



CÂMARA MUNICIPAL
BEJA
CENTRO DO SUL



emas
EMPRESA MUNICIPAL DE ÁGUA
E SANEAMENTO DE BEJA, E.M.

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO

Contrato de Gestão Delegada relativo ao exercício de 2024

MAIO | 2025

CONTRATO DE GESTÃO DELEGADA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS ENTRE O MUNICÍPIO DE BEJA E A EMAS DE BEJA, EM

Relatório de Execução do Contrato de Gestão Delegada relativo ao exercício de 2024

- 27 de maio, 2025 -

O Contrato de Gestão Delegada atualmente em vigor abrange o período vinculativo de 2024 a 2028.

Na sua Cláusula XXVII ("Monitorização de execução"), prevê-se:

1. Sem prejuízo dos deveres especiais de informação constantes do artigo 42.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, e do previsto nos Estatutos da EMAS, o Município acompanhará o cumprimento do presente Contrato por intermédio de relatórios anuais enviados pela EMAS, os quais deverão evidenciar o grau de cumprimento dos objetivos e metas vertidos nos Anexos I a III.

No remanescente deste documento, são mantidos a **font negra** os elementos de texto constantes do contrato em vigor. Em **font azul**, são inseridos os elementos relativos à sua execução durante o exercício de 2024.

ANEXO I.24 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA A EMPRESA

A. O presente anexo ao Contrato de Gestão Delegada celebrado entre o Município de Beja e a Empresa define objetivos estratégicos integrados nos objetivos definidos para o setor, materializados em indicadores de cobertura e de qualidade de serviço, de desempenho ambiental, de produtividade e de eficiência de gestão.

B. Na seleção dos indicadores a monitorizar no futuro foi tido em consideração o sistema de indicadores de qualidade do serviço utilizado pela ERSAR, bem como os níveis de referência por esta preconizados, de acordo com a geração de indicadores que se encontra atualmente em aplicação.

C. Em sede da próxima revisão quinquenal do presente contrato de gestão delegada, será equacionada a bondade do estabelecimento de referenciais mais ambiciosos para o conjunto de indicadores de desempenho constantes deste anexo, bem como de eventuais revisões aos indicadores utilizados.

1. Serviço de abastecimento de água

1.1. Acessibilidade física ao serviço (AA01b)

"Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água se encontram disponíveis"

Como o Quadro no Anexo I.24 evidencia, este indicador situou-se nos últimos anos em torno dos 93,5%, tendo sido cumprida a meta de 92% prevista no Contrato de Gestão Delegada inicial.

A experiência revela, todavia, que, atendendo às características e tendências sócio-demográficas do Conselho, uma tentativa de aumento futuro no valor deste indicador não se afigura sensata, atendendo à evolução dos alojamentos sem ocupação permanente ou mesmo sazonal.

Assim, no quinquénio de 2024 a 2028, a Empresa compromete-se a assegurar um valor para este indicador nunca inferior a 92%, o qual se mantém dentro do patamar de "bom" desempenho recomendado pela ERSAR em áreas de intervenção predominantemente rurais como é o caso de Beja.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Acessibilidade física do serviço (APR - Áreas predominantemente rurais)								
AA01b	$(dAA07b + dAA08b) / dAA09b \times 100$	%	94.4	94.4	94.4	94.4	94.4	93.3
dAA07b	Alojamentos com serviço efectivo	n.º	18,982	18,982	18,982	18,982	18,982	17,798
dAA08b	Alojamentos com serviço disponível não efectivo	n.º	933	933	933	933	933	1,000
dAA09b	Alojamentos existentes	n.º	21,091	21,091	21,091	21,091	21,091	20,156
AA01b	Metas (níveis mínimos)	%	> 92	> 92	> 92	> 92	> 92	> 92
Limiar "Bom"		≥ 80						
Limiar "Mediano"		[70; 80[						
AA01b	$(dAA07b + dAA08b) / dAA09b \times 100$	%	93.4	93.6	93.9	93.7	93.7	93.5
dAA07b	Alojamentos com serviço efectivo	n.º	17,478	17,596	17,668	17,736	17,790	17,892
dAA08b	Alojamentos com serviço disponível não efectivo	n.º	1,359	1,241	1,176	1,099	1,045	972
dAA09b	Alojamentos existentes	n.º	20,175	20,124	20,060	20,102	20,107	20,166
AA01b	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
AA01b	Avaliação referencial ERSAR	%	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom

Em 2024, com um valor de **93.5%** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (> 92%), mantendo um "Bom" nível de desempenho, segundo o referencial da ERSAR (> 80%).

1.2. Acessibilidade económica do serviço (AA02ab)

"Peso do encargo médio com o serviço de abastecimento de água no rendimento médio disponível por agregado familiar na área de intervenção do sistema"

Como o Quadro no Anexo I.24 evidencia, este indicador tem-se continuado a situar próximo dos 0,40%, aquém do previsto no Contrato de Gestão Delegada inicial, em que

se antevia um aumento para níveis superiores a 0,60%. Assim, não só foi cumprida a meta de 0,75% aí prevista, como este indicador se situou dentro do limiar de "bom" definido pela ERSAR (0,50%).

No quinquénio de 2024 a 2028, prevendo-se um aumento para níveis próximos de 0,40%, a Empresa compromete-se a continuar a assegurar um valor nunca superior a 0,50%, dentro do patamar de desempenho "bom" recomendado pela ERSAR.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Acessibilidade económica do serviço								
AA02ab	$(dAA52ab/dAA53ab) \times 100$	%	0.67	0.67	0.68	0.69	0.69	0.36
dAA52ab	Encargo médio com o serviço de abastecimento de água	€/ano	250.6	258.0	268.3	276.1	285.9	167.4
dAA53ab	Rendimento médio disponível familiar	€/ano	37,376	38,310	39,268	40,250	41,256	47,074
AA02ab	Metas (níveis mínimos)	%	≤ 0,75	≤ 0,75	≤ 0,75	≤ 0,75	≤ 0,75	≤ 0,50
	Limiar "Bom"	≤ 0,5						
	Limiar "Mediano"	[0,5; 1,0]						
AA02ab	$(dAA52ab/dAA53ab) \times 100$	%	0.38	0.38	0.37	0.34	0.39	0.39
dAA52ab	Encargo médio com o serviço de abastecimento de água	€/ano	147.1	147.1	147.1	147.1	175.3	182.6
dAA53ab	Rendimento médio disponível familiar	€/ano	38,629	39,188	40,072	43,318	44,784	46,262
AA02ab	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
AA02ab	Avaliação referencial ERSAR	%	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom

Em 2024, com um valor de **0.39%** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (< 0.50%), mantendo um "Bom" nível de desempenho, segundo o referencial da ERSAR (< 0.50%).

1.3. Ocorrência de falhas no abastecimento (AA03b)

"Número de falhas no abastecimento por 1000 ramais."

Este indicador apresentou um desempenho "mau" em 2014, nos demais exercícios foi atingida a meta prevista no Contrato de Gestão Delegada inicial (inferior ou igual a 1 falha por 1000 ramais).

No quinquénio de 2024 a 2028, a Empresa compromete-se a continuar a assegurar um valor para este indicador nunca superior a 1 falha por 1000 ramais de abastecimento, limiar de "bom" desempenho recomendado pela ERSAR.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ocorrência de falhas no abastecimento								
AA03b	$(dAA12b/dAA33ab) \times 1000$	n.º/1000 ramais/ano	≤ 1,0	≤ 1,0	≤ 1,0	≤ 1,0	≤ 1,0	≤ 1,0
dAA12b	Falhas no abastecimento	n.º/ano						
dAA33b	Ramais de ligação	n.º/ano						
	Limiar "Bom"	≤ 1,0						
	Limiar "Mediano"	[1,0; 2,5]						
AA03b	$(dAA12b/dAA33ab) \times 1000$	n.º/1000 ramais/ano	0.8	0.0	0.0	0.5	0.3	0.9
dAA12b	Falhas no abastecimento	n.º/ano	12	0	0	8	5	15
dAA33b	Ramais de ligação	n.º/ano	15,873	16,043	16,142	16,244	16,331	16,379
AA03b	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
AA03b	Avaliação referencial ERSAR	%	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom

Em 2024, com um valor de **0.9** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (< 1.0), mantendo um "Bom" nível de desempenho, segundo o referencial da ERSAR (< 1.0).

1.4. Água segura (AA04b)

"Percentagem das análises realizadas, de entre as requeridas, e que cumpriram os valores paramétricos."

O Quadro no Anexo I.24 evidencia que desde 2009 se têm continuado a atingir valores consistentemente superiores a 99%, cumprindo-se a meta prevista no Contrato de Gestão Delegada inicial, em linha com o referencial de "bom" desempenho definido pela ERSAR.

No quinquénio de 2024 a 2028, a Empresa compromete-se a continuar a assegurar um valor para este indicador nunca inferior a 99%, limiar de "bom" desempenho recomendado pela ERSAR.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Qualidade da água								
AA04ab	$\{(dAA25b/dAA23ab) \times (dAA22ab/dAA24ab)\} \times 100$	%	≥ 99,0	≥ 99,0	≥ 99,0	≥ 99,0	≥ 99,0	≥ 99,0
dAA22ab	Análises realizadas à qualidade da água para consumo humano, de entre as requeridas pela legislação	n.º/ano						
dAA23ab	Análises realizadas à qualidade da água	n.º/ano						
dAA24ab	Análises requeridas à qualidade da água	n.º/ano						
dAA25ab	Conformidade de análises da água	n.º/ano						
	Limiar "Bom"	≥ 99,0						
	Limiar "Mediano"	[97,5; 99,0]						
AA04ab	$\{(dAA25b/dAA23ab) \times (dAA22ab/dAA24ab)\} \times 100$	%	99.25	99.34	99.60	99.79	99.37	99.68
dAA22ab	Análises realizadas à qualidade da água para consumo humano, de entre as requeridas pela legislação	n.º/ano	1,589	1,364	1,186	1,194	1,176	1,187
dAA23ab	Análises realizadas à qualidade da água	n.º/ano	1,201	1,061	1,001	942	958	941
dAA24ab	Análises requeridas à qualidade da água	n.º/ano	1,589	1,364	1,186	1,194	1,176	1,187
dAA25ab	Conformidade de análises da água	n.º/ano	1,192	1,054	997	940	952	938
AA04ab	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
AA04ab	Avaliação referencial ERSAR	%	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom

Em 2024, com um valor de **99.68%** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (> 99%), mantendo um "Bom" nível de desempenho, segundo o referencial da ERSAR (> 99%).

1.5. Resposta a reclamações e sugestões (AA05b)

"Percentagem de reclamações e sugestões escritas que foram objeto de resposta escrita num prazo não superior a 22 dias úteis."

Com exceção de 2019, este indicador tem-se mantido desde 2011 consistentemente superior a 95%, atingindo-se assim a meta prevista no Contrato de Gestão Delegada

inicial. Sendo o referencial de "bom" desempenho preconizado pela ERSAR equivalente a 100%, este patamar foi atingido nos exercícios de 2012 a 2014, 2017-18 e 2020 a 2022.

No quinquénio de 2024 a 2028, a Empresa compromete-se a continuar a assegurar, um valor para este indicador nunca inferior a 95%.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Resposta a reclamações e sugestões								
AA05ab	(dAA11b/dAA10ab) x 100	%	≥ 95,0	≥ 95,0	≥ 95,0	≥ 95,0	≥ 95,0	≥ 95,0
dAA10b	Reclamações e sugestões	n.º/ano						
dAA11b	Respostas a reclamações e sugestões	n.º/ano						
Limiar "Bom"		100						
Limiar "Mediano"		(85,0; 100]						
AA05ab	(dAA11b/dAA10ab) x 100	%	85	100	100	100	93	97
dAA10b	Reclamações e sugestões	n.º/ano	21	29	36	41	30	31
dAA11b	Respostas a reclamações e sugestões	n.º/ano	18	29	36	41	28	30
AA05ab	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
AA05ab	Avaliação referencial ERSAR	%	Mediano	Bom	Bom	Bom	Mediano	Mediano

Em 2024, com um valor de **97%** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (> 95%), mantendo um nível de desempenho "mediano" segundo o referencial da ERSAR (< 100%).

1.6. Água não faturada (AA08b)

"Percentagem de água entrada no sistema que não é faturada."

No período de 2012 a 2022, este indicador ultrapassou claramente as metas previstas no Contrato de Gestão Delegada inicial, tendo-se situado desde 2016 em valores inferiores a 30% (limiar de desempenho "mediano" definido pela ERSAR).

No quinquénio de 2024 a 2028, a Empresa compromete-se a continuar a melhorar ano após ano este indicador e a cumprir metas mais exigentes que as previstas no Contrato de Gestão Delegada inicial, mantendo-se o referencial de 20% ("bom" desempenho de acordo com a ERSAR), uma ambição a médio-longo prazo para a EMAS.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Água não facturada								
AA08b	dAA17b/dAA14ab x 100	%	34,0	33,5	33,0	32,5	32,0	21,7
dAA14ab	Água entrada no sistema	m³/ano	3,626,391	3,599,125	3,572,266	3,545,805	3,519,733	2,746,036
dAA17ab	Água não facturada	m³/ano	1,232,973	1,205,707	1,178,848	1,152,387	1,126,314	595,890
AA08b	Metas (níveis mínimos)	%	≤ 37,0	≤ 36,5	≤ 36,0	≤ 35,0	≤ 34,5	≤ 25,5
Limiar "Bom"		≤ 20						
Limiar "Mediano"		[20; 30]						
AA08b	dAA17b/dAA14ab x 100	%	22,3	19,6	23,4	21,0	21,7	21,2
dAA14ab	Água entrada no sistema	m³/ano	2,570,984	2,537,875	2,680,710	2,559,640	2,725,883	2,680,440
dAA17ab	Água não facturada	m³/ano	572,087	497,781	627,005	538,608	592,474	567,626
AA08b	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
AA08b	Avaliação referencial ERSAR	%	Mediano	Bom	Mediano	Mediano	Mediano	Mediano

Em 2024, com um valor de **21.2%** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (< 25.5%), mantendo um "Mediano" nível de desempenho segundo o referencial da ERSAR (< 20%).

1.7. Reabilitação de condutas (AA10ab)

"Percentagem de condutas de adução e distribuição que foram reabilitadas".

Tendo sido cumprida a meta de 2.2% prevista no Contrato de Gestão Delegada inicial, situando a EMAS na banda de "bom" desempenho recomendada pela ERSAR (entre 1% e 4%), desde 2017 tem-se observado uma erosão neste indicador, situando-se o mesmo abaixo do limiar de 1% desde 2019.

No quinquénio de 2024 a 2028, a Empresa compromete-se a empreender uma cadência de renovação que permita uma gradual convergência deste indicador para valores próximos de 2%, mantendo assim a EMAS enquadrada nos limiares de "bom" desempenho recomendados pela ERSAR.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Reabilitação de condutas								
AA10ab	dAA32ab/dAA31ab x 100 / 5	% / ano	3.1	3.1	3.1	3.1	3.1	1.2
dAA31ab	Comprimento médio das condutas	km	208.5	208.5	208.5	208.5	208.5	203.9
dAA32ab	Condutas reabilitadas nos últimos cinco anos	km	32.0	32.0	32.0	32.0	32.0	12.1
AA10ab	Metas (níveis mínimos)	%	>2,2	>2,2	>2,2	>2,2	>2,2	>1,5
	Limiar "Bom"	[1,0; 4,0]						
	Limiar "Mediano"	[0,8; 1,0] ou > 4,0						
AA10ab	dAA32ab/dAA31ab x 100 / 5	% / ano	1.0	0.9	0.8	0.5	0.7	0.5
dAA31ab	Comprimento médio das condutas	km	190	198.5	201.2	203.9	209	239
dAA32ab	Condutas reabilitadas nos últimos cinco anos	km	9.4	8.8	7.9	5.6	7.3	6.5
AA10ab	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Não	Não	Não	Não	Não	Não
AA10ab	Avaliação referencial ERSAR	%	Bom	Mediano	Mediano	Mau	Mau	Mau

Em 2024, com um valor de **0.5%** neste indicador, a EMAS de Beja não cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (> 1.5%), mantendo um "Mau" nível de desempenho segundo o referencial da ERSAR (< 0.8%).

Importa esclarecer que este indicador está fortemente condicionado pela capacidade de investimento da empresa, que, devido à ausência de avisos de abertura no anterior quadro comunitário (2014-2020), não dispôs dos meios financeiros necessários para realizar intervenções de reabilitação de condutas, tendo a sua atuação ficado condicionada neste âmbito. No entanto, no atual quadro comunitário (2020-2030), a empresa tem previsto um conjunto de investimentos para os quais pretende apresentar candidaturas, o que permitirá a melhoria do indicador em causa.

1.8. Ocorrência de avarias em condutas (AA11b)

"Número de avarias em condutas por unidade de comprimento".

Em sede do Contrato de Gestão Delegada inicial, para o quinquénio de 2013 a 2017, a Empresa comprometeu-se a com um valor para este indicador, nunca superior a 60 avarias por 100 km de condutas, limiar de desempenho mediano recomendado pela ERSAR. Apesar da evolução do mesmo ter exibido uma trajetória favorável, só desde 2018 tem esta meta sido consistentemente atingida.

No quinquénio 2024-2028 a empresa mantém o compromisso de continuar a ultrapassar esta meta.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ocorrência de avarias em condutas								
AA11ab	dAA13ab/dAA30ab x 100	[n.º / (100 km.ano)]	≤ 60	≤ 60	≤ 60	≤ 60	≤ 60	≤ 60
dAA13ab	Avarias em condutas	n.º / ano						
dAA30ab	Comprimento total de condutas	km						
	Limiar "Bom"	≤ 30						
	Limiar "Mediano"	[30; 60]						
AA11ab	dAA13ab/dAA30ab x 100	[n.º / (100 km.ano)]	50.3	44.4	40.0	61.8	23.6	9.1
dAA13ab	Avarias em condutas	n.º / ano	138	122	110	170	65	25
dAA30ab	Comprimento total de condutas	km	274.4	274.5	274.9	275.3	275.8	275.8
AA11ab	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim
AA11ab	Avaliação referencial ERSAR	%	Mediano	Mediano	Mediano	Mau	Bom	Bom

Em 2024, com um valor de **9.1** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (< 60), mantendo um "Bom" nível de desempenho segundo o referencial da ERSAR (< 30).

1.9. Cobertura dos gastos (AA06b)

"Rácio (em percentagem) entre os rendimentos tarifários, outros rendimentos e subsídios ao investimento e os gastos totais".

Desde 2012, o desempenho da Empresa neste indicador de sustentabilidade económica tem oscilado entre os referenciais de "mau" (abaixo de 90%) e "mediano" (entre 90% e 100%) recomendados pela ERSAR. Para o quinquénio 2024-2028 a empresa assume como meta um patamar mínimo de 90% para este indicador, embora seja seu objetivo gradualmente atingir valores em torno de 100% no final do horizonte temporal de planeamento.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cobertura dos gastos								
AA06ab	(Rendimentos e ganhos totais + Outros rendimentos + Subsídios ao investimento) / Gastos totais	%	106	106	106	106	107	95
	Limiar "Bom"	[100; 110]						
	Limiar "Mediano"	[90; 100] ou [110; 120]						
AA06ab	(Rendimentos e ganhos totais + Outros rendimentos + Subsídios ao investimento) / Gastos totais	%	87	91	94	91	105	n.a
AA06ab	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	≥ 90
AA06ab	Avaliação referencial ERSAR	%	Mau	Mediano	Mediano	Mediano	Bom	

À data de elaboração do presente relatório, ainda não haviam sido apurados os dados relativos ao exercício de 2024.

2. Serviço de saneamento de águas residuais

2.1. Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (AR01b)

"Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de recolha e drenagem se encontram disponíveis."

Como o Quadro no Anexo I.24 evidencia, este indicador situou-se nos últimos anos em torno dos 93%, tendo sido cumprida a meta de 92% prevista no Contrato de Gestão Delegada inicial.

A experiência revela, todavia, que, atendendo às características e tendências sócio-demográficas do Conselho, uma tentativa de aumento futuro no valor deste indicador não se afigura sensata, atendendo à evolução dos alojamentos sem ocupação permanente ou mesmo sazonal.

Assim, no quinquénio de 2024 a 2028, a Empresa compromete-se a assegurar um valor para este indicador nunca inferior a 90%, o qual se mantém dentro do patamar de "bom" desempenho recomendado pela ERSAR em áreas de intervenção predominantemente rurais como é o caso de Beja.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Acessibilidade física do serviço (APR - Áreas predominantemente rurais)								
AR01b	$(dAR07b + dAR08b) / dAR11b \times 100$	%	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	92.0
dAR07b	Alojamentos com serviço efectivo	n.º	18,412	18,412	18,412	18,412	18,412	17,487
dAR08b	Alojamentos com serviço disponível não efectivo	n.º	1,582	1,582	1,582	1,582	1,582	1,050
dAR11b	Alojamentos existentes	n.º	21,091	21,091	21,091	21,091	21,091	20,156
AR01b	Metas (níveis mínimos)	%	> 92	> 92	> 92	> 92	> 92	> 90
Limiar "Bom"		[70; 100]						
Limiar "Mediano"		[60; 70]						
AR01b	$(dAR07b + dAR08b) / dAR11b \times 100$	%	92.5	93.6	92.5	92.2	93.9	93.5
dAR07b	Alojamentos com serviço efectivo	n.º	17,353	17,280	17,326	17,385	17,802	17,862
dAR08b	Alojamentos com serviço disponível não efectivo	n.º	1,303	1,558	1,220	1,150	1,081	1,001
dAR11b	Alojamentos existentes	n.º	20,175	20,124	20,060	20,102	20,107	20,166
AR01b	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
AR01b	Avaliação referencial ERSAR	%	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom

Em 2024, com um valor de **93.5%** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (> 90%), mantendo um "Bom" nível de desempenho, segundo o referencial da ERSAR (> 70%).

2.2. Acessibilidade económica do serviço (AR02ab)

"Peso do encargo médio com o serviço de abastecimento de água no rendimento médio disponível por agregado familiar na área de intervenção do sistema"

Como o Quadro I.24 evidencia, este indicador tem-se continuado a situar próximo dos 0,30%, aquém do previsto no Contrato de Gestão Delegada inicial, em que se antevia um aumento para níveis próximos de 0,5%. Assim, foi cumprida a meta de 0,5% aí prevista, a qual corresponde igualmente ao limiar de "bom" definido pela ERSAR.

No quinquénio de 2024 a 2028, prevendo-se um aumento para níveis próximos de 0,35%, a Empresa compromete-se a continuar a assegurar um valor nunca superior a 0,5%, dentro do patamar de desempenho "bom" recomendado pela ERSAR.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Acessibilidade económica do serviço								
AR02ab	(dAR53ab/dAR54ab) x 100	%	0.51	0.51	0.52	0.52	0.52	0.33
dAR53ab	Encargo médio com o serviço de águas residuais	€/ano	191.5	195.9	202.7	207.4	214.2	156.0
dAR54ab	Rendimento médio disponível familiar	€/ano	37,376	38,310	39,268	40,250	41,256	47,074
AA02ab	Metas (níveis mínimos)	%	≤ 0,5	≤ 0,5	≤ 0,5	≤ 0,5	≤ 0,5	≤ 0,5
Limiar "Bom"		≤ 0,5						
Limiar "Mediano"		[0,5; 1,0]						
AR02ab	(dAR53ab/dAR54ab) x 100	%	0.37	0.36	0.35	0.33	0.34	0.36
dAR53ab	Encargo médio com o serviço de águas residuais	€/ano	141.1	141.1	141.1	141.1	152.3	165.8
dAR54ab	Rendimento médio disponível familiar	€/ano	38,629	39,188	40,072	43,318	44,784	46,262
AA02ab	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
AA02ab	Avaliação referencial ERSAR	%	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom

Em 2024, com um valor de **0.36%** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (< 0.50%), mantendo um "Bom" nível de desempenho, segundo o referencial da ERSAR (< 0.50%).

2.3. Resposta a reclamações e sugestões (AR04b)

"Percentagem de reclamações e sugestões escritas que foram objeto de resposta escrita num prazo não superior a 22 dias úteis."

Este indicador tem-se mantido desde 2011 consistentemente superior a 90%, mas a meta prevista no Contrato de Gestão Delegada inicial de 95%, não foi atingida em 2015, 2016 e 2019. Sendo o referencial de "bom" desempenho preconizado pela ERSAR equivalente a 100%, este patamar foi atingido nos exercícios de 2012-13 e desde 2020.

No quinquénio de 2024 a 2028, a Empresa compromete-se a continuar a assegurar um valor para este indicador nunca inferior a 95%.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Resposta a reclamações e sugestões								
AR04ab	(dAR16b/dAR15ab) x 100	%	≥ 95,0	≥ 95,0	≥ 95,0	≥ 95,0	≥ 95,0	≥ 95,0
dAR15b	Reclamações e sugestões	n.º/ano						
dAR16b	Respostas a reclamações e sugestões	n.º/ano						
Limiar "Bom"		100						
Limiar "Mediano"		[85,0; 100]						
AR04ab	(dAR16b/dAR15ab) x 100	%	86	100	100	100	100	100
dAR15b	Reclamações e sugestões	n.º/ano	21	27	23	38	21	23
dAR16b	Respostas a reclamações e sugestões	n.º/ano	18	27	23	38	21	23
AR04ab	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
AR04ab	Avaliação referencial ERSAR	%	Mediano	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom

Em 2024, com um valor de **100%** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (> 95%), mantendo um "Bom" nível de desempenho, segundo o referencial da ERSAR (= 100%).

2.4. Reabilitação de coletores (AR08ab)

"Percentagem do comprimento de coletores que foi reabilitado".

O Contrato de Gestão Delegada inicial, estabeleceu para o período de 2013 a 2015 uma meta de 1% e para 2016-17, de 1.5%. Esta meta nunca foi atingida neste período e, só a partir de 2017, este indicador começou a ultrapassar o referencial de desempenho "mediano" preconizado pela ERSAR (0,8%). Mais recentemente, com valores entre 1 e 4% (média de 2,4% para o período 2019-22), a EMAS tem-se posicionado no patamar de "bom" desempenho preconizado pela ERSAR.

No quinquénio de 2024 a 2028, a Empresa compromete-se a continuar uma cadência de reabilitação que permita manter este indicador em valores nunca inferiores a 1,5%, permanecendo assim enquadrada nos limiares de "bom" desempenho definidos pela entidade reguladora.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Reabilitação de coletores								
AR08ab	dAR33ab/dAR32ab x 100 / 5	% / ano	2.11	2.11	2.11	2.11	2.11	2.90
dAR32ab	Comprimento médio de coletores	km	208.5	208.5	208.5	208.5	208.5	169.9
dAR33ab	Coletores reabilitados nos últimos cinco anos	km	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0	24.6
AR08ab	Metas (níveis mínimos)	%	>1,5	>1,5	>1,5	>1,5	>1,5	>1,5
Limiar "Bom"		[1,0; 4,0]						
Limiar "Mediano"		[0,8; 1,0] ou > 4,0						
AR08ab	dAR33ab/dAR32ab x 100 / 5	% / ano	1.46	2.10	2.61	3.40	2.80	2.15
dAR32ab	Comprimento médio de coletores	km	168.7	170.4	171.4	169.9	166.9	165.1
dAR33ab	Coletores reabilitados nos últimos cinco anos	km	12.3	17.9	22.4	28.9	23.4	17.8
AR08ab	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
AR08ab	Avaliação referencial ERSAR	%	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom

Em 2024, com um valor de **2.15%** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (> 1.5%), exibindo um "Bom" nível de desempenho segundo o referencial da ERSAR (> 1.0%).

2.5. Ocorrência de colapsos estruturais em coletores (AR09ab)

"Número de colapsos estruturais ocorridos por 100 km de coletor".

Em sede do Contrato de Gestão Delegada inicial, para o quinquénio de 2013 a 2017, a Empresa comprometeu-se a com um valor para este indicador, nunca superior a 1 ocorrência por 100 km de coletores. Todavia, entre 2016 e 2018 esta meta não foi atingida.

Atendendo ao histórico, no quinquénio 2024-2028 a empresa assume como compromisso o limiar de desempenho "mediano" recomendado pela ERSAR, correspondente a 2 colapsos por 100 km de rede de coletores.

Refª	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ocorrência de colapsos estruturais em coletores								
AR09ab	dAR19ab/dAR31ab x 100	n.º / (100 km.ano)	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	<2,0
dAR19ab	Colapsos estruturais em coletores	n.º /ano						
dAR31ab	Comprimento total de coletores	km						
	Limiar "Bom"	0						
	Limiar "Mediano"	]0,0, 2,0]						
AR09ab	dAR19ab/dAR31ab x 100	n.º / (100 km.ano)	0,0	0,6	0,6	0,0	1,2	1,7
dAR19ab	Colapsos estruturais em coletores	n.º /ano	0	1	1	0	2	3
dAR31ab	Comprimento total de coletores	km	172,4	172,4	172,4	168,7	168,7	174,0
AR09ab	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
AR09ab	Avaliação referencial ERSAR	%	Bom	Mediano	Mediano	Bom	Mediano	Mediano

Em 2024, com um valor de **1.7%** neste indicador, a EMAS de Beja cumpriu a meta prevista no atual Contrato de Gestão Delegada (< 2.0%), mantendo um nível de desempenho "Mediano", segundo o referencial da ERSAR (< 2.0%).

2.6. Cobertura dos gastos (AR05b)

"Rácio (em percentagem) entre os rendimentos tarifários, outros rendimentos e subsídios ao investimento e os gastos totais".

A conjugação de um aumento do tarifário do serviço de saneamento no período 2011-12, com um menor e mais lento crescimento dos custos incorridos com os serviços de saneamento em alta prestados pela AgdA, face ao expectável na altura, colocou a EMAS, desde então, numa situação de "mau" desempenho neste indicador de sustentabilidade económica (acima de 120%, o que corresponde a uma sobre-recuperação de gastos). Todavia, desde 2018, tem-se observado uma evolução

claramente positiva neste indicador. Para o quinquénio 2024-2028 a empresa assume como meta um patamar máximo de 120% para este indicador, embora seja seu objetivo evoluir no sentido de atingir valores entre os 100% e 110% ao longo do horizonte temporal de planeamento.

Refº	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cobertura dos gastos								
AR05ab	(Rendimentos e ganhos totais + Outros rendimentos + Subsídios ao investimento)/ Gastos totais	%	109	109	108	108	109	116
Limiar "Bom"		[100; 110]						
Limiar "Mediano"		[90; 100] ou [110; 120]						
AR05ab	(Rendimentos e ganhos totais + Outros rendimentos + Subsídios ao investimento)/ Gastos totais	%	157	133	111	133	144	n.a
AR05ab	Cumprimento de Meta (até 2023) / Nova Meta (Após 2023)	%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	≤ 120	≤ 120
AR05ab	Avaliação referencial ERSAR	%	Mau	Mau	Mediano	Mau	Mau	

À data de elaboração do presente relatório, ainda não haviam sido apurados os dados relativos ao exercício de 2024.

3. Gestão de águas pluviais

De acordo com a Cláusula III do Contrato de Gestão Delegada, o âmbito dos serviços de saneamento delegados, inclui a gestão dos sistemas municipais de gestão de águas pluviais, onde se engloba a sua drenagem e destino final, devendo, nesse caso, os sistemas ser tendencialmente separativos.

Refº	ERSAR	Unidade	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Colapsos em colectores pluviais								
AP01	dAP01 / dAP02	[n.º/(100 km . ano)]	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0
dAP01	Colapsos estruturais em colectores pluviais	(n.º/ano)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0
dAP02	Comprimento total de colectores pluviais	km	74.0	74.0	74.0	74.0	74.7	74.7
Área urbana do Município coberta por rede de drenagem de efluentes de origem pluvial								
AP02	aAP03 / dAP04 x 100	%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	59	59
dAP03	Área urbana coberta por rede de drenagem de águas pluviais	km²	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	6.24	6.24
dAP04	Área urbana total	km²	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	10.52	10.52
Intervenções não programadas na rede de drenagem de efluentes pluviais em virtude de obstrução de sumidouros ou sarjetas								
AP03	aAP05 / dAP02	[n.º/(100 km . ano)]	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0
dAP02	Comprimento total de colectores pluviais	km	74.0	74.0	74.0	74.0	74.7	74.7
dAP05	Intervenções não programadas na rede pluvial devido a obstruções	(n.º/ano)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0

Em 2024, não se registaram colapsos em coletores pluviais, nem intervenções não programadas na rede de drenagem de efluentes pluviais em virtude de obstrução de sumidouros ou sarjetas.

4. Síntese

O quadro seguinte, sumariza a análise dos indicadores acima descrita, quer em termos de cumprimento das metas do atual Contrato de Gestão Delegada, quer em termos do referencial de avaliação de desempenho da ERSAR.

Indicador	Cumprimento de meta CGD para 2024	Avaliação ERSAR
1. Serviço de abastecimento de água		
1.1. Acessibilidade física ao serviço (AA01b)	✓ Sim	Bom
1.2. Acessibilidade económica do serviço (AA02ab)	✓ Sim	Bom
1.3. Ocorrência de falhas no abastecimento (AA03b)	✓ Sim	Bom
1.4. Água segura (AA04b)	✓ Sim	Bom
1.5. Resposta a reclamações e sugestões (AA05b)	✓ Sim	Mediano
1.6. Água não faturada (AA08b)	✓ Sim	Mediano
1.7. Reabilitação de condutas (AA10ab)	X Não	Mau
1.8. Ocorrência de avarias em condutas (AA11b)	✓ Sim	Bom
1.9. Cobertura dos gastos (AA06b)	n.a.	n.a.
2. Serviço de saneamento de águas residuais		
2.1. Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (AR01b)	✓ Sim	Bom
2.2. Acessibilidade económica do serviço (AR02ab)	✓ Sim	Bom
2.3. Resposta a reclamações e sugestões (AR04b)	✓ Sim	Bom
2.4. Reabilitação de coletores (AR08ab)	✓ Sim	Bom
2.5. Ocorrência de colapsos estruturais em coletores (AR09ab)	✓ Sim	Mediano
2.6. Cobertura dos gastos (AR05b)	n.a.	n.a.

ANEXO II.24 – PRINCIPAIS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS A IMPLEMENTAR PELA EMPRESA

1. O presente anexo ao Contrato de Gestão Delegada celebrado entre o Município e a Empresa define as principais iniciativas estratégicas a desenvolver pela Empresa no quinquénio de 2024 a 2028, designadamente:

a. Programa de implementação de telegestão

Pretende-se continuar a atualizar e estender o sistema de telegestão nos diferentes sistemas de abastecimento de água, para além da integração das subzonas já equipadas, quer por alterações estruturais nas redes de abastecimento público, quer pela criação de novas redes, quer pela evolução dos métodos e técnicas disponíveis.

A gestão e supervisão das redes de abastecimento de água são um garante de sustentabilidade ambiental e financeira, pelo que se pretende evoluir para uma plataforma que utilize os dados recolhidos no sistema de supervisão (análise de zonas de medição e controlo, ZMC) e que realize uma análise evolutiva sobre a eficiência dos sistemas (água distribuída versus água faturada) bem como da sua performance ao longo do tempo. Neste sentido pretende-se ainda fechar a malha no que respeita ao controlo em tempo real desta eficiência, com a ligação dos sistemas de telemetria à telegestão, em algumas ZMC. Prevê-se uma alteração de paradigma em relação à análise de caudais mínimos noturnos, como por exemplo a análise de ruído noturno, onde se pode enquadrar um projeto piloto.

O sistema de telegestão da rede de águas é composto atualmente por um centro de comando central, constituído por um computador-servidor, posto de trabalho e posto de acesso remoto, onde se encontra o sistema de supervisão SCADA. O sistema é composto por 39 pontos (ZMC ou sub ZMC), com implementação em todas as freguesias do concelho de Beja. Para além da monitorização continua dos caudais distribuídos e pressões de serviço, é possível atuar sobre as redes de distribuição ao nível da regulação de caudais e pressões. A implementação do sistema, permitiu uma redução de cerca de 8,9% de água não faturada (diferença entre os ID de 2017 e 2022), sendo que, à data de julho de 2023, esta redução é de 6,2 %. Esperamos ainda este ano obter um indicador de ANF inferior a 20 %.

Em paralelo, foi realizada e aprovada uma candidatura ao POSEUR para a instalação de 30 novos pontos de supervisão e sua integração no Sistema de telegestão, o que nos permitirá apertar a malha de controlo existente, tornando mais eficaz e menos morosa a verificação das redes ao nível da sua performance. Encontra-se à data por concluir a execução dos circuitos hidráulicos e respetivas caixas, desses novos pontos candidatados, tendo sido alguns realizados por administração direta.

Encontra-se idealizada uma sala de comando central, que possa reunir e disponibilizar este sistema de informação, bem como os sistemas de gestão operacional, cadastro e atendimento, por forma a melhorar o apoio interno entre serviços, bem como melhorar a comunicação com o público.

No âmbito da ampliação e modernização da infraestrutura de telegestão, procedeu-se à substituição de *dataloggers* com comunicações baseadas em GSM, GPRS e 4G por novos equipamentos com tecnologias LoRaWAN e NB-IoT, bem como à instalação destes equipamentos em zonas de medição e controlo (ZMC) que até à data não dispunham de monitorização. Esta atualização tecnológica visa reforçar a eficiência, fiabilidade e sustentabilidade do sistema, garantindo a continuidade e a evolução dos serviços de monitorização remota, em linha com as melhores práticas do setor.

A transição para estas tecnologias é suportada por um conjunto de vantagens claras e estratégicas, destacando-se:

- A descontinuação progressiva das redes 2G e 3G por parte dos operadores de telecomunicações, o que compromete a operação futura dos equipamentos baseados em GSM/GPRS, tornando imperativa a adoção de tecnologias mais recentes e estáveis;
- A significativa redução do consumo energético, que permite autonomias superiores (até 10 anos), contribuindo para a diminuição das necessidades de manutenção e para uma maior fiabilidade dos dispositivos instalados;
- A melhoria da cobertura e da penetração de sinal, particularmente relevante em locais de difícil acesso, como caixas subterrâneas ou zonas rurais e remotas, assegurando comunicações mais robustas e consistentes;
- A redução dos custos operacionais, quer pela eliminação da necessidade de múltiplos contratos com operadores móveis, quer pela utilização de infraestruturas próprias (no caso do LoRaWAN) ou de planos de baixo custo especificamente desenhados para dispositivos IoT (no caso do NB-IoT);

- O aumento da frequência e da qualidade na transmissão de dados, o que permite uma monitorização mais contínua, fiável e detalhada, potenciando uma Gestão mais eficiente e proativa da rede de abastecimento.

Tecnologia	Equipamentos instalados	Equipamentos Substituídos (Tecnologia GSM/GPRS/4G)
LoRaWAN	• Reservatório dos Falcões – Entrada e Retorno; • ZMC Beja – Fonte Mouro; • ZMC Beja – Patrocínio Dias;	• ZMC Beja – Tenente Valadim; • ZMC Beja – Ferreira de Castro; • ZMC Beja – Bairro de São Miguel;
NB-IoT	• ZMC Beja – Bairro dos Moinhos; • ZMC Beja – Bairro do Pelame; • ZMC Cabeça Gorda – Reservatório; • ZMC Cabeça Gorda – Igreja; • ZMC Salvada – Fonte;	• ZMC Beja – Zona Baixa 5

b. Programa de implementação de telemetria

Na constante procura pela modernização e eficiência dos seus serviços, a EMAS de Beja volta a apostar na renovação do seu parque de contadores através da implementação de um novo sistema de telemetria, cujo princípio de comunicação se desenvolverá através do protocolo de comunicação LoRa. Deste sistema destaca-se também a instalação de contadores de água ultra-sónicos com sistema de telemetria interno no corpo do contador.

As principais vantagens deste sistema é a recolha de leituras de consumo com maior frequência e maior fiabilidade, a deteção de fugas nas redes prediais e a parametrização de alarmes para um uso mais eficiente da água.

Atualmente, o consumo de água de todos os espaços verdes da cidade de Beja é monitorizado diariamente, assim como o de 80% dos grandes consumidores, através do actual sistema de telemetria. O objetivo até final do ano de 2023 é estender a aplicação da telemetria aos restantes 20% dos grandes consumidores.

Atualmente os contadores com telemetria perfazem 4,2% do total do parque de contadores da EMAS de Beja. Estabelece-se como objectivo para o ano 2025 que o sistema de telemetria perfaça cerca de 10% do parque de contadores da entidade, o que se traduz no ano de 2025 num total de 2 099 contadores de telemetria instalados.

A sustentação de uma utilização generalizada deste tipo de equipamentos, no futuro ficara dependente da percentagem de leituras comunicadas com sucesso através destes sistemas. O sistema de telemetria será considerado viável caso a percentagem de comunicação de leituras seja superior a 97% das leituras registadas nos contadores de telemetria.

Relativamente ao Programa de Implementação de Telemetria, foi alcançado o objetivo de aumentar a percentagem de grandes consumidores com telemetria de 80% para 100%. No entanto, o objetivo de atingir 10% do parque de contadores com telemetria em 2024 não foi cumprido devido a falhas e anomalias detetadas em alguns contadores, o que atrasou a aquisição deste tipo de equipamento.

c. Plano de Segurança da Água para Consumo Humano

Após desenvolvimento do Plano de Segurança da Água para Consumo Humano para o sistema de abastecimento de Vale de Russins, no ano 2022 foi concluída a implementação do PSA nas restantes Zonas de Abastecimento em baixa.

O objetivo do PSA é identificar e hierarquizar riscos admissíveis no quadro do serviço de abastecimento de água, desde o Ponto de Entrega até ao consumidor final.

Assumindo que a água é segura no Ponto de Entrega, o maior objetivo será manter a segurança após o tratamento, prevenindo a contaminação. Neste sentido deve ser assegurada a utilização de materiais e reagentes que não dão origem a substâncias químicas perigosas através da lixiviação; a utilização de procedimentos preventivos ao longo do sistema; a manutenção da integridade do sistema prevenindo a entrada de contaminantes externos; a manutenção a regularidade e condições de fornecimento de água; a manutenção de condições que minimizem o

crescimento de organismos patogénicos, biofilme e acumulação de sedimentos.

Para este fim, são também estabelecidos novos processos para minimizar o risco e aumentar a eficiência da gestão dos sistemas de controlo e monitorização. Assim, o objetivo do PSA será assegurar consistentemente a segurança e a aceitabilidade da água, de forma sistemática e contínua.

A 21 de agosto de 2023 entrou em vigor o novo regime jurídico da qualidade da água destinada ao consumo humano. A nova legislação vai exigir aumento custos a suportar com a colheita e a determinação de novos parâmetros, quer em termos de PCQA quer em termos de Monitorização Operacional (MO). Acresce que a MO exige igualmente a monitorização contínua, implicando a aquisição de novos equipamentos.

Com a entrada em vigor do novo regime legal da água para consumo humano, ocorrerá um aumento de custos a suportar com a colheita e a determinação de novos parâmetros, quer em termos de PCQA quer em termos de Monitorização Operacional (MO). Acresce que a MO requiere a medição em linha, implicando a aquisição de equipamentos, a qual já foi iniciada no ano 2024, com a aquisição de uma sonda multi-paramétrica instalada na rede de distribuição de Beja (ZMC ZA1).

d. Programa de formação para a inovação e gestão

A EMAS assume como prioridade garantir o acesso efetivo à formação profissional a todos os colaboradores, respondendo às necessidades de atualização profissional dos mesmos e às necessidades de formação necessária à aquisição ou desenvolvimento/aperfeiçoamento das competências nas respetivas Unidades Orgânicas, em alinhamento com os seus objetivos operacionais e, consequentemente, com as orientações estratégicas superiormente definidas na perspetiva de aumentar a eficácia, eficiência, qualidade e de melhorar o seu desempenho.

A empresa compromete-se a manter no quinquénio um programa de formação abrangente a todos colaboradores integrados em todas as carreiras profissionais procurando, deste modo, promover o desenvolvimento e a adequação da qualificação dos colaboradores às

exigências dos respetivos postos de trabalho, tendo em conta as necessidades que foram diagnosticadas.

Assim, considerando que o plano abrange um período de cinco anos, há que ter em conta que não é possível nesta fase equacionar todas as variáveis, nomeadamente futuros orçamentos, eventuais novas ofertas formativas, novas entradas de colaboradores e critérios de seleção de ações ainda não programadas.

As ações desenvolvidas no âmbito da Formação procuraram promover as capacidades dos colaboradores de forma a elevar o patamar de competências técnicas, relacionais e sociais dos participantes no projeto formativo, tendo presente a necessidade de aumentar as qualificações dos trabalhadores e a melhoria dos resultados operacionais nas várias áreas da empresa.

Em 2024 a empresa ministrou **3 664** horas de formação a **82** colaboradores como forma de os valorizar e motivar.

A tabela infra retrata a distribuição por número de trabalhadores, nº de ações de formação e número de horas.

Formação Profissional	2022	2023	2024
N.º de horas de formação	841	599	3 664
N.º de formandos	36	24	82
N.º de ações	109	46	55
N.º de horas por formando	7.7	13.0	66.6

e. Implementação de sistemas certificados de gestão

A EMAS de Beja, EM já se encontra acreditada desde 2010 como Laboratório de Ensaios, segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025:2005: "Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaios e calibração". Concluiu no primeiro trimestre de 2023 o processo de implementação do Sistema de gestão na área da Saúde e Segurança de acordo com a versão da norma ISO 45001:2018, nos serviços da EMAS, tendo conseguido obter a certificação do referido referencial normativo.

A certificação em questão permitirá, no âmbito da saúde e segurança laboral ultrapassar uma mera obrigação legal, fomentar a produtividade e a qualidade, valorizar a imagem da empresa, criar um investimento no

presente e para o futuro, vital e valioso para qualquer empresa, constituindo um importante contributo para a responsabilidade social e para a sustentabilidade da mesma.

Num horizonte temporal mais alargado a EMAS de Beja, EM poderá incrementar os sistemas de gestão certificados que possuir, com outros noutras vertentes, e culminar num sistema integrado.

No tocante ao SGSST (Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho), durante o ano de 2024 foram realizadas 3 auditorias, 1 Auditoria Externa e 2 Auditorias Internas de Avaliação da Conformidade Legal, as quais tiveram como principal objetivo avaliar o estado de implementação do SGSST e que permitiram atestar que o sistema cumpre os requisitos da Norma de referência, requisitos legais e outros aplicáveis, estando eficazmente implementado, conduzindo ao cumprimento dos objetivos e à realização da Política da EMAS de Beja. O processo culminou com a manutenção da certificação.

Relativamente ao processo de Acreditação do Laboratório foram efetuadas auditorias internas com periodicidade anual, com o objetivo de detetar oportunidades de melhoria do Sistema de Gestão implementado e de diminuir as fontes de erro, por forma a cobrir não só os métodos de ensaio, como todo o Sistema de Gestão.

O Laboratório foi também alvo da Avaliação de acompanhamento do âmbito da Acreditação, realizada por um Avaliador Coordenador e dois avaliadores Técnicos do IPAC. O processo ficou concluído em junho de 2024, tendo sido mantido e também alargado o seu âmbito de acreditação, com a extensão da acreditação à colheita dos parâmetros, potássio, cloritos, cloratos e *Legionella* spp. em águas de consumo humano.

f. Informatização dos sistemas

Seguindo o plano de modernização administrativa levada a cabo pela empresa nos últimos anos, continuamos a inovar disponibilizando solução e novas ferramentas tecnológicas aos nossos clientes, sempre com o objetivo de simplificar e otimizar os processos administrativos, de forma a dar uma resposta mais eficiente.

Ao nível das plataformas para a gestão de clientes temos desde 2016 a parte de gestão comercial com o Aquamatrix, nos últimos tempos têm sido adicionados novas funcionalidades como a integração por API, tanto com os sistemas contabilísticos como com os sistemas de operação, permitindo

desta forma facilitar os processos administrativos, pretendesse nos próximos anos simplificar o atendimento ao cliente, disponibilizando ferramentas de forma a facilitar a interação dos clientes com a empresa.

No software de gestão comercial e contabilidade estão a ser adicionadas novas funcionalidades de forma a se gerir melhor a integração das faturas, podendo assim simplificar todo o fluxo de integração das faturas e melhorando a eficácia deste processo.

Sendo necessário um relacionamento da informação de gestão para um melhoramento na tomada de decisões estratégicas, serão adotadas várias plataformas que permitem a análise dos dados dos vários sistemas de informação, gerando relatórios detalhados com os indicadores que devem ser analisados de forma periódica, este processo só poderá ser iniciado com o término das integrações entre sistemas, sendo que a sua previsão será o final de 2025.

É pretendido a descentralização dos serviços de atendimento para o digital, disponibilizando assim uma maior rapidez na sua execução, tendo também como objetivo principal a facilidade do cliente no tratamento de questões relacionadas com a empresa. Neste sentido será necessário ter uma solução integrada que permita o cliente ter acesso a todos os dados e onde poderá despoletar qualquer situação, este processo passará por um amadurecimento de toda a empresa ao nível tecnológico e é previsível estar concluído no final de 2026.

Pretende-se implementar melhorias nas medidas de segurança nas redes de gestão das infraestruturas, nomeadamente nas redes de telemetria e telegestão, de forma a permitir um monitoramento das mesmas em tempo real, permitindo uma intervenção mais eficaz e garantindo a sua disponibilidade tal como a integridade dos dados, este processo passa por investimentos tanto nas infraestruturas, bem como em serviços, o processo de segurança da informação é um processo de melhoria contínua, assim iremos melhorar de acordo com as nossas necessidades.

Durante o ano de 2024, não foram implementados novos sistemas informáticos com o objetivo de digitalizar processos existentes na EMAS. No entanto, foram efetuadas atualizações relevantes nos sistemas já existentes, com vista à melhoria dos seus procedimentos e funcionalidades.

As principais atualizações realizadas foram:

- Sistema de Telegestão: Atualização para a versão mais recente e renovação do licenciamento. Esta atualização permitiu a implementação de novas funcionalidades, nomeadamente o acesso via web e a disponibilização de novos relatórios de análise.
- Sistema de Gestão de Clientes – Aquamatrix: Foram implementadas novas funcionalidades, entre as quais se destaca o envio automático de SMS.
- Sistema SIG: Atualização para a versão mais recente do sistema.

g. Reforço da adesão dos clientes elegíveis ao tarifário social proporcionado através do CMS – Cartão Municipal Sénior e da Tarifa Social Automática

No final de 2022, num universo 17,7 mil utilizadores finais domésticos, 1 028 clientes da empresa usufruíam do tarifário social proporcionado através do Cartão Municipal Sénior e da Tarifa Social Automática, programa gerido e administrado pela Câmara Municipal de Beja.

Atendendo a que, de acordo com a mais recente informação do INE, no Concelho de Beja existem cerca de 1,6 mil famílias unipessoais com mais de 65 anos, a empresa, em articulação com a Câmara Municipal de Beja, propõe-se reforçar a divulgação e consequente acesso de clientes elegíveis a estes tarifários, admitindo-se que o seu grau de cobertura possa atingir o patamar de mil e quinhentos clientes beneficiados no final do quinquénio.

Esta medida permitirá mitigar os impactos sociais e económicos da trajetória tarifária definida nesta revisão do contrato de gestão delegada.

Em linha com a estratégia definida, o número de beneficiários do tarifário social através do CMS – Cartão Municipal Sénior aumentou face a 2022, como demonstra a tabela abaixo. Um aspeto positivo, pois, reflete o compromisso em mitigar os impactos sociais na população alvo.

Por sua vez os beneficiários da Tarifa Social Automática, têm diminuído residualmente, apesar do contexto global socioeconómico não ser o mais favorável, pode ser um indicador positivo atendendo a que as famílias podem estar num ciclo favorável e de maior estabilidade.

Tipo de consumidores	2022			2023			2024		
	Cidade	Aldeias	Total	Cidade	Aldeias	Total	Cidade	Aldeias	Total
Cartão Municipal Sénior	191	352	543	199	357	556	213	428	641
Tarifa Social (Domésticos)	295	173	468	202	135	337	178	115	293
Tarifa Social (F. Numerosas)	12	5	17	6	1	7	8	4	12
Total	498	530	1 028	407	493	900	399	548	946

2. As iniciativas especificadas no número anterior podem ser descritas como “projetos de empresa” em virtude:

- a) Do seu impacto transformacional significativo nos clientes e/ou nos processos de negócio da empresa;
- b) De implicarem uma mobilização transversal significativa dos recursos humanos da Empresa, quer numa fase de preparação, quer na fase de implementação;
- c) De exigirem um horizonte temporal de execução plurianual.

3. Sem prejuízo da desejabilidade da sua conclusão mais cedo, quando possível, as metas temporais especificadas neste Anexo devem ser entendidas como datas-limite para a sua concretização.

ANEXO III.24 – PLANO DE INVESTIMENTOS A CARGO DA EMPRESA

1. O presente anexo ao Contrato de Gestão Delegada celebrado entre o Município e a Empresa define o plano de investimentos que a empresa se compromete concretizar no horizonte temporal do próximo quinquénio (até ao final de 2028), apresentando igualmente projeções para o decénio subsequente (até final de 2038).
2. O presente Plano de Investimentos foi elaborado em estreita colaboração com o Município, em particular no tocante à realização de obras conjuntas, de forma a minimizar o impacto das mesmas na vida normal dos munícipes.
3. Os valores de execução financeira encontram-se expressos a preços correntes.
4. O Anexo III.24 detalha os investimentos para o período de 15 anos compreendido entre 2024 e 2038, encontram-se especificados no tempo a preços correntes em função da sua cadência esperada de execução financeira e desagregados em:
 - Serviço de abastecimento;
 - Serviço de saneamento (incluindo a gestão de águas pluviais);
 - Investimentos comuns e transversais às duas áreas de atividade da Empresa.
5. Os montantes indicados relativamente a cada um dos investimentos agregam, quando aplicável, despesas previstas com: estudos e projetos; terrenos; construção civil; equipamentos; sistemas; fiscalização e gestão do projeto.
6. São igualmente quantificados os montantes que se esperam necessários para uma boa conservação e reabilitação das infra-estruturas existentes, designadamente com vista a assegurar os níveis mínimos de qualidade de serviço identificados no Anexo I.24, embora não seja ainda possível antever quais as intervenções concretas a que estes montantes estarão afetos no futuro.

Código	Descrição do projecto/ rubrica de investimento	Unidades	RE	TI	Avg. 19-23	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Serviço de abastecimento					000 €						
1.0	Sistemas de abastecimento de água										
1.a.	Captação de água e recursos hídricos		EG	R	54	52	52	52	57	60	0
1.1	Armazenamento e distribuição de águas de abastecimento		EG	R	314	298	298	302	327	344	740
1.1.1	Reservatórios e EE										40
1.1.2	Outros	2.5%				298	298	302	327	344	700
1.2	Melhoria de controlo e monitorização		EG	A	120	114	114	115	125	131	70
1.2.01/433	Contadores					62	62	63	68	72	35
1.2.1	Outros					52	52	52	57	60	35
1.3	Aquisição/ reparação de equipamento transporte		EG	A	33	31	31	31	34	36	10
1.4	Aquisição de ferramentas e utensílios		EG	A	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Equipamento administrativo		EG	A	2	2	2	2	2	2	0
	Outros investimentos não especificados					0	0	0	0	0	0
Total abastecimento planeado (CGD 2013 e 2024)					523	497	497	503	544	573	820
1.0	Sistemas de abastecimento de água		EG	R	0	0	0	0	0	0	0
1.a.	Captação de água e recursos hídricos										
1.1	Armazenamento e distribuição de águas de abastecimento				345	233	323	382	259	527	426
1.1.1	Remodelação da rede de água de Beja (fase II)		EG	R							91
1.1.01/432	Remod. E Manut. Da rede de água da Zona 1 - Beja Sueste		EG	R		17	96	29	47	26	
1.1.02/432	Remod. E Manut. Da rede de água da Zona 2 - Beja Este		EG	R		29	57	115	36	55	
1.1.03/432	Remod. E Manut. Da rede de água da Zona 2 - Beja Centro-Oeste		EG	R		17	83	29	30	37	
1.1.05/432	Remod. E Manut. De Reservatórios e EE		EG	R		1	0	20	0	28	
1.1.04/432	Remod. E Manut. De outras redes de águas (freguesias rurais)		EG	R		162	65	106	44	83	57
1.1.11/432	Ações destinadas à redução de perdas e consolidação de ZMC		EG	C			7	72	8	1	2
1.1.13/432	Remod. E manut. De instalações elétricas e eletromecânicas		EG	R			0	0	0	24	0
1.1.15/432	Subst. Cond. Água à Zona Baixa entre Reserv. Conceição/ Av. Do Brasil		EG	R			0	0	0	272	0
1.1.13/432	Ligação entre zonas ou expansão de zonas industriais		EG	C			0	0	94	0	275
1.1.2	Outros		EG	R		7	5	10	0	0	0
1.2	Melhoria de controlo e monitorização				75	38	66	138	54	79	132
1.2.01/433	Aquisição de contadores		EG	A		7	27	32	18	63	84
1.2.02/433	Aquisição de Equip p/monit. controlo supervisão telegestão e telemetria		EG	A		24	28	99	18	6	13
1.2.03/433	Outro equipamento (aquisição e reparação)		EG	A		6	11	7	19	10	34
1.2.1	Outros					0	0	0	0	0	0
1.3	Aquisição/ reparação de equipamento transporte		EG	A	5	0	0	0	25	0	98
1.4	Aquisição de ferramentas e utensílios		EG	A	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Equipamento administrativo		EG	A	0	0	0	0	0	0	0
	Outros investimentos não especificados					0	0	0	0	0	0
Total abastecimento executado					425	270	389	520	339	605	656

No tocante ao serviço de abastecimento, no último quinquénio do anterior Contrato de Gestão Delegada (2019-2023), o valor médio anual de investimento concretizado foi de 425 mil euros, ou seja, cerca de 80% do montante previsto para este período.

Em 2024, primeiro ano no Contrato de Gestão Delegada em vigor, foi executado um montante de 656 mil euros, ou seja, também 80% do valor previsto.

Código de investimento	Descrição do projecto/ rubrica de investimento	Unidades	RE	TI	Avg. 19-23	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Serviço de saneamento					000 €						
2.0	Saneamento de águas residuais										
2.1	Redes de saneamento de águas residuais		EG	R	288	273	273	277	299	315	360
2.1.1	Remodelação, conservação e manutenção dos sistemas	2.0%				273	273	277	299	315	
2.1.X	Outros										360
2.2	Sistemas de águas residuais - tratamento		EG	R	0	0	0	0	0	0	85
2.3	Melhoria de controlo e monitorização		EG	A	0	0	0	0	0	0	10
2.4	Aquisição / reparação equipamento transporte		EG	A	27	26	26	26	28	30	15
2.X	Aquisição de Ferramentas e Utensílios		EG	A	1	1	1	1	1	1	0
	Outros investimentos não especificados					0	0	0	0	0	0
5.0	Gestão de águas pluviais										
5.1	Redes de gestão de águas pluviais		EG	R	163	155	155	157	170	179	25
Total saneamento (CGD 2013)					479	456	456	462	499	525	495
2.0	Saneamento de águas residuais										
2.1	Redes de saneamento de águas residuais e pluviais				159	128	124	355	85	104	155
2.1.01/432	Remod. E Manut. Redes de águas residuais e pluviais - Beja		EG	R			52	70	48	68	69
2.1.02/432	Remod. E Manut. Redes de águas residuais e pluviais - Freguesias		EG	R		6	46	142	36	33	86
2.1.1	Remodelação, conservação e manutenção dos sistemas		EG	R		122	0	0	0	0	0
2.1.X	Outros	2.0%	EG	R		0	28	143	0	0	0
2.2	Sistemas de águas residuais - tratamento		EG	R	0	0	0	0	2	0	0
2.3	Melhoria de controlo e monitorização		EG	A	6	2	22	5	0	2	8
2.4	Aquisição / reparação equipamento transporte		EG	A	29	13	95	0	0	38	0
2.X	Aquisição de Ferramentas e Utensílios		EG	A	0	0	0	0	0	0	0
	Outros investimentos não especificados					0	0	0	0	0	0
5.0	Gestão de águas pluviais										
5.1	Redes de gestão de águas pluviais		EG	R	0	0	0	0	0	0	0
Total saneamento (CGD 2024)					195	142	241	360	87	145	163

No que concerne às atividades de saneamento de águas residuais urbanas e gestão de redes pluviais, no último quinquénio do anterior Contrato de Gestão Delegada (2019-2023), o valor médio anual de investimento concretizado foi de 195 mil euros, representando apenas 40% do montante previsto para este período.

Em 2024, primeiro ano no Contrato de Gestão Delegada em vigor, foi executado um montante de 163 mil euros, ou seja, apenas 33% do valor previsto.

Código	Descrição do projecto/ rubrica de investimento	Unidades	RE	TI	Avg. 19-23	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Investimentos comuns (imputados)					000 €						
3.0	Actividades auxiliares e comuns										
3.1.	Aquisição / reparação				87	83	83	84	91	95	83
3.1.01/435	Equipamento administrativo	EG	A			21	21	21	23	24	13
3.2.01/432	Reparação / conservação de edifícios administrativos	EG	R			21	21	21	23	24	10
3.3	Equipamento de transporte	EG	A			21	21	21	23	24	5
3.4	Software informático	EG	A			21	21	21	23	24	13
3.1.X	Outros					0	0	0	0	0	38
Outros investimentos não especificados											
4.0	Laboratório de águas										
4.1	Aquisição / reparação				16	16	16	16	17	18	6
4.1.1	Equipamento de laboratório	EG	A			10	10	10	11	12	5
4.1.X	Outros	EG	R			5	5	5	6	6	1
Outros investimentos não especificados											
Total comuns planeados (CGD 2013 e CGD 2024)					103	98	98	100	108	113	89
3.0	Actividades auxiliares e comuns	60%			105	42	185	201	58	41	69
3.1.01/435	Equipamento administrativo	EG	A		78	3	23	19	39	16	18
3.2.01/432	Reparação / conservação de edifícios administrativos (incluindo eficiência energética)	EG	R		28	8	85	2	0	11	28
3.2.02/432	Reparação / conservação do Parque Operacional	EG	R		34	30	37	183	18	3	1
3.3	Equipamento de transporte	EG	A		27	0	2	0	0	0	22
3.4	Software informático	EG	A		11	0	39	44	0	12	5
3.1.X	Outros					0	0	0	0	0	0
Outros investimentos não especificados											
4.0	Laboratório de águas	80%									
4.1	Aquisição / reparação				1	0	0	0	0	5	1
4.1.01/433	Equipamento de laboratório	EG	A			0	0	0	0	5	1
4.1.02/432	Remodelação de instalações	EG	R			0	0	0	0	0	0
4.1.X	Outros					0	0	0	0	0	0
Outros investimentos não especificados											
Total comuns executados					106	42	185	201	58	46	70

Finalmente, no que respeita a atividades auxiliares e comuns (incluindo o laboratório), no último quinquénio do anterior Contrato de Gestão Delegada (2019-2023), o valor médio anual de investimento concretizado foi de 106 mil euros, valor em linha com o montante previsto para este período.

Em 2024, primeiro ano no Contrato de Gestão Delegada em vigor, foi executado um montante de 70 mil euros, valor um pouco aquém do previsto.

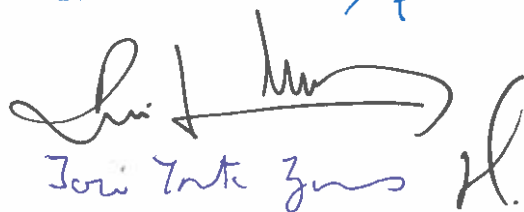
Código de investimento	Descrição do projecto/ rubrica de investimento	Unidades	RE	TI	Avg. 19-23	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Resumo					000 €						
Abastecimento de água					588	559	559	566	612	644	875
Investimentos específicos					523	497	497	503	544	573	820
Imputação de investimentos comuns					65	62	62	63	68	72	55
Saneamento de águas residuais					517	492	492	498	539	567	530
Investimentos específicos					479	456	456	462	499	525	495
Imputação de investimentos comuns					38	36	36	37	40	42	34
TOTAL DE INVESTIMENTO (CGD 2013)					1,106	1,051	1,051	1,065	1,151	1,211	1,404
Abastecimento de água					489	295	500	641	373	634	698
Investimentos específicos					425	270	389	520	339	605	656
Imputação de investimentos comuns					64	25	111	121	35	29	42
Saneamento de águas residuais					237	159	315	441	110	162	191
Investimentos específicos					195	142	241	360	87	145	163
Imputação de investimentos comuns					42	17	74	80	23	18	28
TOTAL DE INVESTIMENTO (CGD 2024)					726	454	815	1,082	483	796	889

Em termos globais, no último quinquénio do anterior Contrato de Gestão Delegada (2019-2023), o valor médio anual de investimento concretizado foi de 726 mil euros, ou seja, cerca de dois terços do montante global previsto para este período, concentrando-se a sub-execução verificada na vertente do saneamento.

Em 2024, primeiro ano no Contrato de Gestão Delegada em vigor, foi executado um montante global de 889 mil euros, ou seja, 63% do valor previsto, tendo a diferença incidido novamente nas atividades de saneamento e gestão de pluviais. Sem prejuízo, o perfil de execução nas vertentes do abastecimento e dos investimentos comuns foi claramente favorável em 2024.

**APRESENTADO EM REUNIÃO
DE 28 MAIO DE 2025 TENDO
SIDO RESOLVIDO: A favor**

Beja, 27 de maio de 2025



José António Gomes H.

A Administradora Executiva



(Carla Cavaco)