁFICO 19 – RECLAMAÇÕES POR TIPOLOGIA
(2019-2020)

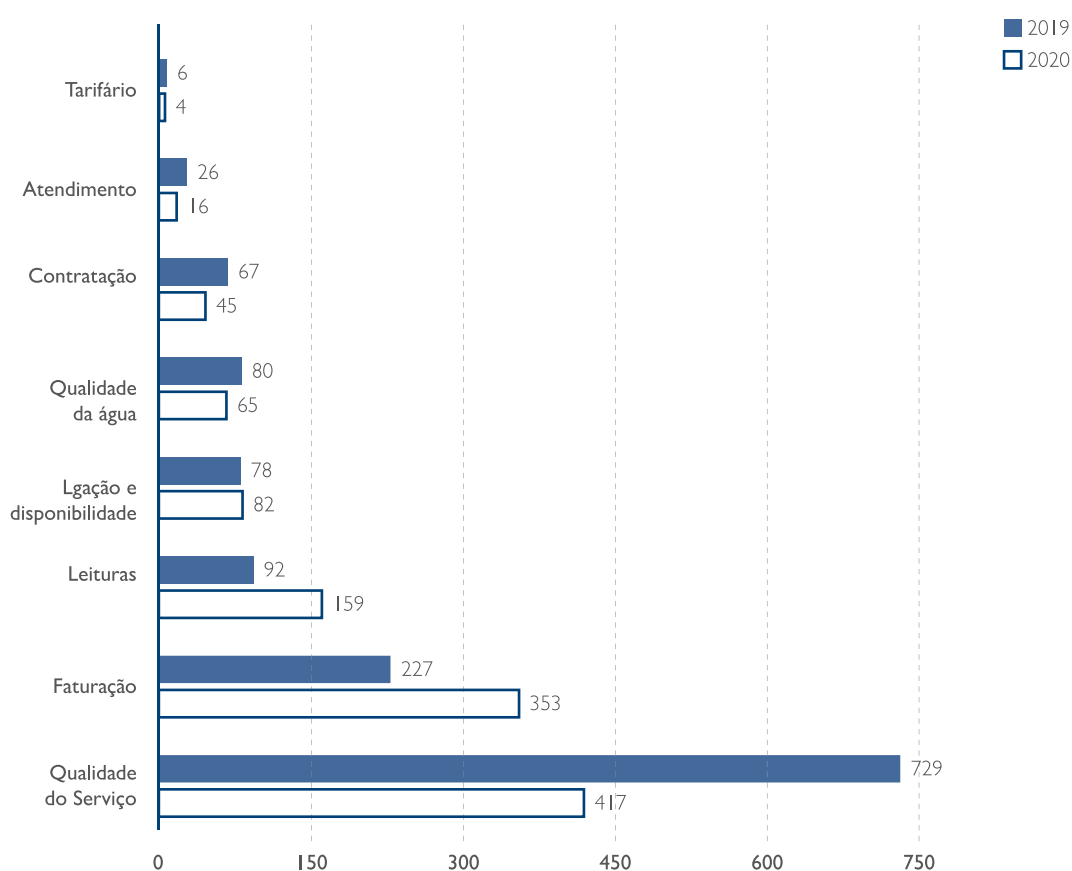
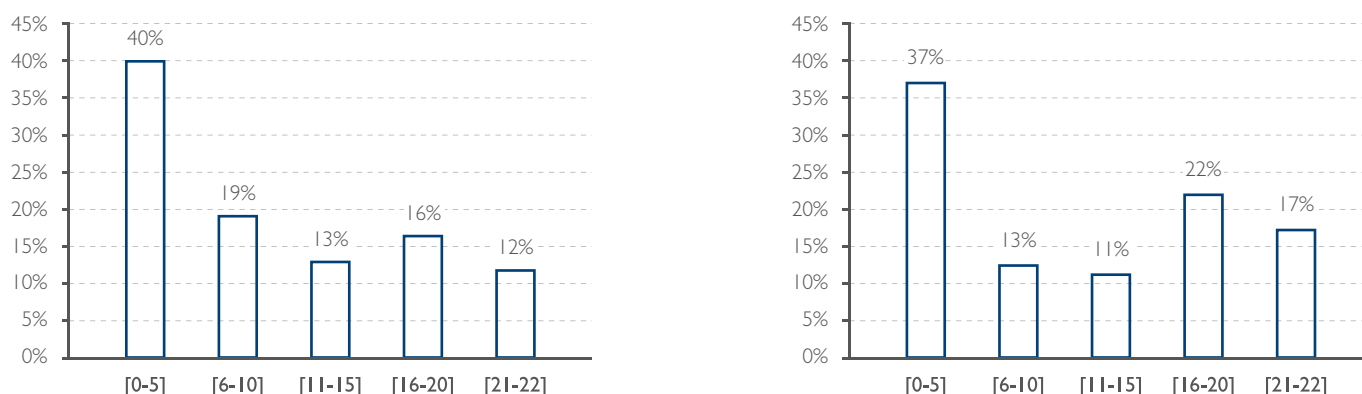


GRÁFICO 20 – TIPIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES
(2020)



Para além de cumprir os prazos legais de resposta a reclamações escritas, a AdRA desenvolveu esforços no sentido de ser mais célere na resposta ao Cliente. Assim, em 2020, 50% das reclamações foram respondidas em 10 dias úteis. Em 2019, 59% das reclamações tinham sido respondidas em 10 dias úteis.

GRÁFICO 21 – TEMPO DE RESPOSTA EM DIAS DAS RECLAMAÇÕES
(2019/2020)



8.4.5 PRODUTOS / SERVIÇOS DISPONÍVEIS AOS CLIENTES

CLIENTES POR TIPO DE SERVIÇO

Com vista à desmaterialização do relacionamento com os clientes, e por forma a potenciar a sua satisfação, a AdRA tem vindo, ao longo dos anos, a desenvolver diversas campanhas com o objetivo de melhorar, quer os dados dos clientes no sistema de gestão comercial, quer o número de clientes aderentes ao débito direto e à fatura digital. Estas ações visam a melhoria da qualidade de serviços, a redução de custos e a diminuição do número de clientes que se dirigem diariamente aos balcões de atendimento.

Na tabela abaixo apresenta-se a evolução da adesão a estes serviços nos últimos três anos. Em 2020 em relação a 2019, verifica-se um aumento de 1.002 adesões ao débito direto (+1,4%) e um aumento de 4.861 adesões de clientes à fatura digital (+14,6%). Relativamente à adesão às faturas bimestrais, a AdRA não tem desenvolvido nenhuma ação comercial específica com vista ao seu aumento, no entanto ainda registou mais 591 face ao ano anterior (+5,4%).

No universo de 161 mil clientes de água, 46% são clientes com débito direto. Para a AdRA, esta percentagem de adesão ao débito direto representa uma confiança explícita dos seus clientes, quer no seu serviço de faturação, quer no seu serviço de cobrança.

Tabela 26 - Número de clientes que aderiram a serviços específicos da AdRA (2018-2020)

	2018	2019	2020	(Unidade: nº) Var. 20/19
Pagamento por débito direto	71 120	73 205	74 207	1,4%
Clientes com fatura eletrónica	28 194	33 265	38 126	14,6%
Clientes com faturação bimestral	11 020	10 902	11 493	5,4%

CAMPANHA DE ADESÃO À FATURA DIGITAL

Com o objetivo de continuar a potenciar uma comunicação mais direta e personalizada com os seus Clientes e continuar a aumentar a desmaterialização desta relação, em 2020 o foco da campanha comercial voltou a incidir sobre a adesão à fatura digital.

A fatura digital permite ao cliente aderente, através do seu correio eletrónico, receber instantaneamente e consultar a qualquer hora e em qualquer lugar a fatura da água. A fatura digital, para além de ser de extrema conveniência para o cliente, também é ecológica.

Na última campanha de adesão à fatura digital, realizada entre 1 de julho de 2019 e 21 de março de 2020, aderiram mais de 5.750 clientes. Foram gestos solidários, que se associaram à iniciativa da AdRA e que contribuíram com 1.150 árvores que serão doadas à Quercus. Esta iniciativa, para além de promover a recuperação da nossa floresta, impediu o consumo desnecessário de papel (menos 69.000 faturas emitidas em papel num ano), e a consequente redução no abate de árvores.

Dado o sucesso das campanhas anteriores, a AdRA deu início a uma nova campanha, que a decorrer entre o dia 1 de agosto de 2020 e 31 de março de 2021. Por cada adesão à fatura digital e/ou ao AdRAnet (balcão digital *online*), a AdRA doa 50 cêntimos ao Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro.

À semelhança das campanhas anteriores, a AdRA disponibilizou aos seus clientes vários meios para adesão à fatura digital, nomeadamente através do *site*, do *callcenter* (número gratuito), do AdRAnet, e de todos os balcões de atendimento da AdRA.

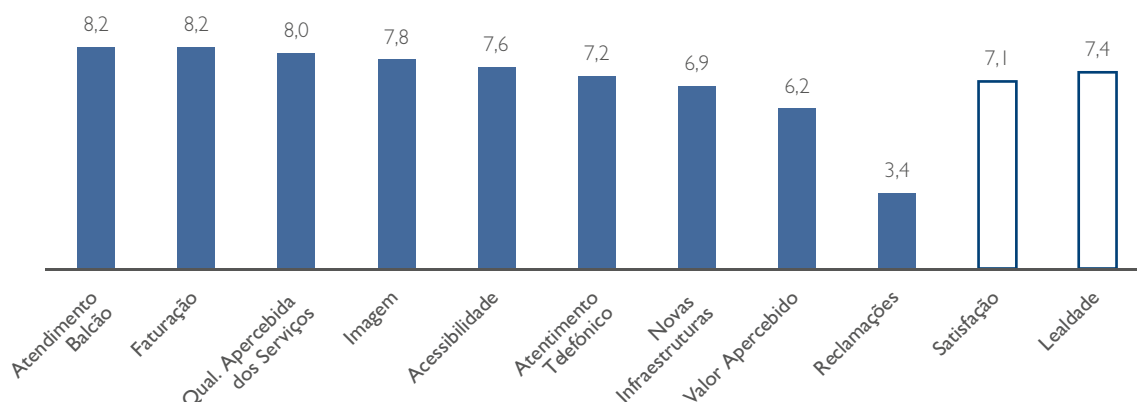
8.4.6 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCECIONADA E DA SATISFAÇÃO DO UTILIZADOR

No início de outubro a AdRA realizou, pela sexta vez consecutiva, o inquérito bienal sobre a “Avaliação da Qualidade Percecionada e da Satisfação do Utilizador das Águas da Região de Aveiro”.

Segundo aquela avaliação, o índice de Satisfação dos utilizadores da AdRA é de 7,1 pontos e a Lealdade é de 7,4 pontos; ambos registam 0,3 pontos acima dos valores apurados em 2018.

As perceções dos utilizadores do serviço de abastecimento de água da AdRA são muito positivas, destacando-se as dimensões como o “Atendimento ao Balcão”, a “Faturação” e a “Qualidade Apercebida dos Serviços” com valores iguais ou superiores a 8,0 pontos, e as dimensões “Imagem”, “Acessibilidade”, “Atendimento Telefónico”, “Novas Infraestruturas” e “Valor Apercebido” com valorizações médias entre os 6,2 pontos e os 7,8 pontos. A dimensão “Reclamações” foi avaliada negativamente (3,4 pontos).

PRINCIPAIS RESULTADOS DO MODELO DE SATISFAÇÃO



Dentro das dimensões mais valorizadas pelo Cliente, os 4 indicadores de satisfação que mais se destacam são comerciais, nomeadamente os meios de pagamento disponíveis (8,9), a periodicidade da fatura (8,6) e a qualidade e respetiva duração do atendimento ao balcão (8,5 e 8,2, respetivamente). Os indicadores comerciais que revelam uma menor satisfação são o tempo de espera para atendimento telefónico (6,6) e a forma como a reclamação mais recente foi resolvida (3,4).

TOP 5		Indicadores	↑
Facilidade em pagar a fatura nos locais de pagamento através dos meios disponíveis	Faturação	8,9	
Periodicidade da faturação	Faturação	8,6	
Qualidade do atendimento	Atendimento Balcão	8,5	
Fiabilidade do abastecimento	Qualidade apercebida dos Serviços	8,4	
Duração do atendimento	Atendimento Balcão	8,2	
Bottom 5		Indicadores	↓
Qualidade dos serviços oferecidos, dado os preços que paga	Valor Apercebido	6,7	
Tempo de espera até conseguir a ligação	Atendimento Telefónico	6,6	
Realização das expectativas	Satisfação	6,5	
Preço que paga pelos serviços, dada a qualidade dos mesmos	Valor Apercebido	5,7	
Forma como foi resolvida a sua mais recente reclamação	Reclamações	3,4	

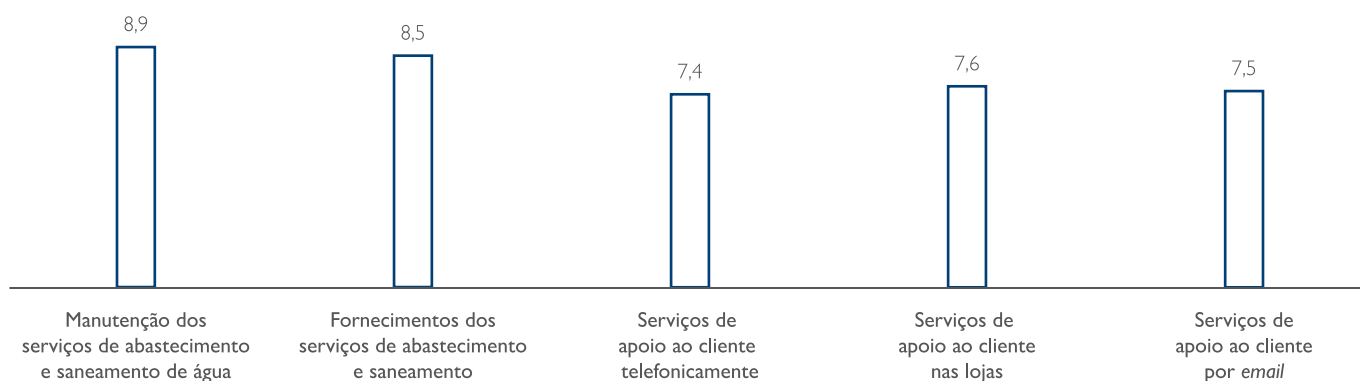
Em 2020, registou-se, um aumento generalizado nas valorizações médias das dimensões observadas, contrariando a evolução negativa que se registou entre 2016 e 2018, sendo as únicas dimensões a apresentarem evoluções negativas as Reclamações e as Novas Infraestruturas. As dimensões com que registarão melhores evoluções foram o Valor Apercebido, a Satisfação e a Lealdade. Na tabela abaixo, pode-se ver a evolução das dimensões e indicadores do inquérito desde o início da atividade da AdRA em 2010.

Análise evolutiva por dimensão e indicador	2010	2012	2014	2016	2018	2020
IMAGEM	7,6	6,6	7,1	7,7	7,7	7,8
Entidade de confiança	8,0	7,0	7,5	8,0	8,0	8,2
Entidade que contribui positivamente para a sociedade	8,0	6,8	7,5	7,9	7,9	8,1
Entidade que se preocupa com os seus clientes	7,1	6,0	6,6	7,3	7,1	7,2
Entidade que gere eficientemente os serviços de águas	-	6,6	7,0	7,6	7,5	7,6
ACESSIBILIDADE	7,5	7,6	7,3	7,7	7,6	7,6
Acessibilidade e localização das instalações	8,0	7,9	7,7	8,0	8,0	8,0
Horário de atendimento	7,4	7,7	7,2	7,8	7,6	7,3
Tempo de espera para ser atendido/a	7,0	7,2	7,0	7,3	7,1	7,4
ATENDIMENTO BALCÃO	7,6	8,0	8,0	8,3	8,2	8,2
Simplicidade do processo	7,7	7,8	7,9	8,1	8,1	7,9
Qualidade do atendimento	7,7	8,4	8,3	8,6	8,4	8,5
Duração do atendimento	7,5	8,0	7,9	8,2	8,0	8,2
QUALIDADE APERCEBIDA DOS SERVIÇOS	7,5	7,1	7,6	7,9	7,9	8,0
Facilidade na comunicação de leituras	7,6	6,6	7,5	7,7	7,8	7,9
Fiabilidade do abastecimento	8,0	7,6	8,1	8,3	8,2	8,4
Funcionamento da assistência técnica/piquetes de urgência	7,6	7,1	7,3	7,9	7,9	8,0
Qualidade da água	7,0	7,0	7,4	7,9	7,5	7,8
ATENDIMENTO TELEFÓNICO	7,2	6,3	6,8	7,2	7,2	7,2
Tempo de espera até conseguir a ligação	6,7	5,4	6,1	6,6	6,3	6,6
Atendimento dos funcionários	7,8	7,3	7,7	7,8	7,9	8,1

Análise evolutiva por dimensão e indicador	2010	2012	2014	2016	2018	2020
FATURAÇÃO	7,8	7,3	7,6	8,1	8,1	8,2
Periodicidade da faturação	8,0	7,8	7,9	8,4	8,2	8,6
Clareza e nível de detalhe da fatura	7,6	7,1	7,4	8,1	7,9	8,0
Rigor do valor faturado	7,4	6,7	7,0	7,6	7,5	7,7
Facilidade no pagamento nos locais de pagamento e através dos meios de pagamento disponíveis	8,6	8,5	8,6	8,8	9,0	8,9
Clareza relativamente às quantidades consumidas	-	-	-	-	-	7,9
NOVAS INFRAESTRUTURAS	-	6,5	6,7	7,8	7,3	6,9
Remodelação, substituição e novas infraestruturas de suporte aos serviços de abastecimento de água e de saneamento	-	6,5	6,7	7,8	7,3	6,9
VALOR APERCEBIDO	6,3	5,1	5,5	6,1	5,8	6,2
Qualidade dos serviços oferecidos, dado os preços que paga	6,7	5,6	5,8	6,6	6,3	6,7
Preço que paga pelos serviços, dada a qualidade dos mesmos	5,8	4,5	5,1	5,6	5,3	5,7
RECLAMAÇÕES	4,2	3,9	4,2	4,2	5,0	3,4
SATISFAÇÃO	7,1	5,9	6,5	7,0	6,8	7,1
Satisfação Global	7,4	6,3	7,1	7,6	7,5	7,7
Realização das expectativas	6,8	5,3	6,1	6,6	6,1	6,5
Distância ao fornecedor de abastecimento de água ideal	7,1	6,0	6,5	7,0	6,6	7,0
LEALDADE	7,2	5,7	6,7	7,2	7,1	7,4
Probabilidade de voltar a escolher o atual fornecedor de abastecimento de água	6,8	5,6	6,4	7,0	6,8	7,1
Probabilidade de recomendar o atual fornecedor de abastecimento de água	7,4	5,8	6,9	7,3	7,3	7,6

Como o questionário foi realizado em plena pandemia, a AdRA decidiu solicitar ao Cliente que avaliasse a prestação do seu serviço nesta fase tão crítica. O resultado foi bastante positivo conforme se comprova no gráfico abaixo:

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DURANTE A PANDEMIA



Escala:

Manutenção dos serviços de abastecimento e saneamento de água durante a fase de pandemia: 1 – Nada importante 10 – Muito importante

Fornecimento dos serviços de abastecimento e saneamento; Serviços de apoio ao cliente telefonicamente; Serviços de apoio ao cliente nas lojas; Serviços de apoio ao cliente por e-mail: 1 – Muito mau 10 – Muito bom

Assim, se conclui que:

- Os clientes consideraram muito importante a manutenção dos serviços em tempo de pandemia (8,9);
- A avaliação dos serviços de apoio ao cliente telefonicamente, por e-mail e presencialmente, varia entre 7,4 e 7,6, e o fornecimento de água e saneamento é avaliado com 8,5.

Foi apresentado um grande número de sugestões por parte do Cliente, sobretudo relacionadas com a redução do preço de serviço de fornecimento de água, a melhoria da qualidade da água e a redução ou eliminação das diversas taxas aplicadas. Depois de analisadas e discutidas pela equipa *Hoshin*, as que se revelarem exequíveis serão incorporadas no ciclo de melhoria.

8.4.7 REVENUE ASSURANCE – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM VISTA À DIMINUIÇÃO DAS PERDAS COMERCIAIS

Em 2020, e apesar dos constrangimentos devidos à pandemia Covid-19 que também afetou esta área, pois algumas das ações que se faziam no terreno deixaram de ser realizadas (inspeções às redes prediais por implicarem deslocação ao interior das habitações e nem sempre haver a garantia do devido distanciamento social), a área das Perdas Comerciais, em parceria com as áreas de Planeamento e Controlo de Gestão, Gestão de Perdas e Afluências Indevidas e Direção de Operação, prosseguiu com a sua estratégia integrada de redução do valor das perdas comerciais, desenvolvendo as seguintes ações:

- a. Identificação de 164 locais de consumo passíveis de terem ligações diretas, comprovando-se existirem efetivamente 97, que prontamente foram desmanteladas. Estes locais *à posteriori* são visitados trimestralmente com o objetivo de se verificar a existência de reincidências.
- b. Desenvolvimento de relatórios interativos pela área de Planeamento e Controlo de Gestão, através da ferramenta Power BI. Suportada nestes relatórios interativos, a área de Fiscalização de Perdas Comerciais validou as ligações à rede pública de saneamento e a adequação do tarifário aplicado em clientes dos municípios de Aveiro e Oliveira do Bairro. Dessa análise resultou a aplicação de tarifas de saneamento em 254 clientes de água que estavam já ligados à rede pública de saneamento e não se encontravam a pagar o respetivo serviço;
- c. Realização de 87 inspeções à rede predial e envio de notificações a 50 clientes com comprovada interligação de redes (rede predial abastecida por água de uma segunda origem e por água da rede pública) para procederem à sua separação física. Até ao final de 2020, 6 dos clientes notificados (39%) separaram efetivamente as redes de água. Mantém-se o acompanhamento aos restantes até à separação efetiva e comprovada das redes.
Ainda no âmbito das interligações de redes, foram realizados testes de fumo em 120 prédios e identificadas 27 ligações ilícitas entre as redes prediais de águas pluviais e a rede pública de saneamento;
- d. No âmbito do controlo metrológico, a AdRA estabeleceu um plano em 2015 tendo como objetivo substituir o seu parque de contadores com mais de 10 anos, através de campanhas anuais de substituição massiva de contadores. Em 2020 foram substituídos cerca de 6 mil contadores, tendo em 6 anos sido substituídos cerca de 112 mil contadores. Com esta medida, a AdRA pretende dar cumprimento à legislação em vigor e diminuir as perdas, garantindo um parque de contadores mais eficiente e a correta faturação dos volumes fornecidos;
- e. No decorrer do ano de 2020 foi realizada uma campanha de verificação das condições de fornecimento de água a 807 relvados em 4 municípios: Aveiro (São Jacinto), Águeda, Murtosa e Vagos. O resultado da campanha determinou que 730 daqueles abastecimentos não apresentavam qualquer anomalia (quando o fornecimento não era realizado pela rede pública, existia uma origem própria), em 31 dos casos verificaram-se contadores parados e foram detetados 21 locais com ligações diretas que entretanto celebraram contrato;
- f. Foram ainda visitadas 43 indústrias que solicitaram autorização à AdRA para rejeição de águas residuais industriais na rede pública de saneamento.

8.4.8 O UNIVERSO ADRA NA REGIÃO DE AVEIRO

DISTRIBUIÇÃO DOS CLIENTES

A tendência crescente na evolução do número de clientes verificou-se novamente em 2020, registando-se um acréscimo face ao ano anterior de 1.401 contratos de água (+1%) e 2.585 contratos de saneamento (+2%).

O maior aumento de contratos de água registou-se nos municípios de Aveiro (+306) e Águeda (+221). O crescimento registado nos contratos de água em 2020 resulta de uma procura natural do mercado, motivada pela mobilidade interna entre regiões, novos negócios, entre outros.

Tabela 27 - Clientes de água por Município (2018 – 2020)

(Unidade: nº)

Clientes Água (contratos)											
2020	AGD	ALB	AVR	ETR	ILH	MRS	OBR	OVR	SVV	VGS	TOTAL
Domésticos	16 417	9 935	36 406	7 834	19 766	5 626	7 498	23 512	2 825	9 626	139 445
Não Domésticos	2 586	1 310	5 385	1 062	2 081	516	1 260	3 298	382	1 156	19 036
ISFL	172	94	240	52	98	27	70	87	28	62	930
Autarquias Locais	164	149	309	109	306	114	103	184	58	235	1 731
TOTAL	19 339	11 488	42 340	9 057	22 251	6 283	8 931	27 081	3 293	11 079	161 142
2019	AGD	ALB	AVR	ETR	ILH	MRS	OBR	OVR	SVV	VGS	TOTAL
Domésticos	16 266	9 855	36 105	7 762	19 644	5 550	7 375	23 420	2 795	9 526	138 298
Não Domésticos	2 520	1 298	5 391	1 029	2 062	494	1 243	3 288	380	1 118	18 823
ISFL	170	96	240	51	93	27	69	88	27	61	922
Autarquias Locais	162	148	298	108	301	112	101	183	59	226	1 698
TOTAL	19 118	11 397	42 034	8 950	22 100	6 183	8 788	26 979	3 261	10 931	159 741
2018	AGD	ALB	AVR	ETR	ILH	MRS	OBR	OVR	SVV	VGS	TOTAL
Domésticos	16 024	9 772	35 597	7 626	19 495	5 462	7 251	23 218	2 754	9 466	136 665
Não Domésticos	2 432	1 297	5 295	1 008	2 024	486	1 217	3 234	367	1 084	18 444
ISFL	173	97	244	49	91	27	69	91	28	60	929
Autarquias Locais	166	141	275	109	301	110	101	176	57	223	1 659
TOTAL	18 795	11 307	41 411	8 792	21 911	6 085	8 638	26 719	3 206	10 833	157 697

AGD - Águeda / ALB - Albergaria-a-Velha / AVR - Aveiro / ETR - Estarreja / ILH - Ílhavo / MRS - Murtosa / OBR - Oliveira do Bairro / OVR - Ovar / SVV - Sever do Vouga / VGS - Vagos

O maior aumento de contratos de saneamento registou-se nos municípios de Águeda (+726), Ovar (+516) e Oliveira do Bairro (+349).

Em 2020 foram realizadas 13 campanhas de angariação de novos clientes de saneamento, decorrentes das obras de expansão da rede de saneamento. As empreitadas que geraram um maior número de clientes foram as seguintes: “Águas Residuais de Segadães (PAR 016)”, “Águas Residuais de Óis da Ribeira (PAR-019)”, “Águas Residuais do Bunheiro - 2ª Fase, Monte e Murtosa (PAR 002)”, “Águas Residuais de Ponte de Vagos (PAR-016)” e “Águas Residuais de Válega S. Vicente Pereira (PAR014)”.

Tabela 28 - Clientes de saneamento por Município (2018 – 2020)

(Unidade: nº)

Clientes Saneamento (contratos)											
2020	AGD	ALB	AVR	ETR	ILH	MRS	OBR	OVR	SVV	VGS	TOTAL
2020	16 090	9 734	40 602	7 003	18 022	5 611	8 738	22 445	1 777	7 056	137 078
2019	15 364	9 668	40 269	6 881	17 952	5 433	8 389	21 929	1 758	6 850	134 493
2018	14 813	9 526	39 678	6 648	17 818	5 308	8 233	20 887	1 320	6 065	130 296

AGD - Águeda / ALB - Albergaria-a-Velha / AVR - Aveiro / ETR - Estarreja / ILH - Ílhavo / MRS - Murtosa / OBR - Oliveira do Bairro / OVR - Ovar / SVV - Sever do Vouga / VGS - Vagos

8.4.9 PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ADRA

VOLUMES FORNECIDOS E TRATADOS

A AdRA forneceu aos seus clientes 16,97 milhões de m³ de água em 2020, constatando-se um ligeiro aumento do volume de água faturada face a 2019, na ordem dos 3,1%. Em termos de consumos médios por tipo de cliente, verifica-se também um aumento nos clientes domésticos, passando a média de 6,5 m³ para 6,9 m³.

Nas restantes tipologias de clientes verificou-se em 2020 uma redução dos consumos médios, mais significativa nos clientes não-domésticos e autarquias em resultado do confinamento decorrente da pandemia, com o encerramento de escolas, piscinas, pavilhões desportivos entre outros.

Tabela 29 - Totais de água faturada por município em m³

(Unidade: m³)

Água Faturada (inclui consumos próprios)											
	AGD	ALB	AVR	ETR	ILH	MRS	OBR	OVR	SVV	VGS	TOTAL
2020	1 874 649	1 075 691	4 687 934	2 020 019	2 211 885	533 686	859 718	2 457 436	242 858	1 002 422	16 966 298
2019	1 775 789	1 047 761	4 533 050	1 928 880	2 150 715	494 903	837 376	2 452 765	238 225	999 294	16 458 758
2018	1 727 021	1 019 041	4 336 119	1 926 370	2 089 417	457 342	843 629	2 368 212	288 152	969 292	16 024 595

AGD - Águeda / ALB - Albergaria-a-Velha / AVR - Aveiro / ETR - Estarreja / ILH - Ílhavo / MRS - Murtosa / OBR - Oliveira do Bairro / OVR - Ovar / SVV - Sever do Vouga / VGS - Vagos

Tabela 30 – Faturação média por tipo de Cliente em m³

(Unidade: m³)

	2018	2019	2020
Domésticos	6,3	6,5	6,9
Não-domésticos	17,6	17,6	16,3
Instituições	39,5	40,0	38,7
Autarquias Locais	41,4	41,9	35,4
Média	8,2	8,3	8,5

Relativamente ao saneamento a empresa em 2020 faturou 13,7 milhões de m³ de efluente. O aumento registado cerca de 299 mil m³ (+2,2%) face ao ano anterior explica-se pelo aumento do número de clientes em 2020 (+2.585).

Tabela 31 - Totais de águas residuais recolhidas por município em m³

(Unidade: m³)

Saneamento Faturado											
	AGD	ALB	AVR	ETR	ILH	MRS	OBR	OVR	SVV	VGS	TOTAL
2020	1 309 461	766 910	3 929 778	2 417 425	1 714 088	323 849	716 834	1 856 997	115 519	544 313	13 695 176
2019	1 211 845	758 079	3 948 277	2 442 490	1 682 150	314 910	649 288	1 788 318	100 461	500 802	13 396 620
2018	1 114 683	722 093	3 853 454	2 479 168	1 588 472	307 233	613 160	1 710 826	86 148	446 780	12 922 017

AGD - Águeda / ALB - Albergaria-a-Velha / AVR - Aveiro / ETR - Estarreja / ILH - Ílhavo / MRS - Murtosa / OBR - Oliveira do Bairro / OVR - Ovar / SVV - Sever do Vouga / VGS - Vagos

8.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

O processo dos Sistemas de Informação (SI) da AdRA tem como atividades próprias a gestão técnica e operacional dos equipamentos, aplicações e serviços associados aos sistemas informáticos, às telecomunicações, microinformática e das infraestruturas de segurança informática da empresa.

A gestão de Sistemas de Informação consiste na administração de recursos em que se incluem os utilizadores finais e os especialistas em SI, recursos de *software* compostos pelos programas e procedimentos, recursos de *hardware*, recursos de rede, recursos de dados constituídos por bases de dados e conhecimento independentemente do seu formato, que conjugados entre si e que com base em sistemas de monitorização e controlo do desempenho dos sistemas, viabilizam o processamento e a conversão de dados em informação, que por sua vez produz conhecimento.

Tratando-se de um órgão na dependência da Administração, e que presta serviços transversais a toda a organização, centra-se na promoção, estudo e desenvolvimento de novos projetos de suporte tecnológico às restantes áreas da empresa, assim como na prestação de serviços de assistência técnica, gestão de contratos e serviços associados às diversas plataformas tecnológicas utilizadas pela AdRA, num quadro de eficiência e elevadas taxas de operacionalidade e disponibilidade, desenvolvendo competências para dar respostas às necessidades constantes.

A Área de Sistemas de Informação da AdRA foi confrontada com todas as alterações que eram necessárias empreender para fazer face à realidade de pandemia e respetivo confinamento, respondendo num curto período de tempo às exigências das Direções, para efeitos de tele-trabalho. Adicionalmente, prestou apoio no arranque do teletrabalho, garantiu a resolução dos problemas dos utilizadores e assegurou a manutenção das funcionalidades e segurança da infraestrutura.

Só foi possível pelo facto de a Área de Sistemas de Informação da AdRA ter uma equipa polivalente, motivada e altamente empenhada no sucesso da organização. Adicionalmente, o investimento que tem vindo a ser efetuado ao longo dos anos permitiu dotar a AdRA de uma infraestrutura capaz de responder a exigências elevadas.

As principais ações desenvolvidas pelos SI durante o ano de 2020 visaram contribuir para a concretização de alguns objetivos estratégicos definidos pela empresa, designadamente a implementação de serviços inovadores orientados para os clientes, a garantia de uma plataforma tecnológica integrada, fiável e eficaz e a melhoria do índice de conhecimento infraestrutural da AdRA.

Das ações específicas para dar resposta às necessidades pelo confinamento destacam-se:

- Programa de tarefas para colocar em teletrabalho de 140 colaboradores em 3 dias (metodologia de pedidos, autorizações, registos de equipamentos a serem deslocalizados).
- Apoio às Direções na definição de requisitos e na identificação de quantidades a providenciar pelos Sistemas de Informação.
- Definição de uma configuração tipo, sem prejuízo de casos específicos, o que implicou em termos de *software* novo a instalar e serviços mínimos de suporte.
- Analisar e hierarquizar as questões críticas para programar a operacionalização e manutenção das soluções de teletrabalho.
- Formar colaboradores em marcação e utilização de videoconferências bem como assinaturas digitais (despacho ágil e desmaterializado).
- Partilhar boas práticas em teletrabalho para chefias e direção.
- Sensibilizar para objetivos de redução significativa de envio de correio em papel, através do *e-mail* e com assinatura digital.
- Dinamizar utilização de sistemas de videoconferência em *smartphone*.
- Dinamizar ações de reanálise de processos e transformação digital forçada em algumas áreas.
- Utilizar a intranet para divulgação mensagens de operação visando teletrabalho, cibersegurança, RGPD, etc.
- Replicar a instalação central de despacho e telegestão, para permitir que uma instalação esteja em serviço durante um turno, enquanto outra é limpa e desinfetada no final do turno anterior (compatibilizar requisitos sanitários com o caráter ininterrupto do serviço).
- Replicar instalação central de despacho e telegestão em teletrabalho, para garantir redundância de operação.

O setor dos Sistemas, Telecomunicações e Microinformática é responsável pela gestão técnica e operacional dos sistemas informáticos e das telecomunicações da AdRA. Ao longo de 2020 foram desenvolvidos diversos projetos e ações, com recurso a ferramentas *Lean Management*, dos quais se destacam:

- Sistema de digitalizações de Ordens de Trabalho e Rotas para o sistema de gestão de manutenção *Aquaman*.
- Disponibilização de indicadores automáticos de *CallCenter* DC e DOP.
- Sistema de controlo de versões com notificações para procedimentos a apresentar em reuniões do CA.
- Leituras de telecontagem integradas diretamente para *Aquamatrix* via *webservice*.
- Disponibilização de indicadores automáticos SIG na intranet.
- Disponibilização de indicadores relativos a Atendimentos em Lojas na intranet.
- Envio Automático de SMS a Clientes com Referencias Multibanco via intranet.
- Sistema de registo para faturação eletrónica de fornecedores via *internet* e registo na intranet.
- PAC - Plano anual de compras na intranet.
- Criação de 2 novas linhas de atendimento no *Callcenter* (Faturação eletrónica e Referencias multibanco).
- Sistema de controlo de ilícitos na intranet.
- Desenvolvimento de sistema de calendários para atendimento presencial em loja.
- Integração de *e-mail* (adra@adp.pt) de correspondência, com *Aquamatrix* e arquivo automatizado.
- Sistema de geração de senha de atendimento via QRCode ou SMS nas lojas.
- Desenvolvimento de sistema de caixa de sugestões AdRA.
- Aumento de largura de banda com instalações remotas (CDT, Lojas Ovar, Murtosa, Águeda, Oliveira do Bairro, COS, CON).
- *Upgrade* de plataforma de consulta SIG para municípios e CIRA.
- Desenvolvimento de plataforma de dados (*webservices* e SGBD) para a Sistema de Realidade aumentada.
- Ampliação e reforço de cobertura de rede Wifi indoor da sede e COC.
- Disponibilização de *Mobile Print* para suporte à leitura ótica no armazém.
- Disponibilização de Referencia Multibanco Automática via IVR *CallCenter*.
- Fornecimento de mais 30 infraestruturas com telecomunicações (Telegestão, ZMC's, telecontagem) para telemetria e teleatuação.

8.6 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

A área de Sistemas de Informação Geográfica (SIG) é a responsável por manter e atualizar toda a informação associada às infraestruturas existentes de toda a área de intervenção da AdRA, quer no sistema de abastecimento de água, quer no sistema de drenagem de águas residuais.

A principal atividade foca-se sobretudo em disponibilizar a informação de cadastro das infraestruturas o mais precisa e rigorosa possível, aos clientes internos, externos e *Stakeholders*. Para o cumprimento deste objetivo são efetuadas diversas operações diárias, das quais se destacam a atualização contínua do cadastro das infraestruturas e da toponímia, o desenvolvimento da integração das ferramentas de gestão de clientes e intervenções (*Aquamatrix* e *Aquaman*), disponibilização da informação a todas as áreas da empresa e municípios, colaboração de forma articulada na elaboração dos projetos de engenharia e implementação de medidas de melhoria contínua no sentido de contribuir para a eficiência dos vários processos da empresa, onde o SIG intervém de forma direta ou indireta.

Em 2020, a área do SIG promoveu algumas ações, deu continuidade a projetos em curso, assim como, encetou novos projetos, dos quais destacamos o que tiveram maior projeção no seio da área e na empresa, descrevendo-os nos pontos seguintes:

Uma das ferramentas disponíveis e utilizada pela comunidade AdRA é o GEOSIG. Esta aplicação encontra-se disponível para consulta, visualização e análise todo o cadastro associado às infraestruturas da rede de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais de toda a área de intervenção da AdRA. Ora, em 2020 foram otimizadas algumas formas de pesquisas, tais como a localização de infraestruturas como estações elevatórias, reservatórios, captações, entre outras; a disponibilização da cota terreno associada a cada curva de nível, para análise da altimetria do terreno; atribuição da cota de terreno a todas as infraestruturas hidráulicas para avaliação e análise das condições hidráulicas dos sistemas de abastecimento.

Sendo o SIG uma área de suporte de informação à área de estudos e projetos, surge uma necessidade diária de apoio topográfico para avaliação de projetos, assim como, para a necessidade de avaliar pedidos internos e externos de ampliações de redes para drenagem de águas residuais. Neste sentido ao longo do ano 2020 foram efetuados no total 60,58 quilómetros, em diferentes pontos da área de intervenção da AdRA, no âmbito de procedimentos de Concursos Públicos para a Aquisição de Serviços e Assessoria Técnica.

No âmbito de uma análise complementar à avaliação das condições técnicas de alguns troços de coletor, que por diversos motivos apresentam anomalias, as quais requerem correção, no decorrer de 2020 foram efetuados pedidos para a realização de serviços de limpeza e inspeção na rede de drenagem e águas residuais, em qualquer ponto da área de intervenção da AdRA, tendo em conta espaço urbano, rural ou rústico, para qualquer tipo de diâmetro de rede, sendo os resultados obtidos destinados para apoio técnico e análise de processos em curso. Neste sentido, no âmbito do Concurso Público para Limpeza e Inspeção na rede de drenagem de águas residuais (*closed-circuit television – CCTV*) foram efetuados 2,7 quilómetros de limpeza e inspeção no coletor.

Em 2020 deu-se continuidade ao procedimento de Concurso Público para aquisição de serviços de levantamento georreferenciado da rede de drenagem de águas residuais do Município de Aveiro. Este trabalho consiste essencialmente na retificação em altimetria da rede de águas residuais do Município de Aveiro, assim como, o desenho de pormenor e esquema hidráulico das estações elevatórias. No total foram corrigidos 324 quilómetros de rede e 15.716 ramais, sendo que todos os ramais estão interligados com o sistema de clientes, através do código de ramal do *Aquamatrix*. No total foram executados levantamentos topográficos, elaborados os esquemas hidráulicos e respetivos desenhos de pormenor de 127 estações elevatórias instaladas no município de Aveiro.

Quanto ao projeto de interligação dos clientes nos dois serviços prestados, abastecimento de água e recolha de águas residuais domésticas foi dada continuidade, abrangendo a totalidade dos municípios. O objetivo é disponibilizar à direção de clientes uma ferramenta que melhore o controlo na faturação do serviço prestado. Assim, ao longo de 2020 os três municípios com maior taxa de interligação entre os serviços são, Aveiro (87%), Vagos (77%), Ílhavo (54%), seguindo-se os municípios de Oliveira do Bairro (54%), Murtosa (48%), Águeda (32%), Ovar (30%), Sever do Vouga (24%), Estarreja (12%) e Albergaria-a-Velha (7%). Atualmente, 46,8% dos ramais de drenagem de águas residuais estão interligados com o sistema de clientes *Aquamatrix*.

O Sistema de Informação Geográfica é uma ferramenta decisiva na gestão das redes da AdRA e por isso a sua atualização diária é fundamental. O registo de todas as ampliações, alterações ou renovações exigiu uma articulação constante com todas as áreas da empresa. Concluiu-se 2020, com 4.035 km de rede de abastecimento de água e 2.753 km de rede de águas residuais domésticas, correspondendo, respetivamente, a aumentos de 0,3% e 4%, face a 2019. Quanto ao número de ramais domiciliários, concluímos 2020 com 154.115 ramais na rede de abastecimento de água e 117.268 ramais na rede de águas residuais, representando aumentos, de 0,7% e 2,8%, respetivamente, face aos valores de 2019. Os gráficos seguintes permitem visualizar a evolução dos dados obtidos no cadastro, por município entre 2018 e 2020, como ainda, os números de infraestruturas hidráulicas sob a gestão da AdRA.

GRÁFICO 20 - NÚMERO DE RAMAIS AA CADASTRADOS ENTRE 2018 E 2020

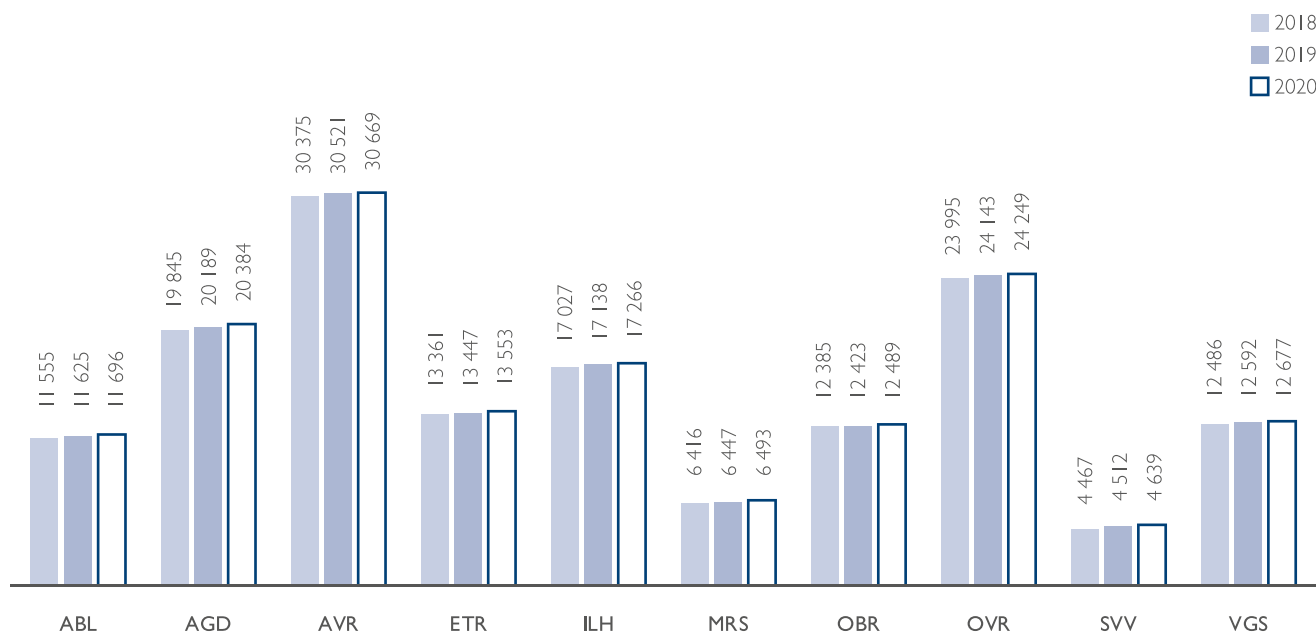


GRÁFICO 21 - NÚMERO DE RAMAIS AR CADASTRADOS ENTRE 2018 E 2020

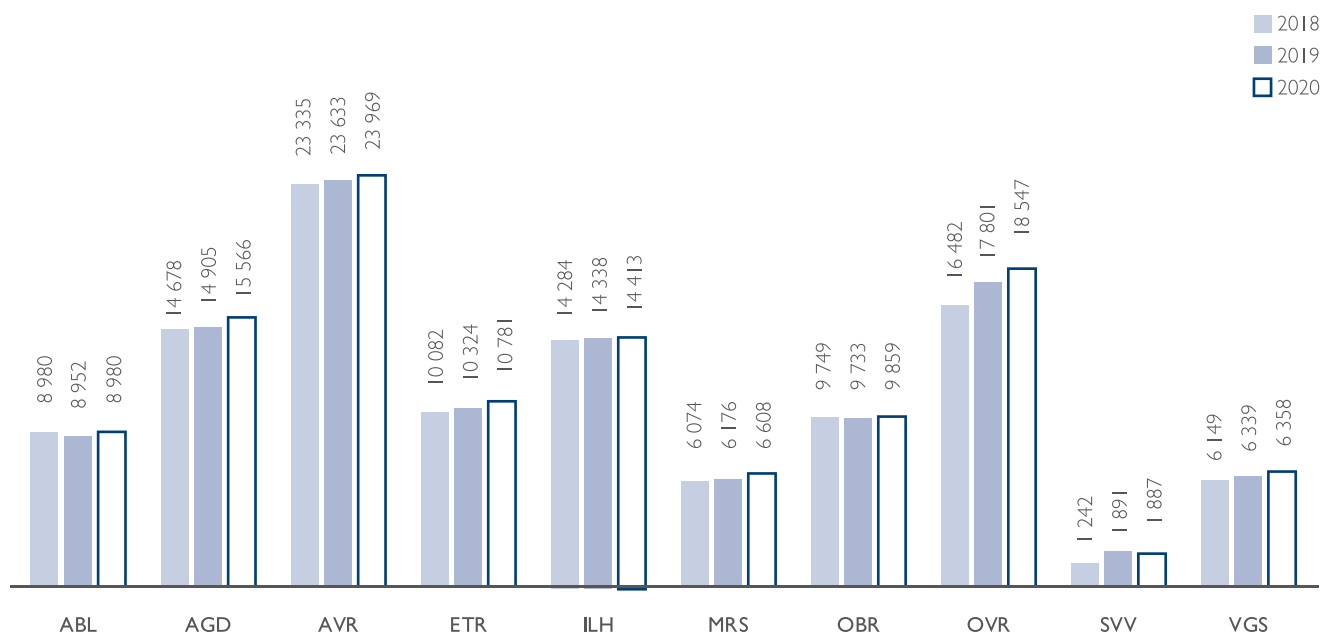


GRÁFICO 22 - QUILOMETROS DE REDE AA CADASTRADOS ENTRE 2018 E 2020

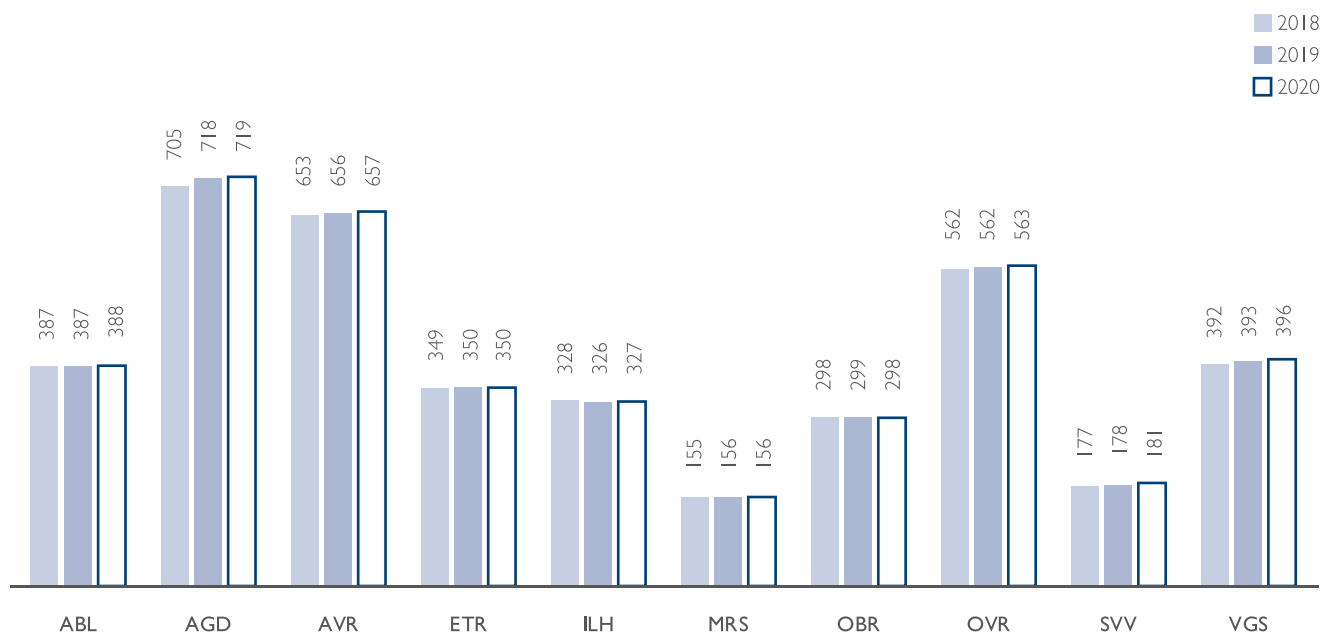
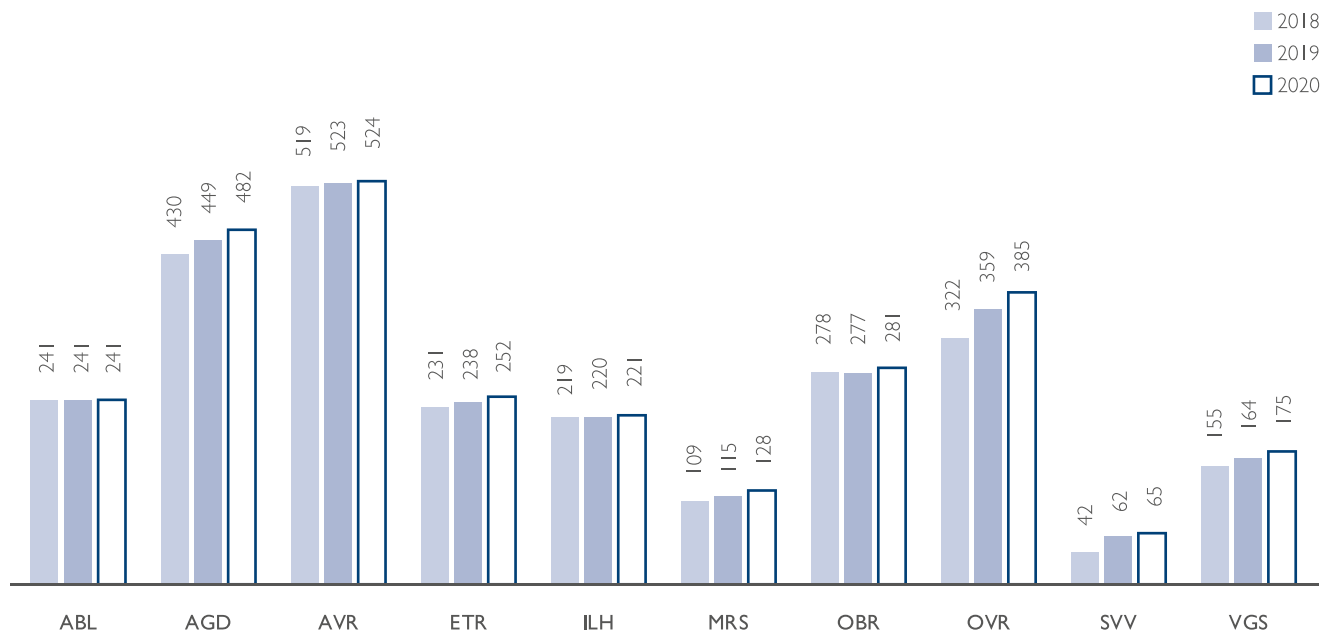


GRÁFICO 23 - QUILOMETROS DE REDE AR CADASTRADOS ENTRE 2018 E 2020



8.7 INVESTIMENTOS

Os “Planos Diretores para a Criação dos Sistemas Multimunicipais de Baixa de Abastecimento de Água e Saneamento da Região Centro” aprovados no âmbito do Contrato de Parceria, continuaram a ser a referência para dar continuidade aos projetos de investimento: novos, de renovação e de reabilitação de infraestruturas.

Em 2020, procedemos ao lançamento de 32 procedimentos para a execução de empreitadas, dos quais 14 relativos a infraestruturas de abastecimento de água, 11 de águas residuais domésticas e 7 mistos, totalizando um valor global de 13,1 milhões de euros. Foram contratualizadas 30 empreitadas, das quais 9 relativas a infraestruturas de abastecimento de água, 12 de águas residuais e 9 mistos, totalizando 13,3 milhões de euros.

O investimento executado em 2020 através das empreitadas atingiu o valor de 11,5 milhões euros, sendo que 4,2 milhões euros foram nas redes de abastecimento de água e 7,3 milhões euros no sistema de águas residuais domésticas.

De relevar, não só a continuidade do investimento na renovação e reabilitação das redes de distribuição, mas também, com a implementação de novas zonas de monitorização e controlo. Estas medidas enquadram-se no âmbito da eficiência hídrica e previstas no plano de redução das perdas.

Em 2020, demos continuidade ao plano de investimentos previstos para a empresa, com uma taxa de realização alta. O volume de obras adjudicado neste período garante a continuidade de um forte investimento tanto em novas redes, como em reabilitação e renovação de infraestruturas. O conjunto de investimentos está resumido através dos seguintes quadros:

Tabela 32 - Procedimentos em curso no final de 2018, 2019 e 2020

(Unidade: Euros)

Procedimentos lançados	2018		2019		2020	
	Renovação	Ampliação	Renovação	Ampliação	Renovação	Ampliação
Concursos Públicos	2 883 000	4 342 000	5 273 000	9 596 000	1 772 000	11 275 400
Consultas Prévias	25 000	80 000	0	0	121 000	0
Ajustes Diretos	0	0	0	0	0	0
Total	2 908 000	4 422 000	5 273 000	9 596 000	1 893 000	11 275 400

Tabela 33 - Construção e ampliação de sistemas em 2018, 2019 e 2020

(Unidade: Euros)

Construção e Ampliação de Sistemas	2018		2019		2020	
	Adjudicado	Realizado	Adjudicado	Realizado	Adjudicado	Realizado
Empreitadas	16 579 623	11 674 983	9 576 193	14 186 348	14 561 916	11 499 246
Projeto	185 059	278 565	259 693	485 016	174 229	662 727
Fiscalização	566 788	347 118	534 470	458 032	776 755	503 764
Terrenos	53 732	40 076	32 095	47 959	47 250	21 499
Total	17 385 202	12 340 742	10 402 451	15 177 355	15 560 150	12 687 236

8.8 GESTÃO DE PERDAS E AFLUÊNCIAS INDEVIDAS

As redes de distribuição e abastecimento de água apresentam, pela sua complexidade e características, perdas de maior ou menor dimensão, por mais eficientes que sejam. A gestão eficiente dos recursos hídricos é uma preocupação constante da AdRA, não só pelos custos associados à gestão dos sistemas de abastecimento, mas também pela necessidade de incrementar medidas destinadas à redução das perdas de forma sustentada.

Em 2020, a sustentação da redução da água não faturada, bem como das perdas de água, visando a eficiência hídrica, assenta nas linhas de ação definidas no documento estratégico “Plano de Perdas: Diagnóstico & Medidas 2017/2021”, naquele que foi o penúltimo ano da sua aplicação com monitorização mensal de um conjunto de medidas preconizadas para obter e consolidar a estratégia de redução de água não faturada na AdRA.

Paralelamente em 2020, iniciou-se o ano dois da execução do contrato “*Sistema de Abastecimento de Água da AdRA – Eficiência Hídrica*”, importante contributo para a redução da água não faturada na AdRA, no período 2019/2024, tem por objeto o estudo e a implementação de medidas de redução do volume de água não faturada da rede de abastecimento de água potável do Sistema de águas da Região de Aveiro (SARA), excluindo o município de Aveiro.

Este contrato prevê ações abrangentes nas diversas componentes do contrato, com especial ênfase para a fase 2 - implementação que compreende a “Obra” e para a fase 3 - consolidação das medidas de eficiência hídrica – deteção ativa de fugas, deteção de ilícitos, verificação de polígonos, gestão de pressões, campanha de jardins.

A fase de obra, resultante da análise dos modelos hidráulicos e do projeto de execução inicial, foi desenvolvida durante grande parte do ano anterior. Já a consolidação das medidas de eficiência seguiram o que foi feito em 2019, com bons resultados, iniciando novas medidas complementares para auxiliar a sustentação da redução de água não faturada.

Em 2020, o GPAI, tendo em vista a melhoria da eficiência hídrica, desenvolveu o seguinte conjunto de atividades, visando objetivamente a sustentação da redução da água não faturada:

- Gestão da informação dos equipamentos de medição e controlo monitorizados – variáveis de caudal e pressão (mais de 450 locais monitorizados diariamente);
- Projetos de análise de zona - organização e coordenação de campanhas de deteção de fugas equipas internas e equipas externas (mais de 200 ações planeadas);
- Organização e coordenação de campanhas de deteção de fugas – varrimento das ZMC – quer por equipas internas quer por equipas externas (mais de 500 fugas detetadas);
- Acompanhamento e encaminhamento das ações de deteção de fugas no âmbito do contrato da Eficiência Hídrica (mais de 2000 fugas detetadas);
- Planeamento e execução de medidas que conduzam à redução de água não faturada e afluências indevidas;
- Análise no modelo hidráulico de soluções de optimização de funcionamento;
- Implementação de novas zonas de medição e controlo (ZMC);
- Implementação de novas zonas de gestão de pressões (ZGP);
- Monitorização de projetos-piloto de redução de pressões – nomeadamente o de S. Jacinto iniciado em 2018;
- Verificação do estado do abastecimento em Jardins – deteção de ilícitos – no município de Aveiro;
- Planeamento e execução de campanha de medição de pressões e validação de polígonos das ZMC de Aveiro;
- Acompanhamento da ação de deteção de ilícitos promovidos no âmbito do contrato da eficiência hídrica;
- Acompanhamento da ação de verificação do estado do abastecimento em Jardins – deteção de ilícitos – nos municípios de Águeda, Vagos, Murtosa;
- Acompanhamento da execução do concurso público internacional limitado por prévia qualificação - “*Sistema de Abastecimento de Água da AdRA – Eficiência Hídrica*”;
- Acompanhamento da Empreitada “*Sistema de Abastecimento de Água da AdRA – Eficiência Hídrica*” – Fase I – correspondendo a instalação de 36 ZMC e 26 VRP.

Em 2020 foram monitorizadas em contínuo 505 locais (equipamentos com vários sensores para diferentes locais) correspondentes a 250 zonas de medição e controlo e adutoras, bem como, 255 grandes clientes de água e saneamento. Foram estabelecidos indicadores, alvos operacionais, alvos teóricos, definição de alarmes, assim como, o desenho e implementação de 218 ações de intervenção de deteção ativa de fugas apenas no Município de Aveiro.

O controlo e setorização da rede foram melhorados através da automatização da informação numa plataforma interna de auxílio à decisão, que considera os perfis dos dados de mais de 450 equipamentos, diariamente.

A análise diária das zonas de monitorização permitiu detetar, apenas no Município de Aveiro, pelo GPAI, 684 roturas na rede de distribuição de água – 182 localização e 502 deteção – o que corresponde um total de mais de 15% das roturas totais registadas na AdRA, registando um incremento em relação ao ano de 2019 de 2%.

Os principais resultados alcançados em 2020 foram a redução da água não faturada (ANF) para 22,2%, abaixo dos 24,4% que era o objetivo, conseguindo manter a fasquia abaixo dos 25%, consolidando-a mesmo abaixo do valor do ano transato. Este valor é tanto mais representativo já que a média nacional é ligeiramente inferior a 30%, conforme indicado no RASARP 2019 – 28,8%, o coloca a AdRA pela quarta vez em dez anos, de forma consecutiva, abaixo desse limiar.

Estes números traduzem claramente o esforço que a AdRA coloca neste objetivo e só são possíveis, com o envolvimento transversal de várias áreas da empresa na temática das perdas, auxiliado pelo projeto da Eficiência Hídrica, englobado no contrato em curso do “Sistema de Abastecimento de Água da AdRA – Eficiência Hídrica”.

Para esse bom resultado, na componente de distribuição, registou-se em 2020 um aumento de 430 mil metros cúbicos em 6 dos 10 Municípios e uma redução de 140 mil metros cúbicos nos restantes 4. Já no que diz respeito à componente de faturação, registou-se em 2020 um aumento de 500 mil metros cúbicos todos os Municípios.

Em termos globais de ANF resulta que 6 Municípios contribuíram com a redução de 350 mil metros cúbicos e outros 4 com o aumento de 130 mil metros cúbicos resultando no saldo de redução efetiva de 221.124m³ de ANF.

O ano de 2020 resultou num ano menos bom para os dois grandes Municípios, em termos de volumes – Aveiro e Ovar, que aumentaram ligeiramente quer em termos de volume quer em termos de percentagem de ANF, os respetivos desempenhos.

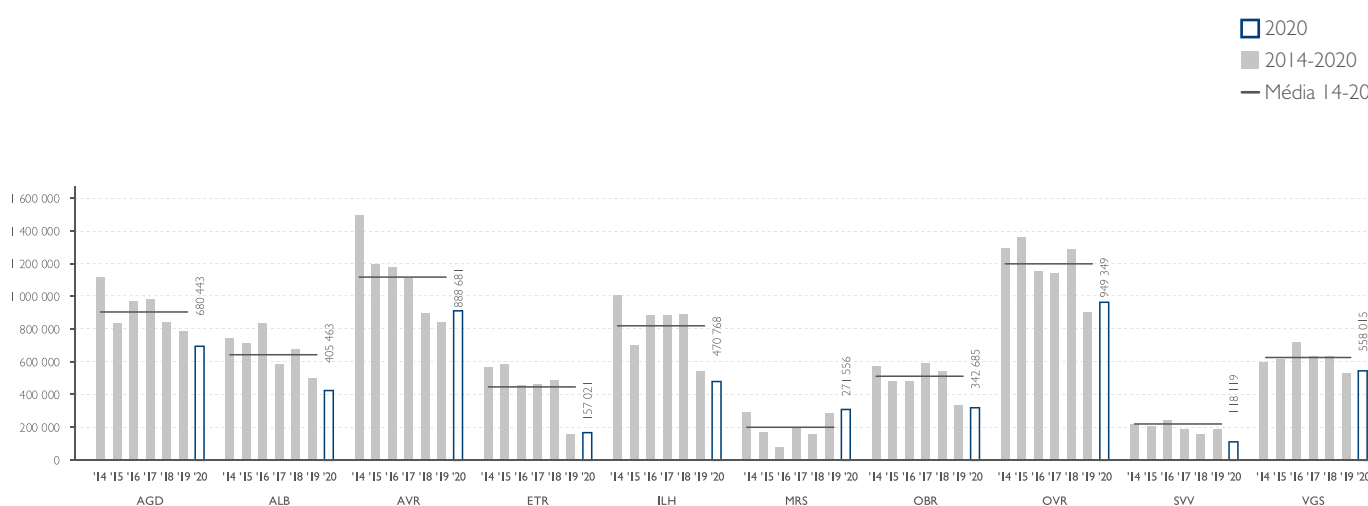
Aveiro passou de um resultado de 15,2% em 2019 para 15,9% com um aumento de cerca de 80.000m³ de ANF enquanto Ovar passou de um resultado de 27,0% em 2019 para 27,9% com um aumento de cerca de 40.000m³ de ANF.

Em termos homólogos a AdRA apresenta valores de fecho do ano de 2020 de 22,20% que comparam com o ano de 2019 de 23,53%, evidenciando a redução global de cerca de 221.124m³ de ANF, valor absoluto, consolidando os dados de decréscimo sustentado dos últimos 8 anos e materializando quase 2 pontos percentuais de descida, resultando muito positivo face ao objetivo anual de 24,4%.

O número de roturas total no mês de Dezembro, apurada a totalidade do ano de 2020, indica 4540 roturas em toda a AdRA, ou seja, cerca de menos 377 roturas que em período homólogo de 2019. Este número permitiu à AdRA diminuir do rácio de 1,2 roturas / km para um número acima do limiar da unidade, atingindo o valor de 1,1 roturas / km, resultando de uma clara estabilização do número de roturas detetadas, fruto do enorme esforço de reparação e renovação nestes últimos dois anos.

Valores finais de 2020 a reter:

- 21,8 Milhões de metros cúbicos de água distribuída;
- 16,9 Milhões de metros cúbicos de água faturada;
- 4,8 Milhões de metros cúbicos de água não faturada;
- 22,2 % de água não faturada.



8.9 MONITORIZAÇÃO E INSPEÇÃO DE ATIVOS

A área da Monitorização e Inventariação de Ativos (MIA) tem como principais objetivos: Assegurar a gestão integrada dos ativos da empresa, proceder à atualização e gestão do cadastro e portefólio, promover e coordenar a inventariação e condição dos ativos, promover a articulação dos diferentes cadastros, elaborar e desenvolver ferramentas para apoio à decisão na priorização da renovação dos ativos da empresa e promover o alinhamento das políticas de Gestão de Ativos com a estratégia da empresa e do Grupo AdP.

Em 2020, e em continuidade do trabalho realizado nos anos anteriores, a priorização dos investimentos de renovação e reabilitação nas infraestruturas de abastecimento e de saneamento da AdRA foi efetuada com base no risco, tendo sido aplicadas as ferramentas para apoio à decisão, na ótica de uma Gestão de Ativos sustentada e otimizada. No presente ano, verificou-se um acréscimo acentuado do número de procedimentos de requalificação/pavimentação comunicados pelos municípios parceiros, representando um consequente acréscimo no número de solicitações para emissão de pareceres de análise de risco, por parte do MIA.

Foi dada continuidade ao apoio à área de Estudos e Projetos ao nível da elaboração, lançamento e acompanhamento de procedimentos de contratação pública para a execução dos projetos de engenharia. Relativamente aos procedimentos de contratação pública de empreitadas, foram lançados todos os concursos necessários à atividade da gestão de ativos, mas também a outros de caráter mais geral como a execução de ramais domiciliários e ampliações de redes de distribuição de água e de drenagem de águas residuais.

Ao nível dos trabalhos de intervenção nas redes de distribuição de água e de drenagem de águas residuais foi também efetuado um acompanhamento próximo à área de Obras, no sentido de articular as intervenções entre os empreiteiros e os municípios.

Relativamente à inventariação dos Ativos Operacionais da AdRA, foram inventariadas cerca de 50 novas infraestruturas, recentemente em exploração, sobretudo estações elevatórias de águas residuais.

A área da Monitorização e Inspeção de Ativos é também responsável pela reconciliação financeira das empreitadas. Durante o ano 2020 foram reconciliadas empreitadas com um valor acumulado de cerca de 14,3 milhões de euros, as quais deram origem a cerca de 900 novos ativos operacionais.

9. GESTÃO DO CAPITAL HUMANO

A política social e de gestão do capital humano da AdRA assenta numa cultura de rigor, exigência e inovação, permitindo o desenvolvimento e valorização das competências das suas e dos seus Colaboradores/as, proporcionando igualmente condições de trabalho seguras e saudáveis, com especial incidência na prevenção de danos para a saúde.

A AdRA contribui sistematicamente para a implementação das melhoras práticas de igualdade de género e pauta-se por princípios rigorosos de igualdade de tratamento e de oportunidades, mantendo uma avaliação neutra, inclusiva e não discriminatória em processos de recrutamento e seleção e de gestão de carreiras. As práticas de recursos humanos implementadas são consistentes e visam a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, bem como a proteção na parentalidade.

O ano 2020 fica marcado pelo enorme desafio, sem precedentes, decorrente da pandemia associada à doença COVID-19. Este contexto colocou à prova todas as pessoas, tendo existido um esforço conjunto de todas e de todos na adaptação das práticas existentes, associada a uma constante resiliência. As medidas implementadas não colocaram em risco a concretização da maioria das ações definidas no âmbito da gestão de pessoas, no entanto este novo contexto comprometeu, naturalmente, o resultado de alguns indicadores como se pode verificar em alguns dos pontos seguintes.

No final do ano 2020, a equipa de trabalho da AdRA era constituída por 273 colaboradoras/es, em resultado das seguintes movimentações durante o ano:

- Cessações: 14
- Admissões: 14

As cessações devem-se à aprovação de regime de aposentação (36%), óbito (7%) e saídas por iniciativa própria (57%).

As admissões do ano foram justificadas pela substituição de colaboradores que saíram no decorrer do ano 2020, autorizadas no âmbito do disposto no artigo 157.º (Contratação de trabalhadores por pessoas coletivas de direito público e empresas do setor público empresarial) do Decreto-Lei n.º 84/2019 de 28 de junho, que estabelece as disposições necessárias à execução do Orçamento do Estado, considerando que não foi publicado o DLEO de 2020.

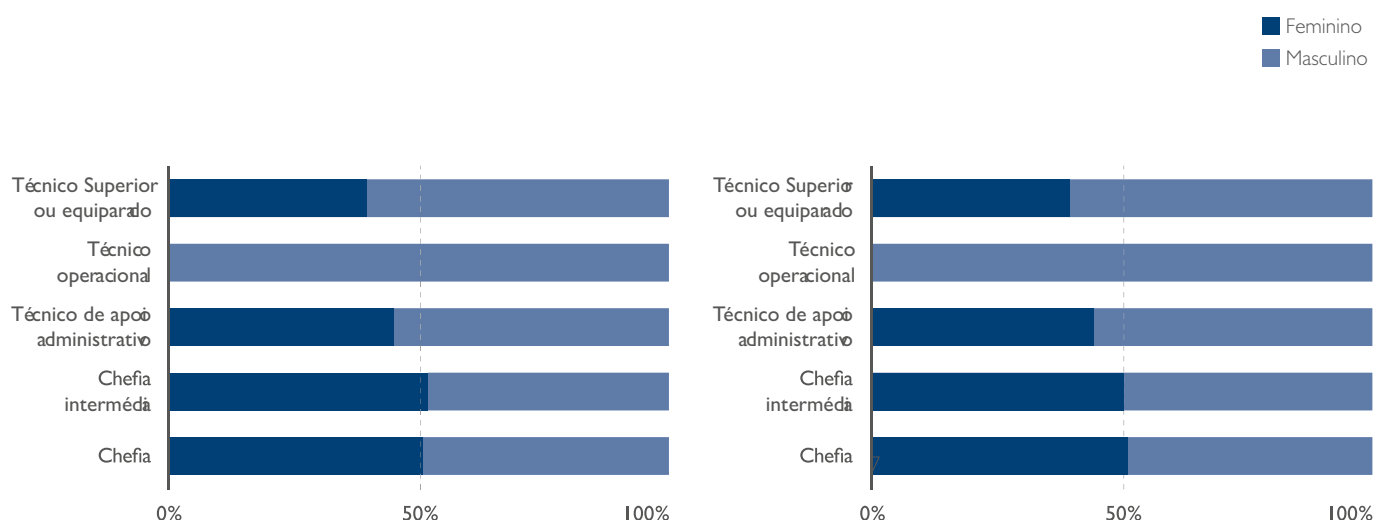
9.1 CARACTERIZAÇÃO

A distribuição por género demonstra uma preponderância do sexo masculino com 71% dos colaboradores, enquanto o sexo feminino tem uma representação de 29%. Este resultado mantém a representatividade masculina *versus* feminina dos anos anteriores, tendo-se verificado no entanto um aumento no número de mulheres comparativamente com o ano anterior.

Em todos os processos de seleção desenvolvidos, a AdRA empenha-se em garantir igualdade de oportunidades entre homens e mulheres. No ano 2020 foram admitidos 8 homens (57%) e 6 mulheres (43%).

Na AdRA a remuneração média base mensal e a média base total é superior para o género feminino nas chefias, sendo que nas chefias intermédias é igual às dos homens. Nas restantes categorias é superior nos homens. Nos gráficos seguintes é apresentada a média da retribuição base mensal e da retribuição total mensal, por género e categoria.

GRÁFICO 24 – RETRIBUIÇÃO MÉDIA POR GÉNERO E CATEGORIA



9.2 VÍNCULO CONTRATUAL

Decorrente do contexto estabelecido para integração dos funcionários municipais na AdRA, a cedência de interesse público continua a ser o vínculo contratual com maior expressão na equipa de recursos humanos da AdRA, dividindo-se em duas modalidades distintas:

- Com suspensão do estatuto de origem: adequação do contexto remuneratório e contratual do colaborador a uma relação privada de emprego;
- Sem suspensão do estatuto de origem: não alteração do contexto remuneratório e contratual vigente na autarquia, nomeadamente a continuação de um regime horário semanal de 35 horas e a não alteração do vencimento de origem e modo de apuramento do período anual de férias.

Tabela 34 - Vínculo Contratual

(Unidade: nº)

	2018			2019			2020		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Contrato sem termo	47	52	99	51	52	103	56	59	115
Contrato termo certo	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Cedência de interesse público	24	147	171	23	144	167	22	135	157
Cedência Grupo AdP	1	1	2	1	2	3	0	1	1
Total	73	200	273	75	198	273	78	195	273

9.3 IDADES

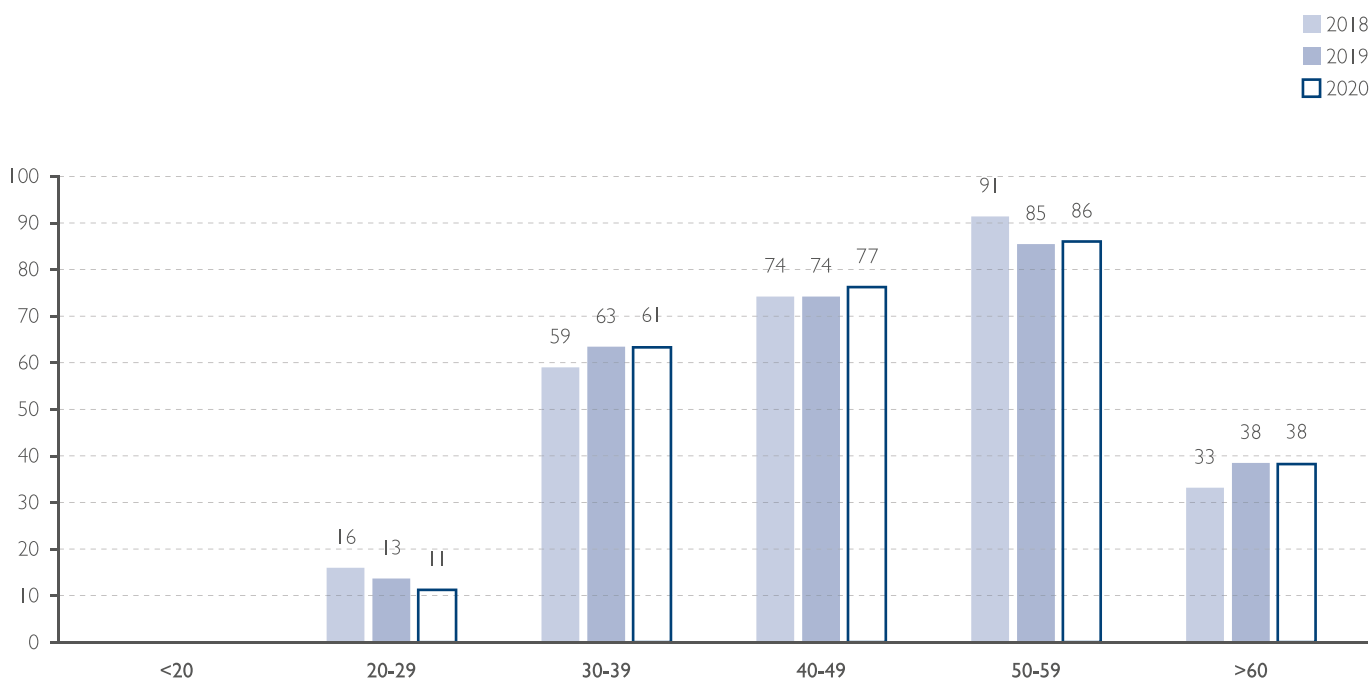
A média de idades na AdRA, a 31 de dezembro de 2020 era de 48 anos (média de idade dos homens: 50 anos e média de idades das mulheres: 42 anos), distribuída pelos seguintes níveis etários:

Tabela 35 - Idade dos colaboradores

(Unidade: nº)

Escalões Etários	2018			2019			2020		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
<20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0-29	8	8	16	6	7	13	4	7	11
30-39	26	33	59	32	31	63	31	30	61
40-49	21	53	74	20	54	74	24	53	77
50-59	15	76	91	14	71	85	16	70	86
>60	3	30	33	3	35	38	3	35	38
Total	73	200	273	75	198	273	78	195	273

GRÁFICO 25 - ESCALÕES ETÁRIOS

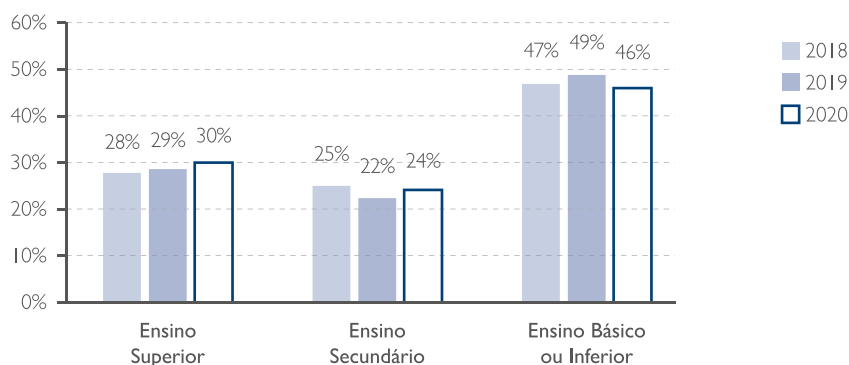


A AdRA não efetua qualquer tipo de discriminação pela idade, fomentando uma organização do trabalho e mecanismos de constituição das equipas que permitem e valorizam o saber adquirido pelas colaboradoras e pelos colaboradores, de forma a garantir elevados níveis de eficiência na atuação e fortalecer canais de transferência de conhecimentos para os mais jovens.

9.4 HABILITAÇÕES ACADÉMICAS

No final do ano 2020, as habilitações literárias na AdRA estavam distribuídas da seguinte forma:

GRÁFICO 26 - HABILITAÇÕES LITERÁRIAS - EVOLUÇÃO



9.5 FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

A formação profissional, enquanto instrumento de valorização das competências técnicas, sociais e de gestão dos colaboradores é um dos pilares da política de gestão de recursos humanos da AdRA, assente no binómio envolvimento e desenvolvimento.

Neste âmbito, encontram-se consolidadas as rotinas de formação e desenvolvimento dos colaboradores, cujos conteúdos se encontram alinhados com o objetivo A2 do Mapa da Estratégia da AdRA: Desenvolver as competências e motivação dos colaboradores.

Em 2020, a AdRA realizou 62 ações de formação, gerando um volume total de formação de 2.353 horas.

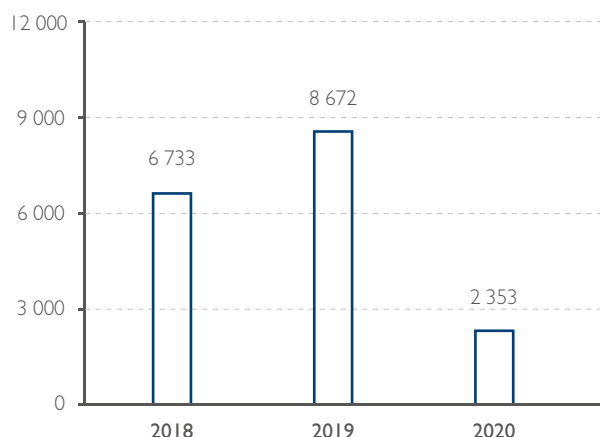
A distribuição por área de formação é a seguinte:

Tabela 36 - Formação por área

(Unidade: n° horas)

Área	2020
Qualidade/Segurança/Saúde	414
Gestão	378
Jurídica	327
Marketing / Comunicação	287
Compras / Aprovisionamento / Logística	273
Tecnologias da Informação	227
Produção/Operação/Manutenção	169
Comportamental	128
Engenharia / Ambiente	96
Recursos Humanos	32
Finanças	22
Total	2 353

GRÁFICO 27 - N.º TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO
(2018-2020)



O decréscimo do número de horas de formação em 2020 deveu-se ao contexto de pandemia, associada à doença COVID-19. Durante largos meses não foi possível concretizar formação, tendo-se retomado no último trimestre do ano as ações em formato *e-learning*.

Para execução da formação profissional aos colaboradores, a AdRA estabeleceu o primado da formação interna – considera-se formação interna a dinamizada diretamente pela AdRA, embora podendo recorrer a entidades formadoras externas – com o duplo objetivo de diminuir os custos de execução da formação e garantir maior alinhamento entre os conhecimentos transmitidos e as reais necessidades de formação. Em 2020, o volume de formação interna foi de 24% do total da formação executada.

9.6 ESTÁGIOS

Durante o ano 2020, a AdRA acolheu 4 estágios, totalizando 2.300 horas, no âmbito de projetos de parceria com instituições de ensino da comunidade envolvente, identificados no quadro seguinte:

Tabela 37 - Estágios realizados

Instituições de Ensino	Área	Nível	N.º Estágios	N.º Horas
AEVA - Escola Profissional de Aveiro	Curso Profissional de Técnico de Eletrónica, Automação e Comando	IV	I	500
Escola Superior Tecnologia e Gestão de Águeda (ESTGA)	Curso Técnico Superior Profissional (CTesP) em Gestão de PME	V	I	680
Instituto Superior de Engenharia de Coimbra (ISEC)	Curso Técnico Superior Profissional (CTesP) em Análises Químicas e Biológicas	V	I	720
Escola Superior Tecnologia e Gestão de Águeda (ESTGA)	Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial	VI	I	400
Total			4	2 300

Os projetos realizados no âmbito de estágios curriculares possibilitaram aos alunos a realização de relatórios de estágio merecedores de classificações meritórias e complementar, em contexto extraescolar, os conhecimentos adquiridos na fase curricular dos diferentes cursos.

O acolhimento de estagiários é uma prática que a AdRA continua a fomentar, de forma a possibilitar a partilha das boas práticas da empresa com a comunidade envolvente, assumindo-se como um agente de formação em contexto profissional de referência para a comunidade escolar envolvente.

A AdRA tem rotinas permanentes de realização de estágios curriculares e, em número já significativo, procedeu à admissão de alguns estagiários para enriquecer a equipa de colaboradores da empresa. A qualidade global dos estagiários é muito satisfatória, encontram-se bem preparados para trabalhar e para continuar a aprender. Trazem energia para enfrentar com entusiasmo os desafios diários e para contagiar positivamente os colaboradores da AdRA.

9.7 GESTÃO DE TEMPOS

A AdRA tem implementado um sistema de gestão de assiduidade de modo a assegurar o cumprimento da legislação em vigor quanto ao registo dos tempos de entrada e saída de todos os colaboradores, bem como para disponibilizar à gestão informação útil e importante quanto à organização de trabalho da empresa e assiduidade das suas e dos seus colaboradores.

Neste âmbito, destaca-se a possibilidade de um grupo significativo de colaboradoras/es usufruírem do regime de horário flexível (cerca de 45%), permitindo uma melhor conciliação das responsabilidades profissionais com as conveniências pessoais e familiares.

9.8 ABSENTISMO

A taxa de absentismo global em 2020 diminui face ao valor registado nos dois anos anteriores, como se pode verificar na tabela seguinte.

Tabela 38 - Absentismo

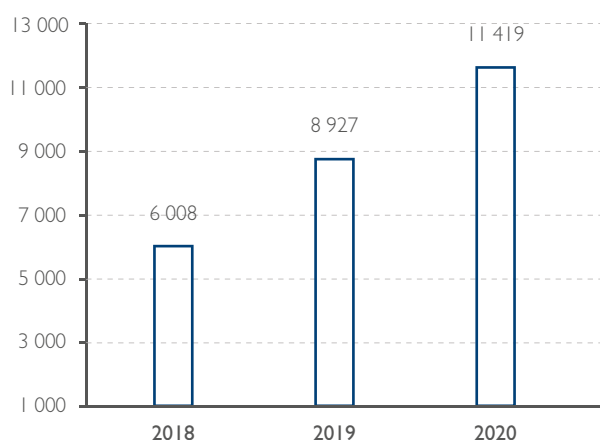
(Unidade: %)

Tipos de Ausência	2018	2019	2020
Total/ano	7,64%	6,80%	5,55%
Doença	3,34%	3,26%	3,01%
Acidentes de Trabalho	0,97%	1,17%	0,21%
Outras Ausências	0,93%	0,59%	0,73%
Parentalidade	1,74%	1,23%	1,08%
Atividade Sindical	0,42%	0,39%	0,37%
Trabalhador-Estudante	0,24%	0,21%	0,13%

9.9 TRABALHO SUPLEMENTAR

Em 2020, o trabalho suplementar aumentou face ao ano anterior, como se pode verificar no gráfico seguinte. Este aumento deveu-se, essencialmente, à implementação de novas formas de gestão de equipas e horários de trabalho, no âmbito das medidas de controlo da pandemia associada à doença COVID-19.

**GRÁFICO 28 - TRABALHO SUPLEMENTAR
(HORAS)**



9.10 MEDICINA DO TRABALHO

Para promoção da saúde e segurança dos colaboradores, a AdRA assegura serviços de Medicina no Trabalho aos colaboradores, incluindo as seguintes atividades principais:

- Realização de exames de admissão;
- Realização de exames periódicos;
- Realização de exames ocasionais após acidentes de trabalho, doença e outras ausências prolongadas;
- Consultas de enfermagem;
- Análise de acidentes de trabalho;
- Visitas regulares aos postos de trabalho.

É propósito da AdRA que a Medicina do Trabalho se assuma como um agente ativo ao serviço da valorização das condições de trabalho proporcionadas aos colaboradores. No decorrer do ano 2020, verificou-se uma ligação muito estreita entre os serviços de medicina no trabalho e a AdRA, fruto da gestão de questões relacionadas com pandemia associada à doença COVID-19.

Durante o ano 2020, realizaram-se 172 exames, distribuídos da seguinte forma:

- Exames periódicos 91%;
- Exames ocasionais 3%;
- Exames de admissão 5%.

9.11 SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO

A garantia das condições de trabalho é um dos pilares da estratégia da AdRA. A minimização do número de acidentes de trabalho, com base na mitigação das condições de risco e na sensibilização e formação do colaborador para a adoção das medidas preventivas e de proteção, é fator preponderante para o sucesso.

A AdRA tem por objetivo garantir a segurança dos colaboradores, promovendo locais de trabalho seguros e saudáveis, através de uma intervenção focada na prevenção integrada em todas as dimensões da empresa.

Com a premissa de aumentar o grau de satisfação e motivação dos colaboradores, mitigação dos acidentes de trabalho e prevenção de doenças profissionais, e tendo sempre em atenção os princípios gerais de prevenção, a AdRA assegura aos seus colaboradores as condições de segurança, higiene e saúde nos diversos aspetos relacionados com o trabalho, designadamente:

- Implementação do processo de identificação de perigos e avaliação de riscos profissionais;
- Planeamento e implementação do sistema de gestão de prevenção de riscos profissionais;
- Desenvolvimento e implementação de medidas de prevenção e de proteção coletiva e individual;
- Colaboração na conceção de locais, postos e processos de trabalho;
- Sensibilização para o risco, informação e a formação dos colaboradores, e outros intervenientes, com vista à eliminação/redução dos acidentes trabalho, à manutenção dos procedimentos de prevenção, e ao planeamento e resposta às emergências;
- Organização da documentação necessária ao desenvolvimento da prevenção na empresa;
- Consulta, envolvimento e participação dos colaboradores e dos representantes dos trabalhadores na área da segurança e saúde no trabalho;
- Proteção dos colaboradores à exposição dos riscos profissionais suscetíveis de comprometer a sua saúde;
- Monitorização das medidas e programas de Segurança no Trabalho (ST);
- Melhoria contínua dos processos e condições de trabalho, com a premissa de aumentar o grau de satisfação e motivação dos colaboradores, visando garantir a sustentabilidade do trabalho, bem como o incremento da qualidade de vida, fomentando a segurança como um investimento no presente e para um futuro de qualidade;
- Desenvolvimento das relações da empresa com os organismos da rede de prevenção.

Em 2020, com a disseminação do novo coronavírus, também os serviços de segurança no trabalho enfrentaram um dos maiores desafios - garantir a segurança e a saúde no trabalho durante uma pandemia.

Superar este novo desafio implicou recentrar a atenção nos locais de trabalho readaptando/reinventando o normal funcionamento dos programas de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) e a gestão da prevenção do risco de infeção dos colaboradores.

Compreender os mecanismos de propagação da doença e implementar medidas de controlo e prevenção adequadas suscitou, em diferentes contextos, uma resposta proporcional e adequada com vista à manutenção dos serviços essenciais, através da adoção de medidas preventivas da infeção por SARS-CoV-2 e mitigação dos riscos profissionais até então conhecidos, nomeadamente:

- Elaboração do Plano de Contingência “Infeção por coronavírus SARS-CoV-2”, que garantisse a segurança das atividades vitais e essenciais da Empresa;
- Implementação de medidas preventivas - etiqueta respiratória, lavagem/desinfecção das mãos, distanciamento social, isolamento e teletrabalho;
- Planeamento adequado e compatível com o risco, na gestão dos equipamentos de proteção individual;
- Estabelecimento de procedimentos de limpeza e desinfecção nos espaços comuns, viaturas, ferramentas e na gestão de resíduos;
- Garantia de resposta eficaz, proporcional e alinhada com as orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS), da Direção Geral de Saúde (DGS) e da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), na implementação das medidas de prevenção face à evolução da pandemia;
- Monitorização da evolução da pandemia, da eficácia das medidas adotadas e da necessidade de ajuste ou adoção de novas medidas em função dos resultados e do contexto externo;
- Formação, sensibilização e informação dos colaboradores para as medidas de prevenção e para as melhores práticas na prevenção e proteção contra a COVID-19;
- Preparação para a adoção das medidas de caráter excecional destinadas a prevenir, reagir ou repor a normalidade.

Ao longo do ano 2020, nesta nova realidade criada pela pandemia, as atividades na área da Segurança do Trabalho tiveram continuidade, ainda que de uma forma diferente e adaptada. Os serviços de ST mantiveram o acompanhamento e suporte diário sempre próximo dos colaboradores, adotando novas estratégias e reinventando outras. Tendo em conta os princípios gerais de prevenção e a legislação em vigor, e as condicionantes referidas, destacam-se, como as principais ações realizadas:

- Realização de 15 ações de Dia Aberto da Sustentabilidade (que vieram substituir os Dias Abertos da Segurança, com a inclusão da área do Ambiente) *“Para estarmos mais próximos, porque a segurança começa com cada um de nós!”*. Garantindo a proximidade com as equipas no terreno, procede-se à avaliação de risco associado às infraestruturas e tarefas operacionais, à verificação/implementação de medidas preventivas e corretivas, e à recolha de propostas de melhoria e sugestões dos colaboradores;
- Realização de 3 ações de Visitas de Sustentabilidade para verificação do cumprimento das regras e procedimentos de trabalho;
- Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos de infraestruturas e tarefas;
- Desenvolvimento de ações no âmbito do Decreto-Lei 50/2005;
- Gestão de produtos químicos;
- Realização de 5 ações no âmbito da Segurança e Saúde do Trabalho, em contexto de trabalho, pelas equipas da saúde e da segurança;
- Realização de 15 ações de investigação de incidentes de trabalho, incluindo o estabelecimento e a implementação de medidas corretivas;
- Adaptação das ferramentas já existentes, tais como, *desktop*, *lockscreen* e quadros de melhoria *Kaizen*, para divulgação das medidas de prevenção no âmbito do COVID-19 e adaptação de novos *layouts* de divulgação com as medidas implementadas nas diversas áreas da empresa;
- Cumprimento dos programas de verificação/inspeção dos equipamentos e manutenção das medidas de segurança e emergência das instalações bens e pessoas;
- Formação na área da Segurança e Saúde no Trabalho, adaptado à nova realidade;
- Realização de sessões de acolhimento aos novos colaboradores, com o intuito de dar a conhecer a empresa. Inclui ações de formação acerca dos riscos associados às tarefas a desempenhar e a entrega do fardamento e EPI's adequados à função;
- Consulta aos representantes de trabalhadores e envolvimento nas temáticas da segurança;
- Adaptação do digital a um novo normal, onde se promove a prática da ginástica já amplamente divulgada com os menus de vídeos de exercícios de aquecimento e relaxamento laboral para os colaboradores em teletrabalho;
- Realização de reuniões e videoconferências, e envio de mails, promovendo a informação e a adequação do trabalho/teletrabalho, para que todos os colaboradores, dentro e fora das instalações da empresa, pudessem manter uma certa normalidade nas suas vidas, garantindo a sua segurança e a promoção do bem-estar físico e mental;
- Adoção de medidas preventivas e de proteção no âmbito do combate ao risco de infeção por SARS-CoV-2, incluindo a aquisição e distribuição de EPI's específicos:
 - Entrega de *kits* individuais (compostos por luvas, máscaras, álcool gel) a todos os colaboradores;
 - Entrega de frascos com solução alcoólica para desinfecção de espaços de trabalho e viaturas;

- Distribuição de kits individuais semanais (luvas e máscaras);
- Reforço nas dotações de fardamento e adoção de técnicas de lavagem e recolha adequadas ao novo risco;
- Instalação nas diversas entradas das instalações de dispensadores de álcool gel;
- Reorganização e adaptação dos espaços de trabalho, incluindo a instalação de barreiras físicas;
- Sensibilização/informação/formação dos colaboradores para os riscos de infeção e respetivas medidas preventivas e de proteção, quer em contexto de trabalho, quer em contexto social;
- Desinfeção técnica de espaços comuns e viaturas de trabalho.
- Acompanhamento das práticas e procedimentos estabelecidos no âmbito da prestação de serviços externos de segurança no trabalho;
- Realização de auditoria de avaliação dos requisitos legais e verificação do cumprimento das normas legais em vigor;
- Realização de auditoria interna ao Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (de acordo com a norma 45001);
- Implementação de medidas de proteção coletiva em algumas infraestruturas, melhoradas algumas acessibilidades, substituídos equipamentos e ferramentas;
- Elaboração das medidas de autoproteção necessárias à empresa, sua implementação e submissão a aprovação;
- Operacionalização do Programa de Monitorização de Agentes em Ambiente Ocupacional.

Em matéria de sinistralidade, durante o ano de 2020 foram registados 15 incidentes, dos quais:

- 14 Classificados como acidentes de trabalho, reconhecidos pela sua génese, 1 dos quais acidente *in itinere* e 1 quase acidente;
- Dos 14 acidentes, 10 resultaram em Incapacidade Temporária Absoluta (ITA) para o trabalho;
- Dos 4 acidentes sem incapacidade para o trabalho, 1 não chegou a ter necessidade de assistência pela companhia de seguros.

Em 2020 perderam-se 125 dias de trabalho, dos quais 33 relativos a acidente registado em 2019 e 1 na sequência do acidente *in itinere*.

Na sequência da investigação dos incidentes de trabalho, foram estabelecidas 20 ações a implementar, estando 13 já encerradas.

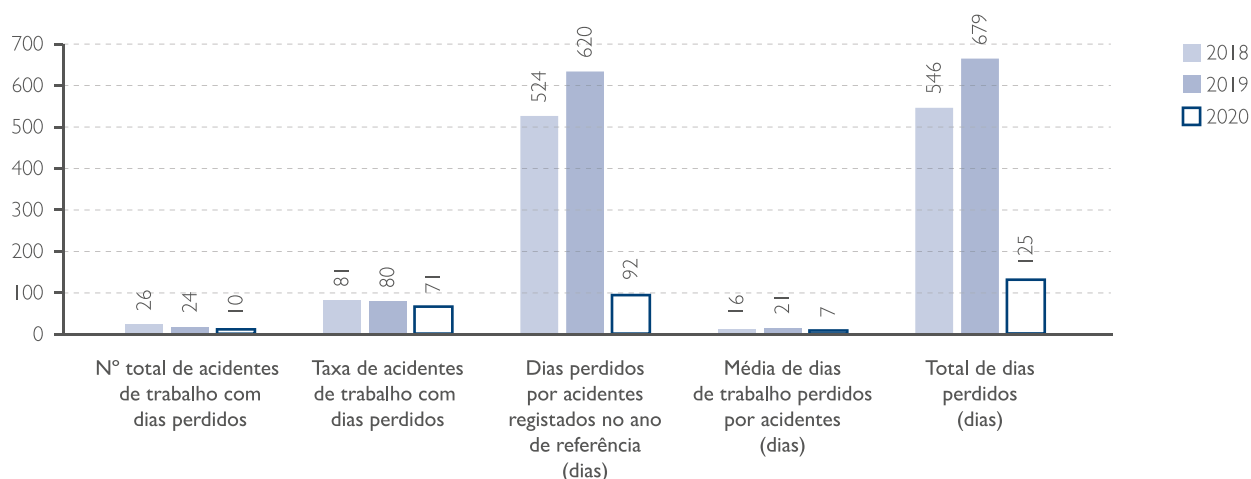
Tabela 39 – Acidentes de Trabalho

	2018	2019	2020
Total de Acidentes de Trabalho (n.º)	32	30	14
Acidentes em trajeto (n.º)	3	4	1
Média de Acidentes/mês	2,7	2,5	1,2

Em 2020, o número total de acidentes de trabalho ocorridos reduziu substancialmente, destacando-se o Centro Operacional Norte, que passou do topo da lista de acidentes nos últimos 2 anos para zero acidentes em 2020.

A redução da exposição ao risco na sequência da implementação de medidas de prevenção da infeção por coronavírus, tais com a redução do número de trabalhadores expostos pela gestão das equipas em espelho nos serviços essenciais, e a implementação do teletrabalho contribuíram para esta diminuição. No entanto, a consciencialização/perceção e alerta dos colaboradores para o risco, percecionado também nas ações dos dias abertos e em todas as ações da segurança, muito tem contribuído para estes resultados.

GRÁFICO 29 - EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE DIAS PERDIDOS POR ACIDENTES DE TRABALHO



9.12 SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES NAS ATIVIDADES SOCIAIS E DE ENVOLVIMENTO

O Mapa da Estratégia da AdRA tem como objetivo estratégico desenvolver as competências e a motivação dos colaboradores através:

- Promoção de um clima social que valorize pessoal e coletivamente os colaboradores
- Desenvolvimento e valorização das competências e expectativas profissionais dos colaboradores

Promover a satisfação dos colaboradores, de forma a potenciar o seu compromisso e envolvimento para com a atividade desenvolvida pela AdRA é igualmente um dos objetivos da política de recursos humanos da AdRA.

Nesse sentido, existem várias medidas e são promovidas várias iniciativas, agregadas sob a marca interna “*Espírito AdRA*”, focalizadas no envolvimento das pessoas e no fortalecimento do espírito de equipa.

O *Espírito AdRA* pretende posicionar a empresa como merecedora do melhor que as pessoas têm para oferecer, os seus maiores talentos e as suas maiores motivações.

Destacam-se as medidas e iniciativas mais significativas em vigor na AdRA:

- **SEGURO DE VIDA:** seguro de vida em caso de morte ou incapacidade.
- **SEGURO DE SAÚDE:** apólice com coberturas muito vantajosas que abrangem o(a) colaborador(a) e o agregado familiar, constituindo um benefício extremamente valorizado.
- **VALES EDUCAÇÃO (“Aprender com a AdRA”):** Esta medida consiste na atribuição de vales educação às colaboradoras e aos colaboradores elegíveis no âmbito desta iniciativa, com o objetivo de compartilhar as despesas relacionadas com a aquisição de material escolar dos seus filhos estudantes, do nível pré-escolar até ao ensino superior.
- **BOLSAS DE ESTUDO:** No âmbito da estratégia de Responsabilidade Social do Grupo Águas de Portugal, são atribuídas bolsas de estudo às filhas e filhos de trabalhadoras/es, elegíveis no âmbito desta medida, que se encontrem a frequentar o ensino superior ou que integram o ensino especial.
- **CABAZ NASCIMENTO (“Nascer com a AdRA”):** Com o objetivo de promover o bem-estar e a satisfação das colaboradoras e dos colaboradores e apoiar a natalidade, é atribuído um cabaz aquando do nascimento de um novo *bebé AdRA*.
- **DIA DE ANIVERSÁRIO (“Parabéns, o dia é teu!”):** No âmbito da política de gestão de recursos humanos, pautada pela promoção do equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional, na AdRA é atribuída dispensa no dia de aniversário às suas e aos seus Colaboradores.
- **DIA DO ESPÍRITO ADRA:** Dia anual de convívio entre os colaboradores para fortalecer o espírito de equipa e a coesão entre os colaboradores. Decorre na área geográfica de intervenção da AdRA, como modo de dinamização cultural da região e de aumento da proximidade entre os colaboradores e clientes da AdRA. É um dia de vivências conjuntas e boa disposição.
- **QUADRA NATALÍCIA:** Realização de 3 momentos complementares para vivência interna da quadra natal:
 - **NATAL DA CRIANÇA ADRA:** festa para os filhos dos colaboradores com oferta de presente e participação em atividades lúdicas, com lanche oferecido aos colaboradores e famílias;
 - **CABAZ DE NATAL:** O cabaz de natal é harmonizado no universo de colaboradores do Grupo AdP. A Administração da AdRA tomou a decisão de integrar o *Espírito AdRA* no cabaz, com 3 produtos adicionais que incluem por um lado, o valor da solidariedade, com a inclusão de um produto exclusivamente confeccionado pelas mãos extraordinárias das crianças e jovens do CASCI de Ílhavo, por outro lado complementando com dois produtos produzidos na região de forma a apoiar e estimular a economia regional, da sua zona de atuação.
 - **CONSOADRA:** jantar de convívio entre os colaboradores fomentando a informalidade e reforçando laços de proximidade e pertença à empresa.

Ressalva-se que no decorrer do ano 2020, em alinhamento com as medidas de controlo da pandemia, não se realizaram todas as atividades que envolviam a concentração de pessoas.

A AdRA estabelece ainda protocolos com diversas entidades – farmácias, clínicas, ginásios, combustível, comunicações, livrarias, bancos – com vantagens para todos os colaboradores.

9.13 REPRESENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO INTERNA

Considerando a dimensão da empresa e a sua considerável dispersão geográfica, torna-se fundamental garantir mecanismos eficientes de comunicação interna, quer para alinhamento de comportamentos profissionais, quer para estabelecimento de níveis transversais de envolvimento e compromisso com a AdRA.

Nesse sentido, são dinamizadas algumas iniciativas, priorizando o formato digital, com vista a melhorar o processo de comunicação interna, nomeadamente:

- **Divulgações internas:** partilha de informação às e aos colaboradores, permitindo a constante atualização;
- **Reuniões de Colaboradores:** Dinamização de várias reuniões para identificação de oportunidades de melhoria sobre o funcionamento da empresa, ora centradas na resolução de problema específico (*brainstorming*), ora para acompanhamento permanente de equipas, processos e desenvolvimentos no Grupo.

Regularmente, realizam-se reuniões com os representantes das trabalhadoras e dos trabalhadores, aonde é possível alinhar os interesses estratégicos da empresa com os diferentes interesses no campo laboral, bem como identificar e definir situações específicas merecedoras de atenção e desenvolvimento.

10. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

10.1 INTRODUÇÃO

A análise a seguir efetuada pretende abordar a evolução da empresa no período compreendido entre os anos de 2019 e 2020.

10.2 SITUAÇÃO ECONÓMICA

Os resultados apresentados pela AdRA nas suas demonstrações financeiras são influenciados pelo desvio de recuperação de gastos (desvios tarifários). Entenda-se o desvio de recuperação de gastos (neste ano *superavit*) como o volume de rendimentos necessários à cobertura da totalidade dos gastos, incluindo impostos sobre os resultados e a remuneração dos capitais próprios, o excedente (*superavit*) ou déficit apurado traduz o valor do desvio de recuperação de gastos.

O Resultado Líquido do exercício foi positivo em cerca de 619 mil euros e o desvio de recuperação de gastos registou um *superavit*, de 5,1 milhões de euros, o que permitiu aumentar o excedente acumulado, perfazendo no final de 2020 um total de 19,2 milhões de euros.

O *Cash-Flow* Operacional atingiu, em 2020, os 15,7 milhões de euros o que representa um crescimento de 1,7% face ao ano anterior.

Apesar do peso relevante do valor das Amortizações na estrutura de custos operacionais (18%), o Resultado Operacional (sem desvio tarifário) cifra-se em 5,9 milhões de euros positivos, mais 3,8% do que o ano anterior.

Tabela 40 – Demonstração de Resultados (2018-2020)

(Unidade: Euros)

	2018	2019	2020
Vendas	27 930 569	29 043 645	29 536 718
Serviços de Construção (IFRIC 12)	14 794 342	17 063 081	13 894 644
Prestações de serviços	23 849 487	25 017 375	25 492 571
Custo das vendas/variação inventários + Serv. Construção (IFRIC 12)	(23 334 128)	(25 875 231)	(23 081 014)
Fornecimentos e serviços externos	(23 291 782)	(23 545 450)	(23 644 778)
Gastos com pessoal	(6 008 590)	(6 343 351)	(6 466 024)
Outros gastos e perdas operacionais	(73 810)	(108 292)	(124 722)
Outros rendimentos e ganhos operacionais	401 689	222 384	132 937
Cash Flow Operacional	14 267 778	15 474 161	15 740 332
Amortizações + Perdas de Imparidade + Provisões - Subsídios ⁽ⁱ⁾	(10 279 800)	(11 418 716)	(11 511 853)
Outros rendimentos e ganhos operacionais ⁽ⁱⁱ⁾	1 586 935	1 640 792	1 685 335
Resultados Operacional (sem desvio tarifário)	5 574 913	5 696 238	5 913 814
Defice/superativo tarifário recup. custo	(4 725 781)	(5 135 161)	(5 098 116)
Resultados Operacional (com desvio tarifário)	849 132	561 077	815 698
Gastos financeiros	(1 054 649)	(1 015 011)	(1 123 411)
Rendimentos financeiros	1 349 873	1 282 005	1 279 509
Resultados financeiros	295 224	266 994	156 098
Resultados antes de imposto	1 144 356	828 071	971 796
Imposto do exercício	(3 529 486)	(3 836 075)	(3 595 995)
Imposto diferido	3 262 204	3 687 792	3 243 682
Imposto sobre o rendimento	(267 282)	(148 283)	(352 313)
Resultado líquido do exercício	877 074	679 788	619 483

⁽ⁱ⁾ - reconhecimento (non-cash)⁽ⁱⁱ⁾ - montante que compensa parte da amortização do Direito de Utilização de Infra-Estruturas (non-cash)

Em 2020 as vendas e prestação de serviços atingiram os 68,9 milhões de euros (inclui Serviços de Construção). Este montante inclui o rendimento referente aos serviços de construção contabilizados de acordo com a IFRIC 12, no valor de 13,9 milhões de euros (em 2019 o valor foi de 17,1 milhões de euros). Este rendimento constitui um serviço prestado, distinto do serviço de operação e manutenção, e que, como tal deverá por esta ser remunerado. Os réditos e gastos apurados correspondem ao montante de investimento realizado, pelo facto de os serviços de construção serem subcontratados externamente e daí não resultar qualquer margem de construção (os riscos e retornos são transferidos para terceiros).

Os rendimentos provenientes da atividade da água são mais significativos do que da atividade de saneamento (a cobertura do serviço e o número de clientes é superior), apesar do aumento dos investimentos em saneamento verificado nos últimos anos. As componentes variáveis de cada área de negócio são mais significativas do que as fixas. O abastecimento de água representa cerca de 46% do volume de negócios, o saneamento representa 39%, os serviços de construção, 22%, e os restantes 1%, referem-se a serviços de abertura e fecho de água, limpeza de fossas e outros serviços relacionados com a atividade da empresa.

A decomposição das vendas e prestação de serviços é a seguinte:

Tabela 41 – Vendas e Prestação de Serviços (2018-2020)

(Unidade: Euros; %)

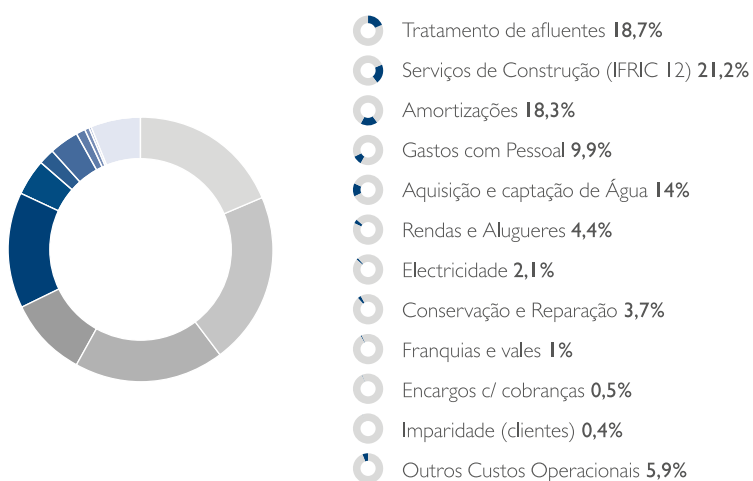
Vendas e Prestação de Serviços	2018		2019		2020	
Abastecimento de água (tarifa fixa)	12 420 001	20%	12 690 348	19%	12 948 629	20%
Abastecimento de água (tarifa variável)	15 510 568	25%	16 353 297	25%	16 588 090	26%
Serviços de Construção (IFRIC 12)	14 794 342	24%	17 063 081	26%	13 894 644	22%
Saneamento (tarifa fixa)	10 110 508	16%	10 506 903	16%	10 924 544	17%
Saneamento (tarifa variável)	13 138 576	21%	13 813 871	21%	14 041 440	22%
Outras Prestações de serviços	600 404	1%	696 602	1%	526 588	1%
Desvio de Recuperação de Gastos (<i>Superavit</i>)	(4 725 781)	-8%	(5 135 161)	-8%	(5 098 116)	-8%
Total	61 848 617	100%	65 988 941	100%	63 825 817	100%

Tabela 42 - Estrutura dos Gastos Operacionais (2018-2020)

(Unidade: Euros; %)

Gastos Operacionais	2018		2019		2020	
Tratamento de efluentes	11 906 142	19%	12 180 619	18%	12 270 567	19%
Serviços de Construção (IFRIC 12)	14 794 342	23%	17 063 081	25%	13 894 644	21%
Amortizações	10 612 933	17%	11 689 713	17%	11 957 331	18%
Gastos com Pessoal	6 008 590	9%	6 343 351	9%	6 466 024	10%
Aquisição de Água	8 518 019	13%	8 771 653	13%	9 186 370	14%
Rendas e Alugueres	3 297 614	5%	2 792 835	4%	2 854 882	4%
Electricidade	1 526 944	2%	1 295 424	2%	1 367 701	2%
Conservação e Reparação	2 038 563	3%	2 678 272	4%	2 441 042	4%
Franquias e vales	675 208	1%	689 062	1%	674 867	1%
Encargos c/ cobranças	305 977	0%	287 591	0%	298 830	0%
Imparidade (clientes)	273 725	0%	230 657	0%	238 934	0%
Outros Custos Operacionais	3 636 910	6%	3 867 796	6%	3 861 611	6%
Total de gastos operacionais	63 594 967	-	67 890 054	-	65 512 803	-

GRÁFICO 30 - DISTRIBUIÇÃO GASTOS OPERACIONAIS 2020



- O tratamento de efluentes é a rubrica com maior peso na estrutura de gastos operacionais com 19%. No total dos Fornecimentos e Serviços Externos representa cerca de 52% (2019: 52%).
- Os serviços em “alta” (tratamento de efluentes e aquisição de água) representam cerca de 33% (2019: 31%) do total dos gastos operacionais; e,
- Tem ainda um peso significativo no total dos gastos operacionais, as amortizações de investimento, com 18% (2019: 17%), os gastos com serviços de construção - IFRIC 12 com 21% (2019: 25%) e os Gastos com Pessoal com 10% (2019: 9%), têm igualmente um peso bastante significativo.

No ano de 2020, as cinco principais rubricas representam, em conjunto, cerca de 82% (2019: 82%) do total dos gastos operacionais.

De seguida apresentam-se os principais impactos da pandemia COVID-19 nas rubricas de resultados.

Tabela 43 – Efeitos COVID-19 nos resultados

(Unidade: Euros)	
Efeitos COVID-19 - Impacto em resultados	Efeitos COVID
Volume de Negócios	-1 236 308
Vendas	-686 639
Prestação de Serviços	-549 669
Gastos Operacionais	-383 002
CMVMC	-340 938
FSE	-108 871
FSE-Subcontratos	-75 989
FSE-Combustíveis	-51 239
FSE-Deslocações e Estadas e Transportes	-11 596
FSE-Limpeza Higiene e Conforto	24 099
FSE-Segurança Trabalho	5 855
Gastos com o Pessoal	66 807
Trabalho Suplementar	52 456
Fardamento e Proteção e Segurança	14 350

Da análise à tabela e comparando com a nossa projeção sem COVID-19 para o ano de 2020, verifica-se que existiu uma redução no volume de negócios resultado da quebra de procura por parte dos clientes não-domésticos, mais significativo nos clientes ligados às atividades de restauração e hotelaria. No que se refere aos gastos operacionais, verificou-se uma poupança global de 383 mil euros, contribuindo para tal as rubricas de aquisição de água (CMVMC) relacionada com a quebra na procura, subcontratos relacionada com o facto de se terem suspenso parte das leituras no período de confinamento, e por fim, combustíveis e deslocações que refletem a quebra no preço dos combustíveis e o aumento de utilização de meios telemáticos com impacto na redução de deslocações. Em sentido inverso, constatou-se um acréscimo em rubricas relacionadas com proteção, segurança e limpeza de instalações e viaturas devido à necessidade de garantir a proteção de colaboradores e clientes. O facto de se ter limitado o número de colaboradores a trabalhar em simultâneo, por forma a garantir a sua proteção e a continuidade do serviço, levou a um aumento do trabalho suplementar com impacto nos gastos com o pessoal.

10.3 SITUAÇÃO FINANCEIRA

A AdRA apresenta um total de Balanço de 303 milhões de euros (2019: 295 milhões de euros).

O Capital Próprio cifra-se em 18,7 milhões de euros (2019: 18,8 milhões de euros) que contempla: a) 17,5 milhões de euros de capital social; b) reservas legais e resultado líquido que juntos perfazem os 1,2 milhões de euros em 2020.

Tabela 44 – Balanço

(Unidade: Euros)

Balanço	2018	2019	2020
Ativos não correntes	261 049 703	282 038 599	291 165 934
Ativos correntes	15 505 166	13 002 203	11 972 532
Total do activo	276 554 869	295 040 802	303 138 466
Capital social	17 500 000	17 500 000	17 500 000
Reservas e outros ajustamentos	535 892	579 745	613 735
Resultado líquido do exercício	877 074	679 788	619 483
Total do capital próprio	18 912 966	18 759 534	18 733 218
Passivos não correntes	244 265 432	262 708 283	269 441 516
Passivos correntes	13 376 471	13 572 985	14 963 732
Total do passivo	257 641 903	276 281 268	284 405 248
Total do passivo e do capital próprio	276 554 869	295 040 802	303 138 466

Tabela 45 - Decomposição do Ativo

(Unidade: Euros)

Balanço Ativo	Não Corrente	Corrente	Total 2020
Ativo intangíveis	192 006 885	0	192 006 885
Ativo fixos tangíveis	55 126	0	55 126
Ativos sob direito de uso	5 335 184	0	5 335 184
Investimentos Financeiros	17 573	0	17 573
Ativos por impostos diferidos	24 806 233	0	24 806 233
Inventários	0	1 123 466	1 123 466
Clientes	0	7 062 777	7 062 777
Estado e outros entes públicos	0	108 086	108 086
Caixa e depósitos bancários	0	454 548	454 548
Outros ativos	68 944 934	3 223 656	72 168 590
Total do Ativo	291 165 934	11 972 532	303 138 466

O total de ativo líquido é de 303 milhões de euros. As rubricas mais significativas são a dos Ativos Intangíveis (192 milhões de euros) e a dos Outros Ativos (72 milhões de euros).

- (I) **Ativos Intangíveis** – Nos termos do contrato de gestão os Municípios têm direito a uma contrapartida pecuniária sob a forma de retribuição, pela afetação das infraestruturas. Essa contrapartida é uma percentagem do volume de negócios. Com base no EVEF considerou-se que o valor das infraestruturas era o valor atualizado da referida retribuição cujo montante se cifra em 98 milhões de euros – o valor dos intangíveis é constituído, essencialmente, por aquele montante deduzido das respetivas amortizações (a rubrica de Outros Passivos tem igual valor) e os investimentos realizados.
- (II) **Outros Ativos não correntes** – Constituído por 69 milhões de euros, inclui o adiantamento sobre os municípios (inclui juros). Desde o início da sua constituição e nos termos do contrato de gestão, a AdRA realizou adiantamentos, aos municípios, por conta da retribuição. Estes adiantamentos serão consumidos pelas rendas a pagar aos municípios que se vencem aquando da formação do rédito operacional (volume de negócios).

Tabela 46 – Decomposição do Passivo

(Unidade: Euros)

Balanço Passivo	Não Corrente	Corrente	Total 2020
Provisões para riscos e encargos	673 685	0	673 685
Financiamentos obtidos	57 409 091	5 409 091	62 818 182
Passivos de locação	4 999 789	359 113	5 358 903
Passivos por impostos diferidos	150 919	0	150 919
Acréscimo de gastos para investimento contratual	67 636 711	0	67 636 711
Subsídios ao Investimento	36 019 852	0	36 019 852
Desvio tarifário passivo	19 227 896	0	19 227 896
Fornecedores	0	4 404 182	4 404 182
Estado e outros entes públicos	0	248 502	248 502
Imposto sobre o rendimento do exercício	0	200 240	200 240
Outros passivos	83 323 573	4 342 604	87 666 177
Total do Passivo	269 441 516	14 963 732	284 405 248

O total do Passivo é de 284 milhões de euros. As rubricas mais significativas são a dos Outros Passivos (88 milhões de euros), dos Financiamentos Obtidos (63 milhões de euros) e Acréscimo de gastos para investimento contratual (68 milhões de euros).

- (I) **Financiamentos Obtidos Correntes e não Correntes** – no final de 2020 a AdRA tinha um endividamento corrente, no montante de 5,4 milhões de euros, e um endividamento não corrente, no montante de 57,4 milhões de euros, ambos referem-se a suprimentos contraídos junto da AdP.
- (II) Na rubrica de Acréscimo de Gastos para Investimento Contratual, estão contabilizadas as amortizações do investimento ainda por realizar, considerado no Estudo de Viabilidade Económico e Financeira (EVEF) até ao final do contrato. À medida que este investimento vai sendo executado, o valor das amortizações já consideradas nesta rubrica, vai sendo transferido para a rubrica de amortizações acumuladas.
- (III) **Outros Passivos não Correntes** – O valor desta rubrica inclui o montante registado em ativos intangíveis que deriva da atualização da retribuição a pagar aos Municípios (98 milhões de euros). O seu valor é consumido na mesma cadência e em igual montante ao da amortização do referido intangível, totalizando a esta data o montante de 82,5 milhões de euros.

10.4 INVESTIMENTOS

Em 2020 a AdRA investiu um total de 13,9 milhões de euros (2019: 17,1 milhões de euros). O investimento continua a ser sobretudo na área das redes de drenagem de águas residuais, tendo sido na ordem dos 7,8 milhões de euros (56%), tendo-se verificado um investimento nas redes de abastecimento de água, incluindo contadores, de 5,5 milhões de euros, conforme se pode verificar na tabela seguinte:

Tabela 47 – Investimento Realizado (2018-2020)

(Unidade: Euros)

Investimentos	2018	2019	2020
ESTRUTURA			
Equipamento de Transporte	0	15 280	0
Equipamento Básico	0	0	0
Equipamento Administrativo	30 603	31 000	70 880
Capitalização de Custos	368 692	436 517	447 047
Outros	146 379	5 650	4 800
Total	545 675	488 448	522 727

ABASTECIMENTO DE ÁGUA			
Projectos	71 000	238 371	446 052
Empreitada	2 904 198	2 703 671	4 189 062
Contadores	1 826 302	1 336 503	633 813
Outros	90 746	119 223	274 055
Total	4 892 246	4 397 767	5 542 981
ÁGUAS RESIDUAIS			
Projectos	207 565	246 645	216 675
Empreitada	8 770 785	11 482 677	7 310 184
Fiscalização	289 955	389 580	260 558
Outros	88 116	73 244	41 517
Total	9 356 421	12 192 147	7 828 935
Total Global	14 794 342	17 078 362	13 894 644

11. INOVAÇÃO E I&D

A AdRA beneficia da associação ao Grupo AdP nesta matéria, e usufrui dos resultados dos investimentos das empresas do Grupo em inovação e investigação e desenvolvimento.

A AdRA desenvolveu, com apoio de uma *start-up* Portuguesa sediada em Castelo Branco (Allbesmart), uma aplicação de Realidade Aumentada para Sistemas de Informação Geográfico (ARGIS – *Augmented Reality for GIS*).

Com este desenvolvimento pretende-se melhorar a produtividade, a qualidade do serviço, a ergonomia e a satisfação dos colaboradores com base na tecnologia digital associada à Realidade Aumentada, que permite: i) a consulta remota e automatizada (em função da área que se está a visualizar) a elementos de cadastro (i.e., vê-se todas as infraestruturas, mesmo as enterradas, existentes num campo de visão e pode-se verificar todas as respetivas características bem como o histórico);

ii) a desmaterialização de processos associados a atividades no terreno (p. ex., registar intervenções ou necessidade de atualizações de cadastro, anexando foto, anotações e registo áudio, que ficam logo em base de dados). A tecnologia digital incorpora ainda outras automatizações como por exemplo, perante uma rotura, a indicação visual das válvulas a manobrar e apoio na sua localização.

Este trabalho decorreu no âmbito da iniciativa Aveiro *Tech City* promovido pela Câmara Municipal de Aveiro. Importa destacar que o ARGIS foi já incluído numa proposta comercial da AdP Internacional para prestar serviços no mercado externo e que várias entidades gestoras manifestaram interesse na aquisição do produto, nomeadamente a EPAL e a Águas do Norte.

12. EVENTOS POSTERIORES AO FECHO

“O Conselho de Administração da AdRA declara que, após o termo do exercício de 2020 até à data de aprovação das contas pelo Conselho de Administração, registou-se um recebimento do POSEUR, no valor de 483.136,82 euros, referente a diversas empreitadas de construção em curso.

Para além do referido na nota 20 quanto ao facto do desvio de recuperação de gastos de 2019 ter sido aprovado pela Comissão de Parceria 8 de janeiro de 2021, reunião onde foram retomados os trabalhos da reunião realizada a 29 de dezembro de 2020, mais se declara que o desvio de recuperação de gastos de 2020 será aprovado em reunião de Comissão de Parceria a realizar em 2021.”

13. CUMPRIMENTO DAS ORIENTAÇÕES LEGAIS

A AdRA - Águas da Região de Aveiro, S.A. deu cumprimento integral às instruções, despachos e legislação diversa, que a seguir se apresentam:

Tabela 48 - Cumprimento das orientações legais

Cumprimento das Orientações legais	Cumprimento			Quantificação/ Identificação	Justificação
	S	N	N.A.		
OBJECTIVOS DE GESTÃO					
Indicadores			x		Para o mandato de 2020-2022 ainda não foram definidos os indicadores referentes aos objetivos de gestão
METAS A ATINGIR CONSTANTES NO PAO2020					
Investimento	x				Alínea b do ponto 1 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Nível de endividamento	x				Alínea b do ponto 1 do capítulo 13 do Relatório & Contas
GRAU DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO CARREGADO NO SIGO/SOE					
			x		
Gestão do Risco Financeiro	x			Redução da tx média de financiamento (2020 - 1,720% 2019 - 1,722%)	Ponto 2 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Limites de Crescimento do Endividamento	x			crescimento de 1,06% face ao ano de 2019	Ponto 3 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Evolução do PMP a fornecedores	x			é inferior a 60 dias	Ponto 4 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Divulgação dos atrasos nos pagamentos ("Arrears")	x			103 437 €	Ponto 4 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Recomendações do acionista na última aprovação de contas					
			x		
REMUNERAÇÕES					
Não atribuição de prémios de gestão	x				
CA - reduções e reversões remuneratórias vingentes em 2020	x			4 450 €	Ponto 6 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Fiscalização (CF/ROC/FU) - reduções remuneratórias vingentes em 2020	x			1 392 €	Ponto 6 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Auditor Externo - redução remuneratória vingente em 2020			x		
ARTIGO 32º E 33º DO EGP					
Não utilização de cartões de crédito	x				Ponto 7 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Não reembolso de despesas de representação pessoal	x				Ponto 7 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Valor máximo de despesas associadas a comunicações	x				Ponto 7 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Valor máximo de combustível e portagens afeto mensalmente às viaturas de serviço	x				Ponto 7 do capítulo 13 do Relatório & Contas
DESPESAS NÃO DOCUMENTADAS OU CONFIDENCIAIS - Nº2 DO ARTIGO 16º DO RJSPE E ART.º 11º DO EGP					

Cumprimento das Orientações legais	Cumprimento			Quantificação/ Identificação	Justificação
	S	N	N.A.		
Proibição de realização de despesas não documentadas ou confidenciais	x				Ponto 8 do capítulo 13 do Relatório & Contas
PROMOÇÃO DE IGUALDADE SALARIAL ENTRE MULHERES E HOMENS - Nº 2 DA RCM Nº 18/2014					
Elaboração e Divulgação do relatório sobre as remunerações pagas a mulheres e homens	x				Ponto 9 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Elaboração e divulgação de relatório anual sobre prevenção da corrupção	x				Ponto 10 do capítulo 13 do Relatório & Contas
CONTRATAÇÃO PÚBLICA					
Aplicação das Normas de Contratação Pública pela Empresa	x				Ponto 11 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Aplicação das Normas de Contratação Pública pelas Participadas			x		
Contratos submetidos a visto prévio do TC			x		
Adesão ao Sistema Nacional de Compras Públicas	x				Ponto 12 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Gastos Operacionais das Empresas Públicas	x				Ponto 13 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Contratação de estudos, pareceres, projetos e consultoria (artigo 49º do DLEO 2019)	x				Ponto 14 do capítulo 13 do Relatório & Contas
PRINCÍPIO DA UNIDADE DE TESOURARIA (ARTIGO 28º DO DL 133/2013)					
Disponibilidades e aplicações centralizadas no IGCP	x				Ponto 15 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Disponibilidades e aplicações na Banca Comercial	x				Ponto 15 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Juros auferidos em incumprimento da UTE e entregues em Receita do Estado			x		Ponto 15 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Auditoria do Tribunal de Contas			x		
Elaboração do Plano para a igualdade conforme determina o art.º 7º da Lei 62/2017, de 1 de agosto	x			Incluído no Relatório Sustentabilidade do Grupo AdP	Ponto 17 do capítulo 13 do Relatório & Contas
Apresentação da demonstração não financeira			x		

1. OBJETIVOS DE GESTÃO

- a) Não foram, até à presente data, fixadas pela AdP SGPS, na qualidade de titular da função acionista da AdRA as orientações estratégicas, objetivos e indicadores de gestão e respetivas metas quantificáveis para o mandato 2020-2022, por se considerar que as mesmas deverão decorrer das que vierem a ser fixadas ao conselho de administração da AdP, SGPS, à luz do Programa do XXII Governo Constitucional e das medidas excecionais aprovadas pelo Governo no atual contexto de Pandemia Covid-19.
- b) Execução do plano de atividades e orçamento para 2020:

INVESTIMENTOS

Código	Descrição do investimento	PAO 2020	Executado 2020	Desvio	Observações
1	Reabilitação do coletor na Rua Eng.º José Bastos Xavier - Águeda	47 033	41 445	-5 588	
2	Águas Residuais de Casal de Álvaro (PAR-020) - Águeda	32 427	45 620	13 193	
3	Águas Residuais de Jafafe (PAR-030) - Águeda	351 550	200 746	-150 804	Atraso pela disponibilidade de materiais e mão de obra devido à pandemia sanitária.
4	Remodelação da EE e Reservatório nas Gafanhas (PAA-004) - Ílhavo	499 505	604 916	105 411	
5	Águas Residuais da Gafanha de Aquem/Boavista (PAR 007) - Ílhavo	747 262	457 015	-290 247	Atraso pela disponibilidade de materiais e mão de obra devido à pandemia sanitária.

Código	Descrição do investimento	PAO 2020	Executado 2020	Desvio	Observações
6	Águas Residuais da Gafanha da Encarnação/Carmo (PAR-200) - Ilhavo	80 000	179 572	99 572	
7	Abastecimento de Água em Silva Escura (PAA-002) - Bouças - Sever do Vouga	201 365	207 415	6 050	
8	Águas Residuais de Avanca Sul (PAR 004) - Estarreja	432 831	210 985	-221 846	Atraso pela disponibilidade de materiais e mão de obra devido à pandemia sanitária.
9	Águas Residuais de Pardilhó (PAR 008) - Estarreja	-5 685	32 661	38 346	
10	ZMC's de Oliveira do Bairro	9 872	9 872	0	
11	Águas residuais em Agrads de Baixo - PAR 003 - Oliveira do Bairro	93 058	93 058	0	
12	Águas Residuais de Ouça (PAR 011) - Vagos	1 055 603	987 017	-68 586	
13	Águas Residuais de Frias (PAR 011) - Albergaria	185 000	121 086	-63 914	
14	Águas Residuais de S. Marcos (PAR 012) - Albergaria	389 426	319 297	-70 129	
15	Águas Residuais de Fontão (PAR 013) - Albergaria	465 202	483 499	18 297	
16	Águas Residuais de Carvalhal (PAR 017) - Albergaria	44 500	0	-44 500	
17	Águas Residuais do Sistema em Maceda (PAR 009) - Ovar	20 000	0	-20 000	
18	Águas Residuais do Sistema em Válega/S.Vicente de Pereira (PAR 013) - 2ª Fase - Ovar	1 368 702	1 217 007	-151 695	
19	Águas Residuais do Sistema em Válega/S.Vicente de Pereira (PAR 014) - Ovar	466 999	514 198	47 199	
20	Águas Residuais do Sistema Ovar/Sjoão (PAR 002) - 2ª Fase	595 857	534 385	-61 472	
21	Remodelação do Sistema de Reserva R4 e Abastecimento de Água ao Casarão - Águeda - 1ª Fase	12 215	12 187	-28	
22	Conceção-construção da ETAR SUL de Sever do Vouga	63 120	105 386	42 266	
23	Águas Residuais de Casal de Belazaima (PAR 026) - 2ª Fase - Águeda	31 000	1 090	-29 910	
24	Renovação RDA da R. Ant.ª Maria da Silva Pinho - Pardilhó - Estarreja	29 544	29 544	0	
25	Reabilitação do Sistema de Reserva do Furadouro - Ovar	260 000	76 188	-183 812	Deslisamento temporal do início dos trabalhos, resultante do procedimento do c. público (CCP)
26	Reabilitação de Câmaras de Visita das Redes de Água Residuais - 3ª Fase	43 700	36 000	-7 700	
27	Renovação de Ramais da rede de distribuição de água - CON/2019	4 000	0	-4 000	
28	Renovação de Ramais da rede de distribuição de água - COC/2019	36 000	0	-36 000	
29	Renovação de Ramais da rede de distribuição de água - COS/2019	4 000	0	-4 000	
30	Renovação de Ramais da Rede de Distribuição de Água - CON/2017	16 082	16 376	294	
31	Renovação de Ramais da Rede de Distribuição de Água - COS/2017	3 575	3 575	0	
32	Remodelação e beneficiação das instalações do centro operacional central (COC) - 2ª Fase	5 000	51 449	46 449	
33	Sistema de Abastecimento de Água da AdRA - Eficiência Hídrica	340 000	417 575	77 575	
34	Remodelação da estação elevatória AVR - EE 10 - Andorinhas Matadugos - Aveiro	30 000	0	-30 000	
35	Renovação de Ramais da Rede de Distribuição de Água - COC/2017 - 2ª Fase	6 939	7 372	433	
36	Renovação de Ramais da Rede de Distribuição de Água - COS/2017 - 2ª Fase	30 000	0	-30 000	
37	RDAR na rua do Mourão - Cortegaça - Ovar	133 253	85 328	-47 925	
38	Abastecimento de Água a Agadão (PAA-023) - 2ª FASE - Águeda	462 644	378 591	-84 052	

Código	Descrição do investimento	PAO 2020	Executado 2020	Desvio	Observações
39	Execução de trabalhos de reparação de ruturas na RDAR - 3ª Fase	7 210	7 210	0	
40	Reabilitação do sistema de reserva da Sra. do Monte, Salreu, Estameja	38 633	34 993	-3 640	
41	Águas Residuais da Zona da Canada - Aguada Cima - Águeda	18 000	0	-18 000	
42	Renovação de redes AA e AR na cidade de Oliveira do Bairro - "PO2 - Requalificação do espaço público da rua Cândido dos Reis"- Oliveira do Bairro - PARU 02	110 305	105 305	-5 000	
43	Renovação da Rede de Abastecimento Água - Fase 3 - Aveiro	93 296	73 296	-20 000	
44	Renovação da RDAR	10 000	0	-10 000	
45	Renovação Geral das Redes de AA - Fase 3	77 523	35 063	-42 459	
46	Renovação das Redes de Abastecimento de Água - Fase 2 - OVAR	119 000	119 340	340	
47	Remodelação da Área Social das Instalações do Edifício Sede da AdRA	20 000	0	-20 000	
48	Sistema de Desinfecção de Efluente Secundário da ETAR Sul - Sever do Vouga	20 000	0	-20 000	
49	Pavimentações Betuminosas em infraestruturas de abastecimento de água e águas residuais	63 000	0	-63 000	
50	Renovação Geral das Redes de AA - Fase 4	70 000	37 096	-32 904	
51	Execução de ramais domiciliários AA e AR 2018	30 367	6 952	-23 415	
52	Renovação das Redes de Abastecimento de Água - Fase 2 - ÁGUEDA	83 834	86 833	2 999	
53	Renovação das Redes de Abastecimento de Água - Fase 2 - ÍLHAVO	199 003	202 150	3 147	
54	Atendimento de Oliveira do Bairro - AdRA	1 000	0	-1 000	
55	Abastecimento de Água a Couto de Esteves (Couto de Cima, Couto de Baixo e Lourizela - PAA-015) - Fase 2 - Sever do Vouga	215 750	214 500	-1 250	
56	Lote A: "Renovação das Redes de AA na área de intervenção do CON"	78 308	66 902	-11 406	
57	Lote B: "Renovação das Redes de AA na área de intervenção do COC	137 335	150 411	13 076	
58	Lote C: "Renovação das Redes de AA na área de intervenção do COS	215 085	337 529	122 444	
59	Cobertura de Sombreamento para Viaturas Elétricas	23 278	23 278	0	
60	Redes AA e AR - Pequenas ampliações 2019	83 652	83 652	0	
61	Execução de sondagem de pesquisa de água subterrânea no recinto dos furos AC2 e SL5 e neutralização do furo SL5, em Aradas – Aveiro	79 173	76 548	-2 625	
62	Pavimentação em EN - Renovação das Redes de Abastecimento de Água e Águas Residuais	94 300	14 000	-80 300	
63	Execução de ramais domiciliários AA e AR 2020	50 000	533 752	483 752	
64	Renovação de ramais domiciliários da RDA na área do COC	265 954	227 854	-38 100	
65	Reabilitação do coletor na Rua Doutor Manuel Alegre – Águeda	39 868	0	-39 868	
66	Redes AA e AR - Pequenas ampliações 2019 - 2ª Fase	228 282	228 282	0	
67	Pavimentações em Estradas Nacionais (IP) - Renovação das Redes da AdRA	35 000	0	-35 000	
68	"Requalificação da Rua da Fonte - Vagos / Pista ciclável - Zona Industrial de Vagos" (PROTOCOLO) - Renovação das RDAR e RDA na rua da Fonte e rua Pe. Vicente Maria da Rocha – Vagos	233 646	0	-233 646	Necessidade de articulação com o Município Vagos - (intervenção comuns no mesmo arruamento)
69	Execução de trabalhos de reparação de ruturas na RDAR - 2019/2020	98 697	86 988	-11 710	
70	Águas Residuais dos Carvalhais – Vagos	148 142	130 304	-17 838	

Código	Descrição do investimento	PAO 2020	Executado 2020	Desvio	Observações
71	Arranjos Urbanísticos na Praia da Barra - Ílhavo (Protocolo) Protocolo município Ílhavo	40 750	40 750	0	
72	Águas Residuais da Rua das Candeeiras - Trofa - Águeda	74 139	58 936	-15 202	
73	Execução de sondagem para pesquisa de água subterrânea na Zona Industrial de Oitã - Oliveira do Bairro	66 150	66 165	15	
74	Execução de ramais domiciliários de água e saneamento	191 340	191 340	0	
75	Renovação Geral das Redes de Drenagem de Águas Residuais – 2020	24 000	0	-24 000	
76	Águas Residuais das Almas da Areosa - Aguada Cima - Águeda	60 000	31 195	-28 805	
77	Águas Residuais de Óis da Ribeira (PAR 019) - Águeda / fase 2	88 000	44 000	-44 000	
78	Pavimentações - Renovação das Redes de Abastecimento de Água e Águas Residuais - 2020	30 000	0	-30 000	
79	Requalificação e valorização do "sítio" da Barrinha – Esmoriz - Ovar Protocolo município Ovar	12 099	0	-12 099	
80	Abastecimento de Água à Cadaveira - Águeda - 1ª Fase	103 743	73 093	-30 650	
81	Reabilitação de coletores sem abertura de vala	22 000	0	-22 000	
82	Beneficiação da Rua do Couto, na freguesia de Salreu, Estarreja Protocolo município de Estarreja	10 086	10 086	0	
83	Reabilitação de Câmaras de Visita das Redes de Águas Residuais - 4ª Fase	2 000	0	-2 000	
84	Ampliação da RDA na EN 235 - Aveiro	18 500	18 489	-11	
85	Reformulação do edifício do CON'	105 000	0	-105 000	Deslisamento temporal do início dos trabalhos, resultante do procedimento do c. público (CCP)
86	Águas Residuais de São Salvador (PAR 014) - Ílhavo - "Área de acolhimento empresarial da Gafanha de Aquém" - Protocolo	52 744	0	-52 744	
87	Águas Residuais de São Salvador (PAR 014) - Ílhavo - "Requalificação dos acessos e zona verde junto ao CIEmar" - Protocolo	56 146	0	-56 146	
88	Ecoparque Empresarial de Estarreja RDA e RDAR 3ª Fase (3º aditamento) – Estarreja	300 000	0	-300 000	Necessidade de articulação com o Município Estarreja - (intervenções comuns no mesmo arruamento)
89	Renovação da RDA na rua Dr Bernardino M Albuquerque – Pavimentos - Albergaria-a-Velha	80 000	0	-80 000	
	Águas Residuais Pessegueiro do Vouga (PAR005) - Sever do Vouga	0	90 539	90 539	Encontra-se prevista no PAI e PAO 2021
	Requalificação da Rua Carlos Marmoto	0	33 164	33 164	Encontra-se prevista no PAO 2021
	Renovação RDA+RDAR do Bairro da Bela Vista - Aveiro	0	168 769	168 769	Encontra-se prevista no PAO 2021
	Redes AA e AR - Pequenas Ampliações 2020	0	203 194	203 194	Encontra-se prevista no PAO 2021
	Águas Residuais - Sistema Elevatório ETAR Sul Sever do Vouga	0	463	463	Revisão de Preços
	Águas Residuais Avanca Sul (PAR002) - Estarreja	0	3 384	3 384	Revisão de Preços
	Águas Residuais de Beduído e Salreu (PAR011)	0	4 621	4 621	Revisão de Preços
	Águas Residuais do Bunheiro - 2ª Fase (PAR100/102) - Murtosa	0	29 962	29 962	Revisão de Preços
	Águas Residuais de Sosa (PAR010) - Vagos	0	8 216	8 216	Revisão de Preços
	Águas Residuais - Ampliação Oitã (PAR100) - Oliveira do Bairro	0	7 087	7 087	Revisão de Preços
	Águas Residuais Bunheiro/Monte/Murtosa (PAR002) - 2ª Fase	0	1 314	1 314	Revisão de Preços
	Águas Residuais Gafanha da Nazaré (PAR201) - Ílhavo	0	6 892	6 892	Revisão de Preços
	Renovação e Ampliação RDA e RDAR Muranzel - Murtosa	0	5 336	5 336	Revisão de Preços
	Sistema de Reserva de Á-dos-Ferreiros	0	305	305	Revisão de Preços
	Águas Residuais Canelas (PAR023) - 1ª Fase - Estarreja	0	1 005	1 005	Revisão de Preços
	Águas Residuais Lamas/Serém (PAR028) - Águeda	0	3 851	3 851	Revisão de Preços
	Águas Residuais Ponte de Vagos (PAR015) - Vagos	0	1 642	1 642	Revisão de Preços
	Substituição de válvulas de seccionamento	0	4 449	4 449	Revisão de Preços
	Águas Residuais Ponte de Vagos (PAR016) - Vagos	0	17 205	17 205	Revisão de Preços

Código	Descrição do investimento	PAO 2020	Executado 2020	Desvio	Observações
	Trabalhos de Reparação de Roturas na RDAR	0	5 886	5 886	Revisão de Preços
	Renovação de Redes de AA - Fase I - Águeda	0	3 703	3 703	Revisão de Preços
	RDAR - Requalificação R. Estradas e Dr. Acácio Valente	0	1 510	1 510	Revisão de Preços
Total		12 915 916	11 499 246	-1 416 670	

NÍVEL DE ENDIVIDAMENTO

O endividamento em 2020 aumentou 1,4% face a 2019, devido essencialmente, ao facto do montante recebido referente a subsídios ao investimento provenientes do POSEUR ter diminuído face ao ano anterior. Apesar deste facto, a empresa apresentou um acréscimo do EBITDA com impacto na libertação de fundos próprios para financiamento do plano de investimento proposto.

2. GESTÃO DO RISCO FINANCEIRO

As atividades do Grupo AdP estão expostas a uma diversidade de riscos financeiros, nomeadamente risco de mercado financeiro, risco de crédito, risco da contraparte e o risco de liquidez.

A política de gestão dos riscos financeiros do Grupo procura minimizar eventuais efeitos adversos decorrentes da imprevisibilidade dos mercados financeiros, sendo esta gestão efetuada centralmente pela *holding* (AdP SGPS).

Adotando uma posição conservadora, e tendo em atenção a natureza dos ativos, o Grupo tem optado por contratar financiamentos de muito longo prazo, tendo dado particular ênfase aos financiamentos obtidos junto ao BEI, entidade parceira especializada em financiamento de investimentos de prazos significativos. Adicionalmente a AdP SGPS tem financiamentos externos de longo prazo, através de três emissões particulares de obrigações em 2007 e uma emissão particular de obrigações em 2016, entre os 10 e os 20 anos.

A política de gestão de risco de taxa de juro do Grupo está orientada para uma redução da exposição dos *cash-flows* da dívida às flutuações do mercado da taxa de juro, através da escolha da modalidade de taxa fixa nos empréstimos junto do BEI.

No financiamento do investimento, a cobertura do risco de taxa de juro é sustentada pela obtenção de empréstimos de longo prazo com uma forte opção pelo regime de taxa fixa, a qual é obtida de forma natural pela inclusão do seu valor no cálculo da tarifa final.

No financiamento de curto prazo, e tendo em atenção que este se destina essencialmente a financiar dívida de clientes, a cobertura de risco é sustentada nas taxas utilizadas no cálculo dos juros cobrados aos clientes.

A maioria das linhas de financiamento de longo prazo existentes no Grupo AdP foi negociada antes de 2008 em condições que, sendo favoráveis na altura, atualmente se apresentam como uma significativa mais-valia em matéria de serviço da dívida.

O risco de liquidez tem sido minimizado pelo ajuste do tipo de financiamento ao ativo que se pretende financiar, destinando-se o financiamento de longo prazo a suportar o investimento e a componente permanente do fundo de maneio e o financiamento de curto prazo às necessidades voláteis do fundo de maneio.

Em aplicações de curto prazo e/ou em linhas de financiamento não utilizadas, o Grupo mantém facilmente disponibilizáveis montantes que lhe permite fazer face a situações inesperadas sem causar impacto na sua atividade diária.

Relativamente ao risco de crédito associado ao fornecimento de serviços e produtos a crédito, este depende do tipo de clientes a que os produtos do grupo se destinam. Assim, relativamente aos clientes de retalho (baixa), sendo o produto disponibilizado um bem essencial, podemos considerar que o risco de cobrança é reduzido. No caso do produto disponibilizado por grosso (alta) o risco assumido encontra-se relacionado com o *rating* dos clientes municipais, pelo que, considerando que estes são entidades públicas administrativas, o risco existente será mais associado com a dilação do prazo do que com a cobrabilidade deste. Tendo em atenção a questão da dilação do prazo, a AdP SGPS está a procurar solucionar a questão através da venda sem recurso a, ou através de, entidades financeiras.

Os excedentes financeiros decorrentes da atividade das empresas, são primeiramente utilizados para o financiamento das empresas do grupo numa lógica de gestão centralizada do grupo e o restante, juntamente com as aplicações contratuais decorrentes dos contratos de concessão são efetuadas junto à Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública (IGCP), sendo que o risco associado ao IGCP enquanto detentor dos excedentes do grupo é reduzido se atendermos que é o banco responsável pela gestão da tesouraria do Estado, acionista último do Grupo AdP.

Anos	2020	2019	2018	2017	2016
Encargos Financeiros (€)	1 123 411	1 015 011	1 054 649	1 227 683	1 566 384
Taxa Média de Financiamento (%)	1,72%	1,72%	1,78%	2,12%	2,68%

3. LIMITE DE CRESCIMENTO DO ENDIVIDAMENTO, NOS TERMOS DEFINIDOS NO N.º 1 DO ARTIGO 60.º DA LEI N.º 2/2020, DE 31 DE MARÇO (LEI DO ORÇAMENTO DE ESTADO PARA 2020), RETIFICADA PELA LEI 27-A/2020, DE 24 DE JULHO, APURADO NOS TERMOS DA FÓRMULA DISPOSTA NO N.º 4 DO ARTIGO 159.º DO DECRETO-LEI N.º 84/2019 DE 28 DE JUNHO (DLEO2019)

No mapa a seguir, é apresentado a variação do financiamento obtido pela AdRA no ano de 2019 e 2020. Da análise ao mapa, verifica-se que em 2020 existe um aumento do financiamento obtido face ao ano de 2019, que se deve ao investimento realizado durante o ano de 2020. Verifica-se que o crescimento do endividamento em 2020 se encontra abaixo do limite dos 2% face ao ano anterior, pela aplicação da fórmula da DGTF:

Variação do endividamento	2020	2019
	Valores (€)	
Financiamento Remunerado (Corrente e não Corrente)	62 818 182	61 977 273
Capital Social	17 500 000	17 500 000
Novos Investimentos no ano 2020	0	0
Variação do Endividamento	1,06%	

4. EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO (PMP) A FORNECEDORES, EM CONFORMIDADE COM A RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS N.º 34/2008, DE 22 DE FEVEREIRO, COM A ALTERAÇÃO INTRODUZIDA PELO DESPACHO N.º 9870/2009, DE 13 DE ABRIL, E DIVULGAÇÃO DOS ATRASOS NOS PAGAMENTOS ("ARREARS"), CONFORME DEFINIDOS NO DECRETO-LEI N.º 65-A/2011, DE 17 DE MAIO, BEM COMO A ESTRATÉGIA ADOTADA PARA A SUA DIMINUIÇÃO

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, de 22 de fevereiro aprova o Programa "Pagar a Tempo e Horas" que visa reduzir os prazos médios de pagamento praticados por entidades públicas a fornecedores de bens e serviços.

A referida RCM estabelece a fórmula a usar para o cálculo do Prazo Médio de Pagamento (PMP) registado no final de cada trimestre pelas empresas públicas, incumbindo à Direção Geral do Tesouro e Finanças efetuar o apuramento do mesmo e publicitá-lo na sua página eletrónica na *Internet*.

O Despacho n.º 9870/2009, de 13 de abril, adaptou o indicador de PMP previsto no n.º 6 do anexo à Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008 de 22 de fevereiro, alterando a respetiva fórmula de cálculo.

Tabela 49 - Prazo Médio de Pagamentos a Fornecedores nos termos da RCM 34/2008 com as alterações introduzidas pelo Despacho 9870/2009

PMP	2020	2019	Variação 20/19	
			Valor	%
PMP (dias)	41	44	-3	-7%

Tabela 50 - Mapa da posição a 31/12/2020 dos atrasos nos pagamentos ("arrears"), conforme Decreto-Lei n.º 65-A/2011 de 17 de maio

Dívidas Vencidas	Dívidas vencidas de acordo com o Art. 1.º DL 65-A/2011				
	0-90 dias	90-120 dias	120-240 dias	240-360 dias	>360 dias
Aquisição de Bens e Serviços	3 596 415	25 084	40 142	346	3 177
Aquisição de Capital	597 348	585	88	33 029	988
Total	4 193 763	25 668	40 231	33 374	4 164

«Atraso no pagamento», o não pagamento de fatura correspondente ao fornecimento dos bens e serviços referidos no artigo seguinte após o decurso de 90 dias, ou mais, sobre a data convencionada para o pagamento da fatura ou, na sua ausência, sobre a data constante da mesma.

5. DILIGÊNCIAS TOMADAS E OS RESULTADOS OBTIDOS NO ÂMBITO DO CUMPRIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES DO ACIONISTA EMITIDAS AQUANDO DA ÚLTIMA APROVAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

Não existiram recomendações emitidas pelos acionistas aquando da última aprovação de documentos de prestação de contas.

6. REMUNERAÇÕES

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Tabela 51 - Remunerações Assembleia Geral

Mandato (Início-Fim)	Cargo	Nome	Valor da Senha Fixado (€)	Valor Bruto auferido (€)
2020-2022	Presidente	Município da Murtosa, representado pelo Presidente, Joaquim Manuel dos Santos Baptista	575	0
2020-2022	Vice-Presidente	Paulo Manuel Marques Fernandes	0	0
2020-2022	Secretário	Ana Cristina Rebelo Pereira	375	375
				375

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Tabela 52 - Conselho de Administração

Mandato	Designação				OPRLO ² ou Opção pela Média dos últimos 3 anos				
(Início-Fim)	Cargo	Nome	Forma ¹	Data	Sim/Não	Entidade de Origem	Entidade Pagadora (O/D) ²	Data de autorização e forma	Nº de Mandatos
2020-2022	Presidente Executivo	Fernando Aureliano dos Santos Coutinho Vasconcelos	AG	15/06/2020	Não	Águas da Região de Aveiro, S.A.	D	-	4
2020-2022	Vogal não Executivo	Célia Maria Pereira Cardoso André	AG	15/06/2020	Sim	Águas de Portugal SGPS. S.A.	O	23/10/2020 (*)	4
2020-2022	Vogal não Executivo	Fernanda da Conceição de Abreu Lacerda	AG	15/06/2020	Sim	Águas do Norte, S.A.	O	23/10/2020 (*)	2
2020-2022	Vogal não Executivo	Município de Albergaria-a-Velha, representado pelo Presidente, António Augusto Amaral Loureiro e Santos	AG	15/06/2020	Sim	Município de Albergaria-a-Velha	O	23/10/2020	4

Mandato (Início-Fim)	Cargo	Nome	Designação		OPRLO ² ou Opção pela Média dos últimos 3 anos				
			Forma ¹	Data	Sim/Não	Entidade de Origem	Entidade Pagadora (O/D) ²	Data de autorização e forma	Nº de Mandatos
2020-2022	Vogal não Executivo	Município de Ovar; representado pelo Presidente, Salvador Malheiro Ferreira da Silva	AG	15/06/2020	Sim	Município de Ovar	O	23/10/2020	3

¹ Assembleia Geral

² Opção pela remuneração do lugar de origem - prevista no n.º 8 do artigo 28º do EGP; indicar entidade pagadora (O - Origem/D - Destino)

* Enquanto acumularem funções em outra ou outras empresas do Grupo AdP auferindo por via das mesmas a sua remuneração, será faturada pela AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. E Águas do Norte, S.A., à AdRA nas datas em que as mesmas sejam devidas

Tabela 53 - Acumulação de funções do órgão da administração

Membro do Órgão de Administração	Acumulação de Funções			
	Entidade	Função	Regime	Data de autorização e forma ¹
Célia Maria Pereira Cardoso André	Águas de Portugal SGPS. S.A.	Regulação, Planeamento e Controlo de Gestão	Público	AG (15/06/2020)
Célia Maria Pereira Cardoso André	Águas do Alto Minho, S.A.	Vogal não Executiva	Público	AG (15/06/2020)
Fernanda da Conceição de Abreu Lacerda	Águas do Norte, S.A.	Vice-Presidente Executiva	Público	AG (15/06/2020)
António Augusto Amaral Loureiro e Santos	Município de Albergaria-a-Velha	Presidente de Câmara	Público	AG (15/06/2020)
Salvador Malheiro Ferreira da Silva	Município de Ovar	Presidente de Câmara	Público	AG (15/06/2020)

¹ Assembleia Geral

Tabela 54 - Remunerações da Administração

Membro do Órgão de Administração	Estatuto do Gestor Público			
	Fixado	Classificação	Remuneração mensal bruta (€) Vencimento	Despesas de Representação
Fernando Aureliano dos Santos Coutinho Vasconcelos	S	B	4 864	1 946

Nota: Este valor foi aprovado em AG de 15/06/2020 para o mandato 2020-2022 e resulta da alteração da classificação da empresa de C para B.

Membro do Órgão de Administração	Remuneração Anual 2020(€)				
	Fixa (1)	Variável (2)	Valor Bruto (3) = (1) + (2)	Reduções Remuneratórias (4)	Valor final (5) = (3)-(4)
Fernando Aureliano dos Santos Coutinho Vasconcelos	89 000	0	89 000	4 450	84 550

(*) Vencimento e despesas de representação (sem redução remuneratória)

Membro do Órgão de Administração	Benefícios Sociais (€)							
	Valor Subsídio Refeição Valor/Dia	Montante Pago Ano	Regime de Proteção Social (identificar)	Encargo Anual	Seguro de Saúde Encargo Anual	Seguro de Vida Encargo Anual	Outros (identificar)	Valor
Fernando Aureliano dos Santos Coutinho Vasconcelos	7,14	1 792	Segurança Social	20 818	1 600	1 225	-	-

Encargos com viaturas									
Membro do Órgão de Administração	Viatura atribuída	Celebração de contrato	Valor de aquisição da viatura (€)	Modalidade	Ano início	Ano termo	Valor da renda mensal (€)	Gasto anual com rendas (€)	Prestações contratuais remanescentes (n.º)
Fernando Aureliano dos Santos	S	S	N/A	AOV	2018	2022	426	5 111	18
Coutinho Vasconcelos									

Gastos anuais associados a deslocações em serviço (€)						
Membro do Órgão de Administração	Deslocações em serviço	Custo com alojamento	Ajudas de custo	Outras Identificar	Valor	Gasto total com viagens
Fernando Aureliano dos Santos	0	0	0	-	0	0
Coutinho Vasconcelos						

CONSELHO FISCAL

Tabela 55 - Remunerações do Conselho Fiscal

Mandato (Início-Fim)	Cargo	Nome	Designação		Estatuto Remuneratório	N.º de mandatos
			Forma ¹	Data		
2019-2021	Presidente	Município de Vagos, representado pelo Presidente, Silvério Rodrigues Regalado	AG	04/04/2019	1 362	3
2019-2021	Vogal	Saskia Márcia Ferreira Lopes	AG	04/04/2019	1 022	3
2019-2021	Vogal	Armando José de Sousa Resende	AG	04/04/2019	1 022	3
2019-2021	Suplente	Maria do Carmo dos Reis e Silva Mendes	AG	04/04/2019	-	-

Número estatutário mínimo e máximo de membros - 3

¹ Assembleia Geral

Membro do Órgão de Fiscalização	Remuneração Anual (€)		
	Bruto (1)	Reduções Remuneratórias (2)	Valor final (3) = (1)-(2)
Saskia Lopes	13 917	696	13 220
Armando de Sousa Resende	13 917	696	13 220
Município de Vagos, representado pelo Presidente, Silvério Rodrigues Regalado	0	0	0
			26 441

ROC

Tabela 56 - Identificação da SROC

Mandato (Início-Fim)	Cargo	Identificação SROC/ROC			Designação			N.º de anos de funções exercidas no grupo	N.º de anos de funções exercidas na entidade
		Nome	N.º inscrição na OROC	N.º registo na CMVM	Forma	Data	Data do Contrato		
2019-2021	SROC	PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.	183	20161485	AG	04/04/2019	22/07/2019	não aplicável	2
2019-2021	ROC efetivo	SROC representada por João Rui Fernandes Ramos	1333	20160943	AG	04/04/2019	-	não aplicável	2
2019-2021	ROC efetivo	SROC representada por José Alves Bizarro Duarte	1957	20200003	AG	04/04/2019	-	não aplicável	2
2019-2021	ROC suplente	Carlos José Figueiredo Rodrigues	1737	20161347	AG	04/04/2019	-	não aplicável	-

Tabela 57 - Remuneração da SROC

Nome	Valor Anual do Contrato de Prestação de Serviços-2020 (€)			Valor anual de serviços adicionais - 2020 (€)			
	Valor (1)	Reduções (2)	Valor Final (3)=(1)-(2)	Identificação do serviço	Valor (1)	Reduções (2)	Valor Final (3)=(1)-(2)
PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.	10 546	0	10 546	Auditoria no âmbito da análise do segundo PAO2020	1 000	0	1 000

7. DA APLICAÇÃO DO DISPOSTO NO ARTIGO 32º E 33º DO ESTATUTO DO GESTOR PÚBLICO, NO QUE SE REFERE:

- À não utilização de cartões de crédito nem de outros instrumentos de pagamento por gestores públicos, tendo por objeto a realização de despesas ao serviço da empresa;
Foi dado cumprimento integral ao disposto no artigo 32º do Estatuto do Gestor Público, conforme republicado pelo Decreto-Lei nº8/2012, de 18 de janeiro, no que se refere, designadamente à utilização de cartões de crédito e outros instrumentos de pagamento por gestores públicos, tendo por objeto a realização de despesas ao serviço da empresa.
- Ao não reembolso a gestores públicos de quaisquer despesas que caiam no âmbito do conceito de despesas de representação pessoal;
Foi dado cumprimento integral ao disposto no artigo 32.º do Estatuto do Gestor Público, conforme republicado pelo Decreto-Lei nº 8/2012, de 18 de janeiro, no que se refere, designadamente ao reembolso a gestores públicos de quaisquer despesas que caiam no âmbito do conceito de despesas de representação pessoal.

Tabela 58 - Gastos Comunicações

Membro do Órgão de Administração	Gastos com comunicações móveis (€)		
	Plafond mensal definido	Valor anual	Observações
Fernando Aureliano dos Santos Coutinho Vasconcelos	80	225	-

Tabela 59 - Gastos Combustíveis e Portagens

Membro do Órgão de Administração	Plafond mensal combustível e portagens	Gastos anuais associados a viaturas (€)			Observações
		Combustível	Portagens	Total	
Fernando Aureliano dos Santos Coutinho Vasconcelos (Presidente do CA)	486	2 326	1 571	3 897	-

8. APLICAÇÃO DO DISPOSTO NO N.º 2 DO ARTIGO 16.º DO DECRETO-LEI N.º 133/2013, DE 3 DE OUTUBRO E ARTIGO 11º DO EGP, QUE PROÍBE A REALIZAÇÃO DE DESPESAS NÃO DOCUMENTADAS OU CONFIDENCIAIS

A AdRA dá integral cumprimento ao disposto no n.º 2 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, assim como o disposto no artigo 11º do EGP, não tendo realizado e/ou registado despesas não documentadas ou confidenciais.

9. ELABORAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE RELATÓRIO SOBRE REMUNERAÇÕES PAGAS A MULHERES E HOMENS CONFORME DETERMINA O N.º 2 DA RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS N.º 18/2014, DE 7 DE MARÇO

Em cumprimento do previsto no n.º 2 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 18/2014, de 7 de março, e no seguimento dos procedimentos implementados no Grupo AdP, a AdRA promoverá, divulgará internamente e disponibilizará no sítio da *internet*, a informação relativa às remunerações pagas a mulheres e homens, através do seu relatório anual de sustentabilidade, na Simbiose dos Colaboradores, no Princípio “Valorizamos a relação com os colaboradores”, no compromisso “Comprometemo-nos a garantir a igualdade de oportunidades e a promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional”.

10. ELABORAÇÃO E DIVULGAÇÃO DO PLANO DE GESTÃO RISCO E INFRAÇÕES CONEXAS E DO RELATÓRIO ANUAL ONDE É INDICADO O GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS MEDIDAS ELENCADAS NO PLANO, TENDO EM CONSIDERAÇÃO AS RECOMENDAÇÕES DO CONSELHO DE PREVISÃO DA CORRUPÇÃO, DESIGNADAMENTE A RECOMENDAÇÃO DO REFERIDO CONSELHO, DATADA DE 1 DE JULHO DE 2009

A empresa adotou desde 27/02/2018 um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, também disponível na intranet e *internet* <https://www.adra.pt/template-simples/611/plano-de-gest%C3%A3o-de-riscos-de-corrup%C3%A7%C3%A3o-e-infra%C3%A7%C3%B5es-conexas>

Tem como objetivos, identificar as áreas que potencialmente poderão ser mais sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os riscos daí decorrentes e os controlos instituídos pela empresa visando a sua mitigação.

O Plano pretende também reforçar a cultura da empresa e dos respetivos colaboradores no que respeita a comportamentos éticos e boas práticas no relacionamento comercial com clientes, fornecedores e demais entidades. Compreendendo toda a empresa, este Plano dá cumprimento à recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), de 1 de julho de 2009.

No sentido de observar o previsto no n.º 1 do artigo n.º 46 do Decreto-Lei (DL) n.º 133/2013, de 3 de outubro, e no seguimento dos procedimentos implementados no Grupo AdP, a AdRA procede à avaliação anual do PGRIC em vigor na empresa, elaborando um relatório onde se incluem as conclusões sobre as ocorrências identificadas ou, risco de ocorrências e outros factos mencionados na alínea a) do n.º 1 do artigo n.º 2 da Lei n.º 54/2008 de 4 de setembro, nomeadamente:

“a) ... informações relativas à prevenção da ocorrência de factos de corrupção ativa ou passiva, de criminalidade económica e financeira, de branqueamento de capitais, de tráfico de influência, de apropriação ilegítima de bens públicos, de administração danosa, de peculato, de participação económica em negócio, de abuso de poder ou violação de dever de segredo, bem como de aquisições de imóveis ou valores mobiliários em consequência da obtenção ou utilização ilícitas de informação privilegiada no exercício de funções na Administração Pública ou no sector público empresarial”.

Por forma a garantir o cumprimento do definido no n.º2 do n.º46 do Decreto-Lei (DL) n.º133/2013, de 3 de outubro, o relatório anual é publicitado no sítio de *Internet* da AdRA e remetido à Unidade Técnica (UTAM).

Registe-se ainda que em 2019, a empresa, subescreveu a Campanha Portuguesa Anticorrupção que vem responder ao *Call to Action* Anticorrupção, lançada pelo *United Nations, Global Compact*, que incentiva o setor empresarial a promover a tomada de medidas de transparência, integridade e boa governação por parte dos Governos, promovendo assim, a adoção do seu Princípio 10, de acordo com o qual “as organizações devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo, extorsão e suborno”.

A AdRA e o grupo AdP reforçam assim, o compromisso assumido relativo ao combate à corrupção e ao empenho em desenvolver e adotar estratégias de promoção da integridade e do desenvolvimento sustentável e a criação de uma sociedade mais justa e equilibrada.

11. CONTRATAÇÃO PÚBLICA

O Grupo AdP assegurou, através da AdP Serviços, até 31 de julho de 2020 e através da AdP SGPS a partir de 1 de agosto de 2020, a centralização, otimização e racionalização da aquisição de bens e serviços, por forma a contribuir para a captação de sinergias nos processos de compras das empresas, bem como para a disseminação das melhores práticas.

O potencial de captação de valor decorrente de sinergias e economias de escala conseguidas através da centralização de compras de determinadas categorias como energia, comunicações, seguros, reagentes, viaturas, etc., leva à criação e a captação de valor, da qual resulta à obtenção de ganhos financeiros e à redução de custos.

A evolução da função compras no Grupo AdP para um modelo mais integrado, com a definição de novas categorias centralizadas tem levado a uma maior capacidade de planeamento transversal e à implementação de novos processos transversais associados ao planeamento e gestão da função compras, por categorias alicerçados pelo conhecimento mais profundo nas necessidades das empresas.

Na sequência da reorganização do centro corporativo, nos termos expressamente autorizados por despacho da Tutela Setorial, a partir de 1 de agosto de 2020 a Direção de Compras, Jurídica e Sistemas de Informação da AdP Serviços passaram a integrar a estrutura organizacional da AdP SGPS.

Assim, foi estabelecido um modelo relacional entre a AdP SGPS e as empresas participadas do Grupo AdP, em moldes similares ao existente até à data com a AdP Serviços, nos termos do qual a AdP SGPS assegura a disponibilidade de contratação de um conjunto diferenciado de bens e serviços às empresas, cuja contratação se mantém através da Direção de Compras.

A existência desta estrutura interna no Grupo, a 31 de dezembro de 2020, assegurada diretamente pela AdP SGPS, permite tirar partido da escala e sinergias angariadas pelo universo do Grupo e com isso obter condições contratuais mais atrativas para este conjunto de empresas, ao mesmo tempo que as liberta da necessidade de tramitarem procedimentos de contratação autónomos, com a inerente carga administrativa e financeira associada, acrescentando valor à sua atividade.

Acresce que boa parte dos bens e serviços de que as empresas participadas necessitam para desenvolver as suas atividades, se revestem de assinalável complexidade técnica, atendendo à sua especificidade, designadamente os seguros, energia, reagentes químicos e materiais de laboratório usados pelos segmentos de tratamento de água/efluentes encontrando-se implícita à respetiva contratação um elevado nível de especialização dos intervenientes nos processos.

Foi desenvolvido um trabalho exaustivo no sentido de uniformizar procedimentos ao nível das empresas e garantir a observância de requisitos legais e de orientações internas relativas a procedimentos de contratação pública ao abrigo do Regime Geral, em face das alterações introduzidas ao CCP pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, no sentido de preparar um guião, designado manual de contratação, que oriente os seus utilizadores na interpretação e aplicação das mais importantes inovações trazidas por esta revisão legislativa e incorporando toda a “aprendizagem” do Grupo ao longo destes 10 anos em matéria de contratação pública.

Em articulação com o guião indicado no parágrafo anterior, foi desenvolvido também um manual de compras, que visa sistematizar o papel de cada um dos intervenientes no processo de compras, potenciando uma visão integrada e abrangente, partilhando os mesmos conceitos, uniformizando as ferramentas utilizadas, as designações, procedimentos internos e cooperação para o desenvolvimento sustentado dos processos de aquisição.

No ano de 2020 não foram praticados atos ou celebrados contratos de valor superior a 5 Milhões de euros, não tendo consequentemente sido sujeito a fiscalização prévia do Tribunal de Contas em qualquer processo.

12. ADESÃO DA EMPRESA AO SISTEMA NACIONAL DE COMPRAS PÚBLICAS (SNCP)

As empresas que integram o Grupo AdP aderiram ao Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP) a 3 de março de 2014 na qualidade de entidades compradoras voluntárias.

Desde então foram conduzidos procedimentos de contratação pública, com recurso ao SNCP abrangendo diferentes acordos quadro, nomeadamente:

- Papel e economato;
- Vigilância e segurança;
- Combustíveis rodoviários;
- Veículos automóveis e motociclos;
- Licenciamento de *software* e serviços conexos;
- Higiene e Limpeza.

É ponderado o recurso a este figurino jurídico, quando validada a correspondência entre as necessidades aquisitivas do Grupo AdP, agregadas pela AdP Serviços, e a doutrina dos respetivos cadernos de encargos, perspetivando-se a captura de valor não só pela alavancagem da procura resultante da escala, mas também pela simplificação e rapidez que caracterizam esta modalidade, permitindo assim à AdP Serviços uma gestão mais eficiente dos seus recursos.

13. MEDIDAS DE OTIMIZAÇÃO DA ESTRUTURA DE GASTOS OPERACIONAIS PREVISTAS NO ARTIGO 158.º DO DLEO 2019, JUSTIFICANDO DETALHADAMENTE O NÃO CUMPRIMENTO DAS ORIENTAÇÕES E OBJETIVOS DEFINIDOS.

A AdRA em 2020 apresenta uma redução do rácio Peso dos Gastos/Volume de Negócios face ao ano anterior e PAO2020 aprovado, cumprindo com o estabelecido no artigo 158º do DLEO 2019.

Tabela 60 - Plano de Redução de Custos

PRC	2020	PAO 2020	2019	2020/2019	
				Var. Absol.	Var. %
(0) EBITDA ajustado ¹	15 740 332	15 709 360	15 474 168	266 164	1,7%
(1) CMVMC	9 186 370	9 280 349	8 812 150	374 220	4,2%
(2) FSE	23 255 086	23 840 201	24 137 536	-882 450	-3,7%
(3) Gastos com o pessoal	6 466 024	6 469 867	6 343 351	122 672	1,9%
(3.i) Indemnizações pagas por rescisão	23 974	0	0	23 974	100,0%
(3.ii) Valorizações remuneratórias	107 732	90 710	0	107 732	100,0%
(3.iii) Impacto da aplicação dos ACT	46 600	39 000	191 343	-144 743	-75,6%
(4) Gastos com o pessoal para efeitos do apuramento da eficiência operacional (3-3.i-3.ii-3.iii)	6 287 718	6 340 157	6 152 008	135 709	2,2%
(5) Impactos da pandemia por COVID-19 nos Gastos Operacionais (CMVMC, FSE e G.Pessoal)	383 002	265 122	0	383 002	100,0%
(6) Gastos operacionais para efeitos do apuramento da eficiência operacional = (1)+(2)+(4)-(5)	38 346 171	39 195 585	39 101 694	-755 522	-1,9%
(7) Volume de Negócios	55 029 289	55 308 292	54 061 020	968 269	1,8%
(7.i) Perda de receita decorrente da pandemia por COVID-19	1 236 308	837 749	0	1 236 308	100,0%
(8) Volume de negócios para efeitos do apuramento da eficiência operacional (7+7.i)	56 265 597	56 146 041	54 061 020	2 204 577	4,1%
(9) Peso dos Gastos/VN = (6)/(8)	68,2%	69,8%	72,3%	0	-5,8%
(i) Gastos com Deslocações e Alojamentos (FSE)	12 148	13 760	11 444	704	6,2%
(ii) Gastos com Ajudas de custo (G c/ Pessoal)	621	1 240	1 752	-1 131	-64,6%
(iii) Gastos associados à frota automóvel	752 958	826 118	783 938	-30 980	-4,0%
(10) Total = (i) + (ii) + (iii)	765 727	841 118	797 133	-31 406	-3,9%

PRC	2020	PAO 2020	2019	2020/2019	
				Var. Absol.	Var. %
(I I) Encargos com a contratação de estudos, pareceres, projetos e consultoria	55 018	55 104	70 112	-15 094	-21,5%
N.º total de RH (OS+CD+Trabalhadores)	286	286	286	0	0,0%
N.º Órgãos Sociais (OS)	13	13	13	0	0,0%
N.º Cargos de Direção (CD)	10	8	8	2	25,0%
N.º Trabalhadores (sem OS e sem CD)	263	265	265	-2	-0,8%
N.º Trabalhadores/N.º CD	273	273	273	0	0,0%
N.º de viaturas	107	107	107	0	0,0%

¹ EBITDA ajustado=Res. Operacional - DRG + Amortizações + Provisões + Imparidades - Rendimento Reconhecido (DUI) - Subsídio ao Investimento

Nos termos do art.º 158º do Decreto – Lei n.º 84/2019, de 28 de junho, o valor do GO/VN em 2020 é de 70,70% (PAO2020 – 71,58%), uma vez que de acordo com aquele diploma, este indicador não é ajustado pelas rubricas de gastos com indemnizações e/ou de gastos decorrentes do ACT/AE.

O valor dos gastos referentes às Deslocações e Estadas, e Ajudas de custo, Gastos associados à frota, Estudos, pareceres e projetos de consultoria e Gastos com o pessoal é inferior ao montante constante do Plano de Atividades e Orçamento aprovado para o ano de 2020.

No que se refere aos impactos decorrentes da pandemia COVID-19 na atividade da AdRA ver ponto 10 deste documento.

14. CONTRATAÇÃO DE ESTUDOS, PARECERES, PROJETOS E CONSULTORIA

A Comissão Executiva da AdP SGPS aprovou o modelo de relacionamento abaixo discriminado, para dar cumprimento às formalidades que precedem a decisão de contratar serviços externos cujo objeto consista em estudos, pareceres, projetos e consultoria por parte das empresas do Grupo AdP:

1. Cada empresa deverá assegurar que não tem capacidade interna, através de recursos próprios, para satisfazer as necessidades aquisitivas em apreço;
2. Verificada a condição (1), é submetido o pedido à Direção de Compras e Logística da AdP SGPS que por sua vez promove a auscultação interna a todas as empresas do Grupo AdP, no sentido de avaliar se aquela necessidade pode ser satisfeita por outra empresa que se encontre em relação de grupo, fixando um prazo de resposta e disponibilizando a informação necessária para a tomada de decisão informada por parte de todos os intervenientes;
3. Vencido o prazo fixado em (2) e na ausência de resposta positiva por parte das empresas do Grupo AdP
 - a. Caso o objeto do contrato a celebrar não se enquadre nos serviços preconizados no n.º2 do artigo 49.º do DL 84/2019 de 28 de junho, a Direção de Compras e Logística da AdP SGPS submete o pedido junto da PARPÚBLICA, para que aquela entidade possa avaliar a elegibilidade da satisfação da necessidade aquisitiva por via dos seus recursos próprios, ou de outras empresas também em relação de Grupo, fixando um prazo de resposta.
 - b. Caso o objeto do contrato a celebrar se enquadre nos serviços preconizados no n.º2 do artigo 49.º do DL 84/2019 de 28 de junho, a Direção de Compras e Logística da AdP SGPS informa a empresa quanto à impossibilidade de satisfazer a necessidade aquisitiva através dos recursos das empresas do Grupo AdP, para que procedam respetivamente à colocação do pedido junto da PARPÚBLICA, na página da *internet* disponibilizada para o efeito.

Não havendo manifestação de disponibilidade, ficam reunidas as condições necessárias para enviar um procedimento de contratação pública, ficando demonstrada a impossibilidade de satisfação das necessidades aquisitivas assinaladas, através de recursos próprios ou de empresas que se encontrem em relação de grupo.

15. PRINCÍPIO DA UNIDADE DE TESOURARIA DO ESTADO (ARTIGO 28.º DO DECRETO-LEI N.º133/2013 DE 3 DE OUTUBRO, ARTIGO 160.º DA LOE2020 E ARTIGO 115.º DO DLE02019)

A AdP SGPS, no âmbito do definido no seu objeto social, assumiu-se como um instrumento flexível e eficiente que permite a gestão centralizada e especializada das participações sociais que constam do seu portfólio. Em conformidade, além das orientações estratégicas emanadas para os gestores que a representam e da prestação de serviços técnicos de administração e gestão, constitui-se como um elemento crucial na função financeira das participadas em relação de domínio (a totalidade das participações detidas).

O universo das empresas do Grupo abrange num conjunto de participações no setor do ambiente em diferentes fases de maturidade, pelo que a AdP SGPS tomou a responsabilidade de coordenar e obter os financiamentos necessários para fazer face às respetivas necessidades destas sociedades, tendo sempre presente, como objetivo final, o da manutenção do equilíbrio da estrutura de financiamento numa perspetiva consolidada.

Nesse sentido:

- Acompanhou as empresas na sua relação com o Fundo de Coesão de forma a facilitar o acesso a estes apoios comunitários;
- Encetou negociações, logo em 1997, com o BEI com o objetivo de financiar os projetos associados à primeira fase, tendo concretizado uma linha de 167 milhões de euros;
- Em 2000 iniciou um novo processo negocial com o BEI para os investimentos associados à segunda fase, que culminou na concessão de três linhas de financiamento (concretizadas entre 2005 e 2009), no montante total de 1.472 milhões de euros;
- Em 2017 assinou uma linha de financiamento com o BEI de 220 milhões de euros a 25 anos para fazer face a investimentos a efetuar nas empresas existentes, a decorrer até 2021, sem o suporte de uma garantia, seja do Estado seja do sistema bancário.
- Dado que as linhas do BEI e o apoio do Fundo de Coesão não se revelavam suficientes para o financiamento da totalidade da carteira de projetos, a AdP SGPS acedeu aos mercados externos, permanecendo ainda três emissões de obrigações com colocação privada em 2007 a 15 e 20 anos e, em 2016, a uma emissão obrigacionista a 12 anos, num total de 675 milhões de euros.

Todos estes fundos decorrentes de operações de longo prazo têm como destino o financiamento dos sistemas multimunicipais e parcerias na componente relativa ao investimento e fundo de maneio dos primeiros anos de operação.

A tónica colocada nos sistemas de abastecimento de água e de tratamento das águas residuais está relacionada com a dimensão dos investimentos e as exigências temporais a eles associadas.

A centralização de parte significativa de fundos na AdP SGPS tem permitido gerir de forma coesa e coerente as necessidades financeiras do Grupo, tendo-se evitado ruturas de tesouraria e problemas de insolvência, apesar dos graves problemas financeiros que o País atravessou. Complementando este enquadramento de médio e longo prazo, a AdP SGPS centralizou também a negociação com o sistema bancário para obtenção dos financiamentos de curto prazo, reduzindo a capacidade dos bancos individualmente poderem penalizar alguma das participadas, quer em termos de custos quer em termos de crédito.

O facto da AdP SGPS gerir centralizadamente a negociação de linhas e de, periodicamente, verificar a existência de alguns excedentes temporários tem permitido manter uma saúde financeira a níveis satisfatórios e com reduzidos impactos na atividade de exploração do Grupo.

Na sequência de instruções por parte do Governo, o Grupo aplica os seus excedentes de tesouraria, líquidos das necessidades do grupo, junto da IGCP, bem como tem vindo a transferir a atividade operacional do sistema bancário para o IGCP.

Em conformidade com as instruções da DGTF sobre o processo de prestações de contas referentes a 2020, é seguidamente apresentado quadro com as disponibilidades (incluindo descobertos autorizados e contas correntes) da AdRA a 31 de dezembro.

Tabela 61 - Disponibilidades e Financiamentos junto da Banca Comercial e IGCP

Banca comercial	Natureza da conta	Observações	1º Trimestre €	2º Trimestre €	3º Trimestre €	4º Trimestre €
CGD	descoberto		0,00	0,00	0,00	0,00
	autorizado CP					
	descoberto		42 352,48	37 855,31	129 159,28	112 401,41
	autorizado MP					
Novo Banco	conta Corrente		0,00	0,00	0,00	0,00
	DO		30 411,48	34 685,14	40 060,47	30 294,17
	DO		163 860,96	185 068,80	186 877,59	174 003,71
BPI (a)	descoberto		0,00	0,00	0,00	0,00
	autorizado MP					
	DO	recebimentos fundos comunitários	0,00	0,00	0,00	0,00
Santander	conta corrente		0,00	0,00	0,00	0,00
	DO		113 489,37	7 871,51	5 022,85	11 173,89
Montepio Geral	DO		1 882,19	4 201,92	7 133,94	5 780,97
IGCP	DO		103 677,18	150 214,25	388 098,00	117 467,39
BIC	DO		3 113,68	2 393,54	1 565,02	426,30
Total			458 787,34	422 290,47	757 917,15	451 547,84
Juros auferidos **			0,00	0,00	0,00	0,00

16. DIVULGAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DIRIGIDAS À EMPRESA RESULTANTES DE AUDITORIAS CONDUZIDAS PELO TRIBUNAL DE CONTAS NOS ÚLTIMOS TRÊS ANOS, BEM COMO DAS MEDIDAS TOMADAS E O RESPECTIVO RESULTADO.

Não foram feitas recomendações pelo Tribunal de Contas dirigidas à empresa nos últimos três anos.

17. ELABORAÇÃO E DIVULGAÇÃO DO PLANO PARA A IGUALDADE (ANUAL), CONFORME DETERMINA O ARTIGO 7º DA LEI N.º 62/2017, DE 1 DE AGOSTO, E INDICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE COMUNICAÇÃO ÀS COMISSÕES COMPETENTES, NOS TERMOS CONJUGADOS DO ARTIGO 3º E DO N.º 3 DO ARTIGO 6º DO DESPACHO NORMATIVO N.º 18/2019, DE 21 DE JUNHO

O Grupo Águas de Portugal (Grupo AdP) é um grupo empresarial de capitais exclusivamente públicos, que funciona como o instrumento empresarial do Estado para a concretização das políticas públicas e dos objetivos nacionais nos domínios do setor do ambiente. Os seus objetivos são determinados pelas políticas governamentais para o sector, através de orientações vertidas nos planos estratégicos aplicáveis às suas áreas de atuação, de orientações gerais emanadas através de despacho ministerial e por orientações específicas dos Acionistas.

A Resolução de Conselho de Ministros n.º 19/2012 determina a obrigatoriedade de adoção, em todas as atividades do setor empresarial do estado, de planos para a igualdade, tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar as discriminações e a facilitar a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.

O n.º 2 do artigo 50.º do Decreto-Lei n.º 133/2013 de 3 de outubro determina igualmente que as empresas públicas adotem planos de igualdade tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.

Com a publicação da Lei n.º 62/2017, de 1 de agosto, foi estabelecido o regime da representação equilibrada entre mulheres e homens nos órgãos de administração e de fiscalização das entidades do setor público empresarial e das empresas cotadas em bolsa.

Nos termos previstos nos artigos 10.º e 11.º da Lei n.º 62/2017, de 1 de agosto, foi publicado o Despacho Normativo n.º 18/2019, de 21 de junho, que determina:

- Os procedimentos para a realização das comunicações a que estão obrigadas as entidades do setor público empresarial e as empresas cotadas em bolsa;
- Os termos da articulação de competências entre a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego; e
- A produção de um guião para efeito de elaboração dos planos para a igualdade anuais, nos termos do disposto nos n.º 1 e 2 do artigo 7.º da Lei n.º 62/2017, de 1 de agosto.

Neste contexto, a AdRA – Águas da Região de Aveiro, enviou em novembro de 2020 o seu Plano para Igualdade de Género (2021) à CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego e para a CIG – Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, dando cumprimento ao previsto no Despacho Normativo n.º 18/2019, de 21 de junho e ao Despacho Normativo n.º 10-A/2020, de 10 de setembro, DR de 15 de setembro, que prorroga os prazos previstos no n.º 4 do artigo 3.º e no n.º 2 do artigo 5.º do Despacho Normativo n.º 18/2019, de 21 de junho.

18. QUADRO COM INFORMAÇÃO A CONSTAR NO SÍTIO DO SEE

Conforme orientações da DGTF a AdRA não divulga informação no sítio do SEE na *internet* em virtude de não ser participada diretamente pelo Estado.

Tabela 62 - Informação a constar no site do SEE

Informação a Constar no Site do SEE	Divulgação		Comentários
	S/N/N.A.	Data Atualização	
Estatutos	N.A.	-	-
Caracterização da Empresa	N.A.	-	-
Função de tutela e acionista	N.A.	-	-
Modelo de Governo / Membro dos Órgãos Sociais		-	-
- Identificação dos órgãos Sociais	N.A.	-	-
- Estatuto Remuneratório Fixado	N.A.	-	-
- Divulgação das remunerações auferidas pelos Órgãos Sociais	N.A.	-	-
- Identificação das funções e responsabilidades dos membros do Conselho de Administração	N.A.	-	-
- Apresentação das sínteses curriculares dos membros dos Órgãos Sociais	N.A.	-	-
Esforço Financeiro Público	N.A.	-	-
Ficha Síntese	N.A.	-	-
Informação Financeira histórica e atual	N.A.	-	-
Princípios de Bom governo		-	-
- Regulamentos internos e externos a que a empresa está sujeita	N.A.	-	-
- Transações relevantes com entidades relacionadas	N.A.	-	-
- Outras transações	N.A.	-	-
- Análise da sustentabilidade da empresa nos domínios:		-	-
Económico	N.A.	-	-
Social	N.A.	-	-
Ambiental	N.A.	-	-
- Avaliação do Cumprimento dos Princípios de Bom Governo	N.A.	-	-
- Código de ética	N.A.	-	-

14. PERSPETIVAS FUTURAS

MAPA DA ESTRATÉGIA

O processo de revisão da estratégia para 2021, teve pequenas alterações face ao processo prosseguido em anos anteriores, assim:

- Fez-se a habitual revisão ao Mapa da Estratégia e concluiu-se que os objetivos estratégicos da empresa se mantêm;
- No entanto este ano, para além de se confirmar o Mapa da Estratégia da Empresa, procedeu-se à priorização dos objetivos estratégicos disruptivos (objetivos *breakthrough*) que num horizonte temporal de 3 a 5 anos coloque a AdRA num patamar de excelência muito significativo. Assim, destacou-se a necessidade de melhorar a eficiência hídrica, aumentar os volumes faturados, através do aumento do número de clientes pelo alargamento da área de intervenção da AdRA a novas freguesias no que respeita ao abastecimento de água e saneamento de águas residuais, aumentar a perceção do valor do serviço junto do cliente, através da melhoria do nível de serviço e consequentemente ser a Entidade Gestora com o menor número de reclamações por cliente e como resultado de tudo isto, garantir a sustentabilidade económico-financeira da Empresa.

Para a realização da estratégia e visão estabelecida, é necessário definir planos de atividades, ao nível das várias dimensões, para que seja possível alcançar os objetivos estratégicos estabelecidos. Assim a AdRA entende que a concretização da estratégia é mais eficaz se for “desdobrada” a todos os níveis funcionais da organização, adotando para o efeito o método de desdobramento “*Hoshin Kanri*”. Este método permite promover a negociação de objetivos e, através do processo *catchball*, as iniciativas e os indicadores são discutidos e avaliados a todos os níveis.

O método de desdobramento acima referido, que a AdRA já utiliza desde 2013, no final de 2020 foi alvo de uma atualização, sendo agora designado por “*Hoshin Kanri Strat to Action*”. O que diferencia este processo de desdobramento face ao anterior é que este procura dar um maior foco aos objetivos estratégicos disruptivos (aos designados objetivos *breakthrough*). Aqueles objetivos estratégicos que têm o poder de, no horizonte temporal de 3 a 5 anos, nos fazer chegar àquela que é a nossa visão. É um processo de desdobramento que, tal como o anterior potencia o alinhamento das prioridades estratégicas, a comunicação e envolvimento de todos os níveis da organização e procura a melhoria dos processos de negócio sempre orientados para os resultados. Para se fazer este *upgrade* ao tradicional *Hoshin Kanri* e dar início a este novo processo contou-se com o apoio de uma equipa de consultores do *Instituto Kaizen*.

Da aplicação do método acima referido, foi desenvolvida para 2021, e à semelhança dos anos anteriores, a Matriz “X” de nível I que permitirá, desdobrar a estratégia da empresa por todos os níveis funcionais da organização, definindo ações e planos específicos no sentido de contribuir positivamente para a concretização dos objetivos estratégicos.

De referir, que no processo de planeamento estratégico definido, existirão *a posteriori* reuniões mensais para análise dos indicadores, das metas e das atividades realizadas. Estas reuniões permitirão determinar se as atividades planeadas estão a ser implementadas e se os resultados esperados estão a ser alcançados. Para além destas reuniões, também serão realizadas, pelos elementos da equipa *Hoshin*, reuniões mensais de revisão do *Hoshin* designadas de “*Hoshin Review*”. Para o efeito serão construídas “*Mission Control Room*” para a realização das reuniões destas equipas.

OBJETIVOS, INDICADORES E METAS PARA 2021

Totalmente ancorado nos valores atrás referenciados, o *Balanced Score Card* da AdRA para 2021 apresenta 14 objetivos estratégicos. Os objetivos são monitorizados através de um conjunto de indicadores, para os quais foram definidas metas a atingir durante o ano de 2021, e que permitirão, no final desse ano, avaliar o estado de cumprimento dos objetivos e, por conseguinte, determinar o grau de sucesso da empresa na implementação e execução da sua estratégia.

A **perspetiva financeira** descreve os resultados mensuráveis da estratégia. Nesta perspetiva a AdRA reflete de forma coerente as prioridades, definidas pela Administração da Empresa para o ano 2021. Assim, os esforços centram-se indiscutivelmente no desvio de recuperação de custos. Pretende-se que este indicador em 2021 atinja um *superavit* de 4,6 milhões de euros. A Empresa pretende atingi-lo através do aumento dos volumes faturados e do aumento do número de clientes e consequentemente do aumento do volume de negócios a par do aumento da cobrança (com vista a uma total independência de financiamento para a atividade operacional), continuando a manter uma forte pressão num controlo rigoroso de custos. Contribui ainda, para a melhoria do *superavit* registado, a comparticipação prevista dos investimentos relativos à 2ª fase.

Este comprometimento da Administração tem em vista assegurar a sustentabilidade económica e financeira da Parceria.

	Objetivos Estratégicos	Indicadores Estratégicos	Metas 2021
FINANCEIRA	F1 - Assegurar a sustentabilidade económico-financeira	F1.1 - desvio tarifário F1.2 - nível de endividamento (endividamento/EBITDA) F1.3 - taxa de cobrança Global	$\leq -4.551.112$ $\leq 9,97$ $\geq 99,1\%$
	F2 - Aumentar a eficiência	F2.1 - plano de redução de custos	<100%

Na **perspetiva dos Clientes** fica patente o objetivo de melhorar significativamente o valor da empresa para os seus clientes, através: a) da excelência operacional (por via da qualidade da água); b) da proximidade ao cliente (por via da manutenção da certificação LAC, pela contínua redução do número de reclamações e dos tempos de resposta); e c) da oferta de soluções exclusivas (através da implementação de serviços inovadores).

	Objetivos Estratégicos	Indicadores Estratégicos	Metas 2021
CLIENTES	C1 - Garantir qualidade da água fornecida	C1.1 - taxa de conformidade da qualidade da água	99,8%
	C2 - Melhorar a relação com o cliente	C2.1 - n.º total de reclamações	< valor de 2020
	C3 - Aumentar a perceção do valor do serviço junto do Cliente	C3.1 - Índice de satisfação dos clientes (qualidade percebida dos serviços)	NM

Ao nível dos **processos internos**, assumem-se essencialmente objetivos e metas de melhoria da eficácia, com impacto ao nível dos resultados alcançados, e eficiência dos vários processos que conduzam à satisfação das necessidades dos clientes, colaboradores e parceiros da empresa.

Destacam-se os objetivos: a) aumentar os volumes de água e saneamento faturado, e ainda, o número de clientes, reduzindo o volume de reclamações desses clientes; b) atingir um índice de água não faturada de 20,8%, através da execução de investimentos críticos para a diminuição de perdas comerciais (contínua renovação do parque de contadores e renovação da rede de água), bem como pela redução de perdas físicas, através de um conjunto de medidas incluídas no contrato de melhoria da eficiência hídrica e das perdas aparentes com uma série de ações com vista à diminuição dos consumos não autorizados. De referir ainda, a importância de melhorar a comunicação com as Autarquias e assegurar a segurança de pessoas, das instalações e da informação da empresa.

	Objetivos Estratégicos	Indicadores Estratégicos	Metas 2021
PROCESSOS INTERNOS	P1 - Aumentar o n.º de clientes e volumes faturados	P1.1 - volumes de AA (m³) P1.2 - volumes de AR (m³) P1.3 - n.º de clientes de AA P1.4 - n.º de clientes de AR	16.783.120 14.649.465 162.829 142.101
	P2 - Melhorar a eficiência hídrica	P2.1 - % de água não faturada P2.2 - perdas reais de água (ERSAR - AA I3)	20,8% ≤ 90
	P3 - Otimizar a capacidade de resposta dos serviços	P3.1 - n.º de reclamações referentes a serviços (DC) P3.2 - n.º de reclamações referentes a serviços (DOM)	<valor 2020 <valor 2020
	P4 - Garantir a segurança de pessoas e instalações	P4.1 - Cumprimento do plano de "AdRAafety" P4.2 - Cumprimento do plano de "AdRAsecurity"	100% 100%
	P5 - Executar o plano de investimentos	P5.1 - nível de execução dos investimentos	100%
	P6 - Melhorar a comunicação com as autarquias	P6.1 - nível de cumprimento do plano de comunicação AdRA / Autarquias	100%

Na **perspetiva da Aprendizagem** a empresa pretendeu criar objetivos e indicadores que orientem a empresa no sentido da aprendizagem e inovação preparando-a para a mudança contínua. Assim mantém-se a aposta na criação de condições para o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores da empresa e abertura de novas oportunidades para que todos possam participar de forma ativa, na melhoria do desempenho global da empresa. Dá-se ainda destaque, ao objetivo A3 com contínua realização de projetos no âmbito da filosofia *Lean*, com vista à melhoria contínua.

	Objetivos Estratégicos	Indicadores Estratégicos	Metas 2021
APRENDIZAGEM	A1 - Garantir plataforma tecnológica integrada, fiável e eficaz	A1.1 - cumprimento do plano de integração dos sistemas A1.2 - índice do conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial	100% 190
	A2 - Desenvolver as competências e motivação dos Colaboradores	A2.1 - nível de satisfação dos colaboradores A2.2 - taxa de cumprimento do plano de formação	a definir 90%
	A3 - Desenvolver uma cultura de melhoria contínua, exigente e inovadora	A3.1 - taxa de implementação do AdRALean	100%

15. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentados os resultados das atividades desenvolvidas em 2020, deseja este Conselho de Administração manifestar o seu mais elevado apreço e consideração a todos quanto, direta ou indiretamente, contribuíram para os resultados obtidos, destacando:

- A Comissão de Parceria;
- Os Acionistas;
- Os Parceiros institucionais;
- Os Fornecedores, pelo esforço posto na pronta satisfação das necessidades da Empresa;
- Os Clientes, pela sua exigência crítica e boa colaboração;
- O ROC, pelo espírito interessado e positivamente crítico de que deu prova no seguimento da atividade da Empresa;
- O Conselho Fiscal pelo apoio prestado ao longo do ano;
- Os Membros da Mesa da Assembleia Geral;
- Os Colaboradores da AdRA, pelo seu notável sentido de serviço e de missão, sem o qual o desempenho da Sociedade não poderia ter sido o que foi.

16. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Nos termos do disposto no art.º 295º do Código das Sociedades Comerciais propõe este Conselho de Administração que o Resultado Líquido de 619.483,42 euros, apurado no exercício de 2020, seja aplicado da seguinte forma:

Distribuição de Resultados	Montante
Resultado Líquido do Exercício de 2020	619 483,42
Reserva Legal (5%)	30 974,17
Distribuição de Dividendos	588 509,25

Aveiro, 26 de fevereiro de 2021

O Conselho de Administração



(Fernando Coutinho Vasconcelos - Presidente)



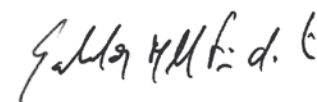
(Fernanda Conceição Lacerda – Vogal)



(Célia Cardoso André - Vogal)



(António Augusto Amaral Loureiro e Santos - Vogal)



(Salvador Malheiro Ferreira da Silva - Vogal)

17. ANEXO AO RELATÓRIO – ESTRUTURA ACIONISTA

Ao abrigo do artigo 447º do Código das Sociedades Comerciais, informa-se que o Capital Social da Águas da Região de Aveiro, S.A. é detido na íntegra pelos seguintes acionistas:

	Nº de Ações	Capital Social	%
AdP SGPS	1 785 000	8 925 000,00	51,00%
Aveiro	607 110	3 035 550,00	17,35%
Ílhavo	289 835	1 449 175,00	8,28%
Ovar	289 835	1 449 175,00	8,28%
Albergaria-a-Velha	222 950	1 114 750,00	6,37%
Estarreja	180 075	900 375,00	5,15%
Oliveira do Bairro	102 900	514 500,00	2,94%
Águeda	17 150	85 750,00	0,49%
Murtosa	1 715	8 575,00	0,05%
Sever do Vouga	1 715	8 575,00	0,05%
Vagos	1 715	8 575,00	0,05%
Total	3 500 000	17 500 000	100%

18. RELATÓRIO DOS ADMINISTRADORES NÃO EXECUTIVOS

RELATÓRIO DOS ADMINISTRADORES NÃO EXECUTIVOS
SOBRE O DESEMPENHO DOS ADMINISTRADORES EXECUTIVOS

1. INTRODUÇÃO

Nos termos do nº 8 do artigo 407º do Código das Sociedades Comerciais, e no âmbito das nossas competências de vigilância geral sobre a atuação dos administradores com funções executivas, é emitido o presente relatório sobre o desempenho dos mesmos, durante o exercício de 2020.

2. ATIVIDADE

Nos termos da Lei, e das competências que o Estatuto do Gestor Público determina, e de outras atribuições decididas pelo conselho de administração, acompanhámos a gestão da empresa e o desempenho dos administradores executivos.

As nossas funções foram exercidas com independência, sendo nosso juízo, no que se refere aos administradores executivos, livre e incondicionado.

3. PARECER

Face ao acima exposto, fazemos uma apreciação positiva do desempenho global dos administradores executivos, salientando a sua preocupação em auscultar as nossas opiniões e juízos de valor sobre as ações de gestão, adotando em muitas ocasiões os conceitos das nossas intervenções mais relevantes, tendo em vista um melhor rigor na gestão da empresa.

Aveiro, 26 de fevereiro de 2021

Administradores não executivos



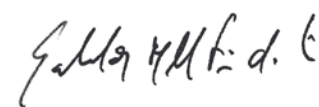
(Fernanda Conceição Lacerda – Vogal)



(Célia Cardoso André - Vogal)



(António Augusto Amaral Loureiro e Santos - Vogal)



(Salvador Malheiro Ferreira da Silva - Vogal)



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DO ANO DE 2020

// NÃO PARAMOS //

PARA QUE A ÁGUA CHEGUE ÀS TORNEIRAS
DE TODOS E PARA PROTEGER A SAÚDE
PÚBLICA E O AMBIENTE



Nos termos da Lei e dos Estatutos vem o Conselho de Administração da Águas da Região de Aveiro S.A., submeter à apreciação da Assembleia Geral desta Empresa as Contas do ano de 2020.

Em termos de apresentação, o presente documento contém as seguintes informações financeiras:

- Demonstração da posição financeira ("Balanço");
- Demonstração dos resultados e do rendimento integral;
- Demonstração das variações do capital próprio;
- Demonstração dos fluxos de caixa; e,
- Demonstração de caixa e depósitos bancários.

Constitui, também, elemento do Relatório o:

- Anexo às Contas do ano.

No final do presente Relatório encontram-se à disposição dos acionistas os seguintes documentos:

- Relatório e Parecer do Conselho Fiscal;
- Certificação Legal das Contas.

DEMONSTRAÇÃO DA POSIÇÃO FINANCEIRA

Demonstração da Posição Financeira	Notas	31.12.2020	31.12.2019
ATIVOS NÃO CORRENTES			
Ativos intangíveis	6	192 006 885,12	183 662 356,45
Ativos fixos tangíveis	7	55 125,65	72 404,94
Ativos sob direito de uso	8	5 335 183,80	5 018 444,28
Outros Ativos Financeiros	9	17 572,55	12 264,50
Ativos por impostos diferidos	10	24 806 233,00	22 761 606,23
Outros ativos não correntes	11	68 944 933,96	70 511 522,75
Total dos ativos não correntes		291 165 934,08	282 038 599,15
ATIVOS CORRENTES			
Inventários	12	1 123 465,91	1 009 913,13
Clientes	13	7 062 776,80	4 552 775,13
Estado e outros entes públicos	14	108 085,73	93 806,67
Outros ativos correntes	15	3 223 655,73	6 959 820,67
Caixa e depósitos bancários	DFC	454 548,00	385 887,25
Total dos ativos correntes		11 972 532,17	13 002 202,85
Total do ativo		303 138 466,25	295 040 802,00
CAPITAL PRÓPRIO			
Capital subscrito	16	17 500 000,00	17 500 000,00
Reservas e outros ajustamentos	16.2	613 734,90	579 745,49
Resultado líquido do exercício	DRI	619 483,42	679 788,14
Total do capital próprio		18 733 218,32	18 759 533,63
PASSIVOS NÃO CORRENTES			
Provisões para riscos e encargos	23	673 685,44	673 685,44
Empréstimos	17	57 409 090,93	57 768 181,84
Passivos da Locação	8	4 999 789,49	4 706 213,61
Passivos por impostos diferidos	10	150 918,79	1 349 974,38
Acréscimo de gastos para investimento contratual	18	67 636 710,75	61 738 476,03
Subsídio ao Investimento	19	36 019 851,62	37 254 648,74
Desvio tarifário passivo	20	19 227 895,86	14 129 779,79
Outros passivos não correntes	21	83 323 572,95	85 087 323,05
Total dos passivos não correntes		269 441 515,83	262 708 282,88
PASSIVOS CORRENTES			
Empréstimos	17	5 409 090,90	4 209 090,90
Passivos da Locação	9	359 113,03	375 042,32
Fornecedores	22	4 404 182,04	4 068 274,24
Outros passivos correntes	24	4 342 604,36	3 935 959,80
Imposto sobre o rendimento do exercício	25	200 239,75	719 351,96
Estado e outros entes públicos	14	248 502,02	265 266,27
Estado e outros entes públicos	13	265 266,27	265 266,27
Total dos passivos correntes		14 963 732,10	13 572 985,49
Total do passivo		284 405 247,93	276 281 268,37
Total do passivo e do capital próprio		303 138 466,25	295 040 802,00

O Contabilista Certificado



O Conselho de Administração



(Fernando Coutinho Vasconcelos - Presidente)



(Fernanda Conceição Lacerda – Vogal)



(Célia Cardoso André - Vogal)



(António Augusto Amaral Loureiro e Santos - Vogal)



(Salvador Malheiro Ferreira da Silva - Vogal)

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS E DO RENDIMENTO INTEGRAL

Demonstração dos Resultados	Notas	31.12.2020	31.12.2019
Vendas	26.1	29 536 718,21	29 043 645,24
Prestações de serviços	26.2	25 492 571,08	25 017 375,23
Rendimentos de construção em ativos concessionados (IFRIC 12)	26.3	13 894 643,68	17 063 081,39
Defice/superavit tarifário recup. custo	20	(5 098 116,07)	(5 135 160,65)
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	27	(9 186 370,21)	(8 812 149,82)
Gastos de construção em ativos concessionados (IFRIC 12)	26.3	(13 894 643,68)	(17 063 081,39)
Fornecimentos e serviços externos	28	(23 644 777,92)	(23 545 450,19)
Gastos com pessoal	29	(6 466 023,52)	(6 343 351,22)
Amortizações, depreciações e reversões do exercício	30	(11 957 331,06)	(11 689 713,04)
Provisões e reversões do exercício	23	0,00	(97 359,44)
Perdas por imparidade e reversões	13	(238 934,20)	(230 657,03)
Subsídios ao investimento	19	684 412,72	599 013,93
Outros gastos e perdas operacionais	31	(124 722,48)	(108 292,01)
Outros rendimentos e ganhos operacionais	32	1 818 271,79	1 863 176,20
Resultados operacionais		815 698,34	561 077,20
Gastos financeiros	33	(1 123 411,36)	(1 015 010,73)
Rendimentos financeiros	34	1 279 509,34	1 282 004,99
Resultados financeiros		156 097,98	266 994,26
Resultados antes de imposto		971 796,32	828 071,46
Imposto do exercício	25	(3 595 995,26)	(3 836 075,12)
Imposto diferido	10 e 25	3 243 682,36	3 687 791,80
Resultado líquido do exercício	39	619 483,42	679 788,14
Rendimento integral	39	619 483,42	679 788,14
Resultado por acção (básico e diluído)	16.1	0,18	0,19
Rendimento integral por acção (básico e diluído)	16.1	0,18	0,19

O Contabilista Certificado



O Conselho de Administração



(Fernando Coutinho Vasconcelos - Presidente)



(Fernanda Conceição Lacerda – Vogal)



(Célia Cardoso André - Vogal)



(António Augusto Amaral Loureiro e Santos - Vogal)



(Salvador Malheiro Ferreira da Silva - Vogal)

DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO

Descrição	Notas	Capital social	Reserva legal	Resultados transitados	Resultado líquido do exercício	TOTAL
Saldo a 31 de dezembro de 2018		17 500 000,00	535 891,77	(0,00)	877 074,42	18 912 966,19
Aplicação do res. líquido do exercício		0,00	43 853,72	833 220,70	(877 074,42)	0,00
Resultado líquido do exercício	16	0,00	0,00	0,00	679 788,14	679 788,14
Distribuição de Dividendos	39	0,00	0,00	(833 220,70)	0,00	(833 220,70)
Saldo a 31 de dezembro de 2019		17 500 000,00	579 745,49	(0,00)	679 788,14	18 759 533,63
Aplicação do res. líquido do exercício		0,00	33 989,41	645 798,73	(679 788,14)	0,00
Resultado líquido do exercício	16	0,00	0,00	0,00	619 483,42	619 483,42
Distribuição de Dividendos	39	0,00	0,00	(645 798,73)	0,00	(645 798,73)
Saldo a 31 de dezembro de 2020		17 500 000,00	613 734,89	(0,00)	619 483,42	18 733 218,32

O Contabilista Certificado



O Conselho de Administração



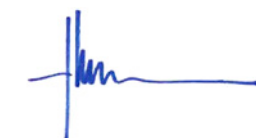
(Fernando Coutinho Vasconcelos - Presidente)



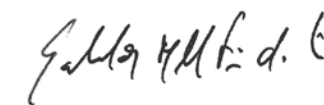
(Fernanda Conceição Lacerda - Vogal)



(Célia Cardoso André - Vogal)



(António Augusto Amaral Loureiro e Santos - Vogal)



(Salvador Malheiro Ferreira da Silva - Vogal)

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

	Notas	31.12.2020	31.12.2019
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes	26	59 166 808,03	57 188 894,55
Pagamentos a fornecedores	27, 28	(33 311 050,96)	(33 967 928,64)
Pagamentos ao pessoal	29	(6 352 720,40)	(4 137 448,09)
Pagamento de IRC	25	(4 374 738,83)	(3 728 931,79)
Outros Pagam. / Recebimentos atividade operacional	31	(1 035 375,26)	(2 334 234,90)
		14 092 922,58	13 020 351,13
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Pagamentos de ativos intangíveis	6	(13 840 397,75)	(15 845 971,72)
		(13 840 397,75)	(15 845 971,72)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Recebimentos de empréstimos obtidos	17	7 663 847,90	5 250 000,00
Recebimentos de subsídios	19	897 701,62	3 689 990,67
Pagamentos de empréstimos obtidos	17	(6 545 292,95)	(3 709 090,91)
Pagamentos de locações financeiras	8	(581 115,58)	(592 085,37)
Pagamentos de dividendos	39	(416 332,71)	(777 850,22)
Pagamentos de juros e gastos similares	33	(1 202 672,36)	(949 183,47)
		(183 864,08)	2 911 780,70
Variação de caixa e seus equivalentes		68 660,75	86 160,11
Caixa e seus equivalentes no início do período	DCE	385 887,25	299 727,14
Caixa e seus equivalentes no fim do período	DCE	454 548,00	385 887,25

A rubrica de "Pagamentos ao pessoal" em 2020 inclui os pagamentos de gastos com a segurança social, caixa geral de aposentações e retenções na fonte de IRS. Estes gastos, em 2019, estão incluídos na rubrica "Outros Pagam. / Recebimentos atividade operacional".

O Contabilista Certificado



O Conselho de Administração



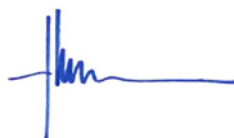
(Fernando Coutinho Vasconcelos - Presidente)



(Fernanda Conceição Lacerda – Vogal)



(Célia Cardoso André - Vogal)



(António Augusto Amaral Loureiro e Santos - Vogal)



(Salvador Malheiro Ferreira da Silva - Vogal)

DEMONSTRAÇÃO DE CAIXA E SEUS EQUIVALENTES

	31.12.2020	31.12.2019
Caixa	3 000,16	14 125,02
Depósitos à ordem	451 547,84	371 762,23
	454 548,00	385 887,25
Descobertos bancários	0,00	0,00
	454 548,00	385 887,25

O Contabilista Certificado



O Conselho de Administração



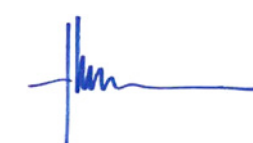
(Fernando Coutinho Vasconcelos - Presidente)



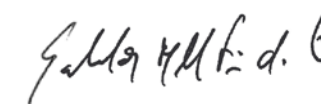
(Fernanda Conceição Lacerda – Vogal)



(Célia Cardoso André - Vogal)



(António Augusto Amaral Loureiro e Santos - Vogal)



(Salvador Malheiro Ferreira da Silva - Vogal)

ANEXO

1. INFORMAÇÃO GERAL

1.1 INTRODUÇÃO

A Águas da Região de Aveiro, S.A. (doravante designada por AdRA ou Empresa) foi constituída no dia 23 de setembro de 2009, através de um Contrato de Gestão celebrado entre a Empresa, o Estado Português e os Municípios de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Sever do Vouga e Vagos.

A criação da AdRA resulta da assinatura de um Contrato de Parceria Pública entre o Estado Português e o conjunto daqueles Municípios, no dia 29 de julho de 2009.

No dia 30 de junho de 2010, foram feitas adendas àqueles dois contratos em consequência da adesão do Município de Ovar. A AdRA tem sede na Travessa da Rua da Paz, nº4, 3800-587 Cacia-Aveiro.

São acionistas da AdRA, SA:

Accionistas a 31 de dezembro de 2020	% Capital	Valor subscrito	Nº ações
AdP SGPS	1 785 000	8 925 000,00	51,00%
Aveiro	607 110	3 035 550,00	17,35%
Ílhavo	289 835	1 449 175,00	8,28%
Ovar	289 835	1 449 175,00	8,28%
Albergaria-a-Velha	222 950	1 114 750,00	6,37%
Estarreja	180 075	900 375,00	5,15%
Oliveira do Bairro	102 900	514 500,00	2,94%
Águeda	17 150	85 750,00	0,49%
Murtosa	1 715	8 575,00	0,05%
Sever do Vouga	1 715	8 575,00	0,05%
Vagos	1 715	8 575,00	0,05%
Total	3 500 000	17 500 000	100,00%

1.2 ATIVIDADE ECONÓMICA

A AdRA tem por objeto social (artigo 3º dos seus estatutos) a exploração e a gestão dos serviços de água relativos ao Sistema de Águas da Região de Aveiro (SARA), em regime de parceria pública, nos termos do Contrato de Parceria referido no ponto anterior.

A exploração e a gestão do SARA incluem a conceção, o projeto, a construção, a extensão, a reparação, a renovação, a manutenção e a melhoria das obras e a aquisição dos equipamentos necessários ao desenvolvimento da sua atividade. A atividade da AdRA vigorará por um período de 50 anos a partir de 23 de setembro de 2009.

1.3 MISSÃO E ORIENTAÇÕES FUTURAS

A AdRA, SA tem como missão prestar o serviço de abastecimento de água e saneamento de forma sustentável, visando a satisfação dos clientes e das partes interessadas, com qualidade, segurança e continuidade, contribuindo para a requalificação ambiental da Região.

1.4 APROVAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As Demonstrações Financeiras agora reportadas foram aprovadas em reunião do Conselho de Administração do dia 26 de fevereiro de 2021. É opinião do Conselho de Administração que as mesmas refletem de forma fidedigna as operações da Empresa, bem como a sua posição e desempenho financeiro e os seus fluxos de caixa.

2. POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

As presentes demonstrações financeiras foram preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IAS/IFRS) emitidas pelo "International Accounting Standards Board" ("IASB") e Interpretações emitidas pelo "International Financial Reporting Interpretations Committee" ("IFRIC") ou pelo anterior "Standing Interpretations Committee" ("SIC"), adotadas pela UE, em vigor para exercícios iniciados em 1 de janeiro de 2019.

As políticas contabilísticas mais significativas utilizadas na preparação destas demonstrações financeiras encontram-se descritas abaixo. Estas políticas foram aplicadas de forma consistente nos períodos comparativos, exceto quando referido em contrário.

2.1 BASES DE APRESENTAÇÃO

2.1.1 INTRODUÇÃO

Os valores apresentados, salvo indicação em contrário, são expressos em euros (EUR). As demonstrações financeiras da AdRA foram preparadas tendo por base o princípio da continuidade das operações e segundo a base do custo histórico, exceto no que respeita aos instrumentos financeiros derivados, os quais se encontram registados ao respetivo justo valor (valor de mercado). A preparação de demonstrações financeiras em conformidade com os IAS/IFRS requer o uso de estimativas e suposições que afetam as quantias reportadas de ativos e passivos, assim como as quantias reportadas de rendimentos e gastos durante o período de reporte. Apesar destas estimativas serem baseadas no melhor conhecimento da gestão em relação aos eventos e ações correntes, em última análise, os resultados reais podem diferir dessas estimativas. No entanto, é convicção da gestão que as estimativas e suposições adotadas não incorporam riscos significativos que possam causar, no decurso do próximo exercício, ajustamentos materiais ao valor dos ativos e passivos.

2.1.2 NOVAS NORMAS E ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS

2.1.2.1 ALTERAÇÕES VOLUNTÁRIAS DE POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 não ocorreram alterações voluntárias de políticas contabilísticas, face às consideradas na preparação da informação financeira relativa ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, apresentada nos comparativos.

2.1.2.2 NOVAS NORMAS, INTERPRETAÇÕES E ALTERAÇÕES, COM DATA DE ENTRADA EM VIGOR A PARTIR DE 1 DE JANEIRO DE 2020

Estas normas e alterações são de aplicação efetiva para períodos anuais que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020, e foram aplicadas na preparação destas Demonstrações Financeiras.

IFRS 3 (alteração) - 'Definição de negócio'

Esta alteração constitui uma revisão à definição de negócio para efeitos de contabilização de concentrações de atividades empresariais. A nova definição exige que uma aquisição inclua um input e um processo substancial que conjuntamente gerem outputs. Os outputs passam a ser definidos como bens e serviços que sejam prestados a clientes, que gerem rendimentos de investimentos financeiros e outros rendimentos, excluindo os retornos sob a forma de reduções de custos e outros benefícios económicos para os acionistas. Passam a ser permitidos 'testes de concentração' para determinar se uma transação se refere à aquisição de um ativo ou de um negócio.

IFRS 9, IAS 39 e IFRS 7 (alteração) - 'Reforma das taxas de juro de referência'

Estas alterações fazem parte da primeira fase do projeto 'IBOR reform' do IASB e permitem isenções relacionadas com a reforma do benchmark para as taxas de juro de referência. As isenções referem-se à contabilidade de cobertura, em termos de: i) componentes de risco; ii) requisito 'altamente provável'; iii) avaliação prospetiva; iv) teste de eficácia retrospectivo (para adotantes da IAS 39); e v) reciclagem da reserva de cobertura de fluxo de caixa, e têm como objetivo que a reforma das taxas de juro de referência não determine a cessação da contabilidade de cobertura. No entanto, qualquer ineficácia de cobertura apurada deve continuar a ser reconhecida na demonstração dos resultados.

IAS 1 e IAS 8 (alteração) - 'Definição de material'

Esta alteração introduz uma modificação ao conceito de "material" e clarifica que a menção a informações pouco claras refere-se a situações cujo efeito é similar a omitir ou distorcer tais informações, devendo a entidade avaliar a materialidade considerando as demonstrações financeiras como um todo. São ainda efetuadas clarificações quanto ao significado de "principais utilizadores das demonstrações financeiras", sendo estes definidos como 'atuais e futuros investidores, financiadores e credores' que dependem das demonstrações financeiras para obterem uma parte significativa da informação de que necessitam.

Estrutura conceitual - 'Alterações na referência a outras IFRS'

Como resultado da publicação da nova Estrutura Conceptual, o IASB introduziu alterações no texto de várias normas e interpretações, como: IFRS 2, IFRS 3, IFRS 6, IFRS 14, IAS 1, IAS 8, IAS 34, IAS 37, IAS 38, IFRIC 12, IFRIC 19, IFRIC 20, IFRIC 22, SIC 32, de forma a clarificar a aplicação das novas definições de ativo / passivo e de gasto / rendimento, além de algumas das características da informação financeira. Essas alterações são de aplicação retrospectiva, exceto se impraticáveis.

Da aplicação destas novas normas não existiram impactos relevantes para as demonstrações financeiras da AdRA.

2.1.2.3 NOVAS NORMAS E INTERPRETAÇÕES JÁ EMITIDAS MAS QUE AINDA NÃO SÃO OBRIGATÓRIAS

As normas e interpretações recentemente emitidas pelo IASB cuja aplicação é obrigatória apenas em períodos com início em ou após 1 de janeiro de 2021 ou posteriores e que a Empresa não adotou antecipadamente são as seguintes:

- Já endossadas pela UE

Descrição	Alteração	Data efetiva
IFRS 16 – Bonificações de rendas relacionadas com o COVID-19	Aplicação de isenção na contabilização das bonificações atribuídas pelos locadores relacionadas com a COVID-19, como modificações	14 078,93
IFRS 4 – diferimento da aplicação da IFRS 9	Fim do diferimento do início da aplicação da IFRS 9 para as entidades com atividade seguradora, adiado para 1 de janeiro de 2023	285 648,21

- Ainda não endossadas pela UE

Descrição	Alteração	Data efetiva
IAS 1 – Apresentação das demonstrações financeiras - Classificação de passivos	Classificação de um passivo como corrente ou não corrente, em função do direito que uma entidade tem de diferir o seu pagamento. Nova definição de "liquidação" de um passivo	1 de janeiro de 2022
IFRS 3 – Referências à estrutura conceptual	Atualização às referências para a Estrutura Conceptual e clarificação sobre o registo de provisões e passivos contingentes no âmbito de uma concentração de atividades empresariais	1 de janeiro de 2022
IAS 16 – Rendimentos obtidos antes da entrada em funcionamento	Proibição da dedução do rendimento obtido com a venda de itens produzidos durante a fase de testes, ao custo de aquisição dos ativos tangíveis	1 de janeiro de 2022
IAS 37 – Contratos onerosos – custos de cumprir com um contrato	Clarificação sobre a natureza dos gastos a considerar para determinar se um contrato se tornou oneroso	1 de janeiro de 2022
Melhorias 2018 – 2020	Alterações específicas e pontuais à IFRS 1, IFRS 9, IFRS 16 e IAS 41	1 de janeiro de 2022
IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 e IFRS 16 – Reforma das taxas de juro de referência – fase 2	Isenções adicionais relacionadas com os impactos da reforma das taxas de juro referência ("IBOR"), e especialmente a substituição de uma taxa de juro de referência por outra alternativa nos instrumentos financeiros negociados	1 de janeiro de 2021
IFRS 17 – Contratos de seguro	Nova contabilização para os contratos de seguro, contratos de resseguro e contratos de investimento com características de participação discricionária.	1 de janeiro de 2023
IFRS 17 – Contratos de seguro (alterações)	Inclusão de alterações à IFRS 17 em áreas como: i) âmbito de aplicação; ii) nível de agregação dos contratos de seguros; iii) reconhecimento; iv) mensuração; v) modificação e desreconhecimento; vi) apresentação da Demonstração da posição financeira; vii) reconhecimento e mensuração da Demonstração dos resultados; e viii) divulgações	1 de janeiro de 2023

IFRS 14 Contas de diferimento relacionadas com atividades reguladas

Esta norma permite que uma entidade cujas atividades estejam sujeitas a tarifas reguladas continue a aplicar a maior parte das suas políticas contabilísticas do anterior normativo contabilístico relativas a contas de diferimento relacionadas com atividades reguladas ao adotar as IFRS pela primeira vez.

Não podem aplicar a norma: (i) as entidades que já preparam as demonstrações financeiras em IFRS, (ii) as entidades cujo atual normativo contabilístico não permite o reconhecimento de ativos e passivos regulatórios e (iii) as entidades cujo atual normativo contabilístico permite o reconhecimento de ativos e passivos regulatórios mas que não tenham adotado tal política nas suas contas antes da adoção das IFRS.

As contas de diferimento relacionadas com atividades reguladas devem ser apresentadas numa linha separada da demonstração da posição financeira e os movimentos nestas contas devem ser apresentados em linhas separadas na demonstração de resultados e na demonstração do resultado integral. Deve ser divulgada a natureza e os riscos associados à tarifa regulada da entidade e os efeitos de tal regulamentação nas suas demonstrações financeiras.

As alterações são aplicáveis prospectivamente para exercícios iniciados em ou após 1 de Janeiro de 2016. A aplicação antecipada é permitida desde que devidamente divulgada. A União Europeia (UE) decidiu não lançar o endosso desta norma intermédia e esperar pela norma final.

Da aplicação destas alterações de normas, novas normas e interpretações não são esperados impactos relevantes para as demonstrações financeiras da AdRA.

2.2 ATIVIDADES REGULADAS

2.2.1 INTRODUÇÃO

As Empresas gestoras de SMM (sistemas multimunicipais) desenvolvem a sua atividade num sector regulado, estando sujeita à intervenção da ERSAR (Lei 10/2014, de 6 de março, que aprova os novos estatutos da ERSAR, no quadro das novas atribuições das entidades reguladoras fixadas pela Lei 67/2013, de 28 de agosto).

As tarifas quinquenais a praticar pela AdRA são sujeitas à apreciação da ERSAR que, através de parecer, se pronunciará sobre a sua adequabilidade, sendo que a aprovação das tarifas compete à Comissão de Parceria da AdRA. Refira-se que, em conformidade com o disposto no Contrato de Parceria celebrado entre os municípios acionistas e a tutela, os poderes dos municípios outorgantes são exercidos pela Comissão de Parceria, nomeadamente, *“são titulares de poderes de fiscalização, direção, autorização e suspensão de atos da Entidade Gestora Pública, podendo, para o efeito, emitir diretrizes e instruções vinculantes e definir as modalidades de verificação do respetivo cumprimento”*.

Na AdRA vigora um modelo tarifário do tipo gasto de serviço em que as tarifas a praticar correspondem a tarifas necessárias, ou seja, as tarifas que permitem a recuperação anual de todos os gastos devidos para suportar a atividade. Para além da recuperação de todos os gastos, o modelo tarifário visa ainda assegurar uma remuneração dos capitais investidos.

As Empresas gestoras de SMM (sistemas multimunicipais) estão ainda sujeitas à intervenção da entidade reguladora em matéria de qualidade de serviço, aferida por um conjunto de indicadores avaliados anualmente, e em matéria de qualidade da água para consumo humano, no âmbito dos poderes da ERSAR enquanto autoridade nacional da água para consumo humano.

2.2.2 ENQUADRAMENTO – ATIVIDADE CONCESSIONADA

A IFRIC 12 define as regras a observar na contabilização dos contratos de parceria, atendendo aos serviços que presta e ao poder de controlo sobre os ativos da parceria. Nos termos desta norma as Empresas concessionárias prestam dois tipos de serviços: o de construção, modernização e renovação das infraestruturas afetas ao sistema; e o de exploração e gestão (operar e manter) do sistema constituído pelas infraestruturas, necessárias à prestação de serviços aos utilizadores.

Deste modo a Empresa deve reconhecer e mensurar o rédito (rendimento) dos serviços que presta de acordo com o disposto na IFRS 15 – Rédito de Contratos com Clientes. Se a Empresa prestar mais que um serviço (i.e. construção ou modernização dos serviços e operação) ao abrigo de um só contrato de parceria, o valor (preços ou tarifas) a receber deve ser distribuído de acordo com os seus justos valores, quando estes forem individualmente (separadamente) identificáveis. A natureza do preço e da tarifa determina o seu tratamento contabilístico. A Empresa deve reconhecer o rédito e os gastos relacionados com a construção ou modernização das infraestruturas e o rédito e os gastos relacionados com a operação de acordo com o IFRS 15.

Adicionalmente, prescreve que a infraestrutura no âmbito do IFRIC 12 não deve ser reconhecida como ativo tangível do operador (ou concessionária) porque o contrato de parceria não lhe dá o direito de a controlar. O operador tem acesso e opera a infraestrutura para prestar um serviço público em nome do concedente, de acordo com os termos do contrato. Nos termos do contrato de parceria, no âmbito desta norma, o operador (ou concessionária) atua como um prestador de serviços. O operador (ou concessionária) constrói ou moderniza as infraestruturas (construção ou modernização dos serviços) utilizadas para prestar serviços públicos e opera e mantém as infraestruturas (operação) durante um período específico de tempo.

Se o operador (ou concessionária) construir ou modernizar as infraestruturas, o valor (tarifa) recebido ou a receber pelo operador deve ser reconhecido pelo seu justo valor, e este corresponde a um valor que se materializa num direito que corresponde a: (a) um ativo financeiro, ou (b) um ativo intangível.

O operador (ou concessionária) deve reconhecer um ativo financeiro na medida em que tem um direito contratual de receber dinheiro ou outro ativo financeiro do concedente pelos serviços prestados, que correspondem a montantes específicos ou determináveis. Neste modelo, o concedente dispõe de poucos ou nenhuns poderes discricionários para evitar o pagamento em virtude de o acordo ser em geral legalmente vinculativo (o operador (ou concessionária) tem um direito incondicional de receber dinheiro se o concedente garantir contratualmente esse pagamento ao operador que corresponde a (a) um montante específico, ou (b) à diferença, se existir, entre os montantes recebidos dos utilizadores do serviço público, e outro montante específico, mesmo que o pagamento seja contingente ao facto de a concessionária assegurar que a infraestrutura está de acordo com os requisitos de qualidade e eficiência).

O operador (ou concessionária) deve reconhecer um ativo intangível na medida em que recebe um direito (licença) de cobrar os utilizadores por um serviço público. O direito a cobrar aos utilizadores por um serviço público não é um direito incondicional de cobrança, porque os montantes estão condicionados ao facto de os utilizadores utilizarem o serviço.

Parceria, prazos e indexante

Água e Saneamento / Resíduos	Concessão / Parceria	Prazo	Período	Remuneração Acionista Taxa	Incidência
Água e saneamento	Parceria	50 anos	2009 - 2059	OT 10 + 3%	Cap. Social + Res. Legal

Nota: Contrato de Parceria e Contrato de Gestão celebrados em 2009. Início de atividade ocorrido em 2010.

Ver nota 39 sobre a determinação do rendimento garantido (remuneração do acionista).

2.2.3 CLASSIFICAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

Atendendo à tipologia do contrato de parceria da AdRA, nomeadamente no que diz respeito ao seu enquadramento legal (direito a cobrar aos utilizadores por um serviço público que é inerente ao facto de os utilizadores utilizarem esse serviço), foi entendimento de que o modelo que se adequa à realidade da Empresa é o do intangível. Deste modo, a AdRA (sistema multimunicipal) como concessionária classificam as infraestruturas do sistema que explora como ativos intangíveis – Direito de utilização de infraestruturas.

Os ativos intangíveis (direitos de exploração) são registados ao custo de aquisição ou produção, incluindo os gastos e rendimentos (líquidos) diretos e indiretamente relacionados com os projetos de investimento, que são capitalizados em ativos intangíveis em curso. Os gastos que podem ser capitalizados são os relacionados com a realização do investimento. Os gastos operacionais são afetos ao investimento intangível em curso através de uma percentagem calculada em função da afetação do pessoal aos respetivos projetos. Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos para financiamento do investimento intangível em curso são capitalizados na sua totalidade até à entrada em exploração do sistema, que coincide com a sua disponibilidade para uso.

As despesas com grandes reparações e benfeitorias às infraestruturas da parceria (incluindo bens de substituição), por via da regulação económica da parceria, são especificamente remuneradas na medida em que concorrem igualmente para a formação da tarifa (ou seja têm uma recuperação implícita na aceitação da amortização pelo regulador), são contabilizadas no ativo intangível e amortizadas nos mesmos termos do restante ativo intangível. As despesas de conservação e manutenção correntes, são reconhecidas em resultados nos respetivos exercícios em que ocorrem.

2.2.4 AMORTIZAÇÕES

O ativo intangível, direito de utilização de infraestruturas, é amortizado numa base sistemática de acordo com o padrão de obtenção de benefícios económicos associados ao mesmo, e são determinados pela regulação económica e pela aceitação dos gastos de amortização na formação anual das tarifas.

As amortizações nas parcerias são calculadas pelo método da soma das unidades, isto é, pela amortização dos investimentos contratuais, que constam do estudo de viabilidade econômico e financeiro utilizado, tendo como base os caudais de efluente tratado nesse exercício e os efluentes a faturar até ao final da parceria previstos no estudo de viabilidade econômico e financeiro anexo ao contrato de parceria.

Áreas de Negócio	Total do investimento do contrato (€)		Número de anos do contrato	Total de caudais do contrato (m³)		Taxa de amortização anual	
	2020	2019		2020	2019	2020	2019
Abastecimento de Água	193 982 439	200 390 367	50	936 287 164	936 253 823	2,16%	2,05%
Águas Residuais	145 708 948	162 843 065	50	851 802 791	852 020 778	1,87%	1,80%
Estrutura (I)	52 898 859	54 034 568	50	1 788 089 955	1 788 274 601	2,02%	1,93%
Total	392 590 246	417 267 999		3 576 179 910	3 576 549 202		

(I) Soma do total de caudais do contrato para abastecimento de água e águas residuais

2.2.5 ACRÉSCIMO DE GASTOS PARA INVESTIMENTOS CONTRATUAIS

Em cumprimento do estipulado no contrato de gestão de parcerias e com as regras regulatórias, e sempre que aplicável, é registada a quota-parte anual dos gastos estimados (com base no EVEF) para fazer face às responsabilidades em investimentos contratuais (regulados) ou em investimentos de expansão (regulados) da parceria. Estes acréscimos são calculados com base no padrão de benefícios económicos associados ao investimento contratual definido no modelo económico de suporte ao contrato de parceria.

No caso da AdRA, os benefícios económicos obtidos são determinados pela regulação económica. Saliente-se que os acréscimos de gastos para investimentos contratuais visam garantir o princípio da especialização dos exercícios e o balanceamento, durante o prazo de vigência dos contratos de parceria com o Estado, dos rendimentos (tarifas) e dos gastos (incorridos e a incorrer) que constituem a sua base de cálculo. Na prática estes acréscimos, correspondem a uma responsabilidade por reembolso a tarifas futuras, permitindo um nível de estabilização das mesmas, bem como o balanceamento, durante o prazo de vigência dos contratos de parceria com o Estado, dos rendimentos (tarifas) e dos gastos (incorridos e a incorrer) referidos anteriormente. Estes acréscimos são reconhecidos em gastos na rubrica amortizações do exercício e no passivo (não corrente), sendo transferido o passivo para amortizações acumuladas aquando da concretização do investimento subjacente.

2.2.6 DESVIO DE RECUPERAÇÃO DE GASTOS

Nos termos definidos nos contratos de parceria e de gestão, os critérios para a fixação das tarifas devem permitir que aquelas assegurem a completa recuperação dos gastos de investimento, operacionais, financeiros, imposto sobre o rendimento e também a adequada remuneração do capital investido.

Considera-se desvio tarifário à diferença verificada, anualmente, de recuperação de encargos afetos à tarifa, onde se inclui a remuneração acionista e o imposto sobre o rendimento. O desvio tarifário pode assumir duas naturezas: a) *défi*ce, quando se verifica uma insuficiência de recuperação dos encargos suportados na prestação do serviço por via tarifária; b) *superavit*, quando se verifica um excesso de recuperação dos encargos suportados na prestação do serviço por via tarifária. O desvio tarifário é aprovado anualmente pela Comissão de Parceria.

2.2.7 RÉDITO – SERVIÇOS DE CONSTRUÇÃO

De acordo com o IFRIC 12 – Contratos de concessão, a construção da infraestrutura pelo operador constitui um serviço que é prestado ao Concedente, distinto do serviço de operação e manutenção, e que, como tal deverá por esta, ser remunerado. Os rendimentos da atividade de construção devem ser reconhecidos de acordo com o IFRS 15 – Rédito de contratos com clientes. No entanto, e na aplicação da IFRIC 12 é assumido que não existe margem na construção, uma vez que esta atividade é subcontratada externamente a entidades especializadas, transferindo os riscos e os retornos a um terceiro (que constrói), pelo que os rendimentos e os gastos associados à construção são de igual montante. Não obstante o acima exposto, os rendimentos de construção e os gastos associados são evidenciados na demonstração dos resultados do exercício atendendo ao disposto na IFRIC 12.

2.2.8 RECONHECIMENTO INICIAL DAS INFRAESTRUTURAS AFETAS AO SISTEMA

Nos termos do Contrato de Gestão os Municípios têm direito a uma contrapartida pecuniária sob a forma de retribuição, pelo direito concedido à AdRA para explorar o sistema (afetação de infraestruturas e equipamentos). Essa contrapartida é uma percentagem do volume de negócios, entendendo-se por Volume de Negócios o somatório das Vendas de Água e das Prestações de Serviços.

Ao longo dos 50 anos da Parceria a percentagem de retribuição terá 3 patamares: 2% (2010-2012); 5% (2013-2020); 7,263% (2021-2059).

A AdRA adiantou, nos primeiros 4 anos, 66,55% do valor atualizado da retribuição total prevista no EVEF. A retribuição total prevista é de 401 milhões de euros que atualizados ao gasto anual de endividamento perfazem 98 milhões euros – 66,55% deste último valor foram adiantados no período 2009-2012. Até final de 2020 foram adiantados 65,3 milhões euros.

O número 5 da cláusula 10ª do Contrato de Gestão refere que “a retribuição que a cada momento for devida será paga anualmente (...), “em função dos valores efetivos apurados em cada ano”. Neste contexto, a retribuição (responsabilidade) de pagar aos Municípios só se vence aquando da efetivação do Volume de Negócios. Ou seja, a AdRA passa a ter uma dívida para com os Municípios no exato momento em que o direito de explorar (que lhe foi concedido) se consubstancia em benefícios.

A existência de adiantamentos já efetuados faz com que a AdRA tenha um ativo perante os Municípios. Enquanto não for gerado o Volume de Negócios e por esta via, a retribuição que permita consumir a totalidade do adiantamento, os Municípios permanecerão como devedores à AdRA.

De forma a espelhar esta particularidade do Contrato de Gestão a AdRA não aplicou a IFRIC 12 na sua plenitude. Procedeu ao registo do intangível pelo montante de 98.118.261 euros que foi calculado com base no EVEF pela atualização da retribuição ao longo dos 50 anos da parceria. Este registo foi efetuado por contrapartida de um rendimento a reconhecer dado que a AdRA não considera ter um passivo financeiro para com os Municípios, mas sim um ativo pelo adiantamento efetuado.

O rendimento é reconhecido na mesma cadência e em igual montante ao da amortização do intangível.

Nos termos do EVEF (Estudo de Viabilidade Económica e Financeira) anexo ao Contrato de Gestão, caso a AdRA aplicasse a IFRIC 12 na sua plenitude, e desta forma não respeitasse o clausulado contratual, o desvio tarifário passivo, no montante de 19,2 milhões de euros (2019: 14,1 milhões de euros), passaria a desvio tarifário ativo no valor de 21,9 milhões de euros (2019: 24,6 milhões de euros).

Importa referir que nos termos da cláusula 21ª do Contrato de Parceria e da cláusula 32ª do Contrato de Gestão findo o primeiro período tarifário (2010-2014) haveria lugar à revisão dos pressupostos do Estudo de Viabilidade Económica e Financeira (EVEF).

A AdRA, em conjunto com os seus acionistas, encetou um processo de revisão do EVEF procedendo à elaboração de diversos cenários sempre com o objetivo de garantia do equilíbrio económico/financeiro da EGP (Entidade Gestora da Parceria) praticando tarifas socialmente aceitáveis.

Durante o ano de 2016 a AdRA concluiu a referida revisão com a concordância do acionista Águas de Portugal, tendo sido dado início à alteração dos clausulados dos Contratos de Parceria e Gestão. As minutas destes contratos e respetivos anexos foram enviados por esta entidade, no mês de setembro de 2016, aos parceiros municipais para pronúncia e aprovação.

Após análise dos documentos por parte dos Municípios, não foi possível obter a aprovação necessária, persistindo questões que não obtiveram o consenso generalizado.

Não obstante a criação de um grupo de trabalho dirigido pelo Ministério do Ambiente, constituído também pelos Municípios e Águas de Portugal, com o objetivo de obter consensos e finalizar o processo de revisão contratual, não foi possível ao longo de 2017 e de 2018, concluir o processo.

Em 2019, face ao período de tempo entretanto decorrido, a AdRA procedeu à atualização do EVEF, tendo finalizado a revisão do clausulado contratual. O EVEF e os contratos revistos foram remetidos para os acionistas municipais da AdRA para aprovação. Em janeiro de 2020, foi recebido o parecer da ERSAR sobre a revisão da trajetória tarifária quinquenal (2020-2024) e EVEF da AdRA, no qual informa que, atendidas determinadas recomendações, a proposta da AdRA reúne as condições necessárias para ser aprovada pela Comissão de Parceria. O Parecer da ERSAR foi submetido à Comissão de Parceria, aguardando-se a aprovação do EVEF e clausulado contratual, por parte dos acionistas municipais.

2.3 ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Os ativos fixos tangíveis encontram-se globalmente mensurados ao gasto, deduzido de eventuais perdas de imparidade, sendo depreciado em função da sua vida útil estimada. Os dispêndios diretamente atribuíveis à aquisição dos bens e à sua preparação para entrada em funcionamento estão a ser considerados na mensuração inicial do bem.

Os gastos subsequentes são incluídos no valor contabilístico do bem ou reconhecidos como ativos separados, conforme apropriado, somente quando é provável que benefícios económicos fluirão para a Empresa e o gasto possa ser mensurado com fiabilidade. A

depreciação dos mesmos é efetuada durante a vida útil remanescente do bem ou até à próxima reparação, das duas a que ocorrer mais cedo. A componente substituída do bem é identificada e reconhecida em resultados.

Os demais dispêndios com reparações e manutenção são reconhecidos como um gasto do período em que são incorridos.

A depreciação dos ativos fixos tangíveis afetos à exploração é efetuada com base na vida útil estimada a partir do momento em que os mesmos estejam aptos a entrar em funcionamento. O valor depreciável é obtido mediante a dedução do valor residual expectável no final da vida útil estimada.

As vidas úteis estimadas para os ativos fixos tangíveis são traduzidas nos seguintes prazos médios:

Naturezas	Intervalo de anos
Edifícios e outras construções	4,0%
Equipamento básico	12,5%
Equipamento de transporte	25,0%
Ferramentas e utensílios	14,3%
Equipamento administrativo	14,3%

Os terrenos não são objeto de depreciação. A depreciação dos bens para os quais existe uma intenção de venda é suspensa, passando os mesmos a serem classificados como ativos detidos para venda.

Sempre que existam indícios de perda de valor dos ativos fixos tangíveis, são efetuados testes de imparidade, de forma a estimar o valor recuperável do ativo, e quando necessário registar uma perda por imparidade. O valor recuperável é determinado como o mais elevado entre o preço de venda líquido e o valor de uso do ativo, sendo este último calculado com base no valor atual dos fluxos de caixa futuros estimados, decorrentes do uso continuado e da alienação do ativo no fim da sua vida útil.

No final de cada exercício o Conselho de Administração revê os métodos de depreciação e as vidas úteis estimadas para cada ativo de forma que sejam fielmente refletidos os padrões de consumo de benefícios dos ativos durante os anos da sua utilização pela AdRA. Eventuais alterações destes pressupostos serão tratadas como uma alteração de estimativa contabilística e alvo de aplicação prospetiva.

Os ganhos ou perdas provenientes do abate ou alienação são determinados pela diferença entre os recebimentos das alienações e a quantia contabilística do ativo, e são reconhecidos como rendimentos ou gastos na demonstração dos resultados.

2.4 ATIVOS INTANGÍVEIS

2.4.1 DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

Ver nota 2.2.3.

2.4.2 OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS

Os ativos intangíveis (despesas de desenvolvimento de software, as despesas com propriedade intelectual e outros direitos) são contabilisticamente relevados pelo seu valor de gasto líquido de amortizações acumuladas. Estas rubricas são amortizadas pelo método das quotas constantes normalmente por um período de três a dez anos. Investimentos que aumentem a performance dos programas de *software* para além das suas especificações originais são adicionados ao gasto original do software. Os gastos de implementação do *software* reconhecidos como ativos são amortizados usando o método das quotas constantes sobre as suas vidas úteis, nomeadamente de três a seis anos.

2.5 LOCAÇÕES

As locações, nas quais AdRA é locatário, são reconhecidas, mensuradas e apresentadas de acordo com um modelo único. Através deste modelo as locações são contabilizadas na demonstração da posição financeira. Na data de início da locação, a AdRA reconhece o passivo relativo aos pagamentos futuros da locação (isto é, o passivo da locação) e o ativo que representa o direito de uso do ativo durante o período da locação (isto é, o ativo sob direito de uso). A empresa reconhece separadamente o custo financeiro relacionado com o passivo da locação e o custo com a depreciação do ativo sob o direito de uso.

A AdRA apenas tem locações enquanto locatário.

Identificação de uma locação

No início de um contrato, uma entidade deve avaliar se o contrato é, ou contém, uma locação. Um contrato é ou contém uma locação se o contrato transmite o direito de controlar o uso de um ativo identificado por um período de tempo em troca de uma remuneração:

- a) O ativo subjacente à locação deve ser especificamente identificado ou o ativo está implicitamente especificado no momento em que fica disponível para uso pelo locatário; e
- b) A locação deverá conceder o direito de controlar o uso do ativo subjacente por um determinado período de tempo, isto é, a locação deverá conceder o direito ao locatário de obter substancialmente todos os benefícios económicos da utilização do ativo identificado.

Separar componentes de um contrato

Se um contrato é, ou contém uma locação, a AdRA contabiliza cada componente da locação de forma separada da componente não-locação (ex: prestação de serviços) implícita no contrato, exceto, nos casos em que a empresa (como locatário) opte por não separar a componente não-locação da componente locação, e como tal, contabilizar tudo como sendo apenas uma única componente de locação. A remuneração do contrato é separada entre a componente locação e componente não-locação, com base no preço relativo em base individual para cada componente locação e com base no somatório dos preços em base individual para as componentes não locação. O preço relativo em base individual da componente locação equivale ao preço que um locador/fornecedor praticaria para a componente locação de forma separada. A não ser que o expediente prático permitido aos locatários seja utilizado, um locatário deve contabilizar a componente não-locação de acordo com os IFRS que lhe sejam aplicáveis.

Prazo da locação

O prazo da locação corresponde ao período não-cancelável em que o locatário tem o direito de usar um ativo subjacente, em conjunto com as seguintes condições:

- i) Períodos cobertos por opções em estender a locação, se o locatário tiver uma certeza razoável em como irá exercer essa opção; e
- ii) Períodos cobertos por uma opção de terminar a locação, se o locatário tiver uma certeza razoável em como não irá exercer essa opção.

O prazo da locação inclui os meses de carência de rendas, caso existam. A data de início da locação (“commencement date”) corresponde à data em que o locador coloca disponível para uso do locatário o ativo subjacente da locação.

CONTABILIZAÇÃO NOS LOCATÁRIOS

Reconhecimento e mensuração inicial da locação

Na data de início da locação, AdRA reconhece um ativo sob direito de uso e um passivo da locação.

Mensuração inicial do ativo sob direito de uso (“Right-of-use asset”)

Na data de início da locação o ativo sob direito de uso é mensurado ao custo, o qual equivale ao valor do passivo da locação adicionado de custos com desmantelamento do ativo (quando os mesmos sejam uma obrigação), de custos iniciais diretos de instalação do ativo e de pagamentos deduzidos de incentivos que possam ter ocorrido antes da data do contrato.

Mensuração inicial do passivo da locação

Na data de início da locação o passivo da locação é mensurado pelo valor atual dos pagamentos fixos e variáveis futuros da locação, das penalidades por antecipação contratual, do valor residual que seja expetável ser pago pelo locatário e da opção de compra, se certa. Os pagamentos variáveis futuros da locação não incluem remunerações indexadas ao volume de negócios do locatário.

Os pagamentos futuros da locação são descontados utilizando a seguinte taxa de juro:

- i) Nos contratos em que se dispõe da taxa implícita do respetivo contrato, é utilizada essa taxa (taxa de juro que iguala o justo valor do ativo subjacente ao somatório do valor atual das rendas da locação e do valor residual);
- ii) Nos restantes contratos, utiliza-se a taxa incremental de financiamento (taxa de juro que seria obtida para um financiamento para o prazo da locação destinado à aquisição do ativo subjacente da locação).

Mensuração subsequente da locação

Mensuração subsequente do ativo sob direito de uso

O ativo sob direito de uso é mensurado pelo modelo do custo, em que o ativo sob direito de uso é mensurado pelo custo deduzido de depreciações e perdas por imparidade acumuladas e é ajustado por quaisquer remensurações do passivo da locação.

As depreciações são calculadas de forma linear desde a data de início da locação e pela vida útil do ativo subjacente nos casos em que exista opção de compra na locação e a mesma tenha sido considerada na mensuração inicial do ativo sob direito de uso. Nos restantes casos as depreciações são calculadas de forma linear pelo prazo da locação. As depreciações são contabilizadas como um gasto na demonstração dos resultados. As vidas úteis utilizadas para os ativos sob direito de uso são traduzidas nos seguintes prazos médios:

Naturezas	Intervalo de anos
Licenças de <i>software</i>	3
Edifícios e outras construções	1 - 40
Equipamento de transporte	1 - 4
Outro equipamento	1 - 2

Mensuração subsequente do passivo da locação

O passivo da locação é mensurado ao custo amortizado. Após a data de início da locação, a AdRA mensura o passivo da locação por:

- i) Aumentos para refletir os juros corridos (calculados com a taxa de desconto utilizada na mensuração inicial do passivo da locação e reconhecidos na demonstração dos resultados);
- ii) Reduções para refletir os pagamentos da locação efetuados;
- iii) Remensuração para refletir modificações na locação (ex: prazo, rendas):
 - a. Implica ajustar o valor contabilístico do direito de uso do ativo da locação;
 - b. Se a remensuração resultar de alteração do prazo da locação, então, é definida uma nova taxa de desconto a aplicar a partir da data de alteração do prazo da locação.

Expedientes práticos utilizados pela AdRA enquanto locatário

A AdRA utiliza os seguintes expedientes práticos previstos no IFRS 16:

- i) Contratos com as componentes de locação e de serviços, a componente de serviços é tratada como uma locação no âmbito do IFRS 16;
- ii) Contratos de locação com término contratual até 12 meses, são excluídos do âmbito do IFRS 16;
- iii) Contratos de locação para os quais o ativo subjacente tenha um valor estimado de aquisição em estado inferior a 5.000 € (máquinas impressoras e fotocopiadoras, bebedouros, reservatórios) são excluídos do âmbito do IFRS 16.

Nos contratos de locação em que a AdRA é locatário e cujos ativos subjacentes tenham pouco valor como, por exemplo, um computador pessoal e nos contratos de locação a curto prazo (isto é, contratos com uma duração de 12 meses ou inferior), o reconhecimento e mensuração da locação não é efetuada através do modelo único acima descrito, sendo as rendas da locação reconhecidas como um gasto numa base linear durante o período da locação na demonstração dos resultados na rubrica “Fornecimentos e serviços externos – Rendas e alugueres”.

Todas as locações da AdRA são classificadas como locações operacionais.

2.6 INSTRUMENTOS FINANCEIROS

2.6.1 ATIVOS FINANCEIROS

A classificação e mensuração dos ativos financeiros depende dos resultados do teste SPPI (análise das características dos fluxos contratuais, para concluir se os mesmos correspondem unicamente a pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida) e do modelo de negócio.

Face à sua atividade, a AdRA apenas detém ativos financeiros pelo custo amortizado.

Um ativo financeiro é classificado na categoria de “Ativos financeiros pelo custo amortizado”, quando são cumpridas as duas condições seguintes:

É gerido com um modelo de negócio cujo objetivo é manter ativos financeiros para receber fluxos de caixa contratuais; e

As condições contratuais dão origem a fluxos de caixa em datas específicas, que são apenas pagamentos de capital e juros sobre o montante do capital em dívida (SPPI).

Avaliação do modelo de negócio para a gestão de ativos financeiros

Em relação à avaliação do modelo de negócio, não depende das intenções para um instrumento individual, mas sim para um conjunto de instrumentos, tendo em consideração a frequência, o valor, o calendário de vendas em exercícios anteriores, os motivos das referidas vendas e as expectativas em relação a vendas futuras. As vendas pouco frequentes ou pouco significativas, ou próximas do vencimento do ativo e as motivadas por aumentos do risco de crédito dos ativos financeiros ou para gerir o risco de concentração, entre outras, podem ser compatíveis com o modelo de deter ativos para receber fluxos de caixa contratuais.

Avaliação das características dos fluxos contratuais dos ativos financeiros (SPPI)

Se um ativo financeiro contém uma cláusula contratual que pode modificar o calendário ou o valor dos fluxos de caixa contratuais (tais como cláusulas de amortização antecipada ou extensão da duração), a AdRA determina se os fluxos de caixa que serão gerados durante o período de vida do instrumento, devido ao exercício da referida cláusula contratual, são apenas pagamentos de capital e juros sobre o valor do capital em dívida.

Custo amortizado

Correspondem a ativos financeiros não derivados (empréstimos e contas a receber), com recebimentos fixos ou determináveis para os quais não existe um mercado de cotações ativo. Estes ativos correspondem a duas naturezas: (i) ativos originados do decurso normal das atividades operacionais e outros serviços associados e sobre os quais não existe intenção de negociar; e (ii) investimentos efetuados nas Empresas com concessões multimunicipais, que de acordo com as condições particulares dos contratos de concessão subjacentes, se qualificam como um empréstimo concedido remunerado a uma taxa contratada. Os empréstimos e contas a receber são registados inicialmente ao justo valor e subsequentemente pelo gasto amortizado, com base na taxa de juro efetiva, deduzidos de eventuais perdas por imparidade.

As receitas e as despesas de instrumentos financeiros ao custo amortizado são reconhecidas de acordo com os seguintes critérios:

Os juros são registados em resultados, utilizando a taxa de juro efetiva da transação sobre o valor contabilístico bruto da transação (exceto no caso de ativos com imparidade, em que a taxa de juro é aplicada sobre o valor contabilístico líquido de imparidade);

As restantes alterações de valor são reconhecidas como receita ou despesa quando o instrumento for desreconhecido do balanço, quando for reclassificado e, no caso de ativos financeiros, quando ocorrerem perdas de imparidade ou ganhos na sua recuperação.

Quando os fluxos de caixa contratuais de um ativo financeiro forem renegociados ou de outra forma modificados e a renegociação ou alteração não resulte no desreconhecimento do ativo financeiro, a AdRA recalcula o valor bruto do ativo financeiro e reconhece um ganho ou uma perda decorrente da diferença face ao anterior custo amortizado em contrapartida de resultados. O valor bruto do ativo financeiro é recalculado como o valor atual dos fluxos de caixa contratuais renegociados ou modificados que são descontados à taxa de juro efetiva original do ativo.

Os saldos de clientes e outras contas a receber sem componente de financiamento correspondem a valores a receber pela venda de bens ou de serviços prestados pela AdRA no curso normal das suas atividades. São inicialmente registados ao justo valor e subsequentemente são mensurados ao custo amortizado, deduzido de perdas por imparidade. O custo amortizado destes ativos não difere do seu valor nominal ou do seu justo valor.

Crédito abatido ao ativo (*write-off*)

A AdRA reconhece um crédito abatido ao ativo quando não tem expectativas razoáveis de recuperar um ativo na sua totalidade ou parcialmente. Este registo ocorre após todas as ações de recuperação desenvolvidas pela AdRA se revelarem infrutíferas. As recuperações subsequentes de montantes que tenham sido abatidos são registadas em resultados.

Imparidade de ativos financeiros

No que respeita aos saldos a receber nas rubricas “Clientes” e “Outros ativos”, a AdRA aplica a abordagem simplificada permitida pela IFRS 9, de acordo com a qual as perdas de crédito estimadas são reconhecidas desde o reconhecimento inicial dos saldos a receber e por todo o período até à sua maturidade, considerando uma matriz de taxas de incumprimentos históricas para a maturidade dos saldos a receber, ajustada por estimativas prospetivas.

As perdas por imparidade são registadas com base na estimativa e avaliação das perdas associadas aos créditos de cobrança duvidosa, na data da demonstração da posição financeira, para que reflitam o seu valor recuperável. São registadas perdas por imparidade quando existam indicadores objetivos de que a AdRA não irá receber todos os montantes que lhe são devidos de acordo com os termos originais dos contratos estabelecidos. Na identificação de situações de imparidade são utilizados indicadores como: análise

de incumprimento; incumprimento há mais de 6 meses; dificuldades financeiras do devedor; probabilidade de falência do devedor. O risco de crédito das contas a receber é avaliado em cada data de relato, tendo em consideração o perfil de risco de crédito do cliente. A análise de risco de crédito é baseada na probabilidade de default anual e também tem em conta o perfil de risco de crédito do cliente. A probabilidade de incobrabilidade representa uma probabilidade de default anual que reflete a posição atual e projeções futuras tendo em conta fatores macroeconómicos, enquanto que a perda na eventualidade de default representa a perda expectável quando o default ocorra.

As contas a receber são ajustadas em cada período de relato financeiro, tendo em conta as estimativas da Gestão relativamente ao risco de crédito, as quais podem ser diferentes das perdas por imparidade efetivamente incorridas.

As perdas de imparidade são determinadas pela diferença entre o valor recuperável e o valor de balanço do ativo financeiro e são registadas por contrapartida de resultados do exercício. O valor de balanço dos ativos financeiros é reduzido para o valor recuperável através da utilização de uma conta de imparidade.

Quando valores a receber de clientes ou a outros devedores que se encontrem vencidos, são objeto de renegociação dos seus termos, deixam de ser considerados como vencidos e passam a ser tratados como novos créditos.

Genericamente a AdRA não reconhece perdas por imparidade sobre entidades públicas, por entender que a esta data o risco de insolvência dos mesmos é remoto.

2.6.2 PASSIVOS FINANCEIROS

Os passivos financeiros são classificados em duas categorias: i) Passivos financeiros ao justo valor por via de resultados; e ii) Passivos financeiros ao custo amortizado.

A categoria "Passivos financeiros ao custo amortizado" inclui os passivos apresentados nas rubricas "Empréstimos", "Fornecedores e Outros passivos não correntes" e "Fornecedores". Estes passivos são reconhecidos inicialmente ao justo valor líquido dos custos de transação e subsequentemente são mensurados ao custo amortizado de acordo com a taxa de juro efetiva.

A AdRA apenas tem reconhecidos passivos classificados como "Passivos financeiros ao custo amortizado".

Os passivos financeiros são desreconhecidos quando as obrigações subjacentes se extinguem pelo pagamento, são canceladas ou expiram.

Empréstimos obtidos

Os empréstimos (bancários e obrigacionistas) são registados no passivo pelo valor nominal recebido, líquido de comissões com a emissão desses empréstimos. Os encargos financeiros são calculados de acordo com a taxa de juro efetiva e contabilizados na rubrica "Gastos financeiros" da demonstração dos resultados de acordo com o princípio da especialização dos exercícios. A parcela do juro efetivo relativa a comissões com a emissão de empréstimos é deduzida ao valor contabilístico do empréstimo caso não seja liquidada durante o exercício.

Os empréstimos obtidos são classificados no passivo não corrente, exceto se for expectável que a AdRA liquide o passivo nos próximos 12 meses após a data do balanço, sendo neste caso classificado no passivo corrente.

Fornecedores e outros passivos

Estas rubricas incluem geralmente saldos de fornecedores de bens e serviços que a AdRA adquiriu, no decurso normal da sua atividade. Os itens que a compõem serão classificados como passivos correntes se o pagamento se vencer no prazo de 12 meses ou menos, caso contrário, as contas de "Fornecedores" serão classificadas como passivos não correntes.

Estes passivos financeiros são reconhecidos inicialmente ao justo valor. Subsequentemente ao seu reconhecimento inicial, os passivos apresentados na rubrica "Fornecedores" são mensurados ao custo amortizado, através do método da taxa de juro efetiva. As dívidas a fornecedores e outras dívidas a terceiros classificadas no momento inicial como correntes, são registadas pelo seu valor nominal, dado que não vencem juros e o efeito do desconto é considerado imaterial.

2.6.3 RECLASSIFICAÇÃO ENTRE CARTEIRAS DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS

De acordo com os requisitos do IFRS 9, a reclassificação entre carteiras de instrumentos financeiros apenas pode ocorrer no caso de o Grupo decidir alterar o modelo de negócio para a gestão de uma carteira de ativos financeiros. Esta reclassificação seria efetuada de forma prospetiva a partir da data de reclassificação. De acordo com a abordagem do IFRS 9, geralmente as alterações no modelo de negócio ocorrem com pouca frequência. Os passivos financeiros não podem ser reclassificados entre carteiras.

2.6.4 POLÍTICA DE DESRECONHECIMENTO

Um ativo financeiro é total ou parcialmente desreconhecido quando os direitos contratuais sobre os fluxos de caixa desse ativo expiram ou quando são transferidos para um terceiro independente da entidade.

O tratamento contabilístico a aplicar às transferências de ativos depende do grau e da forma como se transferem para terceiros os riscos e benefícios associados à propriedade dos ativos:

- Se os riscos e benefícios inerentes à propriedade de um ativo financeiro, são substancialmente transferidos para terceiros (no caso de, entre outros, vendas incondicionais, vendas com acordo de recompra pelo justo valor na data de recompra, vendas de ativos financeiros com opção de compra ou venda adquirida emitida sem dinheiro e em securitizações de ativos nos quais o cedente não retém financiamento subordinado ou concede qualquer tipo de reforço de crédito aos novos detentores), este ativo é desreconhecido da demonstração da posição financeira, reconhecendo-se simultaneamente qualquer direito ou obrigação retidos ou resultantes da transferência;
- Se os riscos e benefícios inerentes à propriedade de um ativo financeiro transferido são substancialmente retidos (no caso de, entre outros, vendas de ativos financeiros com acordo de recompra por um preço fixo ou pelo preço de venda mais a rentabilidade usual de um credor, os contratos de empréstimo de títulos em que o mutuário tem a obrigação de devolver os mesmos ou similares) não são desreconhecidos no balanço e continuam a ser valorizados com os mesmos critérios utilizados antes da transferência, sendo reconhecido em termos contabilísticos:
 - Um passivo financeiro associado por um valor igual à retribuição recebida, que é subsequentemente valorizada ao custo amortizado, a menos que cumpra os requisitos para ser classificado como outros passivos pelo justo valor através de resultados.
 - O rendimento do ativo financeiro transferido, mas não desreconhecido, e as despesas do novo passivo financeiro, sem compensação.
- Se os riscos e benefícios, inerentes a um ativo financeiro transferido, não forem substancialmente transferidos ou retidos (no caso de, entre outros, vendas de ativos financeiros com opção de compra ou de venda, securitizações em que o cedente assume financiamento subordinado ou outros tipos de melhoria de crédito para uma parte do ativo transferido), distingue-se entre:
 - Se a entidade cedente não retém o controlo do ativo financeiro transferido, ele é desreconhecido da demonstração da posição financeira qualquer direito ou obrigação retida ou resultante da transferência é reconhecida.
 - Se a entidade cedente retém o controlo do ativo financeiro transferido, continua a reconhecê-lo no balanço por um valor igual à sua exposição com as alterações de valor que possa ter e reconhece um passivo associado ao ativo financeiro transferido. O valor líquido do ativo transferido e do passivo associado será ao custo amortizado dos direitos e obrigações retidos, se o ativo for mensurado pelo custo amortizado, ou pelo justo valor dos direitos e obrigações retidos, se o ativo transferido for mensurado pelo justo valor.

2.7 CLIENTES E OUTRAS CONTAS A RECEBER

Os saldos de clientes e outras contas a receber são valores a receber pela venda de bens ou de serviços prestados pela AdRA no curso normal das suas atividades. São inicialmente registados ao justo valor e subsequentemente são mensurados ao gasto amortizado de acordo com o método da taxa de juro efetivo, deduzidos de perdas por imparidade.

2.8 INVENTÁRIOS

Os inventários estão valorizados ao mais baixo do gasto de aquisição (o qual inclui todas as despesas até à sua entrada em armazém) e do valor realizável líquido. O valor realizável líquido resulta do preço de venda estimado no decurso da atividade normal da Empresa, deduzido das despesas variáveis de venda. O método de custeio adotado para a valorização das saídas de armazém é o gasto médio.

2.9 CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

O caixa e equivalentes de caixa incluem numerário, depósitos bancários, outros investimentos correntes de liquidez elevada e com maturidades iniciais até três meses (contados a partir da data da demonstração da posição financeira) e descobertos bancários, sem risco significativo de alteração de valor. Os descobertos bancários são apresentados na demonstração da posição financeira, no passivo corrente, na rubrica Empréstimos, os quais são também considerados na elaboração da demonstração dos fluxos de caixa.

2.10 IMPARIDADE DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS

Os ativos da AdRA são analisados à data de cada demonstração da posição financeira por forma a detetar indicações de eventuais perdas por imparidade. Se essa indicação existir, o valor recuperável do ativo é avaliado. Sempre que, existem indicações de potenciais perdas por imparidade é determinado o valor recuperável dos ativos da AdRA. Quando o valor contabilístico de um ativo, ou da unidade geradora de caixa onde o mesmo se encontra inserido, excede a quantia recuperável, é reduzido até ao montante recuperável, sendo esta perda por imparidade reconhecida nos resultados do exercício.

DETERMINAÇÃO DA QUANTIA RECUPERÁVEL DOS ATIVOS

A quantia recuperável é a mais alta do seu preço de venda líquido e do seu valor de uso. Na determinação do valor de uso de um ativo, os fluxos de caixa futuros estimados são descontados utilizando uma taxa de desconto antes de impostos que reflete as avaliações correntes de mercado do valor temporal do dinheiro e os riscos específicos do ativo em questão. A quantia recuperável dos ativos que por si só não geram fluxos de caixa independentes é determinada em conjunto com a unidade geradora de caixa onde os mesmos se encontram inseridos.

REVERSÃO DE PERDAS POR IMPARIDADE

Uma perda por imparidade reconhecida num valor a receber não corrente só é revertida caso a justificação para o aumento da respetiva quantia recuperável assente num acontecimento com ocorrência após a data do reconhecimento da perda por imparidade. As perdas por imparidade relativas a outros ativos são revertidas sempre que existam alterações nas estimativas usadas para a determinação da respetiva quantia recuperável. As perdas por imparidade são revertidas até ao valor, líquido de amortizações, que o ativo teria caso a perda por imparidade não tivesse sido reconhecida.

2.11 CAPITAL

As ações ordinárias são classificadas no capital próprio. Os gastos diretamente atribuíveis à emissão de novas ações ou opções são apresentados no capital próprio como uma dedução, líquida de impostos, ao montante emitido.

2.12 DIVIDENDOS A PAGAR

Os dividendos são reconhecidos como passivo, quando declarados, deduzidos de retenção na fonte, quando aplicável.

2.13 SUBSÍDIOS DO GOVERNO

Os subsídios relacionados com ativos (para investimentos) são reconhecidos quando existe uma segurança razoável que o subsídio será recebido e que a AdRA cumprirá as obrigações inerentes ao seu recebimento. Os subsídios para investimento relativos à aquisição e/ou construção de ativos fixos tangíveis e/ou intangíveis são incluídos no passivo não corrente e são creditados na demonstração dos resultados com base no mesmo método da amortização dos ativos subjacentes.

Os restantes subsídios são diferidos e reconhecidos na demonstração dos resultados no mesmo período dos gastos que pretendem compensar, e abatem diretamente à natureza do gasto.

2.14 PROVISÕES, ATIVOS E PASSIVOS CONTINGENTES

As provisões apenas são reconhecidas quando existe uma obrigação presente que resulte de eventos passados, para a liquidação da qual seja provável a necessidade de afetação de recursos internos e cujo montante possa ser estimado com fiabilidade. Sempre que um dos critérios não seja cumprido ou a existência da obrigação esteja condicionada à ocorrência (ou não ocorrência) de determinado evento futuro, a AdRA divulgará tal facto como um passivo contingente, salvo se a avaliação da exigibilidade da saída de recursos para liquidação do mesmo seja considerada remota. Quando há um número elevado de obrigações similares, a probabilidade de gerar um exfluxo de recursos internos é determinada em conjunto. A provisão é reconhecida mesmo que a probabilidade de exfluxo de recursos internos relativamente a um elemento incluído na mesma classe de obrigações possa ser reduzida. As obrigações presentes que resultam de contratos onerosos são registadas e mensuradas como provisões. Existe um contrato oneroso quando a Empresa é parte integrante da disposição de um contrato de acordo, cujo cumprimento tem associados gastos que não é possível evitar que excedem os benefícios económicos futuros derivados dos mesmos. As provisões são mensuradas ao valor presente, à data da demonstração da posição financeira, da melhor estimativa do Conselho de Administração sobre o dispêndio necessário para liquidar a obrigação. A taxa de desconto usada para determinar o valor presente reflete a expectativa atual de mercado para o período do desconto e para o risco da provisão em causa. Não são reconhecidas provisões para perdas operacionais futuras.

ATIVOS E PASSIVOS CONTINGENTES

Ativos contingentes são potenciais ativos da AdRA que resultam de acontecimentos passados, mas cujo reconhecimento depende da ocorrência ou não de um ou mais acontecimentos futuros, os quais não se encontram no seu controlo. A AdRA procede à sua divulgação nas notas às contas, quando se torna provável o recebimento de benefícios económicos futuros. Procede ao seu reconhecimento nas Demonstrações Financeiras quando se torna virtualmente certo o seu recebimento.

Passivos contingentes correspondem a potenciais obrigações em resultado de acontecimentos passados e cujo reconhecimento depende da ocorrência ou não de um ou mais acontecimentos futuros incertos não totalmente no controlo da AdRA. Podem ainda representar obrigações presentes em resultado de acontecimentos passados, que por não ser provável o pagamento de benefícios económicos ou não ser possível estimar o seu valor com fiabilidade, não são reconhecidas nas Demonstrações Financeiras. A AdRA

procede à sua divulgação nas notas às contas, sempre que a probabilidade de desembolso futuro não é considerada remota. Procede ao seu reconhecimento ou constitui provisão, quando se torna provável o pagamento de benefícios económicos e o seu valor é passível de ser estimado com algum grau de fiabilidade.

2.15 IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO

A AdP SGPS e as Empresas do Grupo AdP (onde se inclui a AdRA) que sejam residentes em Portugal encontram-se sujeitas à tributação em sede individual, por Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC), com base nas respetivas matérias coletáveis e às taxas de imposto aplicáveis.

A Empresa-mãe (AdP, SGPS) e as subsidiárias participadas direta ou indiretamente (onde se inclui a AdRA) são tributadas à taxa de 21%, acrescida da taxa de derrama municipal até à taxa máxima de 1,5% sobre o lucro tributável. Adicionalmente, acresce a taxa da derrama estadual de 3% sobre o valor de lucro tributável que exceda os 1,5 milhões de EUR até ao limite de 7,5 milhões de EUR, de 5% sobre o valor de lucro tributável que exceda os 7,5 milhões de EUR até ao limite de 35 milhões de EUR, sendo aos montantes superiores aos 35 milhões de EUR aplicada uma taxa de 9%.

O imposto sobre rendimento do período compreende os impostos correntes e os impostos diferidos. Os impostos sobre o rendimento são registados na demonstração dos resultados, exceto quando estão relacionados com itens que sejam reconhecidos diretamente nos capitais próprios. O valor de imposto corrente a pagar, é determinado com base no resultado antes de impostos, ajustado de acordo com as regras fiscais.

Os impostos diferidos são reconhecidos sempre que se considerem existir diferenças temporárias provenientes da diferença entre a base fiscal de ativos e passivos e os seus valores nas demonstrações financeiras. O imposto diferido que surja pelo reconhecimento inicial de um ativo ou passivo numa transação que não seja uma concentração Empresarial, que à data da transação não afeta nem o resultado contabilístico nem o resultado fiscal, não é registado. Os impostos diferidos ativos são reconhecidos na medida em que seja provável que os lucros tributáveis futuros estarão disponíveis para utilização da diferença temporária ou quando se espera a reversão de um imposto diferido ativo para a mesma altura e com a mesma autoridade.

Os impostos diferidos são calculados com base na taxa de imposto em vigor ou já oficialmente comunicada, à data da demonstração da posição financeira e que se estima que seja aplicável na data da realização dos impostos diferidos ativos ou na data do pagamento dos impostos diferidos passivos. As diferenças que possam advir de alterações expectáveis das taxas a que irão reverter as diferenças temporais tributáveis são consideradas na demonstração dos resultados.

Os impostos diferidos são registados no resultado líquido ou em outras reservas consoante o registo da transação ou evento que lhes deu origem.

2.16 RÉDITO DE CONTRATOS COM CLIENTES

O Rédito corresponde ao justo valor do montante recebido ou a receber, das transações realizadas com clientes no decurso normal da atividade da AdRA. O Rédito é registado líquido de quaisquer impostos, descontos comerciais e outros custos inerentes à sua concretização, pelo justo valor do montante recebido ou a receber.

A IFRS 15 prevê um modelo de cinco passos para a contabilização do rédito proveniente de contratos com clientes e requer que o rédito seja reconhecido por um valor que reflita a retribuição a que uma entidade espera ter direito em troca dos bens e/ou serviços que serão transferidos para o cliente. Os cinco passos previstos são: (1) identificar o contrato com o cliente, (2) identificar as obrigações de desempenho do contrato, (3) determinar o preço de transação, (4) alocar o preço da transação às obrigações de desempenho do contrato e (5) reconhecer os rendimentos quando a entidade satisfizer uma obrigação de desempenho.

Na determinação do valor do rédito, a AdRA avalia para cada transação as obrigações de desempenho que assume perante os clientes, o preço da transação a afetar a cada obrigação de desempenho identificada na transação e a existência de condições de preço variáveis que podem originar acertos futuros ao valor do rédito registado, e para os quais o grupo efetua a sua melhor estimativa.

Na maioria das vendas de bens ou prestação de serviços efetuadas pela AdRA, existe apenas uma obrigação de desempenho ("performance obligation"), pelo que o rédito é reconhecido de imediato, com a entrega dos bens (venda de água) ou da prestação do serviço (saneamento) ao cliente.

O rédito é determinado e reconhecido como segue:

2.16.1 VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ATIVIDADE REGULADA - SERVIÇOS EM "BAIXA" - PARCERIAS

O rédito é composto por duas componentes, uma fixa e outra variável. O rédito regista-se pelo valor do produto entre a tarifa aprovada para cada escalão e os consumos medidos e/ou estimados nesse escalão (componente variável). A componente fixa corresponde à disponibilidade do serviço e está indexado à capacidade de débito do contador. O reconhecimento é efetuado em duodécimos.

ATIVIDADE NÃO REGULADA

A tarifa de disponibilidade encontra-se suportada num contrato estabelecido com o cliente, em que o preço do aluguer se encontra definido. O valor do contrato é reconhecido mensalmente no mês a que respeita a prestação do serviço.

2.16.2 RÉDITO REGULATÓRIO E RELACIONADO COM ATIVIDADE DA PARCERIA

Ver nota 2.2.6 Desvio de recuperação de gastos e nota 2.2.7 Rédito de serviços de construção.

2.17 TRABALHOS PARA A PRÓPRIA ENTIDADE

Trabalhos para a própria entidade, são os gastos dos recursos diretamente atribuíveis aos ativos intangíveis e tangíveis durante a sua fase de desenvolvimento/construção, quando se conclui que os mesmos serão recuperados através da realização daqueles ativos. São particularmente relevantes os gastos financeiros capitalizados bem como alguns gastos com pessoal. São mensurados ao gasto, sendo portanto reconhecidos sem qualquer margem, com base em informação interna especialmente preparada para o efeito (gastos internos) ou nos respetivos gastos de compra adicionados de outras despesas a ela inerentes. Os gastos capitalizados são registados diretamente em balanço sem passarem pela demonstração dos resultados, e estão divulgados nas notas às contas (nota 29 e 33).

2.18 GASTOS E PERDAS

Os gastos e perdas são registados no exercício a que respeitam, independentemente do momento do seu pagamento ou recebimento, de acordo com o regime do acréscimo (periodização económica).

2.19 EVENTOS SUBSEQUENTES

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam à data da demonstração da posição financeira são refletidos nas demonstrações financeiras. Os eventos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação sobre condições que ocorram após a data da demonstração da posição financeira, se materiais são divulgados nas notas às demonstrações financeiras.

3. POLÍTICAS DE GESTÃO DO RISCO FINANCEIRO

3.1 FATORES DE RISCO

As atividades do Grupo AdP (onde se inclui a AdRA) estão expostas a uma variedade de fatores de risco financeiro: risco de crédito, risco de liquidez e risco de fluxos de caixa associado à taxa de juro. O Grupo AdP desenvolveu e implementou um programa de gestão do risco que, conjuntamente com a monitorização permanente dos mercados financeiros, procura minimizar os potenciais efeitos adversos na performance financeira da AdP e suas participadas. A gestão do risco é conduzida pelo departamento central de tesouraria com base em políticas aprovadas pela Administração. A tesouraria identifica, avalia e realiza operações com vista à minimização dos riscos financeiros, em estrita cooperação com as unidades operacionais do Grupo AdP. O Conselho de Administração providencia princípios para a gestão do risco como um todo e políticas que cobrem áreas específicas, como o risco cambial, o risco de taxa de juro, risco de crédito, o uso de derivados, outros instrumentos não estruturados e o investimento do excesso de liquidez. O Conselho de Administração tem a responsabilidade de definir princípios gerais de gestão de riscos, bem como limites de exposição. Todas as operações realizadas com instrumentos derivados carecem de aprovação prévia do Conselho de Administração e da Tutela, que define os parâmetros de cada operação e aprova documentos formais descritivos dos objetivos das mesmas.

3.2 RISCO DE MERCADO

3.2.1 RISCO DE TAXA DE JURO

O risco da taxa de juro do Grupo AdP advém, essencialmente, da contratação de empréstimos, quer de longo prazo quer de curto prazo. Neste âmbito, empréstimos obtidos com juros calculados a taxas variáveis expõem o Grupo AdP ao risco de fluxos de caixa e empréstimos obtidos com juros à taxa fixa expõem o Grupo ao risco do justo valor associado à taxa de juro. A Águas de Portugal, SGPS

gere o risco de fluxos de caixa associado à taxa de juro, mediante a contratação de *swaps* que permitam a conversão de empréstimos com juros calculados à taxa variável em empréstimos com juros calculados à taxa fixa. Igualmente associado à volatilidade das taxas de juro está a remuneração garantida dos contratos de parceria, e consequentemente o desvio tarifário. A tabela abaixo apresenta a análise aproximada de sensibilidade dos encargos financeiros da AdRA.

	31.12.2020	Taxa média +1%	Taxa média -1%
Juros suportados à taxa variável	1 044 922,06	1 652 397,65	437 446,47
	1 044 922,06	1 652 397,65	437 446,47

Nota: não inclui os juros de locações no montante de €159.935,84 e juros de mora no montante de €19.871,36

3.2.2 RISCO DO PREÇO DAS MATÉRIAS-PRIMAS (ENERGIA E COMBUSTÍVEIS)

Os gastos anuais do Grupo Águas de Portugal em energia e combustíveis representam aproximadamente 38% do total de fornecimentos e serviços externos. O Grupo através da AdP Serviços negocia e contratualiza centralmente a aquisição destas matérias-primas para todo o Grupo. No caso da eletricidade é fixado o preço para o horizonte do contrato.

3.3 RISCO DE LIQUIDEZ E DE CAPITAL

A gestão do risco de liquidez implica a manutenção das disponibilidades a um nível razoável, a viabilidade da consolidação da dívida flutuante através de um montante adequado de facilidades de crédito e a habilidade de liquidar posições de mercado. Em virtude da dinâmica dos negócios subjacentes, a tesouraria do Grupo AdP pretende assegurar a flexibilidade da dívida flutuante, mantendo para o efeito as linhas de crédito disponíveis. O Grupo efetua a gestão do risco de liquidez através da contratação e manutenção de linhas de crédito e facilidades de financiamento com compromisso de tomada firme junto de instituições financeiras nacionais que permitem o acesso imediato a fundos. A tabela abaixo apresenta as responsabilidades da AdRA por intervalos de maturidade residual contratual. Os montantes apresentados na tabela são os fluxos de caixa contratuais, descontados a pagar no futuro (sem os juros a que estão a ser remunerados estes passivos).

Fluxos de caixa contratuais, descontados a pagar no futuro (sem os juros a que estão a ser remunerados estes passivos)			
	< 1 ano	1 a 5 anos	> 5 anos
Financiamentos	5 409 090,90	55 136 363,60	2 272 727,33
Fornecedores e outros passivos	8 746 786,40	800 428,26	0,00

A AdRA não antevê dificuldades no cumprimento das responsabilidades a curto prazo. Particularmente sobre os empréstimos bancários correntes, a AdRA entende estar em condições de assegurar a renovação das suas principais linhas de crédito, não sendo por tal expectável a sua exigibilidade imediata.

LINHAS DE CRÉDITO DE CURTO PRAZO CONTRATUALIZADAS

Risco de liquidez (Euros)	Tipo	Valor do Plafond disponível	Valor do Plafond usado	Valor do Plafond não usado
Acionista AdP - Ap. Tesouraria	Curto Prazo Renovável	5 000 000,00	4 500 000,00	500 000,00
Total		5 000 000,00	4 500 000,00	500 000,00

O objetivo do Grupo AdP em relação à gestão de capital, que é um conceito mais amplo do que o capital relevado na face da demonstração da posição financeira é manter uma estrutura de capital ótima, através da utilização prudente de dívida que lhe permita reduzir o gasto de capital.

O objetivo da gestão do risco de capital é salvaguardar a continuidade das operações do Grupo, com uma remuneração adequada aos acionistas e gerando benefícios para todos os terceiros interessados. A política do Grupo AdP é contratar empréstimos com entidades financeiras, ao nível da Empresa-mãe, a AdP, SGPS, S.A., que por sua vez fará empréstimos às suas subsidiárias. Esta política visa a otimização da estrutura de capital com vista a uma maior eficiência e redução do gasto médio de capital.

O modelo de financiamento da AdRA assenta fundamentalmente em duas grandes categorias que permitem o equilíbrio da estrutura de capitais, o financiamento junto da holding, sob a forma de suprimentos, e subsídios ao investimento não reembolsáveis.

	31.12.2020	31.12.2019
Empréstimos Não Correntes (nota 17)	57 409 090,93	57 768 181,84
Empréstimos Correntes (nota 17)	5 409 090,90	4 209 090,90
Disponibilidades	(454 548,00)	(385 887,25)
Dívida Líquida	62 363 633,83	61 591 385,49
Subsídios ao Investimento (nota 19)	36 019 851,62	37 254 648,74
Capital Próprio (nota 16)	18 733 218,32	18 759 533,63
Capitais Permanentes	54 753 069,94	56 014 182,37
Dívida/Capitais Permanentes	1,1	1,1

3.4 RISCO DE CRÉDITO

O risco de crédito está essencialmente relacionado com o risco de uma contraparte falhar nas suas obrigações contratuais, resultando uma perda financeira para o Empresa. O Grupo AdP está sujeito ao risco de crédito nas suas atividades operacionais, de investimento e de tesouraria.

3.4.1 CONTRAPARTE DE EXPLORAÇÃO

O risco de crédito relacionado com operações está essencialmente relacionado com créditos de serviços prestados a clientes (fornecimento de água e saneamento). Este risco é reduzido dadas as características do serviço prestado, não existindo um risco de crédito significativo com um cliente em particular, na medida em que as contas a receber derivam de um elevado número de clientes.

A composição da carteira de clientes é essencialmente constituída por particulares, institucionais e empresas abastecidas pela rede de distribuição em baixa:

O risco de crédito associado a estes clientes é considerado médio, na medida em que o abastecimento pela rede de distribuição em baixa permite o corte do abastecimento em caso de incumprimento no pagamento atempado das faturas pelos clientes. Não obstante, nos clientes abastecidos pela rede de distribuição em baixa existem dois segmentos a considerar: (i) abastecimento pela rede em baixa no âmbito de Parcerias, em que as perdas por risco de crédito nos clientes são compensadas pelo Desvio de Recuperação de Gastos; e (ii) outros abastecimentos pela rede em baixa, em que o incumprimento no pagamento atempado das faturas se traduz em perda patrimonial. Para este segundo segmento, são constituídas perdas esperadas por imparidade em função da perda esperada.

3.4.2 CONTRAPARTE DE DEPÓSITOS

A seguinte tabela representa a exposição máxima da AdRA a risco de crédito (não incluindo saldos de clientes e de outros devedores) a 31 de dezembro de 2020, sem ter em consideração qualquer colateral detido ou outras melhorias de crédito. Para ativos no balanço (depósitos à ordem), a exposição definida é baseada na sua quantia escriturada como reportada na face da demonstração da posição financeira.

	31.12.2020	31.12.2019
Depósitos à ordem	451 547,84	371 762,23
Depósitos a prazo	0,00	0,00
Fundo de Reconstituição capital	0,00	0,00
Total	451 547,84	371 762,23

	Rating	31.12.2020	31.12.2019
Depósitos à Ordem	A2 (Moody's)	11 173,89	-
	Baa1 (Moody's)	174 003,71	140 226,91
	Baa3 (Moody's)	-	148 120,63
	Ba1 (Moody's)	112 401,41	-
	Baa3 (Moody's)	-	10 880,29
	B3 (Moody's)	5 780,97	8 843,95
	Baa3 (Moody's)	117 467,39	-
	B2 (Moody's)	30 294,17	-
	Caa1 (Moody's)	-	59 739,54
	Não disponível	426,30	3 950,91
Total		451 547,84	371 762,23

Nota: Notação de rating obtida nos sites das instituições financeiras em dezembro de 2020.

3.5 RISCO DE EXPLORAÇÃO

3.5.1 RISCO DE CATÁSTROFE

A Empresa está exposta a riscos de catástrofe e de fenómenos da natureza, que podem colocar em risco a operacionalidade das infraestruturas e a consequente perda de receita. Para fazer face a estes riscos a Empresa tem contratualizados seguros para a transferência destes riscos.

4. ESTIMATIVAS E JULGAMENTOS

As estimativas e julgamentos com impacto nas demonstrações financeiras da AdRA são continuamente avaliados, representando à data de cada relato a melhor estimativa da Administração, tendo em conta o desempenho histórico, a experiência acumulada e as expectativas sobre eventos futuros que, nas circunstâncias em causa, se acreditam serem razoáveis. A natureza intrínseca das estimativas pode levar a que o reflexo real das situações que haviam sido alvo de estimativa possam, para efeitos de relato financeiro, vir a diferir dos montantes estimados. As estimativas e os julgamentos que apresentam um risco significativo de originar um ajustamento material no valor contabilístico de ativos e passivos no decurso do exercício seguinte são as que seguem:

4.1 PROVISÕES

A AdRA analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação. A AdRA é parte em diversos processos judiciais em curso para os quais, com base na opinião dos seus advogados, efetua um julgamento para determinar se deve ser registada uma provisão para essas contingências.

A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de exfluxo de recursos internos necessários para a liquidação das obrigações, poderá conduzir a ajustamentos significativos quer por variação daqueles pressupostos quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

4.2 ATIVOS TANGÍVEIS E INTANGÍVEIS E ATIVOS SOB DIREITO DE USO

I) VIDA ÚTIL

A determinação das vidas úteis dos ativos bem como o método de depreciação/amortização é essencial para determinar o montante de depreciações e amortizações a reconhecer na demonstração dos resultados.

Estes dois parâmetros foram definidos de acordo com a melhor estimativa da Administração para os ativos e negócios em questão. No entanto, tratando-se maioritariamente de uma atividade concessionada e regulada, a vida útil dos ativos está associada ao padrão de benefícios económicos obtidos e que são determinados pela regulação económica (caudais e prazo da parceria). De salientar que as estimativas de caudais a tratar/abastecer está sujeita a revisões periódicas, com base em nova informação disponível, a qual está a ser analisada no âmbito do processo de reestruturação do setor.

Na determinação do investimento contratual a AdRA utiliza para efeitos de base de amortizações o valor dos investimentos contratuais previstos no contrato de parceria e/ou EVEF's (Estudos de Viabilidade Económica e Financeira).

II) IMPARIDADE

A determinação de uma eventual perda por imparidade pode ser despoletada pela ocorrência de diversos eventos, muitos dos quais fora da esfera de influência da AdRA, tais como a disponibilidade futura de financiamento, o custo de capital ou a manutenção da atual estrutura regulatória do mercado, bem como por quaisquer outras alterações, quer internas, quer externas à AdRA.

A identificação dos indicadores de imparidade, a estimativa de fluxos de caixa futuros e a determinação do justo valor de ativos (ou de conjunto de ativos) implicam um elevado grau de julgamento por parte da Administração, no que respeita à identificação e avaliação dos diferentes indicadores de imparidade, fluxos de caixa esperados, taxas de desconto aplicáveis, vidas úteis e valores residuais.

4.3 IMPARIDADE DE CONTAS A RECEBER

No caso específico da AdRA os indicadores de imparidade alteram com os crescimentos da rede de infraestruturas assumidos, as alterações de tarifa expectáveis ou as atuais estratégias dos participantes no capital da AdRA, que conjuntamente com outros fatores poderão levar a alterações no padrão ou montante dos fluxos de caixa futuros. As perdas por imparidade das contas a receber são calculadas essencialmente com base na antiguidade das contas a receber, o perfil de risco dos clientes e a situação financeira dos mesmos. As estimativas relacionadas à avaliação de imparidade das contas a receber diferem de negócio para negócio.

À data de emissão das demonstrações financeiras da AdRA não é considerada como provável a existência de qualquer situação de imparidade nos ativos reportados, para além das perdas por imparidade reconhecidas nestas demonstrações financeiras. Se por efeito de alguma avaliação for evidenciado qualquer indício de imparidade, o respetivo valor de balanço do ativo será ajustado por contrapartida de resultados do ano. Além das incertezas acima mencionadas, existem ainda algumas áreas de julgamento cujo impacto se reflete nas demonstrações financeiras. Ainda que não seja expectável virem a provocar uma alteração material no exercício subsequente, poderão ainda assim levar a uma alteração de pressupostos ou de avaliação por parte da Administração da AdRA.

4.4 ESTIMATIVA DE IMPOSTOS E IMPOSTOS DIFERIDOS

A determinação do imposto sobre o rendimento requer determinadas interpretações e estimativas. Existem diversas transações e cálculos para os quais a determinação do valor final de imposto a pagar é incerto durante o ciclo normal de negócios. Assim, a AdRA cumpre as orientações da IFRIC 23 – Incerteza sobre o Tratamento de Imposto sobre o Rendimento no que respeita à determinação do lucro tributável, das bases fiscais, dos prejuízos fiscais a reportar, dos créditos fiscais a usar e das taxas de imposto em cenários de incerteza quanto ao tratamento em sede de imposto sobre o rendimento, não tendo resultado da aplicação da mesma qualquer impacto material nas demonstrações financeiras.

A AdRA entende que das eventuais revisões das declarações fiscais não resultarão correções materiais nas demonstrações financeiras que requeiram a constituição de qualquer provisão para impostos. São reconhecidos impostos diferidos ativos para todos os prejuízos recuperáveis na medida em que seja provável que venha a existir lucro tributável contra o qual as perdas possam ser utilizadas.

Tendo em conta o contexto atual e o impacto que pode ter nos resultados futuros, torna-se necessário julgamento por parte do Conselho de Administração para determinar a quantia de impostos diferidos ativos que podem ser reconhecidos tendo em conta: a data e quantia prováveis de lucros futuros tributáveis, e as estratégias de planeamento fiscal futuro.

As estimativas foram determinadas com base na melhor informação disponível à data da preparação das demonstrações financeiras, no entanto, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data, não foram consideradas nessas estimativas. Conforme disposto na IAS 8, alterações a estas estimativas, que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras, são corrigidas em resultados de forma prospectiva.

4.5 DESVIO DE RECUPERAÇÃO DE GASTOS

O Desvio de Recuperação de Gastos ('DRG') resulta da diferença verificada, anualmente, entre o resultado líquido da Empresa adveniente da exploração e gestão do sistema e o resultado líquido que resultaria da aplicação das regras de determinação das tarifas necessárias que tem como critério a recuperação dos gastos de exploração o investimento e uma remuneração dos capitais próprios e reservas legais corresponde à rentabilidade média diária das OT a 10 anos + 3% e da remuneração acionista em dívida à rentabilidade média diária das OT a 10 anos.

O desvio tarifário é aprovado anualmente pela Comissão de Parceria, no âmbito dos poderes que lhe estão atribuídos conforme disposto no contrato de parceria.

5. INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Tal como evidenciado no quadro em baixo, nenhum dos ativos e passivos financeiros está mensurado ao justo valor.

	Empréstimos e contas a receber	Passivos financeiros ao custo amortizado (*)	TOTAL	Ativos e passivos não classificados como instrumentos financeiros	Total de balanço a 31.12.2019
Ativos intangíveis	0,00	0,00	0,00	192 006 885,12	192 006 885,12
Ativos tangíveis	0,00	0,00	0,00	55 125,65	55 125,65
Ativos sob direito de uso	5 335 183,80	0,00	5 335 183,80	0,00	5 335 183,80
Investimentos financeiros	17 572,55	0,00	17 572,55	0,00	17 572,55
Ativos por impostos diferidos	0,00	0,00	0,00	24 806 233,00	24 806 233,00
Outros ativos não correntes	68 944 933,96	0,00	68 944 933,96	0,00	68 944 933,96
Desvio Tarifário	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Inventários	0,00	0,00	0,00	1 123 465,91	1 123 465,91
Clientes	7 062 776,80	0,00	7 062 776,80	0,00	7 062 776,80
Estado e outros entes públicos	108 085,73	0,00	108 085,73	0,00	108 085,73
Outros ativos correntes	3 173 762,31	0,00	3 173 762,31	49 893,42	3 223 655,73
Caixa e depósitos bancários	454 548,00	0,00	454 548,00	0,00	454 548,00
Total do ativo	85 096 863,15	0,00	85 096 863,15	218 041 603,10	303 138 466,25
Outros passivos não correntes	0,00	0,00	0,00	83 323 572,95	83 323 572,95
Subsídio ao Investimento	0,00	0,00	0,00	36 019 851,62	36 019 851,62
Acréscimo de gastos para investimento contratual	0,00	0,00	0,00	67 636 710,75	67 636 710,75
Desvio Tarifário	0,00	0,00	0,00	19 227 895,86	19 227 895,86
Passivos por impostos diferidos	0,00	0,00	0,00	150 918,79	150 918,79
Financiamentos obtidos não correntes	0,00	57 409 090,93	57 409 090,93	0,00	57 409 090,93
Passivos da Locação não correntes	0,00	4 999 789,49	4 999 789,49	0,00	4 999 789,49
Financiamentos obtidos correntes	0,00	5 409 090,90	5 409 090,90	0,00	5 409 090,90
Passivos da Locação correntes	0,00	359 113,03	359 113,03	0,00	359 113,03
Fornecedores	0,00	4 404 182,04	4 404 182,04	0,00	4 404 182,04
Provisões para riscos e encargos	0,00	0,00	0,00	673 685,44	673 685,44
Outros passivos correntes	0,00	4 328 887,70	4 328 887,70	13 716,66	4 342 604,36
Imposto sobre o rendimento do exercício	0,00	0,00	0,00	200 239,75	200 239,75
Estado e outros entes públicos	0,00	248 502,02	248 502,02	0,00	248 502,02
Total do passivo	0,00	77 158 656,11	77 158 656,11	207 246 591,82	284 405 247,93

(*) No caso da AdRA o custo amortizado é semelhante ao valor nominal

6. ATIVOS INTANGÍVEIS

Valor Bruto	31.12.2019	Aumentos	Transferências	31.12.2020
Direitos de utilização de infra-estruturas (DUI) - Firme	181 506 000,19	75 680,20	16 309 205,80	197 890 886,19
Direitos de utilização de infra-estruturas (DUI) - Em curso	27 505 547,81	13 818 963,48	(16 309 205,80)	25 015 305,49
Total	209 011 548,00	13 894 643,68	0,00	222 906 191,68
Amortizações Acumuladas	31.12.2019	Aumentos	Transferências	31.12.2020
Direitos de utilização de infra-estruturas (DUI)	25 349 191,55	3 155 482,62	2 394 632,39	30 899 306,56
Total	25 349 191,55	3 155 482,62	2 394 632,39	30 899 306,56
Valor Líquido	183 662 356,45	10 739 161,06	(2 394 632,39)	192 006 885,12
Valor Bruto	31.12.2018	Aumentos	Transferências	31.12.2019
Direitos de utilização de infra-estruturas (DUI) - Firme	169 993 306,22	36 650,12	11 476 043,85	181 506 000,19
Direitos de utilização de infra-estruturas (DUI) - Em curso	21 955 160,39	17 026 431,27	(11 476 043,85)	27 505 547,81
Total	191 948 466,61	17 063 081,39	0,00	209 011 548,00
Amortizações Acumuladas	31.12.2018	Aumentos	Transferências	31.12.2019
Direitos de utilização de infra-estruturas (DUI)	20 939 705,55	4 409 486,00	0,00	25 349 191,55
Total	20 939 705,55	4 409 486,00	0,00	25 349 191,55
Valor Líquido	171 008 761,06	12 653 595,39	0,00	183 662 356,45

Nos termos do Contrato de Gestão os Municípios têm direito a uma contrapartida pecuniária sob a forma de retribuição, pela afetação das infraestruturas. Essa contrapartida é uma percentagem do volume de negócios, entendendo-se por volume de negócios o somatório das vendas de água e das prestações de serviços. Com base no EVEF considerou-se que o valor das infraestruturas era o valor atualizado (ao gasto anual de endividamento) da referida retribuição cujo montante se cifra em 98.118.261 euros – o saldo do ativo intangível é constituído, maioritariamente, por aquele montante, cujo registo inicial ocorreu em 2010 (ano de início da atividade da AdRA).

Em 2020 a AdRA investiu 13,9 milhões de euros nesta rubrica com um maior peso na área das águas residuais. Seguidamente é apresentado o detalhe dos principais investimentos realizados em 2020:

	Investimento	Observações
Águas Residuais do Sistema em Válega/S.Vicente Pereira(PAR013)- 2ªFase Ovar	1 230 414,16	Curso
Águas Residuais de Ouca (PAR 011) - VAGOS	1 024 886,91	Curso
Sistema de Abastecimento da AdRA - Eficiência Hídrica	831 299,66	Curso
EE e Reservatórios das Gafanhas (PAA 004)	640 909,22	Curso
Eficiência Hídrica - "Renovação das Redes de AA na área de intervenção do CON - Lote A"	569 949,42	Curso
Águas Residuais do Sistema Ovar/S.João (PAR 002)-2ªFase	557 710,50	Curso
Execução de Ramais Domiciliários AA e AR - 2020	533 892,90	Curso
Águas Residuais de Fontão(PAR-013)- Albergaria-a-Velha	483 498,59	Curso
Águas Residuais da Gafanha de Aquém/Boavista(PAR 007)-Ílhavo	463 945,47	Curso
Abastecimento de Água a Agadão (PAA-023) - 2ª Fase	425 030,28	Curso
Águas Residuais de S. Marcos (PAR-012)- Albergaria-a-Velha	319 296,63	Curso
Abastecimento de Água a Couto de Esteves (Couto de Cima, Couto de Baixo e Lourizela - PAA-015) - Fase 2	228 516,72	Curso
Renovação de ramais domiciliários da RDA na área do COC	227 853,50	Curso
Renovação das Redes de Abastecimento de Água - Fase 2 - Ílhavo	214 493,30	Curso
Abastecimento de Água em Silva Escura (PAA 002) – Bouças – Sever do Vouga	211 306,01	Curso
Redes AA e AR - Pequenas ampliações 2020	204 523,03	Curso
Águas Residuais de Jafafe (PAR 030)- Águeda	200 745,76	Curso
Águas Residuais de Frias (PAR-011)- Albergaria-a-Velha	121 085,87	Curso
Total	8 489 357,93	

O valor do DUI inclui os valores referentes à capitalização de gastos com o pessoal e gastos financeiros conforme notas 30 e 34, respetivamente. O quadro seguinte evidencia o detalhe dos principais investimentos em curso a 31 de dezembro de 2020.

Investimento em curso a 31/12/2020	
Águas Residuais do Sistema em Válega/S.Vicente Pereira(PAR013)- 2ªFase Ovar	4 249 629,56
Águas residuais de Lamas/Serém (PAR 028) - Águeda	1 905 960,90
Águas Residuais de Ouça (PAR 011) - VAGOS	1 039 204,74
Sistema de Abastecimento da AdRA - Eficiência Hídrica	1 035 870,59
Águas Residuais da Gafanha de Aquém/Boavista(PAR 007)-Ílhavo	843 755,61
Águas Residuais do Sistema Ovar/S.João (PAR 002)-2ªFase	782 301,64
Eficiência Hídrica - "Renovação das Redes de AA na área de intervenção do CON - Lote A"	735 038,98
EE e Reservatórios das Gafanhas (PAA 004)	664 363,89
Execução de Ramais Domiciliários AA e AR - 2020	534 468,91
Abastecimento de Água em Silva Escura (PAA 002) – Bouças – Sever do Vouga	527 212,53
Águas Residuais de Fontão(PAR-013)- Albergaria-a-Velha	483 498,59
Abastecimento de Água a Agadão (PAA-023) - 2ª Fase	425 836,17
Remodelação do Sistema de Reserva R4 e Abastecimento de Água ao Casarão_Águeda	394 039,62
Águas Residuais de S. Marcos (PAR-012)- Albergaria-a-Velha	319 296,63
Águas Residuais de Frias (PAR-011)- Albergaria-a-Velha	121 085,87
Total	14 061 564,23

O valor do aumento das amortizações acumuladas reflete o valor das amortizações do exercício de 3.155.482,62 euros (nota 30) acrescido das amortizações transferidas da rubrica "Acréscimo de gastos para investimento contratual" no montante de 2.394.632,39 euros (nota 18), aquando da passagem de investimento contratual para ativo intangível firme.

7. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Valor Bruto	31.12.2019	Aumentos	Abates	Alienações	31.12.2020
Edifícios e Outras Construções	269 717,97	0,00	0,00	0,00	269 717,97
Equipamento Básico	1 884,04	0,00	0,00	0,00	1 884,04
Equipamento de Transporte	546 490,93	14 369,32	0,00	0,00	560 860,25
Equipamento Administrativo	10 550,05	0,00	0,00	0,00	10 550,05
Outros Ativos Tangíveis	1 562,81	0,00	0,00	0,00	1 562,81
Total	830 205,80	14 369,32	0,00	0,00	844 575,12
Depreciações Acumuladas	31.12.2019	Aumentos	Abates	Alienações	31.12.2020
Edifícios e Outras Construções	234 368,55	20 166,22	0,00	0,00	254 534,77
Equipamento Básico	1 844,79	39,25	0,00	0,00	1 884,04
Equipamento de Transporte	509 474,66	11 443,14	0,00	0,00	520 917,80
Equipamento Administrativo	10 550,05	0,00	0,00	0,00	10 550,05
Outros Ativos Tangíveis	1 562,81	0,00	0,00	0,00	1 562,81
Total	757 800,86	31 648,61	0,00	0,00	789 449,47
Valor Líquido	72 404,94	(17 279,29)	0,00	0,00	55 125,65

Valor Bruto	31.12.2018	Aumentos	Abates	Alienações	31.12.2019
Edifícios e Outras Construções	269 717,97	0,00	0,00	0,00	269 717,97
Equipamento Básico	3 263,39	0,00	1 379,35	0,00	1 884,04
Equipamento de Transporte	548 446,91	26 712,66	1 168,64	27 500,00	546 490,93
Equipamento Administrativo	10 550,05	0,00	0,00	0,00	10 550,05
Outros Ativos Tangíveis	1 562,81	0,00	0,00	0,00	1 562,81
Total	833 541,13	26 712,66	2 547,99	27 500,00	830 205,80
Total	1 143 543,60	0,00	0,00	310 002,47	833 541,13
Depreciações Acumuladas	31.12.2018	Aumentos	Abates	Alienações	31.12.2019
Edifícios e Outras Construções	207 712,97	26 655,58	0,00	0,00	234 368,55
Equipamento Básico	1 982,86	436,66	574,73	0,00	1 844,79
Equipamento de Transporte	530 521,63	6 842,58	389,55	27 500,00	509 474,66
Equipamento Administrativo	10 550,05	0,00	0,00	0,00	10 550,05
Outros Ativos Tangíveis	1 562,81	0,00	0,00	0,00	1 562,81
Total	752 330,32	33 934,82	964,28	27 500,00	757 800,86
Valor Líquido	81 210,81	(7 222,16)	1 583,71	0,00	72 404,94

As alienações do ano dizem respeito à venda de viaturas em fim de período de vida útil.

8. LOCAÇÕES

8.1 ATIVOS SOB DIREITO DE USO

Ativos sob Direito de Uso	31.12.2019			Exercício de 2020			31.12.2020		
	Valor Bruto	Depreciações Acumuladas	Valor líquido	Aumentos do exercício no valor bruto	Depreciações do exercício (nota 30)	Abates e diminuições do exercício nas depreciações	Valor Bruto	Depreciações Acumuladas	Valor líquido
Edifícios e outras construções	4 883 413,11	192 371,54	4 691 041,57	270 192,49	202 099,80	(1 922,43)	5 153 605,60	392 548,91	4 761 056,69
Equipamento de transporte	628 696,57	301 293,86	327 402,71	157 255,56	275 232,92	(78 301,91)	785 952,13	498 224,87	287 727,26
Licenças	0,00	0,00	0,00	286 399,85	0,00	0,00	286 399,85	0,00	286 399,85
Total dos Ativos sob direito de uso	5 512 109,68	493 665,40	5 018 444,28	713 847,90	477 332,72	(80 224,34)	6 225 957,58	890 773,78	5 335 183,80

8.2 PASSIVOS DA LOCAÇÃO

Passivo de Locação	31.12.2020	31.12.2019
Não corrente	4 999 789,49	4 706 213,61
Corrente	359 113,03	375 042,32
	5 358 902,52	5 081 255,93
CAPITAL EM DÍVIDA POR NATUREZA DE ATIVO SOB DIREITO DE USO		
Edifícios e outras construções	4 876 329,38	4 748 026,97
Equipamento de transporte	292 156,22	333 228,96
Licenças	190 416,92	0,00
	5 358 902,52	5 081 255,93
FUTUROS PAGAMENTOS MÍNIMOS		
Até 1 ano	511 188,87	528 849,25
De 1 a 5 anos	1 495 890,61	1 483 773,06
Mais de 5 anos	6 642 454,55	6 424 836,20
	8 649 534,03	8 437 458,51
JUROS		
Até 1 ano	152 075,84	153 806,93
De 1 a 5 anos	678 681,57	671 523,38
Mais de 5 anos	2 459 874,10	2 530 872,27
	3 290 631,51	3 356 202,58
VALOR PRESENTE DOS PAGAMENTOS MÍNIMOS		
Até 1 ano	359 113,03	375 042,32
De 1 a 5 anos	817 209,04	812 249,68
Mais de 5 anos	4 182 580,45	3 893 963,93
	5 358 902,52	5 081 255,93

8.3 PAGAMENTOS DA LOCAÇÃO (ENQUANTO LOCATÁRIO)

Pagamentos da Locação	31.12.2020	31.12.2019
Contabilizados de acordo com o modelo único previsto no IFRS 16	581 115,58	592 085,37
Contabilizados como despesa em resultados	57 188,59	42 252,25
	638 304,17	634 337,62

9. OUTROS ATIVOS FINANCEIROS

O valor registado em Investimentos financeiros (17.572,55 euros) diz respeito ao Fundo de Compensação de Trabalho, efetuado para os colaboradores que entraram na AdRA a partir de 2014 e que se destina a constituir a compensação (até 50%) devida ao trabalhador pelo período trabalhado na AdRA, em caso de cessação do contrato de trabalho.

10. IMPOSTOS DIFERIDOS (ATIVOS E PASSIVOS)

	Saldo Inicial	Correcções	Dotação	Utilização	Saldo Final
Taxa de IRC	21,00%		21,00%	21,00%	21,00%
Taxa de Derrama	5,17%		5,08%	5,17%	5,08%
ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS					
Provisões e Perdas por imparidade					
Perdas de imparidade	214 767,59	0,00	228 801,28	(214 767,59)	228 801,28
Provisões	673 685,44	0,00	0,00	0,00	673 685,44
Outros					
Amortizações não aceites / investimento contratual não realizado	68 642 960,68	0,00	8 292 867,12	0,00	76 935 827,79
Diferença amortização fiscal / contabilística / subsídios	(1 417 839,37)	0,00	(529 847,22)	0,00	(1 947 686,60)
Desvio tarifário (<i>superavit</i>)	14 129 779,79	0,00	5 098 116,07	0,00	19 227 895,86
Passivos de Locação	4 732 596,43	(4 238 930,95)	(493 665,40)	0,00	0,00
Base de incidência	86 975 950,55	(4 238 930,95)	12 596 271,77	(214 767,59)	95 118 523,78
IRC	18 264 949,61	(890 721,43)	2 645 217,07	(45 101,19)	19 974 344,05
Derrama	4 496 656,62	(293 554,80)	639 890,61	(11 103,48)	4 831 888,95
Ativos por Impostos diferidos reconhecidos	22 761 606,23	(1 184 276,23)	3 285 107,68	(56 204,68)	24 806 233,00
Taxa de IRC	21,00%	0,0%	21,00%	21,00%	21,00%
Taxa de Derrama	5,17%	0,0%	5,08%	5,08%	5,08%
PASSIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS					
Subsídio relativo a investimento contratual não realizado	(2 016 563,52)	0,00	(145 097,94)	0,00	(2 161 661,46)
Outros					
Diferença amortização fiscal / contabilística / subsídios	1 247 830,64	0,00	335 154,52	0,00	1 582 985,17
Ativos sob direito de uso	(4 389 747,71)	4 238 931,03	150 816,68	0,00	0,00
Base de incidência	(5 158 480,59)	4 238 931,03	340 873,26	0,00	(578 676,30)
IRC	(1 083 280,92)	890 175,51	71 583,38	0,00	(121 522,03)
Derrama	(266 693,45)	219 980,32	17 316,36	0,00	(29 396,76)
Passivos por impostos diferidos reconhecidos	(1 349 974,37)	1 110 155,83	88 899,75	0,00	(150 918,79)

Conforme indicado na nota 2.15 e na nota 4.4 a AdRA regista impostos diferidos sempre que se considerem existir diferenças temporárias provenientes da diferença entre a base fiscal de ativos e passivos e os seus valores nas demonstrações financeiras, sendo esta avaliação realizada anualmente e refletida nas respetivas contas.

O Grupo AdP em resultado de parecer obtido junto dos seus consultores fiscais, partilhou com o Conselho de Administração da sociedade, um “assessment” relativo à aplicação de impostos diferidos, decorrentes da aplicação da IFRS 16 (Locações), tendo concluído que esta matéria não seria sujeita, a diferenças temporárias, dedutíveis e tributáveis, respetivamente, razão pela qual, foram retirados (“*written off*”) das bases dos quadros acima, os montantes de 4.732.596,43 euros (base de AID) e 4.389.741,71 euros (Base de PID). Deste novo “assessment”, o Conselho de Administração da AdRA, entende que não resultarão impactos materiais para as demonstrações financeiras.

Para mensuração dos impostos diferidos no final de 2020 foi aplicada a taxa de imposto prevista no Orçamento de Estado para 2021, que corresponde a uma taxa de IRC de 21%, acrescida da derrama de 1,5% sobre o lucro tributável e da Derrama Estadual de 3% se o lucro tributável estiver entre 1,5 milhões de euros e 7,5 milhões de euros, e 5% se o lucro tributável estiver entre 7,5 milhões de euros e 35 milhões de euros. Considerou-se uma taxa intermédia de 26,08% (2019: 26,17%). O valor do imposto diferido total, em 2020, ascende a 3.243.682,36 euros (2019: 3.687.791,80 euros). O imposto diferido acumulado referente às locações de 2019/2020, a 31 de dezembro de 2020 é zero.

11. OUTROS ATIVOS NÃO CORRENTES

	31.12.2020	31.12.2019
Adiantamentos aos Municípios	68 944 933,96	70 497 775,07
Gastos a reconhecer - Rendas viaturas elétricas	0,00	13 747,68
Total	68 944 933,96	70 511 522,75

ADIANTAMENTOS AOS MUNICÍPIOS

Os movimentos registados nesta rubrica foram os seguintes:

Descrição	2020	Descrição	2019
Saldo em 1 de janeiro de 2020	70 497 775,07	Saldo em 1 de janeiro de 2019	71 975 712,26
Rendas dos Municípios 2020 (nota 28)	(2 751 464,46)	Rendas dos Municípios 2019 (nota 28)	(2 703 051,03)
Juros obtidos dos adiantamentos aos municípios 2020 (nota 34)	1 198 623,35	Juros obtidos dos adiantamentos aos municípios 2019 (nota 34)	1 225 113,81
Saldo em 31 de dezembro de 2020	68 944 933,96	Saldo em 31 de dezembro de 2019	70 497 775,07

Desde o início da sua constituição e nos termos do Contrato de Gestão, a AdRA realizou adiantamentos aos Municípios por conta da retribuição associada ao direito de exploração do sistema. Estes adiantamentos serão consumidos pelas rendas a pagar aos Municípios que se vencem aquando da formação do rédito operacional (volume de negócios) e são acrescidos pelos juros obtidos.

Em 2020 as rendas ascenderam a 2.751.464,46 euros determinados da seguinte forma:

Descrição	2020	Descrição	2019
Vendas e prestações de serviços de 2020 (nota 26)	68 923 932,97	Vendas e prestações de serviços de 2019 (nota 26)	71 124 101,86
Exclusão do rédito decorrente da aplicação da IFRIC 12 /IAS 11	(13 894 643,68)	Exclusão do rédito decorrente da aplicação da IFRIC 12 /IAS 11	(17 063 081,39)
Vendas e prestações de serviços de 2020 (notas 26.1 e 26.2)	55 029 289,29	Vendas e prestações de serviços de 2019 (notas 26.1 e 26.2)	54 061 020,47
Percentagem acordada com os Municípios	5,00%	Percentagem acordada com os Municípios	5,00%
Rendas suportadas pela AdRA em 2020	2 751 464,46	Rendas suportadas pela AdRA em 2019	2 703 051,03

De acordo com a cláusula 10ª do contrato, a retribuição vence-se aquando da efetivação do Volume de Negócios. Enquanto não for gerado o Volume de Negócios, e por esta via a retribuição que permita consumir a totalidade do adiantamento, os Municípios permanecerão como devedores à AdRA.

Gastos a Reconhecer – Viaturas Elétricas

Esta rubrica no valor de 13.747,68 euros diz respeito aos gastos a reconhecer referentes às viaturas elétricas compradas em 2018 e a reconhecer gastos até 2021.

12. INVENTÁRIOS

Esta rubrica inclui matérias-primas e subsidiárias no montante de 1.123.465,91 euros (2019: 1.009.913,13 euros).

	31.12.2020	31.12.2019
Adiantamentos aos Municípios	68 944 933,96	70 497 775,07
Gastos a reconhecer - Rendas viaturas elétricas	0,00	13 747,68
Total	68 944 933,96	70 511 522,75

13. CLIENTES

	31.12.2020	31.12.2019
PARTES RELACIONADAS (NOTA 35)		
Municípios	308 905,98	584 180,12
Outros parceiros	2 824,04	11 181,77
Sub-total	311 730,02	595 361,89
Outros Clientes	6 770 271,09	5 964 589,85
	7 082 001,11	6 559 951,74
Imparidade	(2 246 110,81)	(2 007 176,61)
Sub-total	4 835 890,30	4 552 775,13
Acréscimo de rendimentos - Venda de água	1 182 823,97	0,00
Acréscimo de rendimentos - Saneamento	1 044 062,53	0,00
Total	7 062 776,80	4 552 775,13

A AdRA exerce a sua atividade em “baixa” e no final do período de 2020 tinha 162.667 clientes (2019: 161.226 clientes). A rubrica “Clientes” inclui valores a receber de partes relacionadas de 317.631,91 euros (2019: 595 361,89 euros) (ver nota 35).

Esta rubrica inclui ainda a especialização de rendimentos de água e saneamento do período compreendido entre a última fatura de 2020 (de cada um dos clientes) e 31 de dezembro de 2020, no valor de 2.226.886,50 euro (2019: 0,00 euros). A variação face a 2019, deve-se ao facto de em dezembro de 2019, estes acréscimos de rendimentos estarem classificados na rubrica “Outros Ativos Correntes”, enquanto que a 31 de dezembro de 2020 passaram a estar contabilizados em “Clientes”.

2020	Vencido								Não vencido		Total
	até 2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total		
Partes Relacionadas	115 749,57	0,00	2 359,69	0,00	1 378,38	0,00	38 182,32	25 830,61	183 500,57	128 229,45	311 730,02
Outros Clientes	627 697,06	267 137,82	189 086,76	167 972,70	173 830,42	241 204,80	267 582,80	489 205,36	2 423 717,72	4 346 553,37	6 770 271,09
Total	743 446,63	267 137,82	191 446,45	167 972,70	175 208,80	241 204,80	305 765,12	515 035,97	2 607 218,29	4 474 782,82	7 082 001,11

2019	Vencido								Não vencido		Total
	até 2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total		
Partes Relacionadas	64 694,46	17 530,23	0,00	1 743,20	0,00	0,00	0,00	360 919,95	444 887,84	150 474,05	595 361,89
Outros Clientes	466 571,47	206 112,40	268 566,81	193 918,30	173 619,42	193 325,98	262 214,89	187 761,84	1 952 091,11	4 012 498,74	5 964 589,85
Total	531 265,93	223 642,63	268 566,81	195 661,50	173 619,42	193 325,98	262 214,89	548 681,79	2 396 978,95	4 162 972,79	6 559 951,74

O quadro em baixo apresenta a rubrica de imparidade de clientes:

	31.12.2020	31.12.2019
Saldo inicial	(2 007 176,61)	(1 776 519,58)
Reforço	(238 934,20)	(230 657,03)
Total	(2 246 110,81)	(2 007 176,61)

Da análise realizada aos saldos de clientes foi considerado que deviam ser reforçadas em 2020 as perdas por imparidade, no montante de 238.934,20 euros (2019: 230.657,03 euros).

Tendo em conta o histórico de recuperação da dívida sem registo de imparidade, pode-se concluir que as percentagens definidas no cálculo anual das imparidades de clientes estão adequadas, evidenciando uma postura prudente por parte da AdRA, uma vez que a o valor de clientes de cobrança duvidosa para o qual não foi constituída imparidade anualmente, foi recuperado até ao final de 2020, na sua quase totalidade, sem prejuízo do remanescente vir ainda a ser recuperado nos anos seguintes.

14. ESTADO E OUTROS ENTES PÚBLICOS (ATIVO E PASSIVO)

	31.12.2020	31.12.2019
IVA a receber	73 387,40	93 806,67
Outras Tributações - TRH	34 698,33	0,00
EOEP ativos	108 085,73	93 806,67
IVA a pagar	49 248,15	85 228,23
Retenções - Imp. Sobre Rendimentos	48 820,41	51 391,30
Contribuições- Segurança social	72 305,34	43 762,09
Outras tributações - C.G. Aposentações	78 128,12	71 193,39
Outras Tributações - TRH	0,00	13 691,26
EOEP passivos	248 502,02	265 266,27

Da análise do quadro supra destaca-se a variação verificada a nível da TRH, que passou de 14 mil euros a pagar para 35 mil euros a receber, tendo em conta o reajuste de taxa realizado. Em relação ao IVA a receber temos uma diminuição de 20 mil euros e em relação ao IVA a pagar uma diminuição de 36 mil euros. Por último, a segurança social teve um aumento de 39 mil euros devido ao processamento salarial de algumas promoções em dezembro. As verbas em causa foram liquidadas em janeiro de 2021.

15. OUTROS ATIVOS CORRENTES

	31.12.2020	31.12.2019
Subsídio ao Investimento (nota 19)	1 899 171,51	3 347 257,53
Acréscimos de rendimentos	0,00	2 170 793,26
Outros devedores	1 272 627,35	1 248 571,60
Gastos a reconhecer	49 893,42	187 874,94
Pessoal	1 316,00	1 188,79
Adiantamentos a fornecedores	647,45	4 134,55
Total	3 223 655,73	6 959 820,67

SUBSÍDIO AO INVESTIMENTO

O montante registado nesta rubrica representa o montante que a AdRA prevê receber em 2021 (1.899.171,51 euros). Até à data de aprovação de contas pelo Conselho de Administração, foi recebido, por parte do POSEUR o montante de 483.136,82 euros.

ACRÉSCIMOS DE RENDIMENTOS

A variação face a 2019, deve-se ao facto de em dezembro de 2019, estes acréscimos de rendimentos relativos à especialização de rendimentos de água e saneamento do período compreendido entre a última fatura de 2020 (de cada um dos clientes) e 31 de dezembro de 2020, estarem classificados na rubrica "Outros Ativos Correntes", enquanto que a 31 de dezembro de 2020 passaram a estar contabilizados em "Clientes".

OUTROS DEVEDORES

Esta rubrica inclui 1.071.277,22 euros (2019: 1.036.854,22 euros) a receber dos clientes da AdRA incluídos na sua faturação e provenientes de Resíduos Sólidos Urbanos que serão pagos aos municípios (nota 24), assim que sejam recebidos dos clientes, mas cuja receita é dos Municípios, e 196.616,37 euros (2019: 192.661,50 euros) de devedores diversos referente a dívidas de empreiteiros (referentes a ramais e condutas) e município de Estarreja e Águeda (referente a refaturação de empreitadas).

GASTOS A RECONHECER

Esta rubrica inclui 13.810,16 euros referentes a seguros e 22.366,60 euros referentes a gastos a reconhecer de contratos diversos.

16. CAPITAL PRÓPRIO

		Capital subscrito 31.12.2020	Capital subscrito 31.12.2019
AdP SGPS	51,00%	8 925 000,00	8 925 000,00
Aveiro	17,35%	3 035 550,00	3 035 550,00
Ílhavo	8,28%	1 449 175,00	1 449 175,00
Ovar	8,28%	1 449 175,00	1 449 175,00
Albergaria-a-Velha	6,37%	1 114 750,00	1 114 750,00
Estarreja	5,15%	900 375,00	900 375,00
Oliveira do Bairro	2,94%	514 500,00	514 500,00
Águeda	0,49%	85 750,00	85 750,00
Murtosa	0,05%	8 575,00	8 575,00
Sever do Vouga	0,05%	8 575,00	8 575,00
Vagos	0,05%	8 575,00	8 575,00
Total	100,00%	17 500 000,00	17 500 000,00

O capital social da AdRA é de 17.500.000,00 euros, representado por três milhões e meio de ações da classe A, cada qual com o valor nominal de 5,00 euros.

16.1 RESULTADO POR AÇÃO

	31.12.2020	31.12.2019
Resultado líquido	619 483,42	679 788,14
Número de ações (5,00Eur/cada)	3 500 000	3 500 000
Número médio de ações	3 500 000	3 500 000
Resultado por ação	0,18	0,19

16.2 MOVIMENTOS DO PERÍODO

	31.12.2019	Afec. Res. Líquido	"Dividendos (nota 39)"	"Res. Líquido (nota 39)"	31.12.2020
Reservas e outros ajustamentos	579 745,49	33 989,41	0,00	0,00	613 734,90
Resultados transitados	0,00	645 798,73	645 798,73	0,00	0,00
Resultado líquido do exercício	679 788,14	(679 788,14)	0,00	619 483,42	619 483,42
Total	1 259 533,63	(0,01)	645 798,73	619 483,42	1 233 218,32

Na Assembleia Geral de 15 de junho de 2020 os acionistas aprovaram as contas do exercício de 2019 e a aplicação de resultados. A diferença entre o valor dos dividendos constantes no quadro supra (645.798,73 euros) e o valor pago constante na demonstração dos fluxos de caixa refere-se ao imposto, conforme melhor explicado na nota 39.

17. EMPRÉSTIMOS

	31.12.2020	31.12.2019
Suprimentos AdP SGPS (nota 35)	57 409 090,93	57 768 181,84
Empréstimos - Não Correntes	57 409 090,93	57 768 181,84
Suprimentos AdP SGPS (nota 35)	5 409 090,90	4 209 090,90
Empréstimos - Correntes	5 409 090,90	4 209 090,90
Total de Empréstimos	62 818 181,83	61 977 272,74

	31.12.2020	31.12.2019
Até 1 ano	5 409 090,90	4 209 090,90
De 1 a 2 anos	52 409 090,90	51 859 090,90
De 2 a 3 anos	909 090,90	909 090,90
De 3 a 4 anos	909 090,90	909 090,90
De 4 a 5 anos	909 090,90	909 090,90
Superior a 5 anos	2 272 727,33	3 181 818,23
	62 818 181,83	61 977 272,74

O quadro seguinte apresenta os *plafonds* não utilizados das linhas de CP e MLP:

Linhas de crédito contratadas e não utilizadas	31.12.2020	31.12.2019
Bancos e Suprimentos - Expira num ano (taxa variável)	500 000,00	1 700 000,00
Bancos e Suprimentos - Expira para lá de 1 ano (taxa variável)	10 500 000,00	11 050 000,00
Total	11 000 000,00	12 750 000,00

Em 2020, à semelhança dos últimos anos, foi dado seguimento à política de tesouraria do grupo AdP, a qual privilegia a utilização dos suprimentos da *holding* e detrimento do recurso às linhas de financiamento junto da banca comercial.

Assim, para além do contrato de suprimentos de médio e longo prazo da AdP associado a uma emissão obrigacionista a 12 anos, celebrado em 2016, no valor de 6,8 Milhões de euros a 31 de dezembro de 2020, manteve-se o recurso ao contrato de suprimentos de médio prazo com um limite de 55 Milhões de euros. A nível de apoio à tesouraria manteve-se a linha da AdP com um limite de 5,0 Milhões de euros. Relativamente à banca comercial, permaneceu disponível a linha do contrato grupado a médio prazo com a CGD no valor de 7,0 Milhões de euros, pesa embora a mesma não ter sido utilizada.

18. ACRÉSCIMO DE GASTO PARA INVESTIMENTO CONTRATUAL

	31.12.2020	31.12.2019
Saldo inicial	61 738 476,03	54 985 849,21
Realização do investimento (nota 6)	(2 394 632,39)	(1 559 677,08)
Acréscimo do período (nota 30)	8 292 867,11	8 312 303,90
Total	67 636 710,75	61 738 476,03

19. SUBSÍDIO AO INVESTIMENTO

No decorrer de 2020 a AdRA reprogramou as nove candidaturas introduzidas em 2017, ao abrigo do Aviso POSEUR-I2-2016-38 do programa Portugal 2020, no seguimento da notificação POSEUR de elegibilidade da componente de revisão de preços, adiando assim a fase de encerramento para 2020. Em 2020 foi recebida uma comparticipação de 210 mil euros, totalizando um valor acumulado de 5,170 milhões de euros.

No âmbito das candidaturas ao Aviso n.º POSEUR-12-2017-05 - Ciclo Urbano da Água (CUA), a AdRA recebeu, em 2020, uma comparticipação de 145 mil euros, totalizando o valor acumulado recebido de 8,668 milhões de euros. À semelhança do aviso anterior, a AdRA reprogramou as onze candidaturas submetidas de forma a integrar a despesa com a revisão de preços.

No que concerne o aviso POSEUR-12-2018-18 - Perdas de Água nos Sistemas em Baixa do programa Portugal 2020, com aprovação em 2019, a AdRA recebeu em 2020 uma comparticipação de 543 mil euros do montante total aprovado de comparticipação no valor de 1,151 milhões de euros.

Os três avisos acima referidos totalizam uma comparticipação recebida até 31 de dezembro de 2020 no valor de 14,381 milhões de euros.

Ainda no decorrer do ano de 2020, registámos em reprogramações de candidaturas um montante negativo de 550.384,40€, resultado de valores de obras abaixo do montante adjudicado e/ou despesas consideradas não elegíveis.

O reconhecimento como rendimento do subsídio de investimento é feito com base no mesmo método da amortização dos ativos subjacentes (nota 30). Em 2020, o reconhecimento do subsídio foi de 684.412,72 euros (2019: 594.017,10 euros) referente às candidaturas ao POSEUR com execução entre 2016 e 2020.

Em seguida é apresentado o detalhe dos movimentos ocorridos no período de 2020:

	2020		2019
Saldo em 1 de janeiro de 2020	37 254 648,74	Saldo em 1 de janeiro de 2019	36 743 308,95
Reconhecimento em resultados de 2020	(684 412,72)	Reconhecimento em resultados de 2019	(594 017,10)
Novas Candidaturas POSEUR aprovadas/reprogramações	(550 384,40)	Novas Candidaturas POSEUR aprovadas/reprogramações	1 105 356,89
Saldo em 31 de dezembro de 2020	36 019 851,62	Saldo em 31 de dezembro de 2019	37 254 648,74

Nota: Os Subsídios ao Investimento em 2018 constam na rubrica "Outros passivos não correntes"

20. DESVIO TARIFÁRIO PASSIVO

A AdRA evidencia nos seus documentos de prestação de contas os desvios tarifários. Entenda-se o desvio tarifário (neste caso *superavit*) como a diferença entre o volume de rendimentos necessários à cobertura da totalidade dos gastos, incluindo impostos sobre os resultados e a remuneração dos capitais próprios, e o volume de rendimentos efetivamente arrecadado em cada um dos exercícios económicos.

No ano de 2020 a Empresa gerou um *superavit* tarifário de 5.098.116,07 euros (2019: 5.135.160,65 euros) o que permitiu registar, a 31 de dezembro de 2020, um *superavit* acumulado (desvio tarifário passivo) no valor de 19.227.895,86 euros (2019: 14.129.779,79 euros). Os movimentos ocorridos na rubrica foram os seguintes:

Descrição	2020	Descrição	2019
Saldo em 1 de janeiro de 2020 (<i>superavit</i>)	(14 129 779,79)	Saldo em 1 de janeiro de 2019 (<i>superavit</i>)	(8 994 619,14)
<i>Superavit</i> do período 2020	(5 098 116,07)	<i>Superavit</i> do período 2019	(5 135 160,65)
Saldo em 31 de dezembro de 2020 (<i>superavit</i>)	(19 227 895,86)	Saldo em 31 de dezembro de 2019 (<i>superavit</i>)	(14 129 779,79)

O desvio de recuperação de gastos de 2019 foi aprovado pela Comissão de Parceria 8 de janeiro de 2021, reunião onde foram retomados os trabalhos da reunião realizada a 29 de dezembro de 2020.

O *superavit* do período de 2020 foi determinado da seguinte forma:

Descrição	2020	Descrição	2019
Resultado líquido antes do registo do <i>superavit</i> de 2020	5 717 599,49	Resultado líquido antes do registo do <i>superavit</i> de 2019	5 814 948,79
Resultado líquido 2020 = Rendimento garantido (nota 39)	619 483,42	Resultado líquido 2019 = Rendimento garantido (nota 39)	679 788,14
<i>Superavit</i> do período 2020	5 098 116,07	<i>Superavit</i> do período 2019	5 135 160,65

Refira-se que, nos termos do EVEF (Estudo de Viabilidade Económica e Financeira) anexo ao Contrato de Gestão, caso a AdRA aplicasse a IFRIC 12 na sua plenitude, e desta forma não respeitasse o clausulado contratual, o desvio tarifário passivo, no montante de 19,2 milhões de euros (2019: 14,1 milhões de euros), passaria a desvio tarifário ativo no valor de 21,9 milhões de euros (2019: 24,6 milhões de euros).

21. OUTROS PASSIVOS NÃO CORRENTES

Fornecedores e outros passivos não correntes	31.12.2020	31.12.2019
Rendimentos a reconhecer (DUI)	84 208 479,43	85 849 271,44
Subsídios ao Investimento	0,00	36 743 308,95
Cauções Fornecedores	865 095,94	712 738,30
Rendimentos a reconhecer (Viaturas elétricas)	13 747,68	28 750,50
Total	85 087 323,05	123 334 069,19

RENDIMENTOS A RECONHECER (DUI)

A quantia da rubrica rendimentos a reconhecer (DUI) é igual ao montante que foi registado em 2010 como ativo intangível (98.118.261 euros: nota 6), deduzido do seu consumo. O seu valor é consumido na mesma cadência e em igual montante ao da amortização do referido intangível.

Detalhe dos movimentos ocorridos:

Descrição	2020	Descrição	2018
Saldo em 1 de janeiro de 2020	84 208 479,43	Saldo em 1 de janeiro de 2019	85 849 271,39
Depreciação do DUI de 2020 (nota 32)	(1 685 334,74)	Depreciação do DUI de 2019 (nota 32)	(1 640 792,01)
Saldo em 31 de dezembro de 2020	82 523 144,69	Saldo em 31 de dezembro de 2019	84 208 479,43

CAUÇÕES DE FORNECEDORES

Esta rubrica no valor de 800.428,26 euros (2019: 865.095,94 euros) diz respeito aos valores retidos aos fornecedores a título de garantias de obra.

RENDIMENTO A RECONHECER

Esta rubrica que em 2019 registou o valor de 13.747,68 euros refere-se ao subsídio do fundo Ambiental relativo a 6 viaturas elétricas reconhecidas como “menos gasto” no mesmo período em que o gasto é reconhecido. A 31 de dezembro de 2020 o saldo nesta rubrica é inexistente, uma vez que o valor a reconhecer se encontra em Outros Passivos Correntes, no montante de 13.716,66 euros (nota 24).

22. FORNECEDORES CORRENTES

	31.12.2020	31.12.2019
Fornecedores partes relacionadas (nota 35)	2 689 229,95	2 433 479,45
Fornecedores gerais	964 198,99	1 100 404,20
Fornecedores de investimentos	579 151,13	473 445,43
Fornecedores faturas em recepção e conferência	171 601,97	60 945,16
Total	4 404 182,04	4 068 274,24

O acréscimo registado no saldo dos fornecedores correntes, face a 2019, está relacionado essencialmente com o aumento do saldo dos fornecedores de partes relacionadas e do saldo de fornecedores em recepção e conferência.

23. PROVISÕES PARA RISCOS E ENCARGOS

Em 2016 foi criada a provisão no valor de 576.326,00 euros no âmbito de um processo executivo relativo a um contrato de empreitada. Em 2020 mantém-se o valor da provisão feita em 2016, correspondente à melhor estimativa da Empresa à data, tendo em conta que o processo a correr termos no TAF (Tribunal Administrativo e Fiscal) de Aveiro, está suspenso, por motivo de recurso, sendo que a discussão quanto ao valor devido encontra-se igualmente suspensa pelo mesmo motivo.

A provisão registada em 2019, no valor de 97.359,44 euros relativa a quatro processos executivos, mantém-se pelo facto de não ter existido desenvolvimento dos mesmos. Um deles diz respeito a um pedido de indemnização associado a um rebentamento de um cano de saneamento na casa de um cliente, no qual a AdRA foi condenada, tendo, por conseguinte, sido criada uma provisão no valor de 20.316,00 euros. Os restantes três processos são do foro laboral, tendo sido criadas as respetivas provisões que totalizam 77.043,44 euros, conforme nota 37.2.

	31.12.2019	Aumento	Aumento	31.12.2020
Processos judiciais	673 685,44	0,00	0,00	673 685,44

24. OUTROS PASSIVOS CORRENTES

	31.12.2020	31.12.2019
Outros credores	3 091 795,40	2 586 479,23
Acréscimos com férias e subsídio de férias	765 743,17	734 105,14
Outros acréscimos		
Outros acréscimos e diferimentos	485 065,79	615 375,43
Total	4 342 604,36	3 935 959,80

OUTROS CREDITORES

Esta rubrica inclui, entre outros, 1.821.833,69 euros (2019: 1.768.706,76 euros) de Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) que são incluídos nas faturas emitidas pela AdRA, mas cuja receita é dos Municípios (nota 15); 51.876,60 euros (2019: 82.127,21 euros), referentes a cauções de clientes e 1.203.223,71 euros (2019: 735.645,26 euros) relativo a cauções de fornecedores. Refira-se que o valor corrente das cauções dos fornecedores em 2020 é superior ao de 2019 uma vez que em 2020 há mais garantias em que o prazo de 5 anos se encontra a terminar, quando comparado com 2019.

ACRÉSCIMOS COM FÉRIAS E SUBSÍDIO DE FÉRIAS

Esta rubrica representa a estimativa de encargos com férias e subsídios de férias relativas a 2020 a liquidar no decorrer no período de 2021.

OUTROS ACRÉSCIMOS

Esta rubrica inclui, 126.958,98 euros (2019: 116.820,32 euros) relativo a juros a liquidar; 338.188,35 euros de gastos diversos (2019: 379.568,90 euros) de onde se destaca o valor de 138.785,59 euros de energia fornecida pela Iberdrola e Axpo, -24.726,21 euros relativo ao acerto do fee de gestão (2019: 11.627,14 euros); 18.560,01 euros (2019: 79.991,31 euros) relativo a trabalhos especializados, 12.368,00 euros de acréscimos de gastos de conservação e manutenção (2019: 12.368,00 euros).

OUTROS ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS

Esta rubrica inclui 13.716,66 euros relativo ao diferimento do subsídio ambiental das 6 viaturas elétricas adquiridas em regime AOV (2019: 14.999,76 euros).

25. IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO E IRC A PAGAR

Imposto sobre o rendimento	31.12.2020	31.12.2019
Imposto estimado	3 595 995,26	3 836 075,12
Pagamentos por conta	(3 386 175,00)	(3 112 065,00)
Retenções na fonte	(9 580,51)	(4 658,16)
Total	200 239,75	719 351,96

25.1 IMPOSTO DO EXERCÍCIO

	31.12.2020	31.12.2019
Imposto corrente	3 595 995,26	3 836 075,12
Imposto diferido (nota 10)	(3 243 682,36)	(3 687 791,80)
Total	352 312,90	148 283,32

25.2 RECONCILIAÇÃO ENTRE A TAXA NORMAL DE IRC E A TAXA EFETIVA DE IRC

	31.12.2020	31.12.2019
Resultado antes de impostos a)	971 796,32	828 071,46
AJUSTAMENTOS ACRESCEER:		
Amort. Investimento Contratual (nota 28)	8 292 867,11	8 312 303,90
Desvio tarifário (nota 20)	5 098 116,07	5 135 160,65
IFRS16 (nota 10)	150 816,68	493 665,40
Outros ajustamentos	618 074,43	553 267,73
Subtotal b)	14 159 874,29	14 494 397,68
AJUSTAMENTOS DEDUZIR:		
Dif. Área Contab. Vs área fiscal (investimento)	529 847,22	210 270,24
Reverção de Imparidades de clientes (nota 13)	214 767,59	175 737,36
IFRS16 (nota 10)	493 665,40	150 816,68
Outros ajustamentos	147 057,94	151 310,94
Subtotal c)	1 385 338,16	688 135,23
Lucro Fiscal [a) + b) - c)]	13 746 332,45	14 634 333,91
Taxa de IRC 21% e)	2 886 729,81	3 073 210,12
Derramas f)	698 511,61	756 231,71
Tributação autónoma g)	10 753,83	6 633,30
Imposto Corrente [e) + f) + g)]	3 595 995,25	3 836 075,12
Tributação autónoma		
Diferenças temporárias	(3 243 682,36)	(3 687 791,80)
Excesso de estimativa p/ imp - Ajustamento	0,00	0,00
Total do imposto	352 312,89	148 283,32
Taxa efetiva de imposto	36,25%	17,91%

A taxa efetiva de imposto de 2020 (36,25%) é superior face à taxa de 2019 (17,91 %) uma vez que os valores inerentes ao cálculo tiveram algumas oscilações, nomeadamente, a diminuição do imposto corrente devido a uma descida do lucro fiscal apesar do resultado antes de imposto ter subido. Embora tenha havido uma diminuição do imposto corrente a diminuição dos ativos por impostos diferidos foi superior (como referido na nota 10, o imposto diferido acumulado referente às locações de 2019/2020, a 31 de dezembro de 2020 é zero, tendo havido uma diminuição dos ativos por impostos diferidos em 2020. Para além desta diminuição houve também uma diminuição maior dos ativos por impostos diferidos relativos à diferença entre a área contabilística e fiscal do investimento uma vez que houve um aumento de passagem a firme do imobilizado), levando a um aumento do imposto total e consequentemente da taxa efetiva de imposto.

25.3 PREJUÍZOS FISCAIS

Não existem diferenças temporárias dedutíveis, perdas fiscais não usadas e créditos fiscais não usados relativamente aos quais nenhum ativo por impostos diferidos tenha sido reconhecido na Demonstração da Posição Financeira.

26. VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Esta rubrica inclui o montante de transações com partes relacionadas de 1.472.453,40 euros (2019: 1.645.495,12 euros) (nota 35).

26.1 VENDAS

	31.12.2020	31.12.2019
Vendas de água (tarifa fixa)	12 948 628,52	12 690 348,04
Vendas de água (tarifa variável)	16 588 089,69	16 353 297,20
Total	29 536 718,21	29 043 645,24

A Empresa em 2020 detinha 161.142 clientes de água (2019: 159.741 clientes).

26.2 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

	31.12.2020	31.12.2019
Prestação de serviços (tarifa fixa)	10 924 543,57	10 506 902,79
Prestação de serviços (tarifa variável)	14 041 439,57	13 813 870,63
Outras Prestações de serviços	526 587,94	696 601,81
Total	25 492 571,08	25 017 375,23

A Empresa em 2020 detinha 137.078 clientes de água residuais (2019: 134.493 clientes).

26.3 SERVIÇOS DE CONSTRUÇÃO (IFRIC12)

	31.12.2020	31.12.2019
Rendimento - Serviços da construção (IFRIC 12)	13 894 643,68	17 063 081,39
Gasto - Serviços da construção (IFRIC 12)	(13 894 643,68)	(17 063 081,39)
Total	0,00	0,00

Atendendo à aplicação das situações referidas nas notas 2.2.2, 2.2.7 e 2.2.8, a Empresa registou no exercício de 2020, o rendimento resultante de serviços de construção no montante de 13.894.643,68 euros, montante que respeita ao aumento dos investimentos brutos em ativos intangíveis de 2020 (conforme nota 6), o qual foi reconhecido sem margem, pois está assumido que no final da parceria não existirá valor residual a receber pelo ativo intangível e por consequência não existirá qualquer margem.

27. CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E DAS MATÉRIAS CONSUMIDAS

Esta rubrica inclui o montante de transações com partes relacionadas de 1.944.390,10 euros (2019: 1.773.421,95 euros) (nota 35).

	31.12.2020	31.12.2019
Existência inicial - Matérias primas	6 876,77	2 601,44
+ Compras - Matérias primas	9 145 532,70	8 775 928,62
- Existência final - Matérias primas	7 194,75	6 876,77
CMVMC - Matérias primas	9 145 214,72	8 771 653,29
Existência inicial - Matérias subsidiárias	3 892,20	2 152,86
+ Compras - Matérias subsidiárias	41 020,69	42 235,87
- Existência final - Matérias subsidiárias	3 757,40	3 892,20
CMVMC - Matérias subsidiárias	41 155,49	40 496,53
Total	9 186 370,21	8 812 149,82

O consumo de água é apurado na rubrica "CMVMC – Matérias primas".

28. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS (FSE)

Esta rubrica inclui o montante de transações com partes relacionadas de 13.846.864,68 euros (2019: 14.006.881,75 euros) (nota 35).

	31.12.2020	31.12.2019
Tratamento de efluentes	12 270 567,00	12 180 618,96
Rendas e Alugueres	2 854 882,08	2 792 834,78
Conservação e Reparação	2 441 042,09	2 678 271,74
Electricidade	1 367 701,23	1 295 423,74
Fee de Gestão	1 202 957,49	1 081 220,41
Assistência Técnica	657 563,44	644 533,51
Franquias e vales	674 867,01	689 062,04
Contencioso e Notariado	82 593,07	115 491,72
Encargos c/ cobranças	298 830,03	287 591,40
Combustíveis	235 405,06	273 628,51
Seguros	206 895,35	211 231,99
Outros FSE's	1 351 474,07	1 295 541,39
Total	23 644 777,92	23 545 450,19

TRATAMENTO DE EFLUENTES

Trata-se do encargo com maior peso na estrutura de gastos com FSE da AdRA, cerca de 52% (2019: 52%). Este encargo tem vindo a ser faturado por entidades relacionadas (nota 35).

RENDAS E ALUGUERES

Esta rubrica diz respeito na sua quase maioria às rendas do DUL a liquidar junto dos Municípios no montante de 2.751.464,46 euros (2019: 2.703.051,03 euros) (nota 11) que sofreu um acréscimo face a 2019, uma vez que está indexada ao volume de negócios, entendendo-se por volume de negócios o somatório das vendas de água e das prestações de serviços.

Refira-se ainda que a rubrica "Rendas e Alugueres" encontra-se deduzida de um rendimento no montante de 14.999,76 euros relacionado com um subsídio à exploração recebido do fundo Ambiental para comparticipação das entradas iniciais pagas pela Empresa, no âmbito de contratos de locação operacional de viaturas elétricas.

CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO

A rubrica "Conservação e reparação" regista um decréscimo face aos gastos no ano transato, atendendo ao contexto pandémico que condicionou a atividade de 2020.

ELETRICIDADE

Em 2020, regista-se um acréscimo do gasto de energia face a 2019, resultado do aumento de infraestruturas em operação.

FEE DE GESTÃO

Este “fee” é suportado, nomeadamente, junto da AdP SGPS e corresponde a 2% do volume de negócios registado pela AdRA, entendendo-se por volume de negócios o somatório das vendas de água e das prestações de serviços.

	2020	2019
Vendas e prestação de serviços (nota 26)	55 029 289,29	Vendas e prestação de serviços (nota 26) 54 061 020,47
% de Fee de gestão	2%	% de Fee de gestão 2%
Fee de gestão da AdP, SGPS	1 100 585,79	Fee de gestão da AdP, SGPS 1 081 220,41
Fee de gestão da AdP - Serviços	1 100 585,79	Fee de gestão da AdP - Serviços 1 081 220,41
Total de fee de gestão	1 081 220,41	Total de fee de gestão 1 075 058,32

Atendendo a que, em 2020, os serviços de suporte prestados pelas direções corporativas dos Sistemas de Informação, Compras e Logística e Jurídico-Legal (níveis de serviço estabelecidos) passaram a incorporar a estrutura orgânica da AdP, SGPS, na rubrica dos fee de gestão foi também incluída a contrapartida da prestação dos referidos serviços, no valor de 102.371,70 euros.

29. GASTOS COM PESSOAL

	31.12.2020	31.12.2019
Remunerações	5 186 154,58	5 029 374,34
Encargos sociais sobre remunerações	1 082 936,64	1 050 801,13
Outros gastos com pessoal	519 533,22	511 023,64
	6 788 624,44	6 591 199,11
Gastos com pessoal adicionados ao intangível (nota 6)	(322 600,92)	(247 847,89)
Total	6 466 023,52	6 343 351,22

29.1 QUADRO DE PESSOAL

Número médio de colaboradores	2020	2019
Órgãos sociais	5	5
Trabalhadores efectivos e outros	266	267
Total	271	272

Número de colaboradores	31.12.2020	31.12.2019
Órgãos sociais	5	5
Trabalhadores efectivos e outros	273	273
Total	278	278

30. AMORTIZAÇÕES, DEPRECIAÇÕES E REVERSÕES DO EXERCÍCIO

	31.12.2020	31.12.2019
Amortizações de ativos Intangíveis (nota 6)	3 155 482,62	2 849 808,92
Amortizações de ativos Tangíveis (nota 7)	31 648,61	33 934,82
Amortizações de ativos de uso (nota 8)	477 332,72	493 665,40
Amortizações de investimentos contratuais (nota 18)	8 292 867,11	8 312 303,90
Total	11 957 331,06	11 689 713,04

AMORTIZAÇÕES DE INVESTIMENTOS CONTRATUAIS

Estas amortizações, pela fase em que a Empresa se encontra, são as que têm maior peso no total das amortizações do exercício. Saliente-se que os acréscimos de gastos para investimentos contratuais (amortizações de investimento por realizar) visam garantir o princípio da especialização dos exercícios e o balanceamento, durante o prazo de vigência dos contratos, dos réditos (tarifas) e dos gastos (incorridos e a incorrer) que constituem a sua base de cálculo. Na prática, estes acréscimos correspondem a uma responsabilidade por reembolso a tarifas futuras, permitindo um nível de estabilização das mesmas, bem como, o balanceamento durante o prazo de vigência dos contratos, dos réditos (tarifas) e dos gastos (incorridos e a incorrer) referidos anteriormente.

31. OUTROS GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS

Os outros gastos operacionais apresentam o detalhe que se segue:

	31.12.2020	31.12.2019
Impostos	43 179,84	58 301,27
Perdas em Investimentos não financeiros	21 776,24	1 583,71
Outros gastos operacionais	59 766,40	48 407,03
Total	124 722,48	108 292,01

O montante mais elevado da rubrica de impostos indiretos diz respeito às taxas da ERSAR. O acréscimo verificado na rubrica "Perdas em investimentos não financeiros" está relacionada com os ajustamentos realizados no âmbito da IFRS 16 correspondente ao registo de perdas na migração inicial das locações.

Em relação aos outros gastos operacionais destaca-se a coima relacionada com o processo de retenção de imposto sobre os dividendos dos municípios, no valor de 34.247,26 euros para além de indemnizações da atividade operacional no valor de 11.864,50 euros.

32. OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS

Esta rubrica inclui o montante de transações com partes relacionadas de 72.285,35 euros (2019: 283.866,49 euros) (nota 35).

	31.12.2020	31.12.2019
Rendimento reconhecido (DUI)	1 685 334,74	1 640 792,01
Outros rendimentos e ganhos operacionais	75 591,46	117 009,93
Rendimentos suplementares	57 345,59	105 374,26
Total	1 818 271,79	1 863 176,20

Conforme referido na nota 21 foi registado um rendimento a reconhecer cujo valor é consumido na mesma cadência e em igual montante ao da amortização do intangível. O montante de 1.685.334,74 euros representa o reconhecimento anual daquele rendimento.

33. GASTOS FINANCEIROS

Esta rubrica inclui o montante de transações com partes relacionadas de 1.044.922,06 euros (2019: 1.015.207,43 euros) (nota 35).

	31.12.2020	31.12.2019
Juros suportados	1 224 729,26	1 176 690,79
Comissões bancárias	26 129,72	29 385,75
Gastos financeiros capitalizados no ativo intangível (nota 6)	(127 447,62)	(191 065,81)
Total	1 123 411,36	1 015 010,73

O aumento dos juros suportados resulta sobretudo do aumento de endividamento face ao ano anterior, tendo-se mantido a taxa média de financiamento em 2020 verificada em 2019, no valor de 1,72%.

34. RENDIMENTOS FINANCEIROS

	31.12.2020	31.12.2019
Juros do adiantamento de retribuição aos Municípios (nota 11)	1 198 623,35	1 225 113,81
Outros juros	80 885,99	56 891,18
Total	1 279 509,34	1 282 004,99

Os adiantamentos de retribuição aos Municípios vencem juros de acordo com o definido no Contrato de Gestão. A diminuição dos juros em 2020 face a 2019 está relacionada com a redução do valor do adiantamento em dívida, e a uma ligeira redução da taxa média de financiamento da Empresa utilizada no cálculo dos juros de 1,722% para 1,720%. Note-se que enquanto não for gerado o Volume de Negócios, e por esta via a retribuição que permita consumir a totalidade do adiantamento, os Municípios permanecerão como devedores à AdRA (ver adicionalmente a nota 11).

35. SALDOS E TRANSAÇÕES COM ENTIDADES RELACIONADAS

Seguidamente é apresentado mapa das transações da AdRA com as Entidades Relacionadas, que inclui as especializações:

	31.12.2020 Ativos			31.12.2020 Passivos			31.12.2019 Ativos				31.12.2019 Passivos		
	Cientes	Outros Devedores	Adiantamento aos municípios	Financiamentos não correntes	Financiamentos correntes	Fornecedores e outros credores	Cientes	Outros Devedores	Adiantamento aos municípios	Financiamentos não correntes	Financiamentos correntes	Fornecedores e outros credores	
AdP SGPS	0,00	40 974,05		57 409 090,93	5 409 090,90	341 352,35	0,00	38 474,05		57 768 181,84	4 209 090,90	179 157,21	
Adp Serviços	0,00	0,00		0,00	0,00	2 192,60	0,00	0,00		0,00	0,00	61 241,00	
Águas Douro Paiva	0,00	0,00		0,00	0,00	91 596,66	0,00	2 031,03		0,00	0,00	85 267,05	
Águas do Norte	0,00	0,00		0,00	0,00	50 564,94	0,00	0,00		0,00	0,00	27 495,89	
AdP Internacional	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	8 156,74		0,00	0,00	0,00	
Epal	0,00	0,00		0,00	0,00	33 327,11	0,00	0,00		0,00	0,00	33 115,72	
AdCL	2 824,04	1 727,63		0,00	0,00	2 237 242,20	11 181,77	0,00		0,00	0,00	2 254 846,75	
Município de Aveiro	61 824,41	0,00	25 787 690,87	0,00	0,00	19 952,25	26 108,77	0,00	26 316 759,25	0,00	0,00	0,00	
Município de Ílhavo	49 544,92	33 524,88	12 348 358,99	0,00	0,00	184 522,12	121 583,76	33 524,88	12 601 727,10	0,00	0,00	9 816,31	
Município de Ovar	19 097,32	0,00	8 660 708,91	0,00	0,00	0,00	18 798,91	0,00	8 976 435,88	0,00	0,00	0,00	
Município de Estarreja	23 787,60	0,00	7 621 667,43	0,00	0,00	82 694,97	40 365,76	63 146,75	7 778 248,46	0,00	0,00	43 171,50	
Município de Albergaria	11 219,29	0,00	9 445 683,09	0,00	0,00	3 081,84	19 771,45	0,00	9 639 387,50	0,00	0,00	123,34	
Município de Oliveira Bairro	11 309,76	0,00	4 358 335,32	0,00	0,00	55 205,04	22 304,95	0,00	4 447 757,83	0,00	0,00	13 983,40	
Município de Sever do Vouga	8 524,67	0,00	0,00	0,00	0,00	15 849,95	7 885,64	0,00	0,00	0,00	0,00	5 580,68	
Município de Vagos	79 652,39	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	175 693,03	0,00	0,00	0,00	0,00	7 924,03	
Município da Murtosa	33 629,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8 569,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Município de Águeda	10 316,07	0,00	722 489,35	0,00	0,00	0,00	143 098,27	0,00	737 459,05	0,00	0,00	43 682,87	
Total	311 730,02	76 226,56	68 944 933,96	57 409 090,93	5 409 090,90	3 117 582,03	595 361,89	145 333,45	70 497 775,07	57 768 181,84	4 209 090,90	2 765 405,75	

	31.12.2020 Rendimento	31.12.2020 Gastos	31.12.2019 Rendimentos	31.12.2019 Gastos
AdP SGPS	0,00	2 264 658,01	0,00	2 115 215,52
Adp Serviços	0,00	292 050,80	0,00	320 233,00
Águas do Douro e Paiva	0,00	1 102 848,69	0,00	1 084 419,68
Águas do Norte	0,00	23 069,05	0,00	12 939,24
AdP Internacional	0,00	0,00	0,00	0,00
AdAlgarve	0,00	0,00	0,00	0,00
Aquasis	0,00	0,00	0,00	0,00
Epal	0,00	176 843,57	0,00	176 327,34
AdCL	49 651,94	12 253 712,03	47 258,07	12 173 174,69
Município de Aveiro	248 027,47	376 775,14	266 775,11	384 957,51
Município de Ílhavo	317 473,79	118 215,69	374 558,41	125 407,38
Município de Ovar	133 471,11	0,00	165 734,80	0,00
Município de Estarreja	89 942,68	20 241,22	316 731,22	61 745,46
Município de Albergaria	129 868,55	11 692,86	204 129,03	9 647,33
Município de Oliveira	83 405,31	70 168,45	112 175,67	95 173,09
Bairro				
Município de Sever do	12 298,57	15 786,41	13 383,87	65 010,02
Vouga				
Município de Vagos	165 242,75	136 687,98	182 387,96	170 716,32
Município da Murtosa	151 550,14	0,00	125 745,83	0,00
Município de Águeda	146 951,47	40 868,12	120 481,63	41 210,25
Total	1 527 883,78	16 903 618,02	1 929 361,61	16 836 176,84

Os rendimentos dos Municípios referem-se, na sua maioria, à venda de água e serviços de saneamento, existindo ainda, no município de Estarreja e Águeda refaturação de obras. Os gastos com os Municípios dizem respeito sobretudo à compra de água. Adicionalmente Aveiro e Estarreja incluem também rendas de edifícios.

Os gastos com a AdCL referem-se à prestação de serviços de saneamento. No caso do Douro e Paiva referem-se à compra de água. Os gastos registados com as restantes Empresas do grupo dizem respeito a serviços prestados pelas mesmas, sendo que, no caso da AdP SGPS acresce a cobrança de comissões de aval e juros de suprimentos.

36. COMPROMISSOS

A Empresa possui os seguintes compromissos que não se encontram incluídos na demonstração da posição financeira:

- Contrato de Gestão - O investimento contratual da Parceria que se encontra por realizar é de 393 milhões de euros (nota 2.2.4).
- Compromissos referentes a locações de Viaturas celebrados com a FINLOG, LEASEPLAN e SGALD. A Empresa tem os seguintes compromissos para os próximos quatro anos:

2021	2022	2023	2024
361 115,16€	361 115,16€	361 115,16€	361 115,16€

- Contratos de Empreitada

No que respeita às empreitadas de construção do Sistema explorado pela Empresa foi celebrado todo um conjunto de contratos, conforme consta do quadro seguinte, organizado por valor do compromisso financeiro em aberto, para os próximos períodos, valor este que reflete a diferença entre o valor do contrato e o valor já faturado.

	Valor Contratado	Valor Faturado	Compromisso	Fornecedor
Águas Residuais de Bustos - Pavimentações - Oliveira do Bairro	66 499,60	0,00	66 499,60	Município de Oliveira do Bairro
Sistema de Telegestão do Sistema de Águas da Região de Aveiro - Sistema de Telegestão - Bloco A - 1ª Fase	657 618,16	191 947,60	465 670,56	Linhares & Vidal, Lda.
Reparação de Avarias na RDA e execução de outros trabalhos no CON - 3ª Fase	167 360,02	0,00	167 360,02	Armando & Fátima - Empreiteiros, Lda
RDAR na rua do Mourão - Cortegaça - Ovar	158 885,00	110 959,98	47 925,02	Paviazeméis - Pavimentações de Azeméis, Lda
Sistema de Abastecimento da AdRA - Eficiência Hídrica	3 430 000,10	744 779,00	2 685 221,10	Indaqua - Indústria e Gestão de Águas S.A.
Reabilitação de Câmaras de Visita das Redes de Águas Residuais - 3ª Fase	394 514,78	177 020,00	217 494,78	Armando & Fátima - Empreiteiros, Lda
Renovação da Rede de Abastecimento de Água - Fase 3 - Aveiro	248 597,93	184 658,93	63 939,00	Henriques, Fernandes & Neto, S.A.
Pavimentações Betuminosas em infraestruturas de abastecimento de água e águas residuais	139 999,00	128 945,03	11 053,97	Prioridade, Construção de Vias de Comunicação, S.A.
Renovação Geral das Redes de AA - Fase 4	189 903,41	117 679,73	72 223,68	Henriques, Fernandes & Neto, S.A.
Renovação das Redes de Abastecimento de Água - Fase 2 - Ílhavo	199 002,78	0,00	199 002,78	Armando & Fátima - Empreiteiros, Lda
Abastecimento de Água a Agadão (PAA-023) - 2ª Fase	829 243,81	378 591,28	450 652,53	Henriques, Fernandes & Neto, S.A.
Cont.Emp_Reabilit_Sist_Reserva Furadouro	260 000,00	75 739,40	184 260,60	Linhares & Vidal, Lda.
Águas Residuais de Ouca (PAR 011) - VAGOS	1 096 412,25	987 016,96	109 395,29	Construções Carlos Pinho, Lda.
Eficiência Hídrica - "Renovação das Redes de AA na área de intervenção do CON - Lote A"	583 760,15	312 514,56	271 245,59	Armando & Fátima - Empreiteiros, Lda
Eficiência Hídrica - "Renovação das Redes de AA na área de intervenção do COC - Lote B"	583 760,15	312 514,56	271 245,59	Armando & Fátima - Empreiteiros, Lda
Eficiência Hídrica - "Renovação das Redes de AA na área de intervenção do COS - Lote C"	583 760,15	312 514,56	271 245,59	Armando & Fátima - Empreiteiros, Lda
Pavimentação em EN - Renovação das Redes de Abastecimento de Água e Águas Residuais	188 050,00	107 734,97	80 315,03	Vitor Almeida & Filhos, S.A.
Águas Residuais de S. Marcos (PAR-012)- Albergaria-a-Velha	389 429,18	319 296,63	70 132,55	Construções Carlos Pinho, Lda.
Águas Residuais de Jafafe (PAR 030)- Águeda	820 319,57	200 745,76	619 573,81	Construções Carlos Pinho, Lda.
Águas Residuais de Fontão(PAR-013)- Albergaria-a-Velha	719 883,19	544 730,80	175 152,39	SCARP, Lda
Águas Residuais de Frias (PAR-011)- Albergaria-a-Velha	405 500,00	166 016,66	239 483,34	Linhares & Vidal, Lda.
Renovação de ramais domiciliários da RDA na área do COC	679 850,00	249 713,50	430 136,50	Armando & Fátima - Empreiteiros, Lda
Reabilitação do coletor na Rua Doutor Manuel Alegre - Águeda	39 868,00	0,00	39 868,00	Limpa Canal - Soluções Ecológicas, Lda.
Águas Residuais de Carvalho (PAR-017)- Albergaria-a-Velha	555 743,62	0,00	555 743,62	Paviazeméis - Pavimentações de Azeméis, Lda.
Emp.Execução de trabalhos de reparação de roturas na RDAR - 2019/2020	220 979,59	86 987,62	133 991,97	Armando & Fátima, Empreiteiros, Lda
Águas Residuais da Gafanha da Encarnação/ Carmo (PAR 200) - Ílhavo	920 326,13	179 571,52	740 754,61	Construções Carlos Pinho, Lda
Águas Residuais do Sistema em Maceda (PAR 009_Ovar	771 484,47	0,00	771 484,47	Construções Carlos Pinho, Lda.
Cont.Empreitada "AR_Almas Areosa-Aguada	99 432,74	31 195,40	68 237,34	Armando & Fátima - Empreiteiros, Lda.

	Valor Contratado	Valor Faturado	Compromisso	Fornecedor
Pavimentações - Renovação das Redes de Abastecimento de Água e Águas Residuais - 2020	149 000,00	0,00	149 000,00	Vitor Almeida e Filhos, S.A.
Renov_RDA e RDAR do Bairro Bela Vista-Aveiro	215 171,41	168 769,17	46 402,24	Armando&Fátima, Empreiteiros, Lda.
Redes AA e AR - Pequenas ampliações 2020	225 663,69	203 193,55	22 470,14	Armando&Fátima, Emreiteiros, Lda
Execução de Ramais Domiciliários AA e AR - 2020	687 700,00	533 752,40	153 947,60	Armando & Fátima Empreiteiros, Lda.
Águas Residuais de Santa Catarina (PAR 017) Vagos	380 744,66	0,00	380 744,66	Construções Carlos Pinho, Lda.
Águas Residuais de Pessegueiro Vouga (PAR 005) - Sever do Vouga	3 481 955,12	90 538,64	3 391 416,48	Construções Carlos Pinho, Lda.
Águas da Bunheira - Oliveira do Bairro	362 278,37	0,00	362 278,37	Henriques, Fernandes & Neto, S.A.
Reformulação do edifício do CON	119 862,07	0,00	119 862,07	ASO Construções, Lda
Reabilitação casa de comando da Captação do Areeiro – Sever do Vouga	26 932,68	0,00	26 932,68	Construtora Paulista, Lda.
Abastecimento Água à Cadaveira - 2ª Fase - Águeda	106 000,00	0,00	106 000,00	Linhares & Vidal, Lda.
	21 155 491,78	6 917 128,21	14 238 363,57	

37. ATIVOS E PASSIVOS CONTINGENTES

37.1 GARANTIAS PRESTADAS

A AdRA tem as seguintes garantias prestadas:

Data	Prestada por	Montante	Beneficiário	Natureza
24/jun/11	NovoBanco	5 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
16/ago/11	NovoBanco	5 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
9/set/11	NovoBanco	5 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
7/fev/12	NovoBanco	5 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
26/mar/12	NovoBanco	5 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
7/nov/12	NovoBanco	30 600	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
6/fev/13	NovoBanco	59 400	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
13/set/13	NovoBanco	1 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
22/out/13	NovoBanco	2 281	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
25/nov/13	NovoBanco	76 811	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
26/fev/14	NovoBanco	17 031	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
7/mai/14	NovoBanco	64 773	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
30/mai/14	NovoBanco	6 480	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)

Data	Prestada por	Montante	Beneficiário	Natureza
16/jun/14	NovoBanco	1 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
15/dez/14	NovoBanco	1 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
16/jan/15	NovoBanco	1 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
7/abr/15	NovoBanco	2 840	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
17/jun/15	NovoBanco	1 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
10/set/15	NovoBanco	1 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
10/set/15	NovoBanco	1 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
10/set/15	NovoBanco	1 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
22/dez/15	NovoBanco	30 660	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
5/jul/16	BancoBIC	1 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
7/jul/16	BancoBIC	27 033	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
11/nov/16	BancoBIC	1 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
11/nov/16	BancoBIC	1 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
30/nov/16	BancoBIC	16 200	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
21/fev/17	BancoBIC	15 000	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
27/fev/17	BancoBIC	2 340	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
22/mai/17	BancoBIC	9 747	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
13/jul/17	BancoBIC	23 742	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
9/nov/17	BancoBIC	16 200	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
3/jan/18	BancoBIC	5 940	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
23/jan/18	BancoBIC	10 474	EP - Estradas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
29/jan/18	BancoBIC	34 200	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
29/jan/18	BancoBIC	60 786	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
14/fev/18	BancoBIC	10 980	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
17/set/18	BancoBic	3 960	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
25/set/18	BancoBic	1 000	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
26/out/18	BancoBic	3 600	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
7/nov/18	BancoBIC	16 290	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)

Data	Prestada por	Montante	Beneficiário	Natureza
11/jun/19	BancoBIC	4 410	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
17/set/20	BancoBIC	15 000	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
23/jan/18	BancoBIC	10 474	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
29/jan/18	BancoBIC	34 200	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
29/jan/18	BancoBIC	60 786	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
14/fev/18	BancoBIC	10 980	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
13/abr/18	BancoBIC	12 600	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
17/set/18	BancoBic	3 960	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
25/set/18	BancoBic	1 000	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
26/out/18	BancoBic	3 600	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
7/nov/18	BancoBIC	16 290	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
11/jun/19	BancoBIC	4 410	IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	Boa execução (Cumprimento obrigações emergentes de alvará de licença de obra)
71 245 756 800				

37.2 PROCESSOS JUDICIAIS E DE CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, PENDENTES A 31.12.2020

Os processos judiciais e de contencioso existentes com a AdRA, encontra-se identificados no quadro infra, sendo que, para aqueles em que se considerou provável um desfecho desfavorável para a AdRA, foram reconhecidas as devidas provisões, indicadas no mesmo quadro.

Tipo de Ação	Breve descrição da Ação	Valor da provisão na contabilidade (euros)
Outros	TAFa_p85/13.0BEAVR/-A/ e /-B-A (execução de sentença) - em causa ao valor de indemnização (Dr. Zacarias de Carvalho). Valor: €575.826,00	576 326,00
Outros	Proc. 957/13.1BEAVR - Rebentamento de cano de sanea// e fossa em casa com ligação à rede pública – pedido de indemnização à AdRA pelos danos resultantes - Sent. de 30.07.2019, condenada a AdRA em € 20.000,00 + juros vencidos e vincendos - recurso em outubro (03.10.2019). Valor: 20.316,00	20 316,00
Outros	AAC - TAFa - pedido de indemnização - P448/14.3BEAVR - acidente com bicicletas em obra - (Dr. Pedro Martins). Valor: €22.722,00	
Laboral	AAC - TAFa - p. 72/16.6BEAVR_reintegração na empresa e pedido de indemnização - após despedimento disciplinar. Valor: €4.963,00	5 000,00
Outros	Processo n.º 3/16.3BEAVR - AAC-TAFa-pedido de indemnização cível - acidente em obra - zona sul de Vagos - (dr. Pedro Martins). Valor: €15.433,00	
Contraordenações	Agência Portuguesa do Ambiente (APA) - ARHC.DAAF.00094.2016_violação do arte. 81º, n.º 3, al. a), RURH - Falta de licença de utilização/TURH – descarga AR para meio hídrico	
Contraordenações	Agência Portuguesa do Ambiente (APA) - ARHC.DAAF.00087.2016_violação do arte. 81º, n.º 3, al. u), RURH - descarga AR para estrada e meio, através de tampa de saneamento	
Laboral	AAC - TAFa - p35/17.4BEAVR - reconhecimento do dto a remuneração superior, com pagamento de diferenças salariais devidas (Dra. Isabel Amado). Valor: €16.000,00	16 000,00

Tipo de Ação	Breve descrição da Ação	Valor da provisão na contabilidade (euros)
Outros	AAC - TAFA - pedido de indemnização - P62/17.1BEAVR - acidente na via por causa de sinal em infraestrutura (Ovar). Valor: €18.099,00	
Outros	AAC - TAFA - pedido de indemnização - P75/17.3BEAVR - acidente na via em tampa de infraestrutura (Ílhavo). Valor: €3.052,00	
Contraordenações	Agência Portuguesa do Ambiente (APA) - ARHC.DAAF00017.2017_violação do arte. 81º, n.º 3, al. a) e f), RURH - descarga AR para meio hídrico e falta de TURH	
Outros	AAC - TAFA - p164/17.4BEAVR - pedido indemnização - monte de areia na via - obra Sever do Vouga. Valor: €6.060,00	
Contraordenações	Agência Portuguesa do Ambiente (APA) - ARHC.DAAF0056.2017_violação do arte. 81º, n.º 3, al. a) e f), RURH - Falta de licença de utilização/TURH – descarga AR para meio hídrico do Vouga	
Outros	AAC - TAFA - p548/17.8BEAVR - pedido indemnização - corte de cabo elétrico na via que abastecia imóvel - Ovar. Valor: €3.712,00	
Outros	AAC - TAFA - p984/17.0BEAVR - pedido indemnização - dano automóvel em tampa de infraestrutura - Ílhavo. Valor: €28.032,00	
Contraordenações	IGAMAOT - NUP Sim/11496/CAJ/17_atividade de resíduos não licenciada-	
Outros	AAC - TAFA- p666/18.5BEAVR - pedido indemnização -buraco na via obra - Ovar. Valor: €9.608,00	
Outros	AAC - TAFA- p733/18.5BEAVR - pedido indemnização -acidente buraco na via obra - Aveiro. Valor: €1.872,00	
Outros	AAC - TAFA- p779/18.3BEAVR - pedido indemnização -acidente buraco na via obra - Ovar. Valor: €1.815,00	
Outros	AAC - TAFA- p1004/18.2BEAVR - pedido indemnização -acidente buraco na via obra - Aveiro. Valor: €1.780,00	
Contraordenações	APA - ARHC.DAAF00063.2018_violação do arte. 81º, n.º 3, al. a) e f), RURH - Falta de licença de utilização/TURH – descarga AR para meio hídrico	
Contraordenações	APA - ARHC.DAAF00064.2018_violação do arte. 81º, n.º 3, al. a) e f), RURH - Falta de licença de utilização/TURH – descarga AR para meio hídrico -	
Contraordenações	APA - ARHC.DAAF00066.2018_violação do arte. 81º, n.º 3, al. f), RURH - – descarga AR para meio hídrico	
Outros	AAC - TAFA- 509/19.2BEAVR - pedido indemnização -buraco na via obra - Ovar. Valor:€ 580,00	
Outros	AAC - TAFA- 27/18.6BEAVR - pedido indemnização -acidente tampa na via - Ovar. Valor: €1.179,00	
Contraordenações	APA - ARHC.DAAF00148.2018_violação do arte. 81º, n.º 3, al. u), RURH - descarga AR para meio hídrico	
Contraordenações	APA - ARHC.DAAF000170.2018_violação do arte. 81º, n.º 3, al. f), RURH - falta de TURH e descarga	
Contraordenações	IGAMAOT-nui/co/001367/17.7amb_exercício de atividade sem licença ambiental	
Outros	AAC - TACLisboa- 243/19.3BELSB - nulidade de atos + pedido indemnização (AdP). Valor: € 35.337,00	
Contraordenações	Auto 931411742 - obras sem autorização - Sever do Vouga €700 a 3.500,00	
Contraordenações	Auto 931411890 - obras sem autorização - Sever do Vouga €700 a 3.500,00	
Contraordenações	Auto 931412064 - obras sem autorização - Sever do Vouga €700 a 3.500,0	
Outros	CIMPAS - MR-2019-001224-RF - inundação de sanemaneto na Costa Nova, Ílhavo. Valor: € 2.000,00	
Outros	AAC- TAFA - p763/18.7BEAVR_acidente em tampa na via - Águeda. Valor: €6.793,00	
Outros	AAC- TAFA - p539/19.4BEAVR_acidente na via -Obra - Aveiro. Valor: €315,00	
Contraordenações	Auto 933812302 - Intervenção na rua do Barril - Mourisca do Vouga sem licença entidade competente. Valor: €700,00	
Outros	Processo 955/19.1BEAVR - 4Energy - requereu anulação do acto de adjudicação particada pela AdRA relativo ao contrato de "Aquisição de serviços de manutenção corretiva e preventiva das infraestruturas de AA e AR". Valor: € 800.000,00	

Tipo de Ação	Breve descrição da Ação	Valor da provisão na contabilidade (euros)
Laboral	APC - P3944/19.2T8AVR - Tribunal Judicial da Comarca de Aveiro - Juízo de trabalho de Aveiro - Reconhecimento de categoria de técnico B e pagamento das diferenças salariais desde 2010 . Indemnização por danos não patrimoniais (Sociedade de Advogados BAS). Valor: €56.043,00	56 043,00
Contraordenações	APA - ARHC.DAAF00123.2019_violação do arte. 81º, n.º 3, al. u), RURH - descarga AR para meio hídrico	
Outros	AAC - TAFA - p779/20.3BEAVR - pedido indemnização -O veículo da autora despistou-se e tombou na berma da estrada, por motivo de abatimento do piso da via de circulação rodoviária. Valor: €6.445,00	
Contraordenações	APA - ARHC.DAAF00101.2020_violação do arte. 81º, n.º 3, al. a), RURH - descarga AR para meio hídrico	
Outros	AAC - TAFA- p 808/18.0BEAVR - pedido indemnização -O veículo da autora embateu numa tampa da caixa de saneamento que se encontrava solta na via de circulação. Valor: €2.665,00	
Outros	AAC - Tribunal judicial de Aveiro - p 2184/20.8T8AVR- pedido indemnização -Inundação nas partes comuns do prédio e danos nas frações privadas - Decorrente da substituição dos contadores. Valor: €7.435,60	
Outros	AAC - Tribunal judicial de Ílhavo - p510/20.3ILH- pedido indemnização -Danos no muro e na calçada da propriedade da autora - Decorrente da substituição dos contadores. Valor: €2.000,00	
Outros	AAC - TAFA - p386/20.0BEAVR - Pedido indemnização -Prejuízos causados pela construção da ETAR SUL na propriedade do autor - Construção de infraestruturas que diminuam os impactos na propriedade do autor. Valor: €148.000,00	
Outros	AAC - TAFP - 4Energy - p706/20.8BEAVR - Pedido de anulação do ato de adjudicação praticada pela AdRA relativo ao contrato de "Remodelação da estação elevatória AVR - EE10 - Andorinhas - Mataduços" (Dr. Zacarias de Carvalho). Valor: €472.989,00	
Outros	AAC - Tribunal judicial de Estarreja - p 666/20.5T8ETR - pedido indemnização -a título de danos patrimoniais e danos não patrimoniais por ocupação indevida do terreno por parte do empreiteiro. Valor: €18.750,00	
Contraordenações	Agência Portuguesa do Ambiente (APA) - ARHC.DAAF00153.2020_violação do arte. 81º, n.º 3, al. a) RURH - Falta de licença de utilização/TURH – descarga AR para meio hídrico (Dr. Pedro Martins)	
Contraordenações	Agência Portuguesa do Ambiente (APA) - ARHC.DAAF00158.2020_violação do arte. 81º, n.º 3, al. a) RURH - Falta de licença de utilização/TURH – descarga AR para meio hídrico (Dr. Pedro Martins)	
Outros	AAC - TAFP - Quimitejo - Produtos Quimicos SA - p2358/20.6BEPRT - A autora, "Quimitejo - Produtos Quimicos SA", requereu anulação do ato de adjudicação e adjudicar a proposta da autora para os lotes 1,2,3 e 4". Valor: €234.910,00	
Total (ver nota 23)		673 685,00

38. INFORMAÇÕES EXIGIDAS POR DIPLOMAS LEGAIS

ARTº.397º. DO CÓDIGO DAS SOCIEDADES COMERCIAIS

A AdRA não concedeu quaisquer empréstimos ou créditos aos seus administradores, não efetuou pagamentos por conta deles, não prestou garantias a obrigações por eles contraídas e não lhes facultou quaisquer adiantamentos a remunerações. Também não foram celebrados quaisquer contratos entre a sociedade e os seus administradores, diretamente ou por pessoa interposta.

ARTº.324 DO CÓDIGO DAS SOCIEDADES COMERCIAIS

A AdRA não possuiu quaisquer ações próprias e nem efetuou até ao momento qualquer negócio que envolvesse títulos desta natureza.

ARTº 21º DO DECRETO-LEI Nº.411/91 DE 17 DE SETEMBRO

Declara-se que não existem dívidas em mora da Empresa ao Setor Público Estatal, nem à Segurança Social, e que os saldos contabilizados em 31 de dezembro de 2020 correspondem à retenção na fonte, descontos e contribuições, referentes a dezembro, e cujo pagamento se efetuará em janeiro do ano seguinte.

39. RENDIMENTO GARANTIDO

Nos termos do Contrato de Gestão os acionistas têm uma remuneração anual efetiva adequada dos capitais investidos. Essa remuneração, durante o prazo de investimento inicial, corresponde à aplicação ao capital social de uma taxa correspondente à soma da rentabilidade das Obrigações do Tesouro portuguesas a 10 anos, ou outra equivalente que a venha a substituir, com 3 pontos percentuais. A remuneração é devida desde a data de realização do Capital Social e quando a Empresa não proceder à distribuição de dividendos a que os acionistas tenham direito, a remuneração em dívida será capitalizada até à data do seu pagamento.

O valor da remuneração é o seguinte:

	31.12.2020	período a remunerar (dias)	31.12.2019
Capital subscrito/realizado	17 500 000,00	366	17 500 000,00
Reserva Legal	613 734,90	366	579 745,49
Dividendos por distribuir (até à Assembleia Geral)	645 798,73	30	833 220,70
Base de Incidência	18 759 533,63		18 912 966,19
Indexante - OT's 10 anos	0,41%		0,75%
Margem - 3 p.p.	3,00%		3,00%
Taxa Total	3,41%		3,75%
Remuneração Acionista	619 483,42		679 788,14

Os dividendos pagos em 2020 referentes a 2019 e a remuneração acionista de 2020, por acionista, são os seguintes:

	Dividendos pagos em 2020	Remuneração 2020
AdP SGPS	329 355,49	315 934,76
Aveiro	112 083,15	107 515,93
Ílhavo	53 509,67	51 329,23
Albergaria-a-Velha	41 160,54	39 483,31
Estarreja	33 244,98	31 890,31
Oliveira do Bairro	18 997,17	18 223,07
Águeda	3 165,78	3 036,78
Murtosa	316,41	303,51
Sever do Vouga	316,45	303,56
Vagos	316,44	303,54
Ovar	53 332,66	51 159,43
	645 798,73	619 483,42

A diferença entre o valor dos dividendos pagos constantes no quadro supra (645.798,73 euros) e o valor constante na demonstração dos fluxos de caixa (416.332,71 euros) refere-se à retenção do imposto de 2020 (66.453,08 euros) e ao montante recebido dos municípios relativo ao imposto referente a dividendos de anos anteriores (163.012,94 euros). Com efeito, ao abrigo da alínea c) do nº1 do artigo 97º do CIRC, a AdRA não reteve na fonte este imposto em anos anteriores relativamente aos municípios em que a referida alínea era aplicável. Por não ser este o entendimento da AT, em 2020 a AdRA pagou às finanças o referido imposto, encontrando-se em curso o recebimento por parte dos municípios das respetivas quantias.

40. EVENTOS SUBSEQUENTES

O Conselho de Administração da AdRA declara que, após o termo do exercício de 2020 até à data de aprovação das contas pelo Conselho de Administração, registou-se um recebimento do POSEUR, no valor de 483.136,82 euros, referente a diversas empreitadas de construção em curso.

Para além do referido na nota 20 quanto ao facto do desvio de recuperação de gastos de 2019 ter sido aprovado pela Comissão de Parceria 8 de janeiro de 2021, reunião onde foram retomados os trabalhos da reunião realizada a 29 de dezembro de 2020, mais se declara que o desvio de recuperação de gastos de 2020 será aprovado em reunião de Comissão de Parceria a realizar em 2021.

41. OUTROS ASSUNTOS

O ano de 2020 fica fortemente marcado pela infeção pelo novo coronavírus COVID-19, que será marcante para a atividade socioeconómico do país, com impactos ainda não integralmente quantificados quanto às respetivas magnitudes. Portugal, em linha com a União Europeia tem adotado várias medidas que vão no sentido de procurar mitigar os impactos na economia nacional deste evento. De entre estas medidas destacam-se as de apoio à tesouraria das empresas, que se espera apresentem consequências positivas ao nível da manutenção do emprego e dos rendimentos, como forma de tentar sustentar a procura interna e manter a economia em funcionamento.

Inserem-se também nestas medidas as que destinam a manter os serviços de interesse económico geral em funcionamento. Âmbito em que se inserem as atividades da AdRA. Para todas as atividades de abastecimento e saneamento, entre os outros serviços, foi determinado que as entidades e empresas gestoras dos sistemas deveriam definir as equipas necessárias para assegurar a continuidade e a ininterruptibilidade da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano (ver em detalhe as medidas e plano de contingência da AdRA no capítulo "Parte A, ponto 8 - Principais Acontecimentos" do Relatório de Gestão).

Ao nível de impactos nas demonstrações financeiras do ano 2020 antecipam-se como principais:

ATIVOS

Não se antecipa o registo de imparidades aos ativos da AdRA, uma vez que não é expectável que por efeitos do COVID-19, que algum dos nossos ativos venha a deixar de gerar benefícios económicos presentes e futuros de forma permanente.

RÁCIO GO/VN (GASTOS OPERACIONAIS/VOLUME DE NEGÓCIO)

Quanto ao Volume de Negócios, antecipa-se uma quebra nas vendas e prestações de serviço da AdRA, por redução das atividades económicas, não colmatável pelo aumento do consumo doméstico, decorrente do isolamento profilático determinado à população. O serviço prestado não tem tido interrupções, atendendo aos planos de contingências de operação, trabalhadores e com os fornecedores.

Quanto aos Gastos Operacionais, verifica-se um decréscimo dos gastos operacionais, decorrente sobretudo da redução do Volume de Negócios que se traduz na diminuição da aquisição de água com impactos na rubrica CMVMC, não obstante o aumento dos gastos com o pessoal, nomeadamente a nível de trabalho suplementar, fardamento, proteção e segurança.

A AdRA, nos casos possíveis quer pela capacidade, quer pela natureza dos respetivos reagentes, estão a maximizar os respetivos stocks, política mais exigente em termos de tesouraria, mas que acautela a respetiva continuidade de serviço, minimizando a exposição a fornecedores críticos. Também se verifica uma redução das despesas de deslocações e estadas e combustíveis.

A substituição da frota da AdRA estará também comprometida, com a rotatividade que havia sido preconizada, tal implica não só risco operacional mais elevado, atendendo a que algumas viaturas podem, como sucedeu no passado, vir a ficar retidas em oficina com intervenções mais dispendiosas e com elevados períodos de indisponibilidade, obrigando pontualmente as empresas a procurar outras alternativas, em regra mais onerosas, para satisfazer as respetivas necessidades de serviço.

RÁCIO DE VARIAÇÃO DO ENDIVIDAMENTO

Caso a crise associada ao COVID-19 venha a apresentar algum impacto na avaliação que os mercados fazem da situação financeira nacional, traduzida numa alteração da yield das Obrigações do Tesouro a 10 anos, também por esta via poderemos ter impacto na AdRA, na medida em que os resultados líquidos da Parceria são determinados por este indicador macro económico. As Obrigações do Tesouro a 10 anos, a 31 de dezembro de 2020 apresentam uma cotação média de 0,41% face à cotação de 0,75% registada a 31 de dezembro de 2019.

A AdRA não antecipa problemas de continuidade das respetivas operações nos próximos doze meses. Conforme referido na nota 17, a AdRA dispõe de Suprimentos e uma linha de crédito de médio e longo prazo contratada junto da Banca Comercial, sendo convicção do Conselho de Administração que as mesmas serão suficientes para fazer face aos compromissos de dívida assumidos e para fazer face a uma eventual redução de liquidez na sequência de potenciais atrasos nos recebimentos de clientes e por quebra no volume de negócios.

Em 2020 a AdRA não solicitou adiamentos, reestruturações ou outro tipo de alterações aos compromissos quer sejam contratualizados ou não, com os seus credores e fornecedores, nem antecipa vir a solicitar.

Não obstante o Fundo de Maneio a 31 de dezembro de 2020 ser negativo, em cerca de 2,99 milhões de euros, daí não resulta qualquer impacto desfavorável, atendendo ao facto da AdRA ter asseguradas linhas de financiamento da AdP, sua acionista maioritária.

Aveiro, 26 de fevereiro de 2021

O Contabilista Certificado



O Conselho de Administração



(Fernando Coutinho Vasconcelos - Presidente)



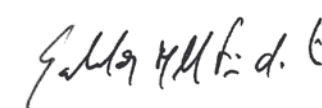
(Fernanda Conceição Lacerda – Vogal)



(Célia Cardoso André - Vogal)



(António Augusto Amaral Loureiro e Santos - Vogal)



(Salvador Malheiro Ferreira da Silva - Vogal)



RELATÓRIO E PARECER DO CONCELHO FISCAL

// NÃO PARAMOS //

PARA QUE A ÁGUA CHEGUE ÀS TORNEIRAS
DE TODOS E PARA PROTEGER A SAÚDE
PÚBLICA E O AMBIENTE



RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL SOBRE OS DOCUMENTOS DE PRESTAÇÃO DE CONTAS DE 2020 DAS ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO, S.A.



RELATÓRIO

1. Em cumprimento das disposições legais e estatutárias aplicáveis, o Conselho Fiscal emite o presente Relatório e Parecer sobre o Relatório de Gestão e restantes documentos de prestação de contas da sociedade Águas da Região de Aveiro, S.A. (AdRA), aprovados pelo Conselho de Administração em 26 de fevereiro de 2021, relativamente ao exercício de 2020.
2. O Conselho Fiscal acompanhou a gestão da AdRA e a evolução dos seus negócios. Efetuou reuniões, tendo contado com a presença de membros do Conselho de Administração, da Direção Administrativa e Financeira e do Revisor Oficial de Contas.
3. O Conselho Fiscal obteve todos os esclarecimentos solicitados, por parte do Conselho de Administração e dos Serviços, e dispôs da documentação que considerou necessária ao desempenho das suas funções.
4. Com referência ao ano de 2020 e em cumprimento das disposições legais e estatutárias aplicáveis, o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas emitiram pareceres sobre o Plano de Atividades e Orçamento (PAO), o qual foi aprovado em 12 de dezembro de 2020 pela Tutela.

No que se refere ao cumprimento de metas e objetivos estabelecidos no PAO, os resultados obtidos alcançaram na generalidade as metas definidas, conforme consta dos documentos de prestação de contas.

5. No âmbito das suas competências, o Conselho Fiscal, verificou igualmente o cumprimento das obrigações definidas no artigo 44º, do Decreto-Lei 133/2013, de 3 de outubro, tendo emitido os respetivos Relatórios Trimestrais de Execução Orçamental.

6. Em observância do artigo 420.º do Código das Sociedades, o Conselho Fiscal procedeu à verificação do cumprimento das normas legais, estatutárias e disposições aplicáveis ao setor empresarial do estado, designadamente do cumprimento das orientações legais relativas às remunerações vigentes em 2020, as quais se encontram convenientemente divulgadas no Relatório e Contas e no Relatório de Governo Societário, com a seguinte exceção referida na nota 13.1.a) do Relatório de gestão da AdRA:

Não foram, até à presente data, fixadas pela AdP SGPS, na qualidade de titular da função acionista da AdRA, as orientações estratégicas, objetivos e indicadores de gestão e respetivas metas quantificáveis para o mandato 2020-2022, por se considerar que as mesmas deverão decorrer das que vierem a ser fixadas ao conselho de administração da AdP, SGPS, à luz do Programa do XXII Governo Constitucional e das medidas excecionais aprovadas pelo Governo no atual contexto de Pandemia Covid-19.

7. O Conselho Fiscal apreciou a Certificação Legal das Contas (CLC), emitida pelo Revisor Oficial de Contas, nos termos da legislação em vigor. A CLC integra uma reserva, por desacordo, relativa à não adoção da IFRIC 12 na sua plenitude, situação que deverá ser ultrapassada com a aprovação do novo Estudo de Viabilidade Económica e Financeira (EVEF), mas em relação ao qual, não foi ainda possível obter consenso. A ausência de um EVEF revisto está igualmente divulgado no parágrafo das “Matérias Relevantes de Auditoria”, constantes da CLC, uma vez que os pressupostos base do EVEF datados de 2009, deveriam ter sido revistos no final do primeiro quinquénio (2010-2014), processo que apesar de ter sido iniciado ainda não foi concluído.
8. A Comissão de Parceria, à data deste relatório, ainda não se pronunciou quanto ao Desvio de Recuperação de Gastos (DRG) de 2020. Este facto encontra-se igualmente incluído no parágrafo das “Matérias Relevantes de Auditoria” da CLC, emitida pelo Revisor Oficial de Contas.
9. O Conselho Fiscal tomou ainda conhecimento do Relatório Adicional emitido pelo Revisor Oficial de Contas e dirigido ao Conselho Fiscal, conforme disposto nos números 1 a 3 do artigo 24º do Regime Jurídico de Supervisão de Auditoria. Teve igualmente em atenção as orientações emitidas pela CMVM relativamente ao processo de preparação das Demonstrações Financeiras, no contexto da Pandemia causada pelo novo Coronavírus SARS-COV-2.

10. Em consequência do trabalho desenvolvido, o Conselho Fiscal considera que o Relatório do Conselho de Administração e as Demonstrações Financeiras (Demonstração da posição financeira, Demonstração do rendimento integral, Demonstração das variações no capital próprio, Demonstração dos fluxos de caixa e Notas às demonstrações Financeiras) e os restantes documentos de prestação de contas são adequados à compreensão da situação patrimonial da AdRA no fim do exercício, bem como da forma como se formaram os resultados e se desenrolou a atividade.
11. O Conselho Fiscal salienta toda a colaboração que obteve do Conselho de Administração, do Revisor Oficial de Contas e dos Serviços da AdRA.

PARECER

Face ao exposto, somos de opinião, exceto quanto aos efeitos dos ajustamentos que poderiam revelar-se necessários, caso não existisse a situação referida no parágrafo nº 7 acima, incluída na (i) Certificação Legal das Contas do ROC e (2) sujeita a divulgação na nota 2.2.8 do Anexo as contas, que as demonstrações financeiras da AdRA para o exercício de 2020, estão de acordo com as disposições contabilísticas, legais e estatutárias aplicáveis, podendo os acionistas deliberar sobre as mesmas.

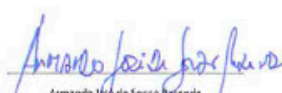
Cacia, 5 de março de 2021

O Conselho Fiscal

Assinado por: **SILVÉRIO RODRIGUES REGALADO**
 Num. de identificação: 8111606731
 Data: 2021.03.08 11:47:01+00'00'

Silvério Rodrigues Regalado
 (Presidente)


 Sácia Marcia Ferreira Lopes
 (Vogal)


 Armando José de Sousa Belém
 (Vogal)



CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

// NÃO PARAMOS //

PARA QUE A ÁGUA CHEGUE ÀS TORNEIRAS
DE TODOS E PARA PROTEGER A SAÚDE
PÚBLICA E O AMBIENTE



CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS



Certificação Legal das Contas

Relato sobre a auditoria das demonstrações financeiras

Opinião com reservas

Auditámos as demonstrações financeiras anexas da Águas da Região de Aveiro, S.A. (a Entidade), que compreendem a demonstração da posição financeira em 31 de dezembro de 2020 (que evidencia um total de 303.138.466,25 euros e um total de capital próprio de 18.733.218,32 euros, incluindo um resultado líquido de 619.483,42 euros), a demonstração dos resultados e do rendimento integral, a demonstração das variações do 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 efeitos 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 da Águas da Região de Aveiro, S.A. em 31 de dezembro de 2020 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao ano findo naquela data de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia.

Bases para a opinião com reservas

Conforme referido na nota 2.2.8 do Anexo às demonstrações financeiras, a Entidade decidiu em exercícios anteriores não aplicar na sua plenitude os efeitos da adoção da IFRIC 12. Decorrente do reconhecimento inicial das infraestruturas afetas ao Sistema e dos registos subsequentes associados à Parceria e à atividade regulada, em 31 de dezembro de 2020, a Entidade apresenta na rubrica de Outros ativos não correntes um montante de 68.945 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: 70.498 milhares de euros) relativos a Adiantamentos aos Municípios por conta da retribuição associada ao direito de exploração das infraestruturas cedidas, na rubrica de Outros passivos não correntes um montante de 82.523 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: 84.208 milhares de euros) relativo a rendimentos a reconhecer associado à utilização das infraestruturas cedidas e na rubrica de Desvio tarifário passivo um montante de 19.228 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: 14.130 milhares de euros) referente ao efeito acumulado da diferença entre o volume de rendimentos necessários à cobertura da totalidade dos gastos (incluindo impostos sobre resultados e a remuneração do capital próprio) e o volume de rendimentos efetivamente obtido em cada um dos exercícios desde o início da Parceria. Assim, embora esta situação não afete o Capital próprio da Entidade, em 31 de dezembro de 2020, pela não aplicação na sua plenitude da adoção da IFRIC 12, as rubricas de Outros ativos não correntes, Outros passivos não correntes e Desvio tarifário passivo encontram-se sobrevalorizadas em 68.945 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: 70.498 milhares de euros), 27.777 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: 31.816 milhares de euros) e 19.228 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: 14.130 milhares de euros), respetivamente, e a rubrica de Desvio tarifário ativo encontra-se subavaliada em 21.940 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: 24.552 milhares de euros). Não obstante, tal como referido na mesma nota, os pressupostos que serviram de base à mensuração inicial do ativo intangível e dos saldos acima referidos têm vindo a ser reanalisados, no sentido de incorporar os desvios face aos pressupostos do Estudo de Viabilidade Económica e Financeira verificados no primeiro quinquénio (2010-2014), os

PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.

Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal

Receção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal

Tel: +351 213 599 000, Fax: +351 213 599 999, www.pwc.pt

Matriculada na CRC sob o NIPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000

Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485

PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda, pertence à rede de entidades que são membros da PricewaterhouseCoopers International Limited, cada uma das quais é uma entidade legal autónoma e independente.

quais não foram ainda aprovados por não ter sido obtido o devido consenso. Esta reserva é igualmente aplicável ao exercício anterior.

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISAs) 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.

Matérias relevantes de auditoria

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias. Além da matéria descrita na secção "Bases para a Opinião com Reservas", consideramos que as matérias descritas abaixo são as matérias relevantes de auditoria a comunicar neste relatório.

Matérias relevantes de auditoria	Síntese da abordagem de auditoria
Mensuração dos direitos de utilização de infraestruturas e dos investimentos contratuais associados à parceria <i>Divulgações relacionadas com a mensuração dos direitos de utilização de infraestruturas e do investimento contratual associado à parceria apresentadas nas notas 2.2.2, 2.2.4, 2.2.5, 2.13, 4.2, 6, 18, 19 e 30</i> O direito de utilização de infraestruturas que em 31 de dezembro de 2020 ascende a 192.007 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: 183.662 milhares de euros), assim como os subsídios correspondentes, no montante de 36.020 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: 37.255 milhares de euros), são amortizados numa base sistemática de acordo com o padrão de obtenção dos benefícios económicos, os quais são aprovados Comissão de Parceria.	A nossa abordagem a esta matéria relevante consistiu em: • análise da coerência dos caudais estimados e do montante do investimento contratual utilizado para o cálculo das amortizações com o montante de investimento que consta do respetivo EVEF aprovado pela Comissão de Parceria; • comparação dos caudais reais utilizados no cálculo das amortizações com a informação produzida pela área comercial da Entidade; • reexecução matemática das amortizações dos direitos de utilização e dos respetivos subsídios de acordo com os critérios estabelecidos;

Matérias relevantes de auditoria	Síntese da abordagem de auditoria
As amortizações são calculadas tendo como base os caudais (água e efluentes) faturados e os caudais que se estima faturar até ao final de cada parceria, os quais se encontram previstos no respetivo Estudo de Viabilidade Económica e Financeira (EVEF) anexos ao contrato de concessão. Adicionalmente, em cumprimento do estipulado no contrato de gestão da parceria e demais regras regulatórias, é anualmente registada a quota parte dos gastos estimados para fazer face às responsabilidades quanto a investimentos contratuais futuros. Este acréscimo, cujo valor acumulado em 31 de dezembro de 2020, conforme referido na nota 18, ascende a 67.637 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: 61.738 milhares de euros), é calculado com base no respetivo EVEF, documento onde consta a estimativa dos investimentos a realizar. Tal como divulgado nas notas 2.2.2 e 2.2.8 do Anexo, as demonstrações financeiras foram preparadas com base na informação mais atualizada sobre a parceria, nomeadamente no que se refere aos valores de investimento, prazo da parceria, caudais e as próprias tarifas aprovadas. Os pressupostos utilizados são parte integrante do estudo inicial de viabilidade económica e financeira (EVEF), referente ao exercício de 2009. Nos termos da Cláusula 21ª do Contrato de Parceria e da Cláusula 32ª do Contrato de Gestão findo o primeiro período tarifário (2010-2014) haveria lugar à revisão dos pressupostos do EVEF, situação que não se verificou até à presente data. A relevância deste assunto na nossa auditoria resulta da materialidade dos montantes associados aos direitos de utilização de infraestruturas e aos investimentos contratuais da parceria nas demonstrações financeiras, que impactam a amortização dos direitos de utilização de infraestruturas – IFRIC 12, a reciclagem dos respetivos subsídios e o acréscimo de gastos de investimento contratual.	• obtenção e análise da correspondência e troca de informação que existiu até à data entre a Entidade, a ERSAR e a Comissão de Parceria, em particular no que respeita ao nível de atividade e investimento a realizar ao abrigo do Contrato de Parceria; • inquirir o Conselho de Administração sobre os motivos pelo qual a revisão do EVEF não se encontra ainda aprovada. Procedemos, igualmente, à revisão das divulgações relacionadas com estes investimentos, tendo por base o disposto no normativo contabilístico aplicável.

Matérias relevantes de auditoria	Síntese da abordagem de auditoria
Reconhecimento e mensuração dos Desvios de Recuperação de Gastos	Os procedimentos de auditoria realizados incluíram:
<i>Divulgações relacionadas com o reconhecimento e mensuração dos Desvios de Recuperação de Gastos apresentadas nas notas 2.2.6, 4.5, 20 e 39</i>	• análise da fundamentação das métricas calculadas pela Entidade e avaliação do cumprimento das mesmas; • reexecução matemática da Remuneração Garantida e do correspondente DRG de acordo com os critérios estabelecidos no Contrato de Parceria; • obtenção e análise da correspondência e troca de informação relevante que existiu até à data do nosso relatório entre a Entidade e a Comissão de Parceria, em particular no que respeita à apreciação do DRG por parte da Comissão de Parceria.
O Desvio de Recuperação de Gastos (DRG) corresponde à correção (positiva no caso de défice, negativa no caso de superavit) a registar ao rédito das atividades reguladas, para que este se apresente conforme o disposto no Contrato de Parceria, nomeadamente no que diz respeito à recuperação integral dos gastos (incluindo imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas) e remuneração anual garantida aos acionistas. O montante reconhecido na Demonstração dos resultados na rubrica de "Desvio de Recuperação de Gastos" apresenta a 31 de dezembro de 2020 um superavit de 5.098 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: superavit de 5.135 milhares de euros).	Procedemos, igualmente, à revisão das divulgações relacionadas com estes desvios, tendo por base o disposto no normativo contabilístico aplicável
A estimativa do DRG é, em cada exercício, determinada com base na melhor informação disponível à data da preparação das demonstrações financeiras, devendo a Entidade, nos termos do Contrato de Parceria, enviar os documentos de prestação de contas à Comissão de Parceria para que esta aprecie e posteriormente delibere no sentido de aprovação do DRG.	
A relevância deste assunto na nossa auditoria resulta da complexidade e do nível de julgamento inerente à apreciação da estimativa do DRG, assim como ao nível da incerteza associado à respetiva aprovação.	
Atividade em baixa – estimativas associadas a vendas de água e prestação de serviços de saneamento	
<i>Divulgações relacionadas com as vendas de água e prestação de serviços de saneamento apresentadas nas notas 2.16.1, 13, 26.1 e 26.2</i>	A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos:

Matérias relevantes de auditoria	Síntese da abordagem de auditoria
O reconhecimento do rédito relativo à atividade em baixa de venda de água e prestação de serviços de saneamento ocorre no momento da entrega da água e incorpora vendas de água efetuadas com base em consumos efetivos, assim como vendas de água efetuadas com base em consumos estimados com base no histórico de cada cliente. O apuramento dos consumos estimados para efeitos de faturação de vendas de água e prestação de serviços em baixa é realizado essencialmente através do sistema Aquamatrix com recurso a um algoritmo produzido de acordo com os critérios definidos pela Entidade, baseados no consumo médio diário de cada cliente, ponderado de acordo com os perfis históricos de consumo. O referido algoritmo é testado com recurso à contagem de uma amostra de consumos, sendo ainda efetuada à posteriori uma análise de "rollback" dos consumos reais. As quantidades estimadas são valorizadas tendo por base a tarifa aprovada. A estimativa de vendas de água foi considerada uma matéria relevante de auditoria, tendo em conta a elevada complexidade da metodologia utilizada pela Entidade para estimar os consumos de água dos seus clientes e o grau de julgamento envolvido, nomeadamente no que respeita a volumes de consumo.	• identificação e teste ao desenho e à eficácia operacional dos controlos chave relacionados com o reconhecimento do rédito associado à atividade de venda de água em baixa, nomeadamente no sistema Aquamatrix e, em particular, dos relacionados com as vendas estimadas no final de cada período; • obtenção do algoritmo com os cálculos relativos aos volumes estimados tendo sido verificado, numa base amostral para cada tipo de cliente e tarifa, o cumprimento dos critérios definidos pela Entidade e a razoabilidade dos ajustamentos efetuados; • obtenção do balanço hídrico e avaliada a razoabilidade face ao histórico das diferenças apuradas entre a entrada de água na rede e a água faturada e estimada; • execução de procedimentos de revisão analítica para as principais componentes das rubricas de Vendas e Prestações de Serviços, incluindo a análise das variações significativas face ao exercício anterior e face às expectativas e à atividade contratada/orçamentada; • reexecução do cálculo da estimativa de água consumida e não faturada em 31 de dezembro de 2020 com base nos históricos de faturação. Analizamos, ainda, as divulgações apresentadas nas demonstrações financeiras.

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- a) 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 Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;

- b) elaboração do relatório de gestão, relatório de governo societário e demonstração não financeira, nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- c) 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;
- d) adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- 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.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

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 ISAs detetará sempre 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 ISAs, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- a) 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;
- b) 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;
- c) avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- d) 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 concluímos 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;

- e) 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;
- f) comunicamos com os encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, 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;
- g) das matérias que comunicamos aos encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, determinamos as que foram as mais importantes na auditoria das demonstrações financeiras do ano corrente e que são as matérias relevantes de auditoria. Descrevemos essas matérias no nosso relatório, exceto quando a lei ou regulamento proibir a sua divulgação pública; e
- h) declaramos ao órgão de fiscalização que cumprimos os requisitos éticos relevantes relativos à independência e comunicamos-lhe todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, quais as medidas tomadas para eliminar as ameaças ou quais as salvaguardas aplicadas.

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

Relato sobre outros requisitos legais e regulamentares

Sobre o relatório de gestão

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 3, alínea e) do Código das Sociedades Comerciais, exceto quanto aos efeitos da matéria 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.

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, e para além das matérias relevantes de auditoria acima indicadas, relatamos ainda o seguinte:

- a) Fomos nomeados/eleitos auditores da Entidade pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 2 de maio de 2019 para um mandato compreendido entre 2019 e 2021.

- b) O órgão de gestão confirmou-nos que não tem conhecimento da ocorrência de qualquer fraude ou suspeita de fraude com efeito material nas demonstrações financeiras. No planeamento e execução da nossa auditoria de acordo com as ISAs mantivemos o ceticismo profissional e concebemos procedimentos de auditoria para responder à possibilidade de distorção material das demonstrações financeiras devido a fraude. Em resultado do nosso trabalho não identificámos qualquer distorção material nas demonstrações financeiras devido a fraude.
- c) Confirmamos que a opinião de auditoria que emitimos é consistente com o relatório adicional que preparámos e entregámos ao órgão de fiscalização da Entidade em 5 de março de 2021.
- d) Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 77.º, n.º 8, do Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e que mantivemos a nossa independência face à Entidade durante a realização da auditoria.
- e) Informamos que, para além da auditoria, não prestámos à Entidade quaisquer outros serviços.

5 de março de 2021

PricewaterhouseCoopers & Associados
- Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
representada por:



João Rui Fernandes Ramos, R.O.C.

