

# boletim smasalmada

Nº 3 | 1º TRIMESTRE | 2018

## **DESTAQUE** **SANEAMENTO** **MUNICIPALIZADO**

Essencial para a promoção da saúde pública, da qualidade de vida e do desenvolvimento.





6

#### LIMPEZA DE CONDUTAS DURANTE A REPARAÇÃO DE ROTURAS

Nas reparações de avarias em condutas, os Serviços adotam boas práticas durante toda a intervenção de forma a garantir no final a qualidade da água distribuída aos utentes.



8

#### SANEAMENTO SAÚDE PÚBLICA, QUALIDADE DE VIDA, PROTEÇÃO AMBIENTAL E DESENVOLVIMENTO

No município de Almada os serviços de saneamento foram municipalizados há mais de 60 anos e são prestados pelos SMAS de Almada.



19

#### SMAS DE ALMADA PREMIADOS

**ENEG 2017 - PIPE CONTEST**  
A equipa formada por João Campos, Márcio Ferreira, Marco Cabral e Sara Major - conquistou o 1.º lugar no Campeonato Nacional de Montagem de Ramais em Carga - Pipe Contest 2017.



22

#### SMAS ALMADA MAIS INCLUSIVOS

Desde o dia 23 de outubro, os SMAS de Almada, disponibilizam um novo serviço para a comunidade surda, o serviço de vídeo interpretação de Língua Gestual Portuguesa.

## EDITORIAL



Miguel Salvado  
Vereador Administrador Executivo

Em **outubro de 2017**, iniciou-se um novo ciclo autárquico em Almada. **O Povo**, soberana e democraticamente, optou por uma nova equipa de gestão autárquica, com um projeto e visão de desenvolvimento diferente da existente até então.

O nosso **compromisso** com os Almadenses é de manter e valorizar a **água como bem público essencial de**

**gestão municipalizada** sempre focada numa perspetiva de **excelência**.

Estamos focados diariamente na abrangência do serviço que prestamos, nomeadamente na qualidade da água que consumimos, mas também no tratamento das águas residuais.

O nosso enfoque será sempre a **excelência de todo o ciclo urbano da água**. Porém, para este desígnio, apostamos na **competência dos nossos trabalhadores** e nas condições de trabalho.

Neste boletim pretendemos mostrar o trabalho diário de excelência dos nossos trabalhadores, sendo a eles que se deve a qualidade de todo o ciclo urbano da água.

**Apelamos aos Almadenses que bebam água da torneira que é de qualidade excelente, e que a utilizem de uma forma racional e ponderada por se tratar do nosso bem mais precioso.**

Trabalharemos empenhadamente, todos os dias, para os Almadenses.



## NOVO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO SMAS ALMADA



Maria Teodolinda Monteiro Silveira



Inês de Saint-Maurice Esteves  
de Medeiros Victorino de Almeida



Miguel Ângelo Moura Salvado

Na sequência dos resultados das últimas eleições autárquicas de 1 de outubro de 2017, os SMAS de Almada passaram a ter novo Conselho de Administração, designado pela Câmara Municipal de Almada, em reunião do dia 2 de novembro de 2017.

Foram nomeados como membros do Conselho de Administração dos SMAS de Almada:

**Presidente do Conselho de Administração** - a presidente da Câmara Municipal de Almada, Inês de Saint-Maurice Esteves de Medeiros Victorino de Almeida;

**Administradora não Executiva** - a vereadora Maria Teodolinda Monteiro Silveira;

**Administrador Executivo** - o vereador Miguel Ângelo Moura Salvado.

A Presidente dos SMAS, acompanhada dos Vogais do Conselho de Administração, Miguel Salvado e Teodolinda Silveira, visitaram o edifício Sede dos SMAS.

Passando pelos diversos departamentos e divisões, esta visita teve a finalidade de conhecer as atividades e cumprimentar todos os trabalhadores, bem como desejar-lhes um bom trabalho.

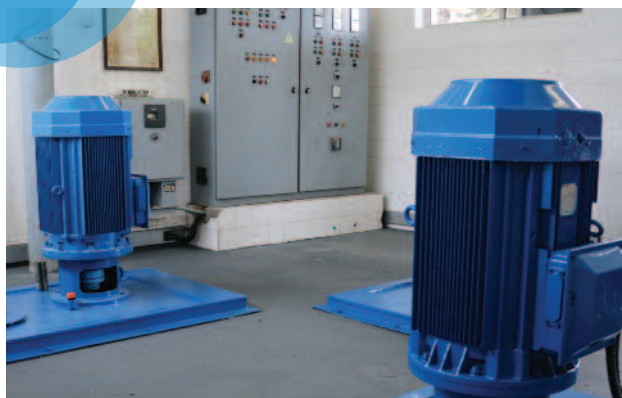


## ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DA COSTA DE CAPARICA

### REABILITAÇÃO DE ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS DE DRENAGEM



COSTA  
DE  
CAPARICA



Na Estação Elevatória de Águas Residuais da Costa de Caparica, situada junto ao Parque Urbano e que faz parte de uma das principais redes de drenagem doméstica desta freguesia, foram concretizados importantes trabalhos de reabilitação.

Os trabalhos executados pela empresa "C2S3 Build", consistiram essencialmente na remodelação interior, com substituição de mosaicos e azulejos, pintura (exterior e interior), substituição de carpintarias e serralharias e na remoção da atual cobertura.

Também a rede de vedação exterior foi substituída e o muro pintado. Estes trabalhos estiveram a cargo da empresa "Construções Borges e Cantante".

A empreitada teve a duração de 45 dias e um custo de 14.960,00 €.

## PINTURA EXTERIOR

### RESERVATÓRIO ELEVADO DO CASSAPO

O Reservatório Elevado de Água do Cassapo, situado na Charneca de Caparica, tem uma nova imagem.

Depois de ser reabilitado interiormente e ser objeto de uma intervenção geral de manutenção com o objetivo de preservar esta estrutura, tão característica da paisagem da Charneca de Caparica, agora foi a vez da reabilitação e pintura exterior. Uma intervenção executada pela empresa F. Bernardino Construções, Lda, num total de 75.991,91 €.



CHARNECA  
DE  
CAPARICA



## RENOVAÇÃO DE REDES DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

### RUA D. FRANCISCO DE ALMEIDA, RUA ISABEL DA VEIGA, PRACETA NORTON DE MATOS, RUA VILA DO SEIXAL E PRAÇA FRANCISCO TABORDA

Os SMAS de Almada concluíram no prazo definido a empreitada de "renovação da rede de abastecimento de água", no Feijó, obra de grande importância para a garantia da qualidade da água distribuída aos utentes, nesta zona do Concelho.

Esta intervenção visou resolver problemas diagnosticados na rede de distribuição de água, designadamente as roturas frequentes atribuídas à antiguidade das condutas de água instaladas na rua D. Francisco de Almeida, rua Isabel da Veiga, praceta Norton de Matos, rua Vila do Seixal e praça Francisco Taborda. Os trabalhos realizados incluíram a substituição de 1400 metros das condutas de água instaladas e a colocação e assentamento de 120 ramais domiciliários completos.

A renovação da rede de abastecimento de água nos locais referidos, correspondeu a um investimento de cerca de 100 mil euros, permite melhorar significativamente a eficiência do abastecimento de água aos munícipes.



FEIJÓ

## REABILITAÇÃO DA REDE DE DRENAGEM

### RUA ELIAS GARCIA

Foi concluída a empreitada de "Reabilitação da rede de drenagem da rua Elias Garcia", em Cacilhas. Até então, as águas residuais urbanas, neste local, eram drenadas de forma unitária numa galeria existente há mais de 40 anos, a qual tinha vindo a sofrer pequenos colapsos, apresentando, até à realização das referidas obras, um elevado risco de colapso total.

A obra consistiu na reabilitação das redes de drenagem existentes naquele arruamento, com a instalação de redes de drenagem separativas – águas residuais domésticas e águas pluviais, para além da colocação de sumidouros, caleiras com grelha, ramais domiciliários e respetivas ligações às redes públicas de drenagem.

A reabilitação da rede de drenagem da rua Elias Garcia correspondeu a um investimento de cerca de 70 mil euros, obra que permite melhorar significativamente a eficiência e a qualidade do serviço público de drenagem de águas residuais e pluviais instalados nesta zona urbana consolidada da freguesia de Cacilhas.



CACILHAS

## LIMPEZA DE CONDUTAS DURANTE A REPARAÇÃO DE ROTURAS



Os SMAS de Almada dispõem de 880km de condutas de adução e distribuição de água para consumo humano, que necessitam de manutenção e intervenção permanentes. Por isso, nas reparações de avarias em condutas, os Serviços adotam boas práticas durante toda a intervenção de forma a garantir no final a qualidade da água distribuída aos utentes.

No decurso da reparação de avarias em condutas, a equipa do Piquete de Água (funciona 24h/dia, todos os dias do ano) está devidamente identificada e fardada com os equipamentos de proteção individual (EPI) e quando necessário, utiliza os equipamentos de proteção coletiva (EPC), cumprindo assim as exigências do Sistema de Gestão de Segurança, Saúde e Bem Estar no Trabalho.

Em relação aos materiais necessários à reparação das avarias em condutas de água (tubagens, válvulas, juntas, entre outros) cumprem os requisitos para serem aplicados em contacto com água destinada ao consumo humano.

São várias as fases desde que é detetada uma rotura de água, que inclui a comunicação, a avaliação, o fecho de água, a reparação da rotura, a lavagem e restabelecimento do abastecimento de água, a reposição do pavimento e o registo da conclusão de todos os trabalhos.

Todas as avarias em condutas são registadas pelos SMAS de Almada, transmitidas de imediato à equipa do Piquete de Água para a avaliação e reparação. Neste registo são recolhidos todos os dados necessários para se chegar ao local da rotura o mais depressa possível, para se proceder ao fecho de água, se assim for necessário, de forma a minimizar as perdas de água.

Depois da avaliação no local pelo Piquete de Água, há o habitual fecho de água executado de forma progressiva e gradual para não originar mais avarias em condutas, bem como o fecho das válvulas de portinhola ou válvulas de ramal quando existentes, de forma a evitar prejuízos nas canalizações internas.

Após a abertura da vala e verificação do nível de compactação do terreno, procede-se à execução do trabalho, garantindo sempre a segurança dos trabalhadores.

No final é verificada a estanquicidade da reparação, realizada uma limpeza das condutas na área afetada, retirado o ar no acessório situado no local de cota mais elevada e feita a abertura cuidadosa das diversas válvulas para restabelecer de novo o abastecimento de água.

## NOVA CERTIFICAÇÃO SMAS SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA DA ÁGUA

A certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Água (SGSA), cujas auditorias de concessão 1ª e 2ª fases ocorreram no segundo semestre de 2017, foi atribuída pela APCER - Associação Portuguesa de Certificação pela ISO 22000:2005, Sistema de Gestão de Segurança Alimentar.

A norma baseia-se nos princípios do HACCP do Codex Alimentarius, internacionalmente reconhecidos. O enfoque deste referencial é a segurança alimentar em todas as etapas da cadeia de fornecimento.

Demonstra ao mercado que tem um sistema de gestão da segurança alimentar com capacidade de fornecer produtos seguros em conformidade com requisitos legais e regulamentares, bem como os dos clientes, relacionados com a segurança alimentar.

O Plano de Segurança da Água dos SMAS Almada, teve início em 2008, no âmbito de um convite formulado aos SMAS pela Entidade Reguladora de Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), constituindo um importante instrumento de gestão, com contributos fundamentais ao nível da preservação e integridade do sistema de abastecimento e

consequente garantia da qualidade da água desde a captação até à torneira do utilizador.

Com o objetivo de reduzir os riscos do fornecimento da água, preservando os recursos disponíveis e superando elevados padrões de desempenho, o Sistema de Gestão da Segurança da Água, vê agora reconhecido o trabalho desenvolvido.



## AUDITORIAS INTERNAS SGI E CONFORMIDADE LEGAL

No âmbito da manutenção da certificação dos SMAS de Almada em cinco Sistemas de Gestão (SGQ, SGA, SGSST, SGPI e SGCSO), foram realizadas no 2º semestre de 2017 auditorias internas pela Associação Portuguesa para a

Qualidade (APQ), ao Sistema e à Conformidade Legal.

A equipa auditora salientou a qualidade do trabalho técnico nos SMAS de Almada, bem como a excelente colaboração e disponibilidade de todos os trabalhadores no decorrer das auditorias. As oportunidades de melhoria e não conformidades identificadas e refletidas nos Relatórios de Auditoria estão já a ser tratadas pelas respetivas áreas responsáveis.

Em processo de certificação, o Sistema de Gestão de Energia (SGE), foi auditado, no final de 2017, 1ª fase de concessão.

Os SMAS de Almada reconhecem e enaltecem o excelente trabalho demonstrado por todos os envolvidos nestas auditorias.





## SANEAMENTO

### SAÚDE PÚBLICA, QUALIDADE DE VIDA, PROTEÇÃO AMBIENTAL E DESENVOLVIMENTO

"O saneamento básico é um direito humano fundamental, no entanto, mais de 2,4 mil milhões de pessoas em todo o mundo vivem sem acesso a instalações sanitárias condignas e a sistemas de esgoto adequados, milhares morrem diariamente de doenças motivadas pela falta de saneamento, condições de higiene e abastecimento precário".

Fonte: Organização das Nações Unidas (ONU)





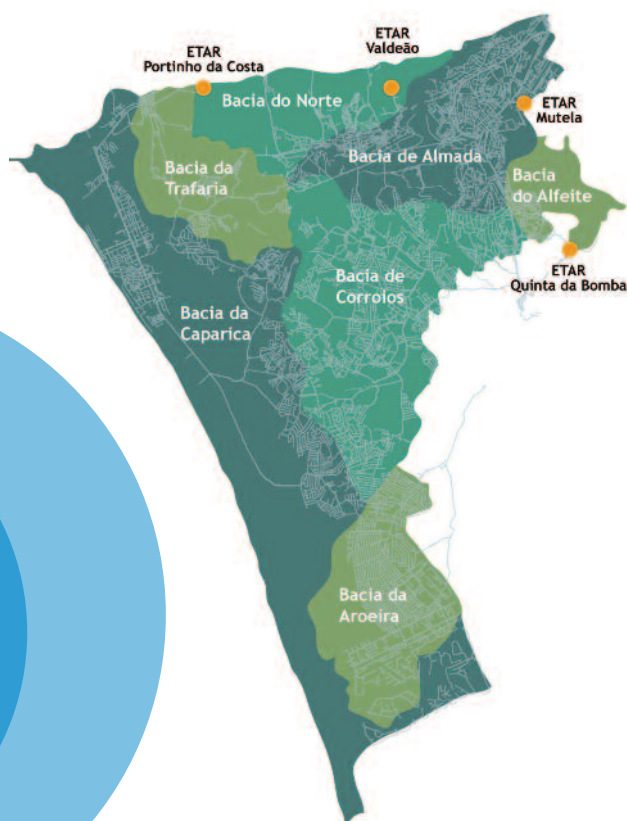
No município de Almada os serviços de saneamento foram municipalizados há mais de 60 anos e são prestados pelos SMAS de Almada.

A gestão pública municipal assegura o direito ao saneamento de todos e para todos e considera, as suas componentes sociais, económicas, intergeracionais e ambientais. Garante 100% de gestão do saneamento e 100% de capacidade de tratamento das águas residuais do Concelho, essenciais na proteção da saúde pública, pessoas e bens e na preservação do ambiente.

### O Sistema de Drenagem (Águas Residuais e Pluviais)

As águas residuais produzidas no Concelho são recolhidas através de 1110 Km de coletores construídos. Estas extensas e complexas redes públicas instaladas no subsolo, são separativas, águas residuais (esgotos) e águas pluviais (chuva) e estão organizadas em sete grandes bacias de drenagem que abrangem todo o território – Bacia de Almada; Bacia da Aroeira; Bacia do Alfeite; Bacia da Caparica; Bacia da Trafaria; Bacia Norte; Bacia de Corroios.

Os grandes sistemas emissários transportam depois os efluentes drenados para tratamento nas Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR).



O traçado das redes permite que a drenagem seja maioritariamente gravítica e quando as cotas não são favoráveis recorre a sistemas de bombagem, instalados nas 18 Estações Elevatórias de Águas Residuais e nas 3 Estações Elevatórias de Águas Pluviais.

A telegestão das Estações Elevatórias de Águas Residuais (EEAR) e das Estações Elevatórias de Águas Pluviais permite gerir, em tempo real e por controlo remoto, a quase totalidade destas infraestruturas.



A partir do posto de comando instalado na EEAR do Torrão é assegurada a verificação e o controlo das Estações - medição de caudais; estado das "bombas" (em funcionamento, paradas ou avariadas); medição de níveis de energia e falhas; horas de trabalho. O posto de comando dispõe de quadros sinóticos com imagens da localização das estações no Concelho e informação online dos equipamentos.

As águas pluviais, não exigindo tratamento nas ETAR, são drenadas por redes de coletores, valas hidráulicas e bacias de retenção e conduzidas ao meio mais próximo - ribeira, rio, mar. Em algumas zonas do Concelho as bacias de retenção contribuem para a valorização da paisagem urbana, como é exemplo o Parque da Paz.

#### O Tratamento das Águas Residuais – ETAR

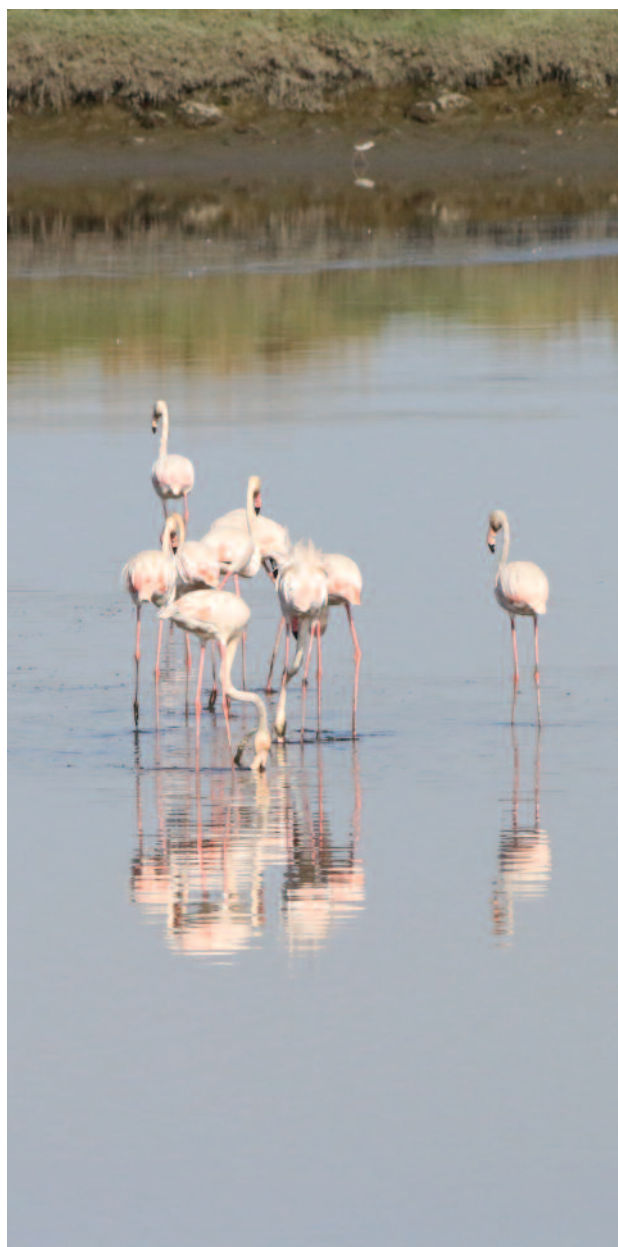
O tratamento das águas residuais é fundamental na resposta de saneamento do concelho de Almada. Foi iniciado há mais de 20 anos e é realizado nas quatro ETAR do Município: Quinta da Bomba; Valdeão; Mutela; Portinho da Costa, com uma capacidade instalada para tratar todas as águas residuais produzidas e devolvê-las ao Rio Tejo em condições ambientais seguras.

O laboratório de águas residuais avalia a eficiência desse tratamento, com programas de controlo analítico da qualidade.



As ETAR têm características diferenciadas, privilegiam o enquadramento paisagístico e a eficácia do tratamento. Estão equipadas com modernos e dispendiosos órgãos, equipamentos e tecnologia (como o tratamento ultravioleta) e realizam uma série de processos que removem as substâncias contaminantes e poluentes, que chegam às ETAR no efluente. As águas residuais tratadas são lançadas no Rio e estuário do Tejo.

A produção de energia térmica e elétrica, a valorização agrícola das "lamas" e a reutilização de águas (após tratamento e desinfecção) em fins compatíveis (regas e lavagens), comprovam a sustentabilidade e eficácia ambiental do processo de tratamento.





**ETAR da Quinta da Bomba (Miratejo-Seixal)**

Trata as águas residuais drenadas nas freguesias do Feijó; Laranjeiro; Sobreda; Charneca de Caparica; Corroios; Amora.

**ETAR de Valdeão (Pragal)**

Trata os efluentes provenientes do Hospital Garcia de Orta e de parte do Bairro do Matadouro.

**ETAR da Mutela (Cova da Piedade)**

Trata as águas residuais drenadas nas freguesias de Almada, Cacilhas, Cova da Piedade, Pragal e parte do Laranjeiro e do Feijó.

**ETAR do Portinho da Costa (Caparica)**

Trata as águas residuais drenadas nas freguesias da Costa de Caparica, Trafaria, parte da Charneca de Caparica, Sobreda e Caparica.

**Os Números do Saneamento**

- 608 km de Rede de Drenagem Doméstica
- 502 km de Rede de Drenagem Pluvial
- 18 Estações Elevatórias de Águas Residuais
- 3 Estações Elevatórias de Águas Pluviais
- 7 Bacias de Drenagem
- 98% de Cobertura Águas Residuais
- 4 ETAR em Funcionamento
- 1 Laboratório de Águas Residuais
- 15 500 000m<sup>3</sup> de Água Residual Tratada
- 81% de autonomia água tratada nas ETAR para uso próprio
- 32% de autonomia energética ETAR
- 8 000 toneladas lamas para valorização agrícola (corresponde a 91% das lamas produzidas nas ETAR)
- 8 279 Análises às Águas Residuais
- 100% de Tratamento de Águas Residuais

# ÁGUA DE ALMADA, A NOSSA ÁGUA

## QUALIDADE DA ÁGUA

# Qualidade da água



Serviço Público Municipal de Excelência

## Resultados 4º Trimestre 2017

### Análises Realizadas à Água

1159 para consumo humano

568 destinada à produção de água para consumo humano

1219 controlo operacional de produção

### Pontos de amostragem/colheitas

33 furos de captação de água subterrâneas

6 estações elevatórias com cloragem

11 reservatórios

717 pontos estratégicos do sistema de abastecimento de água na torneira do consumidor

### Resultados

Os resultados analíticos apresentados demonstram que a água distribuída no concelho de Almada está em conformidade com as normas de qualidade estabelecidas nos Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 dezembro e Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 agosto.

O Programa de Controlo da Qualidade da Água 2017 dos SMAS foi apresentado e aprovado pela Entidade Reguladora de Serviços de Água e Resíduos (ERSAR).

Todas as determinações são realizadas no cumprimento das disposições constantes na lei, nomeadamente no que se refere a parâmetros, frequência de amostragem e análise e métodos analíticos.

O Edital do 4º Trimestre de 2017 encontra-se afixado nos locais próprios SMAS/CMA e Juntas de Freguesia do Concelho e é divulgado em [www.smasalmada.pt](http://www.smasalmada.pt).



Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano

### RESUMO DE ANÁLISES DO CONCELHO DE ALMADA de 01-10-2017 a 31-12-2017

Parâmetros	Unidades	VP*	n° análises		Resultados **		conformidade	
		min/ano	realizadas	Mínimo	Máximo	%	n°	
CONTROLO DE ROTINA 1								
Parâmetros de maior frequência, dizem respeito à microbiologia básica e desinfetante residual								
Bactérias coliformes	UFC/100mL	0	432	111	0	0	100,00%	111
E. coli	UFC/100mL	0	433	111	0	0	100,00%	111
Cloro residual livre	mg/L Cl	---	434	111	< 0,15 (LQ)	0,58	100,00%	111
CONTROLO DE ROTINA 2								
São de frequência intermédia, abrangem os parâmetros com maior probabilidade de sofrer alterações significativas num espaço de tempo reduzido								
Amónio	mg/L NH4	0,5	164	39	< 0,05 (LQ)	0,13	100,00%	39
Número de colónias a 22°C	UFC/mL	---	164	39	< 1 (LQ)	58	100,00%	39
Número de colónias a 37°C	UFC/mL	---	164	39	< 1 (LQ)	36	100,00%	39
Condutividade	µS/cm	2500	164	39	413	647	100,00%	39
Cor	mg/L Pt/Co	20	164	39	< 2,0 (LQ)	< 2,0 (LQ)	100,00%	39
pH	unidades de pH	>= 6,5 e <= 9	164	39	6,8	8,1	100,00%	39
Manganês	µg/L Mn	50	164	39	<10 (LQ)	<10 (LQ)	100,00%	39
Nitratos	mg/L NO3	50	164	39	0	36,0	100,00%	39
Oxalibilidade	mg/L O2	5	164	39	< 0,5 (LQ)	1,3	100,00%	39
Cheiro	Factor de diluição	3	164	39	< 3,0 (LQ)	< 3,0 (LQ)	100,00%	39
Sabor	Factor de diluição	3	164	39	< 3,0 (LQ)	< 3,0 (LQ)	100,00%	39
Turvação	UNT	4	164	39	< 0,7 (LQ)	1,1	100,00%	39
CONTROLO DE INSPEÇÃO								
São os de menor frequência, incluem todos os restantes parâmetros de ensaio definidos na legislação, e que em circunstâncias normais só se alteram em longos períodos de tempo								
Alumínio	µg/L Al	200	20	5	< 50 (LQ)	< 50 (LQ)	100,00%	5
Antimónio	µg/L Sb	5	20	5	< 2,0 (LQ)	< 2,0 (LQ)	100,00%	5
Arsénio	µg/L As	10	20	5	< 2,0 (LQ)	< 2,0 (LQ)	100,00%	5
Benzeno	µg/L	1	20	5	< 0,2(LQ)	< 0,2(LQ)	100,00%	5
Benzo(a)pireno	µg/L	0,01	20	5	< 0,005 (LQ)	< 0,005 (LQ)	100,00%	5
Boro	mg/L B	1	20	5	< 0,2(LQ)	< 0,2(LQ)	100,00%	5
Bromato	µg/L BrO3	10	20	5	< 5 (LQ)	< 5 (LQ)	100,00%	5
Cádmio	µg/L Cd	5	20	5	< 0,4 (LQ)	< 0,4 (LQ)	100,00%	5
Cálcio	mg/L Ca	---	20	5	32,0	52,0	100,00%	5
Chumbo	µg/L Pb	25	20	5	< 3,0 (LQ)	< 3,0 (LQ)	100,00%	5
Cianetos	µg/L CN	50	20	5	<10 (LQ)	<10 (LQ)	100,00%	5
Clostridium perfringens	UFC/100mL	0	20	5	0	0	100,00%	5
Cloretos	mg/L Cl	250	20	5	73,0	95,0	100,00%	5
Cobre	mg/L Cu	2	20	5	< 0,010 (LQ)	0,021	100,00%	5
Crómio	µg/L Cr	50	20	5	< 10 (LQ)	< 10 (LQ)	100,00%	5
Enterococos	UFC/100 mL	0	20	5	0	0	100,00%	5
1,2-dicloroetano	µg/L	3	20	5	<0,750(LQ)	<0,750(LQ)	100,00%	5
Dureza Total	mg/L CaCO3	---	20	5	110	180	100,00%	5
Ferro	µg/L Fe	200	20	5	< 90 (LQ)	94	100,00%	5
Fluoretos	mg/L F	1,5	20	5	< 0,4 (LQ)	< 0,4 (LQ)	100,00%	5
Magnésio	mg/L Mg	---	20	5	7,0	14,0	100,00%	5
Mercurio	µg/L Hg	1	20	5	< 0,40 (LQ)	< 0,40 (LQ)	100,00%	5
Nitritos	mg/L NO2	0,5	20	5	< 0,02 (LQ)	< 0,02 (LQ)	100,00%	5
Níquel	µg/L Ni	20	20	5	< 5,0 (LQ)	< 5,0 (LQ)	100,00%	5
HAP-benzo(b)fluoranteno	µg/L	0,1	20	5	< 0,020 (LQ)	< 0,020 (LQ)	100,00%	5
HAP-benzo(g,h,i)perileno	µg/L	0,1	20	5	< 0,020(LQ)	< 0,020(LQ)	100,00%	5
HAP-benzo(k)fluoranteno	µg/L	0,1	20	5	< 0,020 (LQ)	< 0,020 (LQ)	100,00%	5
HAP-fluoranteno	µg/L	0,1	20	5	< 0,020 (LQ)	< 0,020 (LQ)	100,00%	5
HAP-indeno(1,2,3-cd)pireno	µg/L	0,1	20	5	< 0,020 (LQ)	< 0,020 (LQ)	100,00%	5
Selénio	µg/L Se	10	20	5	< 2,0 (LQ)	< 2,0 (LQ)	100,00%	5
Tetracloreto	µg/L	10	20	5	< 0,20 (LQ)	< 0,20 (LQ)	100,00%	5
Tricloroetano	µg/L	10	20	5	< 0,10 (LQ)	< 0,10 (LQ)	100,00%	5
THM-dibromoclorometano	µg/L	100	20	5	< 0,10 (LQ)	< 0,10 (LQ)	100,00%	5
THM-diclorobromometano	µg/L	100	20	5	< 0,10 (LQ)	< 0,10 (LQ)	100,00%	5
THM-tribromometano	µg/L	100	20	5	< 0,20 (LQ)	< 0,20 (LQ)	100,00%	5
THM-triclorometano	µg/L	100	20	5	< 0,10 (LQ)	< 0,10 (LQ)	100,00%	5
Sódio	mg/L Na	200	20	5	47	68	100,00%	5
Carbono orgânico total	mg/L C	---	20	5	< 3,0 (LQ)	< 3,0 (LQ)	100,00%	2
Sulfatos	mg/L SO4	250	20	5	23	41	100,00%	5
alfa-total	Bq/L	0,5	20	5	<0,04 (LQ)	<0,04 (LQ)	100,00%	5
beta-total	Bq/L	1	20	5	<0,10 (LQ)	<0,10 (LQ)	100,00%	5
Dose indicativa total	mSv/ano	0,1	20	5	<0,01 (LQ)	<0,01 (LQ)	100,00%	5
Radão	Bq/L	100	20	5	<10 (LQ)	<10 (LQ)	100,00%	5

\* VP - valor paramétrico (Dec. Lei 306/2007)

\*\* LQ - Limite de Quantificação



## O PROJETO IPERDAS

### INICIATIVA NACIONAL PARA A GESTÃO EFICIENTE DE PERDAS

O “iPerdas” é um projeto colaborativo, para a elaboração e implementação de um “Plano de Redução de Perdas de Água e Aumento da Eficiência Energética” em sistemas de abastecimento. Promovido pelo Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I.P. (LNEC); Instituto Superior Técnico (IST); Addition Lda. (Baseform) e ITA da Universidade Politécnica de Valência (Espanha) o projeto iPerdas visa ainda a disseminação das melhores práticas, mais recentes metodologias e ferramentas, partilha de resultados e experiências entre entidades gestoras dos Serviços de água do país.

Para alcançar os objetivos, o iPerdas foi estruturado em fases e o seu sucesso deu já origem a duas edições (2014 e 2016) com entidades gestoras (perfil de aperfeiçoamento) e novos participantes (perfil-base).



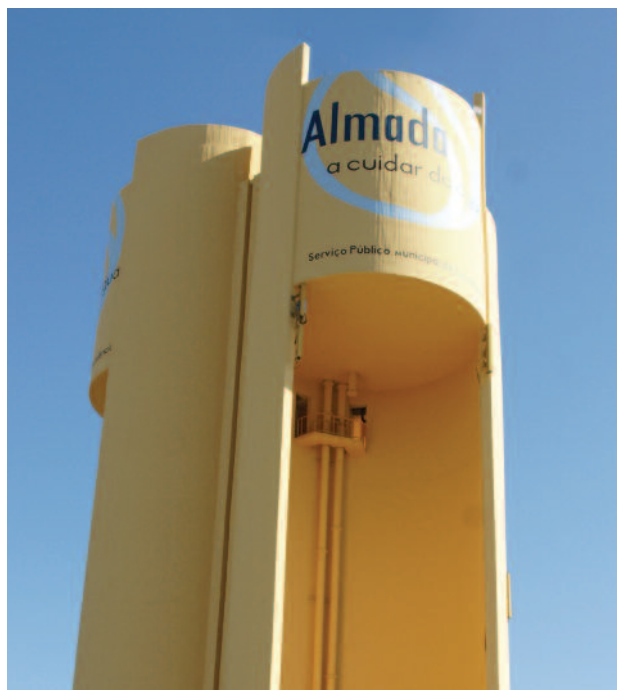
#### A participação dos SMAS de Almada no iPerdas, desde a 1.ª edição, contribuiu para:

- aprofundar o conhecimento do funcionamento do sistema de abastecimento de água sobre vários aspetos hidráulico, de pressão, energia e organizacional;
- reforçar a importância de interligação entre os vários sistemas de informação e implementação de procedimentos sistemáticos na rotina de funcionamento, manutenção e monitorização do sistema de abastecimento;
- aumentar a sensibilização sobre a fiabilidade e eficiência dos equipamentos e das bombas e outras origens de ineficiência;
- tornar a “gestão de perdas” um processo transversal e alinhado com os objetivos estratégicos dos Serviços;
- aumentar o envolvimento e discussão de assuntos relacionados com o aperfeiçoamento das áreas funcionais, qualidade e informação, entre os vários departamentos dos SMAS de Almada;
- estabelecer um Plano, progressivamente melhorado e monitorizado, com deteção e antecipação de desvios que possam comprometer o desempenho do sistema de abastecimento;

- avançar com várias ações que visam pôr em prática as táticas definidas no Plano, como a subdivisão do sistema em zonas de medição e de controlo de pressão da água, a telegestão na distribuição e a telemedição;
- realizar experiências de disseminação do Plano por todo o Sistema de Abastecimento.

Ainda no decurso da participação e enquanto parceiro em projetos de investigação e desenvolvimento, o LNEC partilhou com os SMAS de Almada, os prestigiados prémios: “Project Innovation Award 2014 (Europe & West Asia)” e “Mulheim Water Award 2014”, reconhecimento atribuídos pela International Water Association (IWA).

Do iPerdas resultarão melhorias de eficiência do sistema de abastecimento de água do concelho de Almada, com obtenção de ganhos ambientais, económicos e sociais no uso dos recursos hídricos e energéticos.



## PRODUÇÃO DE ÁGUA – A ÁGUA NO BOM CAMINHO, A SEGURANÇA EM PRIMEIRO LUGAR

### ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ÁGUA DO CASSAPO

No âmbito da atividade de captação, transporte e armazenamento da água para consumo humano, os SMAS de Almada dispõem de 9 estações elevatórias de água (EEA) e 32 furos de captação de água.

Para manter a qualidade e segurança da água que chega à torneira do utilizador é necessário assegurar um programa de manutenção dos equipamentos e órgãos instalados nas EEA e selagem dos furos de água, em fim de vida.

A substituição de duas válvulas de seccionamento na Estação Elevatória de Água do Cassapo – do tipo Borboleta, com diâmetro de 600 mm e outra do tipo Cunha Elástica de 150 mm - foi importante, pois permitiu o isolamento de trechos de conduta, evitando, assim o esvaziamento de grandes extensões de tubagem em caso de avarias ou trabalhos de limpeza.

Nesta intervenção, executada pelos SMAS de Almada, no mês de janeiro, em período noturno, entre as 22h30 e 5h00,

foi garantido o abastecimento de água à população durante o decorrer de todo o processo, através do reservatório do Lazarim. Esta redundância no abastecimento e a eficiente intervenção das equipas envolvidas permitiram manter a excelência do serviço prestado.

No local a acompanhar a intervenção, esteve presente o Vereador Administrador Executivo, Miguel Salvado.



## SELO DA QUALIDADE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO



Os SMAS de Almada recebem, pelo quarto ano consecutivo, o Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano, depois de, em 2013 terem recebido o Prémio Nacional "Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano", .

O prémio é atribuído pela ERSAR, em parceria com o Jornal Água&Ambiente. Fazem também parte do júri várias entidades representativas do setor, designadamente a Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de

Águas (APDA), a Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental (APESB), a Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos (APRH), a ESGRA - Associação para a Gestão de Resíduos, a APEMETA - Associação Portuguesa de Empresas de Tecnologias Ambientais e a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.

Com este reconhecimento, pretende-se evidenciar as entidades prestadoras de serviços de abastecimento público de água que, no último ano de avaliação regulatória, tenham assegurado uma qualidade exemplar da água para consumo humano, nomeadamente verificando cumulativamente todos os critérios previstos no regulamento.

A Cerimónia Solene de Entrega dos Prémios e Selos dos Serviços de Águas e Resíduos (vertente águas), decorreu no dia 8 de novembro, durante a 12.ª Expo Conferência da Água.

Mais informação disponível em <http://www.ersar.pt/website/>

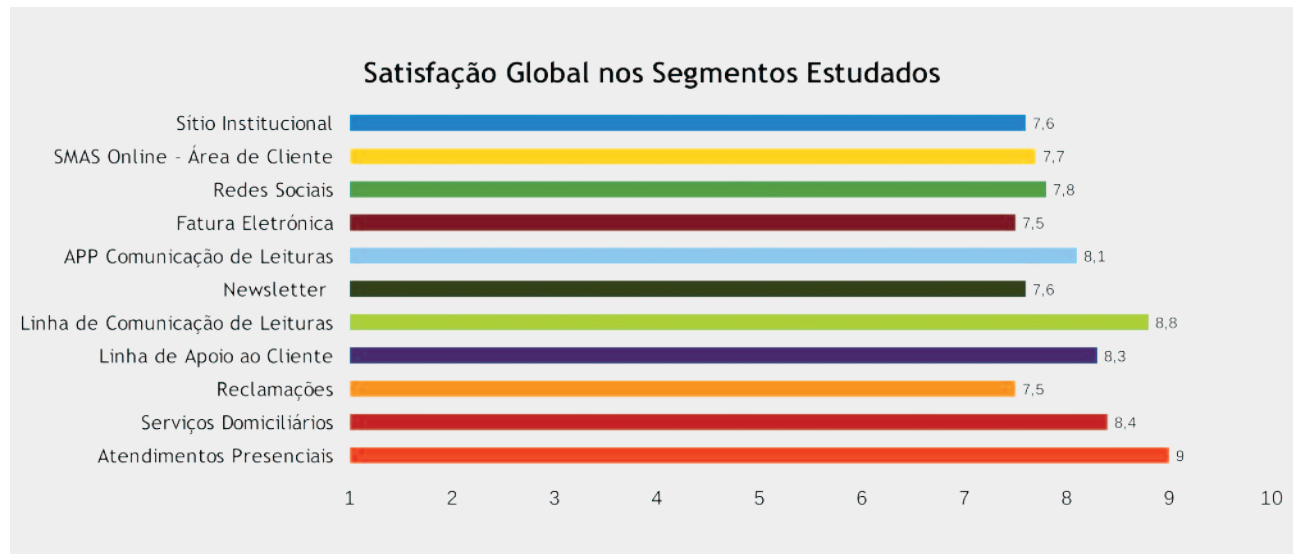


# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES/CLIENTES

## ESTUDO DE SATISFAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO

O estudo avaliou a satisfação e as expectativas dos utentes relativamente ao atendimento presencial, telefónico, presença digital e serviços prestados no local de consumo/domicílio.

Foram realizadas 1250 entrevistas, utilizada uma escala de 1 a 10. Os resultados obtidos demonstram que os utentes dos SMAS de Almada encontram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços prestados.



Estudo realizado em parceria com a Qmetrics S.A.

## ÍNDICE NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE - ECSI 2017

Neste estudo, os SMAS de Almada obtiveram, pelo terceiro ano consecutivo, o primeiro lugar entre os Serviços Municipalizados, no ECSI Portugal 2017 - European Customer Satisfaction Index, tendo os resultados globais revelado que os utentes de Almada continuam a confiar neste serviço público.

Os SMAS de Almada voltaram a apresentar este ano resultados médios superiores aos do conjunto do setor das

Águas, na globalidade dos índices estimados, com a diferença de posicionamento mais significativa, a registar-se ao nível da "Satisfação" e da "Lealdade".

Pelo segundo ano, o ECSI avaliou o Serviço de Saneamento, tendo os SMAS de Almada obtido a classificação de 7,9 no item de satisfação global com este serviço.

Variáveis Estudadas	SMAS de Almada	Setor das Águas
Imagem	8,12	7,72
Expetativas	7,80	7,47
Qualidade Apercebida	8,12	7,80
Valor Apercebido	7,00	6,59
Satisfação	7,97	7,51
Reclamações	7,24	6,81
Confiança	8,12	7,79
Lealdade	8,14	7,56
Satisfação global com o serviço de saneamento	7,90	8,00

## TARIFÁRIO 2018

As tarifas e preços para 2018, relativos à prestação dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais constam do Edital N.º 7/2017/ SMAS.

Os valores do tarifário para os Serviços de Resíduos Urbanos foram aprovados pela Assembleia Municipal de Almada a 22/12/2017, conforme consta do Edital n.º 50/XII-1.º/2017-2018, de 27/12/2017.

Consulte em [www.smasalmada.pt](http://www.smasalmada.pt)

### Tarifário Social

Os SMAS de Almada consagram um tarifário social para os utilizadores domésticos no Regulamento do Abastecimento de Água e do Saneamento de Águas Residuais, aprovado pela Assembleia Municipal de Almada em 16 de dezembro de 2011, que entrou em vigor em janeiro de 2012.

Com este tarifário social, os SMAS de Almada aprofundam e alargam os benefícios sociais às famílias em situação de carência económica e ou numerosas, materializando o acesso universal à água potável e ao saneamento, direitos humanos fundamentais.

### Carência Económica

Destina-se aos utilizadores domésticos, titulares de contrato, cujo rendimento per capita por adulto equivalente é igual ou inferior ao valor do indexante dos apoios sociais, que podem beneficiar da isenção das tarifas fixas e das tarifas variáveis até ao consumo de 5 m<sup>3</sup> mensais, o restante consumo é cobrado de acordo com o tarifário aplicável. Este tarifário pretende garantir o acesso da população às quantidades de água consideradas indispensáveis.

### Famílias Numerosas

Destina-se a apoiar os utilizadores domésticos, titulares de contrato, com agregado familiar composto por cinco ou mais membros.

Almada tem  
**Tarifário Social**  
Garantia do acesso de todos à água

1



### Carência Económica

**Reconhecida a famílias  
com rendimento até 428,90€/adulto**  
Isenção das tarifas fixas de água, saneamento e resíduos urbanos  
e gratuidade do consumo até 5 m<sup>3</sup> mensais

### Famílias Numerosas

**Agregados com cinco ou mais membros**  
Ajustamento dos escalões de consumo

Mais informação em [www.smasalmada.pt](http://www.smasalmada.pt)



## UM MINUTO DA SUA ATENÇÃO!

A Água é um bem precioso. Mas parece que não nos preocupamos com ele, porque nunca nos falta. Mas Portugal está a viver uma seca severa e extrema que chegou a atingir todo o país.

Apesar da ocorrência recente de alguma precipitação e de um ligeiro desagravamento da intensidade da seca, em janeiro esta mantinha-se em 56% do território.

Em Almada, atualmente, não há falta de água, mas numa altura em que grande parte do país está nesta situação de seca severa ou extrema vamos, nós, Almadenses, dar também o nosso contributo!

"Um minuto por dia, vamos combater a seca" é o apelo principal das mensagens de sensibilização que estão a ser divulgadas.

Trata-se de uma campanha conjunta do Governo, da

Águas de Portugal, da Agência Portuguesa do Ambiente e da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR). "Vamos fechar a torneira à seca", durante um minuto, apela à poupança de água, numa altura crítica em que o recurso escasseia.

"Fechando a torneira 1 minuto poupamos 12 litros de água. Se todos o fizermos, poupamos 120 milhões de litros por minuto", informa a campanha, que acrescenta que este valor é "suficiente para garantir as necessidades básicas de um milhão de portugueses".

Um minuto por dia, vamos fechar a torneira à seca.

Vamos ter cuidado com o seu consumo no dia-a-dia, utilizando-a sem desperdícios e adotando, também, novos hábitos de poupança.

Siga os nossos "Conselhos Úteis de Poupança da Água".

2

## O QUE FAZER QUANDO ESTÁ ALGUNS DIAS SEM ABRIR A TORNEIRA?

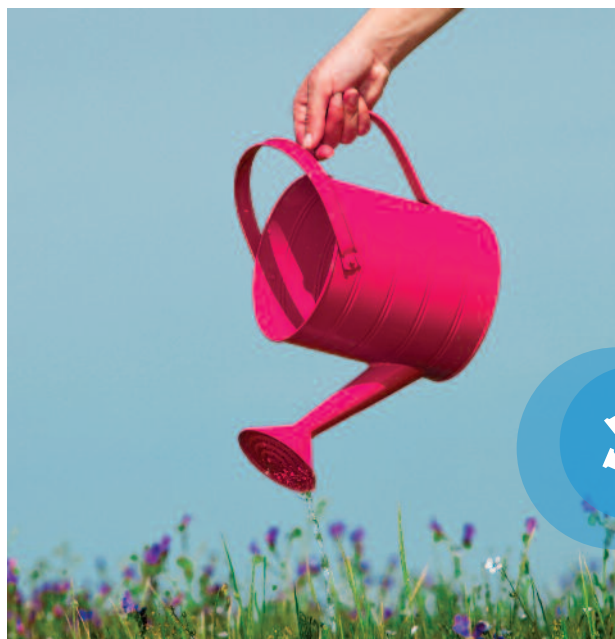
A água destinada ao consumo humano, distribuída através de rede pública até às redes prediais, deve ser consumida num espaço de tempo de alguns dias, após o que pode sofrer alterações das suas características qualitativas, especialmente se estiver em contacto com tubagens e acessórios cujo estado de conservação não seja o ideal.

Depois de uma ausência prolongada de vários dias sem o uso de uma rede domiciliária, a água que tenha ficado estagnada no interior dessa rede deve ser eliminada, retirando uma quantidade de água similar ao volume da zona habitada.

Numa residência de dimensão média, para que a renovação se verifique, deve efetuar a descarga dos autoclismos e deixar correr a água das torneiras, durante 2 ou 3 minutos, para alguns baldes ou recipientes. Aproveite essa água para a sanita, rega de plantas ou lavagens.

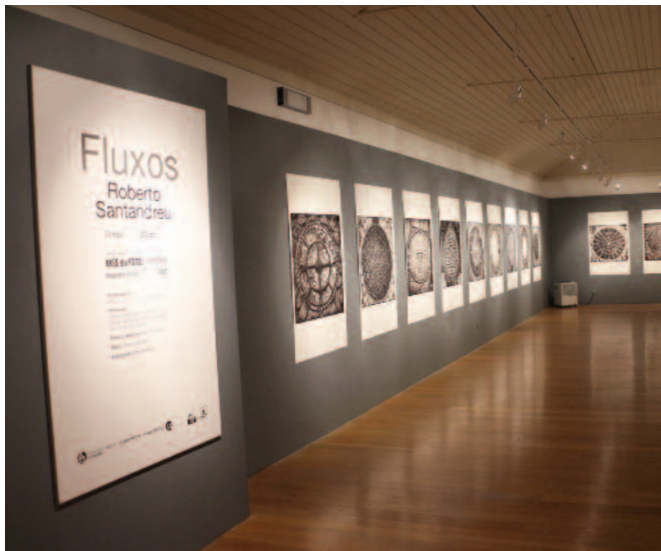
Se a coluna do edifício não estiver nas melhores condições, ou até se existirem na mesma rede algumas casas desocupadas, pode ser necessário realizar descargas com maior caudal até obter uma água transparente a olho nu e sem odores (com exceção do desinfetante que está presente na concentração indicada para constituir uma barreira sanitária).

Deve, no entanto, notar-se que a água em Almada é distribuída com requisitos de qualidade que a tornam própria para consumo humano, mesmo depois de algum tempo parada, servindo estas recomendações apenas para aumentar o nível de segurança para todos os utilizadores (em especial para aqueles cuja saúde tenha algumas debilidades e/ou por recomendação médica).



3

## EXPOSIÇÃO “FLUXOS” - ROBERTO SANTANDREU A BELEZA NUMA TAMPA DE ESGOTO



No âmbito das comemorações do mês da fotografia – Novembro – e promovida pela ImaginArte, está patente no Convento dos Capuchos, na Caparica, a exposição “Fluxos”, de Roberto Santandreu, fotógrafo chileno que reside e expõe em Portugal há mais de 40 anos.

Composta por três dezenas de fotografias, esta exposição resulta, segundo Roberto Santandreu, do atrevimento que teve ao «desviar a câmara em direção ao chão» e fotografar «em diferentes países e cidades, entre as quais Almada, elementos que representam esse mundo subterrâneo».

Durante as suas viagens, o fotógrafo chileno registou com a sua máquina «uma série de tampas metálicas e, por vezes, de outros materiais que não são nada mais do que a manifestação superficial de toda uma estrutura submersa, oculta, indispensável ao quotidiano das nossas vidas. Água, saneamento básico, eletricidade, gás e comunicações, fazem parte de qualquer conglomerado urbano das atuais civilizações. Atrevi-me a desviar a minha câmara em direção do chão e fotografei em diferentes países e cidades, entre as quais a cidade de Almada, elementos que representam esse mundo subterrâneo de que dificilmente temos a noção, mas que nos é indispensável.»

Dos trinta elementos que compõe a exposição, provenientes de países como a Alemanha, a Holanda e de cidades como Lisboa, Porto, Vila Franca de Xira, S. Martinho do Porto, Setúbal, cerca de três (3) são registos do autor na cidade de Almada.



No mesmo âmbito, a exposição "A água aos teus olhos", concurso de fotografia organizado pelos SMAS de Almada e pelo projeto ImaginArte Almada, esteve patente ao público no Solar do Zagallos, de 8 de novembro a 10 de dezembro de 2017.



## SMAS DE ALMADA PREMIADOS

### ENEG 2017 - PIPE CONTEST



Os SMAS de Almada participaram mais uma vez no Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento - ENEG 2017, que decorreu entre os dias 21 e 24 de novembro, em Évora, numa iniciativa organizada pela Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA).

Neste Encontro de referência no setor das águas em Portugal, uma equipa de quatro profissionais dos Serviços - **João Campos, Márcio Ferreira, Marco Cabral e Sara Major** - conquistaram o 1.º lugar no Campeonato Nacional de Montagem de Ramais em Carga - Pipe Contest 2017, em que concorrem, tendo-se destacado das outras equipas participante, com apenas 1m22,7s de prova.

Os vencedores repetiram assim o feito alcançado em 2015, no Porto, quando a equipa dos SMAS de Almada arrecadou neste concurso nacional também o 1º lugar. O Pipe Contest, é um concurso nacional, em que as entidades gestoras e empresas do setor das águas têm que montar dois ramais ligados a uma conduta em pressão, no melhor tempo e com toda a mestria técnica. A qualidade da execução e a aplicação rigorosa das normas de segurança são também condições decisivas na avaliação do desempenho e na atribuição da pontuação. Esta iniciativa tem também como intenção criar um espaço de convívio e união entre os concorrentes em competição.

**A equipa e os SMAS de Almada estão de parabéns!**

Os SMAS de Almada estiveram também representados através da apresentação de diversas Comunicações, sendo o tema central desta edição 2017 "As oportunidades no setor da água, os grandes desafios atuais e as alterações climáticas".

Nas referidas Comunicações, espaços de análise dos temas atuais do setor e perspetivas futuras, com partilha de experiências, conhecimentos e boas práticas os SMAS de Almada levaram a público onze comunicações técnicas com os temas:

- **Inovação na comunicação – A imagem da organização** (Delfina Caraça; Eduarda Flora; Joana Santos; Marta Tavares; Pedro Teles; Sónia Freire);
- **Implementação da ISO 55001 nos SMAS de Almada** (José Ceia; Luís Adão);
- **Índice de valorização de captações (IVC) – Aplicação a captações de águas subterrâneas** (Paulo Gonçalves; Paulo Nico);
- **Monitorização do plano de gestão de perdas de água e energia – Plano tático de gestão de ativos – medidas e ações concretas para uma gestão sustentável e uso inteligente de recursos hídricos** (Zélia Laureano);
- **Responsabilidade social e o aprovisionamento nos SMAS de Almada** (Nelson Vieira; Isabel Nunes);
- **Sistema de gestão integrado. Processo de certificação** (Joaquim Fonseca; Vera Lopes);
- **Gestão do parque de contadores** (Jorge Marques);
- **Reservatórios elevados dos SMAS de Almada – Diagnóstico e Reabilitação** (Paulo Almeida; Carlos Chastre (Pure Technologies));
- **Afluências indevidas aos sistemas de drenagem de águas residuais nos SMAS de Almada - Caso de estudo do projeto iAFLUI** (Dulce Almeida; Cristina Furtado; Filipe Cruz; Catarina Amaro; Pedro Fernandes (Contimetra));
- **Sistema de segurança e saúde dos SMAS de Almada. Emergência nos SMAS de Almada** (Paula Castro);
- **Responsabilidade social nos SMAS de Almada – Da responsabilidade ao compromisso social** (Carlos Mendes; Daniel Queirós).

## OPERADOR DE ETAR



### Quem é...

Alfredo Silva, Operador na Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) situada na Mutela, Cova da Piedade.

### Está nos SMAS de Almada há...

cerca de 19 anos. Entrou para o Piquete de Água em janeiro de 1999 e foi inaugurar a ETAR da Mutela em abril de 2003 na fase de testes e arranque. Atualmente, a ETAR tem 14 trabalhadores (10 Operadores, 2 Técnicos de Manutenção, 1 Eng. de Manutenção e 1 Chefe de Divisão).

### No seu dia a dia, um Operador de ETAR...

nunca tem um dia igual. É uma profissão dinâmica e muito exigente. Todos os dias há desafios diferentes. Depende da análise inicial que se faz no Sistema de Comando. Num dia normal, os parâmetros são diferentes nas estações de verão ou inverno. A análise dos indicadores de processos poderão levar a alteração de parâmetros de funcionamento. Por exemplo, com muito calor exterior, trabalha-se com uns parâmetros mas com frio e/ou muita carga orgânica trabalha-se com outros.

Existem 3 turnos em equipas com 2 ou 3 trabalhadores, baseada numa escala de serviço e trabalham 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Na mudança de turno há uma passagem da informação relevante das ocorrências e incidências. Serve também para saber como correu o turno anterior, sobre as diversas fases de tratamento (líquida, sólida e gasosa), bem como as tarefas, anomalias e manobras executadas ou por executar (registadas no *software* NAVIA).

Nas anomalias/avarias de equipamento é aberta uma folha de avaria e dado seguimento à sua resolução. No *software* SAP é registado/criado uma folha de avaria, dá-

se seguimento e intervenção no equipamento de acordo com as prioridades/necessidades. Depois, a equipa faz uma primeira vigilância no Sistema de Comando para verificar gráficos, parâmetros químicos, físicos, níveis de bombagem, gasómetros, caudais de entrada. De seguida, vão inspecionar a ETAR para verificação do funcionamento de todos os órgãos e equipamentos. Aí poderão detetar eventuais anomalias, dão conhecimento à chefia e fazem a respetiva retificação.

Outra tarefa diária de um Operador de ETAR é retirar amostras para análises no LABAR – Laboratório de Águas Residuais como, por exemplo, amostras para análise de parâmetros biológicos. Por norma, um Operador está na Sala de Comando e os restantes a fazer verificações ao funcionamento dos equipamentos nos locais. Os Operadores também fazem a manutenção de primeira intervenção nas máquinas e apoiam na reparação e montagem dos equipamentos.

### Este trabalho é importante porque...

garante o funcionamento exigente e complexo da ETAR. Só as máquinas não seriam suficientes. O fator humano é fundamental para o sucesso. As vigilâncias permanentes são imprescindíveis para confirmar/ reparar eventuais anomalias eletromecânicas. Além disso, evitam-se custos ambientais, financeiros e de eficiência. O sucesso de um trabalho numa ETAR reflete-se na qualidade de vida das pessoas e no meio ambiente.



### No futuro, esta profissão...

terá continuidade porque para o bom funcionamento de uma ETAR, será necessário sempre intervenção humana, acompanhada com formação específica em áreas como o ambiente, conhecimento de equipamentos/automação e a evolução tecnológica das ETAR.



## CONVÍVIO DE NATAL TRABALHADORES E APOSENTADOS



Realizou-se no passado dia 19 de dezembro o habitual lanche convívio de Natal dos trabalhadores e aposentados, com a presença do Conselho de Administração (CA) dos SMAS de Almada.



Inês de Medeiros, Presidente do CA, Teodolinda Silveira, Vereadora Administradora Não Executiva e Miguel Sal-

vado, o Vereador Administrador Executivo abriram este encontro festivo proferindo palavras de agradecimento, encorajamento e de união de todos os trabalhadores para alcançar juntos os objetivos para os próximos anos.

Mais uma vez a festa de Natal teve a participação do coro dos SMAS "Vozes de Água", que comemoraram em 2017 cinco anos de sucessos.



No final, cada um dos presentes recebeu uma lembrança e um bolo-Rei. Esta festa só foi possível pela fantástica participação e contribuição de colegas de diversas áreas.

Também no passado dia 17 de dezembro realizou-se a festa de Natal para os filhos dos trabalhadores da Câmara Municipal de Almada e dos SMAS de Almada.

## NOITE DE NATAL COM OS TRABALHADORES

Durante a noite de 24 para 25 de dezembro, o Conselho de Administração visitou os trabalhadores que se encontravam ao serviço.

Estes são momentos de todos e para todos, onde são partilhados alegres momentos, fortalecido o espírito de união e afirmação dos valores institucionais.



## SMAS ALMADA MAIS INCLUSIVOS

Satisfação dos Utentes, Compromisso Social, Ética, Inovação e Excelência são valores que os SMAS de Almada defendem.

Nesse âmbito, desde o dia 23 de outubro, os SMAS de Almada, disponibilizam um novo serviço para a comunidade surda, o serviço de vídeo interpretação de Língua Gestual Portuguesa.

Com este serviço, os SMAS passaram a viabilizar o contacto presencial ou por videochamada de uma pessoa surda, sendo os primeiros serviços municipalizados a disponibilizar este serviço.

Por videochamada (via Skype ou através do 12472) para contactar o Apoio ao Cliente ou presencialmente no Atendimento ao Público da Sede dos SMAS, a comunidade surda pode, de forma mais autónoma e inclusiva, realizar todo o tipo de serviços que os SMAS disponibilizam – celebrar ou denunciar um contrato, comunicar a leitura do contador, pedir esclarecimentos sobre faturação, entre muitos outros.

### Apoio ao Cliente

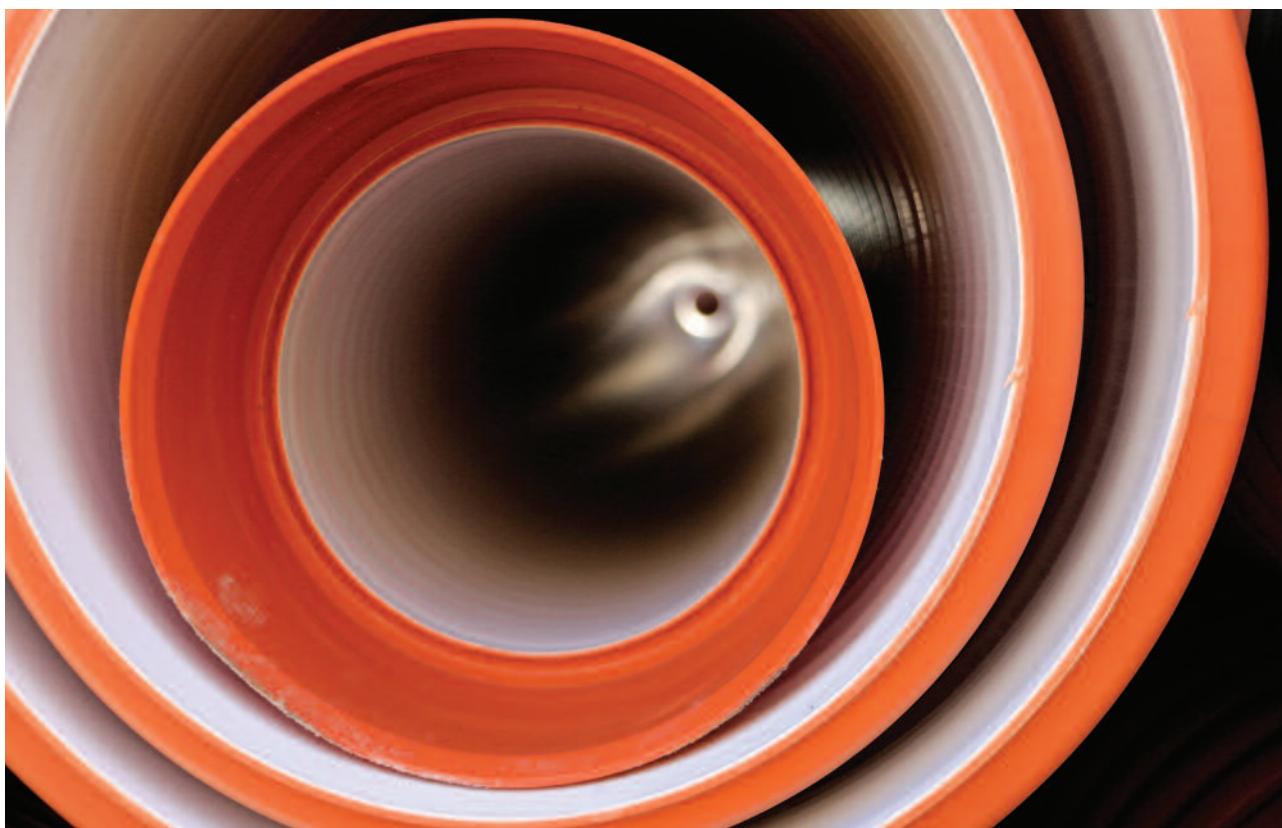
Dias Úteis (8H30-17H30)

### Atendimento ao Público da Sede dos SMAS de Almada

Dias Úteis (8H30-15H30)



## OUTRO OLHAR



Detalhe de coletores de diferentes diâmetros utilizados nas redes de saneamento



## ENQUADRAMENTO LEGAL

### ALTERAÇÃO À LEI DA ÁGUA

**Lei n.º 44/2017 - Diário da República n.º 116/2017, Série I de 2017-06-19**

Estabelece o princípio da não privatização do setor da água, procedendo à quinta alteração à Lei da Água, aprovada pela Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro.

### NOVO LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

**Decreto-Lei n.º 74/2017 - Diário da República n.º 118/2017, Série I de 2017-06-21**

Implementa as medidas SIMPLEX+ 2016 "Livro de reclamações on-line", com novos prazos de resposta: 15 dias úteis. Disponível desde 1 de julho.

### PROMOÇÃO, VALORIZAÇÃO E ENSINO DA LÍNGUA GESTUAL PORTUGUESA

**Resolução da Assembleia da República n.º 214/2017 - Diário da República n.º 157/2017, Série I de 2017-08-16**

Recomenda ao Governo a promoção, valorização e ensino da língua gestual portuguesa.

Destacamos o número 6 - "Avalie as necessidades de acessibilidade aos serviços públicos, por parte da comunidade surda, no sentido de lhe prestar o devido apoio, auscultando as associações representativas das pessoas com deficiência, e, em especial, a comunidade surda".

### 5ª ALTERAÇÃO À LEI GERAL DO TRABALHO EM FUNÇÕES PÚBLICAS

**Lei n.º 70/2017 - Diário da República n.º 156/2017, Série I de 2017-08-14 Assembleia da República**

Aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, excluindo a Polícia Judiciária e o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras do respetivo âmbito de aplicação

### QUALIDADE DA ÁGUA

**Decreto-Lei n.º 152/2017 - Diário da República n.º 235/2017, Série I de 2017-12-07**

Altera o regime da qualidade da água para consumo humano, transpondo as Diretivas n.os 2013/51/EURATOM e 2015/1787

### TARIFÁRIO SOCIAL

**Decreto-Lei n.º 147/2017 - Diário da República n.º 233/2017, Série I de 2017-12-05**

Estabelece o regime da tarifa social relativa à prestação dos serviços de águas.

## LOCAIS DE ATENDIMENTO

**SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ALMADA:** Praceta Ricardo Jorge 2, 2804-543 Pragal, Almada | **HORÁRIO** 08:30 às 15:30 | **GERAL:** 212 726 000 | **APOIO AO CLIENTE:** 212 726 001 | **LEITURAS** 212 726 101 | **PIQUETE** 212 726 161 | **ROTURAS NA VIA PÚBLICA** 800 205 712 | **FAX:** 212 741 629 | **EMAIL:** geral@smasalmada.pt | **SITE:** www.smasalmada.pt | **FACEBOOK:** www.facebook.com/smasalmada | **TWITTER:** https://twitter.com/smasalmada

**UNIÃO DE FREGUESIAS DE ALMADA, COVA DA PIEDADE, PRAGAL E CACILHAS:** **ALMADA** - Rua. D. Leonor de Mascarenhas, 44 A 2804-522 Almada | **HORÁRIO** 09:00 às 12:15 e das 13:30 às 16:45 **COVA DA PIEDADE** - Rua José Ferreira Jorge, 12 B 2805-181 Almada | 09:00 às 12:15 e das 13:30 às 16:45 **PRAGAL** - Rua Cidade de Ostrava, 8 2800-681 Almada | 09:00 às 12:15 e das 13:30 às 16:45 **CACILHAS** - Rua Liberato Teles, 6 A 2800-291 Almada | 09:00 às 12:15 e das 13:30 às 16:45 **UNIÃO DE FREGUESIAS DA CAPARICA E TRAFARIA:** **CAPARICA** - Largo da Torre 2829-503 Caparica | 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00 **TRAFARIA** - Rua Sacadura Cabral, 14, 2825-887 Trafaria | 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00 **UNIÃO DAS FREGUESIAS DA CHARNECA DA CAPARICA E SOBREDÁ:** **CHARNECA DE CAPARICA** - Rua de Marco Cabaço 17, 2821-001 Charneca de Caparica | 09:15 às 12:25 e das 14:30 às 17:00 **SOBREDÁ** - Rua do Vale Linhoso 6 A, 2819-502 Sobredá | 09:00 às 12:30 e das 14:00 às 17:00 **UNIÃO DAS FREGUESIAS DO LARANJEIRO E FEIJÓ:** **FEIJÓ** - Rua da Alembração 2810-005 Feijó | 09:15 às 12:15 e das 13:35 às 16:30 **LARANJEIRO** - Terreiro João de Barros 22 B, 2810-232 Laranjeiro | 08:45 às 12:30 e das 14:00 às 16:30 **JUNTA DE FREGUESIA DA COSTA DE CAPARICA:** Praça da Liberdade, Edifício do Mercado Municipal 2825-355 Costa de Caparica | 09:15 às 12:00 e das 14:00 às 17:00 **LOJA DO MUNICÍPE:** Praça Movimento das Forças Armadas 9, 2800-171 Almada | 09:00 às 18:00

## FICHA TÉCNICA

**EDIÇÃO E PROPRIEDADE** Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada Praceta Ricardo Jorge, 2 Pragal - 2804-543 Almada **NIF** 680017763 **Telefone** 212 726 000 **Fax** 212 741 629 **Email** geral@smasalmada.pt **Sítio** www.smasalmada.pt **Facebook** www.facebook.com/smasalmada **DIREÇÃO** Vereador Administrador Executivo, Miguel Salvado **REDAÇÃO, PAGINAÇÃO, FOTOGRAFIA** Divisão de Assessoria, Comunicação e Imagem: Delfina Caraça, Ana Malta, Marta Tavares, Pedro Teles, Sónia Freire **COLABORARAM NESTA EDIÇÃO** Alexandra Sousa, Alfredo Silva, António Coelho, Cristina Furtado, Paulo Sapinho, Paulo Nico, Patrícia Mestre, Vera Lopes, Zélia Laureano **EXECUÇÃO GRÁFICA** Copidata S.A. **TIRAGEM** 2000 exemplares **DISTRIBUIÇÃO** Gratuita

Este boletim foi impresso em papel proveniente de fontes sustentavelmente responsáveis.



Serviço Público Municipal de Excelência

**Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada**

Praceta Ricardo Jorge, N.º 2 e 2A - Pragal | 2804-543 Almada  
geral@smasalmada.pt | [www.smasalmada.pt](http://www.smasalmada.pt) | [www.facebook.com/smasalmada](https://www.facebook.com/smasalmada)