



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ALMADA



Serviço Público Municipal de Excelência

Índice

| | |
|---|----|
| Conselho de Administração | 5 |
| SMAS de Almada | 7 |
| Sistemas de Gestão | 11 |
| Ciclo Urbano da Água a 100% | 13 |
| Abastecimento de Água | 15 |
| Saneamento Águas Pluviais e Águas Residuais | 19 |
| Modernização e Inovação Técnica | 25 |
| Compromisso com os Trabalhadores e a Comunidade | 27 |
| Investigação e Inovação | 29 |
| Prémios e Distinções | 30 |

Table of Contents

| | |
|---|-----------|
| <i>Administrative Council</i> | <i>5</i> |
| <i>SMAS Almada</i> | <i>7</i> |
| <i>Management Systems</i> | <i>11</i> |
| <i>Urban Water Cycle 100%</i> | <i>13</i> |
| <i>Water supply</i> | <i>15</i> |
| <i>Rainwater and Wastewater Sanitation</i> | <i>19</i> |
| <i>Modernisation and Technical Innovation</i> | <i>25</i> |
| <i>Commitment to Workers and Community</i> | <i>27</i> |
| <i>Research and Innovation</i> | <i>29</i> |
| <i>Awards and Distinctions</i> | <i>30</i> |



Teodolinda Silveira
Vereadora Administradora Não Executiva



Inês de Medeiros
Presidente



Miguel Salvado
Vereador Administrador Executivo

Conselho de Administração

Nomeados como membros do Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada (SMAS de Almada), designado pela Câmara Municipal de Almada:

Presidente - Inês de Saint-Maurice Esteves de Medeiros Victorino de Almeida;
Vogal - Maria Teodolinda Monteiro Silveira;
Vogal - Miguel Ângelo Moura Salvado.

O compromisso do Conselho de Administração com os Almadenses é de manter e valorizar a água como bem público essencial, de gestão municipalizada focada numa perspetiva de excelência.

Board of Directors

Designated members of the Administrative Council of SMAS Almada (the Water and Sanitation Municipal Services of Almada), appointed by the City Council of Almada:

President - Inês de Saint-Maurice Esteves de Medeiros Victorino de Almeida;
Member of the Council - Maria Teodolinda Monteiro Silveira;
Member of the Council - Miguel Ângelo Moura Salvado.

The commitment of the Administrative Council of SMAS ALMADA to the inhabitants of Almada is to maintain and increase the value of water as an essential public good, providing a service of excellence.

Gestão Integral do Ciclo Urbano da Água em Almada

*Management of the entire
Urban Water Cycle in Almada*



SMAS DE ALMADA

Somos o Serviço Público Municipal responsável pela gestão de todo o ciclo urbano da água no concelho de Almada.

Servimos uma população de mais de 174 mil habitantes, cerca de 107 mil clientes e cobrimos um território com 71km², situado entre a frente ribeirinha do Tejo e a Costa Atlântica de praias.

Iniciámos a atividade em 1951, no percurso e história dos Serviços consumamos a garantia aos nossos munícipes do acesso a água e ao saneamento, direitos humanos fundamentais. Temos como principais atribuições a:

Captação, adução, controlo da qualidade e distribuição de água potável;
Recolha, drenagem e tratamento de águas residuais domésticas;
Recolha e drenagem de águas pluviais;
Construção, ampliação, exploração e conservação das redes de água, estações elevatórias e reservatórios e das redes de águas residuais domésticas e pluviais, estações elevatórias e estações de tratamento de águas residuais.

Um serviço sólido, com equilíbrio e rigor na construção da resposta às necessidades da população do Concelho, que proporciona qualidade de vida, com responsabilidade social e sustentabilidade ambiental intergeracional.

SMAS ALMADA is the Municipality's Public Service responsible for managing the entire urban water cycle in the municipality of Almada.

We serve a population of more than 174 thousand inhabitants, about 107 thousand customers covering a territory of 71 km², located between the riverside front of the Tagus river and the Atlantic beaches coastline.

Since the beginning of our activity in 1951 and throughout our history we guarantee to our citizens access to water and sanitation which are fundamental human rights. Our main responsibilities include:

*Capture, adduction, quality control and distribution of drinking water;
Collection, drainage and treatment of domestic wastewater;
Collection and drainage of rainwater;
Construction, expansion, exploration and conservation of water networks, lifting stations and reservoirs of domestic wastewater and rainwater networks and wastewater lifting stations and treatment plants.*

A solid, balanced and rigorous service responding to the needs of the Municipality's population, providing quality of life while focusing on social responsibility and intergenerational environmental sustainability.

Missão, visão e valores, pilares da nossa atuação

*Mission, vision and values, the pillars
of our performance*

8

9

MISSÃO

Assegurar os serviços de abastecimento de água, de recolha e tratamento de águas residuais e de drenagem de águas pluviais no concelho de Almada.

VISÃO

Ser reconhecido como serviço público municipal de excelência no setor das águas.

VALORES

Satisfação dos utentes

Prestar um serviço de qualidade de acordo com as expectativas dos utentes.

Sustentabilidade da organização

Exercer uma gestão competente, com eficácia, eficiência e qualidade, assegurando a sustentabilidade económica, através da melhoria contínua dos processos, valorização dos trabalhadores e uso das melhores práticas.

Sustentabilidade ambiental

Atuar com respeito pelos valores da natureza nomeadamente no uso eficiente da água e na rejeição adequada de efluentes, preservando o ambiente.

Inovação

Promover e estimular a introdução de novas ideias e práticas que se traduzem num melhor desempenho.

Compromisso social

Assegurar e aprofundar na prática o cumprimento dos direitos sociais, contribuindo para uma sociedade mais justa, solidária e sustentável.

Excelência

Pautar-se por um elevado nível de exigência no seu desempenho para alcançar a plena satisfação dos utentes.

Ética

Atuar com transparência, rigor, competência, reforçando os laços de confiança com os utentes, os trabalhadores, os fornecedores e a comunidade.

MISSION

Ensure water supply, collection and treatment of wastewater and drainage of rainwater in Almada municipality.

VISION

To be recognized as a municipal public service of excellence in water sector.

VALUES

Customer satisfaction

Deliver quality service in accordance with users' expectations.

Sustainability of the organisation

Conduct competent management, with efficacy, efficiency and quality while ensuring economic sustainability, by continuous improvement processes, valorisation of workers and use of best practices..

Environmental sustainability

Act in respect of nature by using water efficiently and safely rejecting effluents preserving the environment.

Innovation

Promote and encourage the introduction of new ideas and practices that translate into better performance.

Social commitment

Ensure and deepen in practice the fulfillment of social rights, contributing to a society that is equitable, supportive and sustainable.

Excellence

Performance guided by high level standards in order to achieve full user satisfaction.

Ethics

Act with transparency, rigour and competence, reinforcing the bonds of trust with users, workers, suppliers and the overall community.

SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL CERTIFICADO

Certificados em sete Sistemas de Gestão pela APCER - Associação Portuguesa de Certificação, consubstancia o reconhecimento da gestão estratégica dos SMAS de Almada. Alicerçada na concretização da política do “Sistema de Gestão Integrado”, no cumprimento dos requisitos normativos comuns e específicos aos vários Sistemas, com vista ao incremento da eficácia e eficiência e à melhoria contínua dos serviços prestados.



MANAGEMENT SYSTEMS CERTIFIED MUNICIPALITY'S PUBLIC SERVICE

Being certified in seven Management Systems by “APCER – Associação Portuguesa de Certificação” (the Portuguese Association for Certification), further emphasizes the recognition of the strategic management of SMAS Almada. Based on the implementation of the ‘Integrated Management System’ policy, in compliance with the common and specific regulatory requirements for the various Systems, aiming to increase efficacy and efficiency and continuously improve the services provided.



10

11

SISTEMAS DE GESTÃO

Gestão da Qualidade (SGQ) ISO 9001:2015

Garantir a satisfação dos utentes e a qualidade dos serviços prestados, no âmbito do abastecimento de água, de recolha e tratamento de águas residuais e de drenagem de águas pluviais no concelho de Almada, investindo na inovação e gestão dos processos e assegurando a excelência profissional dos trabalhadores.

Gestão Patrimonial de Infraestruturas (SGPI) ISO 55001:2014

Promover a continuidade da eficiência das infraestruturas que asseguram os serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e drenagem de águas pluviais, garantindo a sustentabilidade operacional e económica do seu funcionamento.

Gestão de Segurança da Água (SGSA) ISO 22000:2005

Reduzir os riscos do fornecimento da água, preservando os recursos disponíveis e superando elevados padrões de desempenho.

Gestão Ambiental (SGA/EMAS) ISO 14001:2015

Melhorar continuamente o desempenho ambiental, assegurando a proteção e redução dos impactes ambientais associados às atividades dos SMAS Almada. Criar e adotar práticas que reduzam os desperdícios de recursos promovendo a sua rentabilização e procurando a otimização dos seus processos ambientais, bem como investir e promover as melhores práticas ambientais, contribuindo desta forma, para uma menor pressão ambiental sobre a comunidade e sobre o ambiente em geral.

Gestão de Segurança, Saúde e Bem Estar no Trabalho (SGSST) OHSAS 18001/NP 4397:2008

Melhoria contínua da gestão segurança e saúde no trabalho, reduzindo os riscos reais e potenciais, aplicando medidas de prevenção e proteção, criando ambientes de trabalho seguros e saudáveis, tendo por base a gestão dos riscos profissionais, incrementando a cultura de segurança no trabalho e a promoção da saúde dos trabalhadores.

Gestão de Compromisso Social e Organizacional (SGCSO) ISO 26000/NP 4469:2008

Contribuir para uma gestão que integre na eficácia e na eficiência o respeito pelos direitos das pessoas, dos animais, o equilíbrio biológico, a equidade, a igualdade de género, a não discriminação, a promoção pelo bem estar pessoal, familiar, profissional e social, assente em princípios e valores que promovam a organização, os funcionários, a comunidade, o ambiente e o desenvolvimento sustentável e o envolvimento das partes interessadas.

Gestão de Energia (SGE) - ISO 50001:2012

Melhorar continuamente o desempenho energético adequado à natureza e dimensão do uso e consumo; reduzir custos associados aos consumos de energia; estabelecer e rever objetivos e metas de desempenho energético, alocando recursos para os atingir; cumprir as exigências legais aplicáveis relativas à eficiência energética, uso e consumo da energia; encorajar a aquisição de produtos e serviços e a conceção e desenvolvimento orientados para a melhoria do desempenho energético.



MANAGEMENT SYSTEMS

Quality Management (QM) ISO 9001:2015

Guarantee the satisfaction of users and the quality of services provided related to water supply, collection and treatment of wastewater and drainage of rainwater in the municipality of Almada, investing in innovation and management of processes and ensuring the professional excellence of workers.

Infrastructure Management (IM) ISO 55001:2014

Promote efficiency maintenance of the infrastructures that guarantee water supply, wastewater sanitation and rainwater drainage, ensuring its operational and economic sustainability.

Water Safety Management (WSM) ISO 22000:2005

Reduce water supply risk while preserving available resources and exceeding high performance standards.

Environmental Management (EM) ISO 14001:2015

Continuously improve environmental performance, guaranteeing the protection and reduction of environmental impact of SMAS Almada activities. Create and implement practices that reduce waste of resources by promoting their optimisation and improvement of environmental processes, as well as investing and promoting the best environmental practices, thus contributing to reduce environmental pressure on the community and in the environment in general.

Safety, Health and Welfare at Work (SHWW) OHSAS 18001/NP 4397:2008

Continuously improve management of safety, health and welfare at work by reducing real and potential risks, implementing prevention and protection measures, creating safe and healthy work environments by managing professional risk and promoting a safety and health culture at work.

Social and Organisational Commitment Management (SOCM) ISO 26000/NP 4469:2008

Contribute to effective and efficient management practices that respects human rights, animals, biological balance, equity, gender equality, non-discrimination, promotion of personal, family, professional and social well-being principles and values promoting the organisation, its employees, the community, the environment and sustainable development and the involvement of stakeholders.

Energy Management (EM) ISO 50001:2012

Continuously improve energetic performance adapted to the nature and size of use and consumption; reduce costs associated with energy consumption; establish and revise energy performance goals and targets, allocating resources to achieve them; comply with applicable legal requirements relating to energy efficiency, use and consumption of energy; encourage acquisition of products and services and the design and development oriented to improve energetic performance.



CICLO URBANO DA ÁGUA

Almada tem gestão pública municipal de todo o Ciclo Urbano da Água.

100% produção e distribuição de água de qualidade para consumo humano, 100% gestão do saneamento e 100% de capacidade de tratamento das águas residuais, são os níveis de resposta destes Serviços orientados para a plena satisfação das necessidades da população, com sustentabilidade ambiental.

Por via da beneficiação, manutenção e ampliação garantimos a eficiência dos processos, a operacionalidade das infraestruturas e equipamentos dos sistemas de abastecimento de água, de drenagem pluvial e doméstica e de tratamento de águas residuais.

12

13

URBAN WATER CYCLE

Almada is responsible for managing the entire Urban Water Cycle.

100% production and distribution of water of quality for human consumption, 100% sanitation management and 100% wastewater treatment capacity are the response levels of these services oriented to fully satisfy the needs of the population while maintaining environmental sustainability.

By continuously improving, maintaining and expanding we guarantee the efficiency of processes, the operation of infrastructures and equipment of the water supply systems and the drainage and treatment of rainwater and wastewater.

**Levamos até si um bem
indispensável à vida**
We take to you an indispensable source of life

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Captação, Adução, Reserva e Distribuição

A água que abastece o município tem origem em furos artesanais no aquífero Tejo-Sado. É transportada por adutoras para as estações elevatórias, onde se adiciona cloro gasoso para preservar a qualidade “até à torneira”. Os reservatórios garantem a reserva que providencia as flutuações de consumo e “alimentam” ainda uma extensa rede de condutas no subsolo, que distribuem a água a todo o Concelho e satisfazem 100% das necessidades dos utentes.

33 furos de captação
16.000.000 m³ de água elevada/ano
77.880 m³ de produção diária máxima
85.350 m³ volume total de reserva
9 estações elevatórias
25 reservatórios (42 células)
81 km condutas adutoras
799 km redes de água
Telegestão no Sistema de Abastecimento
Plano Estratégico de Abastecimento de Água do Concelho
100% cobertura abastecimento

WATER SUPPLY

Capture, Adduction, Reserve and Distribution

Water supplying the municipality is originated from artesian holes in the Tejo-Sado aquifer. It is transported by pipelines to lifting stations, where gaseous chlorine is added to preserve quality 'up to the tap'. The reservoirs guarantee a reserve flow that covers for consumption fluctuations and feeds an extensive underground pipeline network, which distributes water to the whole municipality satisfying 100% of users' needs.

33 capture holes
16,000,000 m³ of water transported each year
77,880 m³ of maximum daily production
85,350 m³ total reserve volume
9 lifting stations
25 reservoirs (42 cells)
81 km of adduction pipeline
799 km of water networks
Telemangement in Supply System
Strategic Water Supply Plan for the Municipality
100% supply coverage

Água de confiança, com reconhecida Qualidade Exemplar.

Water you can trust, with recognized Exemplary Quality.



16

17

Controlo da Qualidade da Água

Monitorizamos e controlamos a qualidade da água. Realizamos, todos os anos, milhares de análises de qualidade em laboratórios acreditados e no Laboratório de Controlo da Qualidade da Água para Consumo Humano dos SMAS. Todas as etapas do Sistema de abastecimento do concelho de Almada, são controladas diariamente e em tempo real, através da Telegestão e do Plano de Segurança da Água.

A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) acompanha, avalia e aprova o Programa de Controlo da Qualidade da Água para Consumo Humano dos SMAS de Almada. Os resultados obtidos revelam uma água de muito boa qualidade, com valores acima da referência nacional, que cumpre as exigências previstas na legislação e as orientações da Organização Mundial de Saúde.

A certificação pela norma de “Segurança Alimentar” demonstra que temos um sistema de gestão com capacidade de fornecer água segura, em conformidade com os requisitos legais e regulamentares e os obtidos primeiro Prémio Nacional e dos Selos de “Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano” comprovam e reafirmam a confiança na água de Almada.

1 Laboratório
18.000 Análises/ano
Plano de Segurança da Água
Selos e Prémio ERSAR
Certificação Segurança Alimentar/Água (ISO 22000:2005)

WATER QUALITY CONTROL

We monitor and control water quality. We carry out thousands of quality analyses each year in accredited laboratories and in the Water Quality Control Laboratory SMAS Almada. All steps of the Supply System of the Municipality of Almada, are controlled daily and in real time, by means of telemanagement and through the Water Safety Plan.

The “Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos” (Water and Waste Services Regulatory Authority) (aka “ERSAR”) monitors, evaluates and approves the Water Quality Control Program for Human Consumption of SMAS Almada. The results achieved reveal an excellent quality water, with quality indicators above national reference standards in compliance with the requirements of the World Health Organisation standards and guidelines.

SMAS Almada is certified by the ‘Food Safety’ Reference Standard demonstrating a management system capable of supplying safe water in compliance with legal and regulatory requirements and proven by the first National Award and the seal “Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano” (Exemplary Quality of Water for Human Consumption) - ERSAR confirming that the water in Almada is safe.

1 Laboratory
18,000 Analyses / year
Water Safety Plan
ERSAR Awards and Prize
‘Food Safety’ / Water Certification (ISO 22000: 2005)

Um Concelho que promove o bem-estar e a saúde pública, com salvaguarda do ambiente.

Almada, a municipality promoting welfare and public health while protecting the environment.



18

19

SANEAMENTO ÁGUAS PLUVIAIS E ÁGUAS RESIDUAIS

Nos SMAS de Almada entendemos que o acesso de todos ao saneamento básico é determinante para a qualidade de vida no território. Condição essencial para defender a saúde pública, salvaguardar a segurança de pessoas e bens e garantir salubridade com equilíbrio ambiental. A drenagem pluvial e residual e o tratamento das águas residuais são por isso, há décadas, uma prioridade para os Serviços.

O primeiro Plano Geral de Saneamento para o Concelho é datado de 1952 e, em 1994, os SMAS de Almada foram uma das entidades pioneiras no país a investir na construção de infraestruturas para tratamento das águas residuais que cobrem atualmente todo o concelho de Almada.

SANITATION OF WASTEWATER AND RAINWATER

In SMAS Almada we understand that access to basic sanitation is key to the quality of life in the territory. Basic Sanitation is an essential condition for protecting public health, guaranteeing the safety of people and goods and ensuring health and environmental balance. Rainwater and wastewater drainage and wastewater treatment have for decades been a priority for our Services.

The first General Sanitation Plan for the Municipality dates back to 1952 and in 1994 SMAS Almada was one of the pioneer organisations in the country to invest in the construction of wastewater treatment infrastructures, which nowadays covers the entire municipality of Almada.

Drenagem das águas pluviais e residuais, salvaguarda de pessoas e bens

Drainage of rainwater and wastewater, safeguarding people and property



20

21

Drenagem das Águas Pluviais e Residuais

Recolhemos e encaminhamos as águas pluviais e residuais produzidas no concelho de Almada, através de redes separativas. Gerimos um conjunto de infraestruturas, órgãos e equipamentos municipais de drenagem – redes, coletores e emissários, estações elevatórias, bacias de drenagem, valas hidráulicas e bacias de retenção, com planeamento urbano e enquadramento paisagístico.

Dispomos de um Sistema de Telegestão das Estações Elevatórias de Águas Residuais e das Estações Elevatórias de Águas Pluviais que permite gerir, em tempo real e por controlo remoto, estas infraestruturas.

Implementamos as orientações inscritas no “Plano Estratégico de Drenagem de Águas Residuais e Pluviais” que promovem a operacionalidade, disponibilidade e qualidade dos Serviços.

3 Estações elevatórias pluviais
19 Estações elevatórias residuais
504 km drenagem pluviais
610 km drenagem doméstica
1.114 km coletores
10 bacias drenagem doméstica
8 bacias drenagem pluvial
98% Cobertura de drenagem águas residuais
100% Gestão do saneamento

Drainage of Rainwater and Wastewater

We collect and drain rainwater and wastewater of the municipality of Almada through separation networks. We manage a set of municipal drainage infrastructures, organs and equipment - nets, collectors and emissaries, lifting stations, drainage basins, hydraulic ditches and retention basins while respecting urban planning and landscape orientations.

We work with Remote Management Systems for Wastewater Lifting Stations and Rainwater Lifting Stations that allows management of infrastructures remotely and in real time.

We implemented the guidelines included in the ‘Strategic Plan for Drainage of Wastewater and Rainwater’ to promote the operationality, availability and quality of our Services.

3 Rainwater lifting stations
19 Wastewater lifting stations
504 km rainwater drainage
610 km domestic drainage
1,114 km collectors
10 Domestic drainage basins
8 Rainwater drainage basins
98% Wastewater drainage coverage
100% Sanitation Management

Tratamento das águas residuais um compromisso com Almada e o ambiente

Wastewater treatment a commitment to Almada and the environment

Tratamento das Águas Residuais

Tratamos os efluentes do Concelho em 4 Estações de tratamento de águas Residuais (ETAR) - ETAR da Quinta da Bomba; ETAR de Valdeão; ETAR da Mutela e ETAR do Portinho da Costa. Construídas e equipadas com avançadas tecnologias, respondem com segurança aos requisitos legais e às políticas ambientais de qualidade para as águas residuais e meio recetor do efluente final.

Têm capacidade hidráulica e de tratamento estimada para um crescimento populacional futuro (2030) e incorporam nos processos a rentabilização de recursos e a valorização dos subprodutos em fins compatíveis - lamas e águas residuais tratadas (produção de energia térmica e elétrica, valorização agrícola, reutilização de águas residuais urbanas tratadas - ARUT).

São evidentes os contributos das ETAR do município de Almada na regeneração e qualidade das águas do rio Tejo, onde se observa a aproximação de espécies (flamingos, golfinhos, pato real) e a preservação dos 13km de praias na Costa Atlântica de Almada, anualmente distinguidas pela água de “Qualidade Ouro”.

4 ETAR
1 Laboratório de águas residuais
100% Capacidade de tratamento de águas residuais

Valorização:

1 797 Mwh de energia elétrica produzida a partir do biogás (cogeração) e de sistema solar fotovoltaico
27% auto-suficiência energética do sistema de tratamento de águas residuais
316 091 m³ de águas residuais urbanas tratadas para reutilização
75% auto-suficiência no uso de água nas ETAR
14 435 ton. de lamas valorizadas em compostagem (100% das lamas produzidas nas ETAR)

Wastewater Treatment

We treat the municipality's effluents in four Wastewater Treatment Plants (WWTP) - WWTP of Quinta da Bomba; WWTP of Valdeão; WWTP of Mutela and WWTP of Portinho da Costa. Built and equipped with state-of-the-art technologies, these four plants respond to the legal requirements and quality environmental policies for wastewater and the final effluent receiver.

These plants have hydraulic and treatment capacity estimated for future population growth (2030) and incorporate in the processes the optimisation of resources and the valorisation of by-products for compatible purposes - sludges and treated wastewater (production of thermal and electric energy, agricultural valorisation, reuse of treated urban wastewater - ARUT).

It is evident the contribution of the Wastewater Treatment Plants of the Municipality of Almada to the regeneration and quality of water of river Tagus, where several species (such as flamingos, dolphins, duck) inhabit, and the preservation of the 13 km of beaches on the Atlantic Coast of Almada which annually receive the water seal “Qualidade de Ouro”.

4 WWTP
1 Wastewater Laboratory
100% Wastewater treatment capacity

Valorisation:

1 797 Mwh of electricity produced from biogas (cogeneration) and photovoltaic solar system
27% energy self-sufficiency of wastewater treatment system
316 091 m³ of urban wastewater treated for reuse
75% self-sufficiency in water use in WWTP
14 435 ton. of sludge recovered in composting (100% of the sludge produced in the WWTP)

(...) resposta às necessidades
e expectativas
dos nossos Clientes (...)

(...) responding to our Customer's
needs and expectations (...)



MODERNIZAÇÃO E INOVAÇÃO TÉCNICA

Investimos em modernas soluções técnicas e tecnológicas, em equipamentos, materiais, máquinas e viaturas, colocando-os ao serviço dos Sistemas de Abastecimento e de Saneamento, para qualificar a resposta às necessidades e expectativas dos nossos clientes.

Desmaterialização de Procedimentos

Simplificamos procedimentos e desmaterializamos processos de carácter técnico-administrativo, prossequindo a estratégia da melhoria contínua dos patamares de qualidade dos Serviços prestados.

Unidade robotizada de inspeção de coletores
Desobstrução e limpeza mecânica de coletores
Pipe Bursting (perfuração dirigida)
Unidade elétrica de vácuo instalação de redes
Viatura de 1ª intervenção piquete de água
Máquina de reciclagem de inertes
Sistema de Gestão de Clientes
Sistema de Gestão Documental
Sistemas de Informação de Gestão
Sistema automático de armazenamento
Cartografia Digital

24

25

MODERNISATION AND TECHNICAL INNOVATION

We invested in modern technical and technological solutions, in equipment, materials, machinery and vehicles, to serve the Supply and Sanitation Systems, qualifying the response to the needs and expectations of our customers.

Dematerialisation of Procedures

We simplified procedures and dematerialised technical and administrative processes, in pursuit of a strategy of continuous improvement of quality of services provided.

Robotic Collector Inspection Unit
Mechanical clearing and cleaning of collectors
Pipe Bursting (Directed Drilling)
Vacuum electrical unit network installation
Water picket 1st intervention vehicle
Inert Recycling Machine
Customer Management System
Document Management System
Information Management Systems
Automatic storage system
Digital Cartography



Valorização, formação,
comunicação e transparência

Valorisation, training,
communication and transparency

26 27

COMPROMISSO COM OS TRABALHADORES E A COMUNIDADE

Gerimos uma equipa de 458 trabalhadores.

Valorizamos e desenvolvemos as suas competências profissionais e pessoais, através de programas de formação. Assumimos o compromisso social de garantia do seu bem-estar, saúde e segurança. Qualificamos continuamente as condições, as instalações e os processos de trabalho e garantimos os equipamentos e programas de apoio aos trabalhadores e à família.

Na relação com os nossos clientes/utentes e outras partes interessadas promovemos a comunicação, a informação e a transparência. Integramos, nesse sentido, soluções “Multiserviços” na web e a descentralização dos meios, dos canais e de locais de atendimento, que simplificam e elevam a "experiência de Serviço".

Desenvolvemos programas sociais e organizamos ações de informação da atividade e de sensibilização ambiental.

- Qualificação das instalações
- Simplificação de procedimentos de trabalho
- Centro de formação e Plano Plurianual de Formação
- 85 formadores internos certificados
- Serviço de Saúde Ocupacional CMA/SMAS de Almada
- Refeitórios e Equipamentos de Infância CMA/SMAS de Almada
- Estudos de Satisfação dos Trabalhadores
- Estudos de Satisfação dos Clientes (Índice Nacional de Satisfação de Clientes - ECSI)
- Estudos de Satisfação dos utentes com os serviços prestados
- Tarifário Social
- Edições e publicações informativas e de sensibilização ambiental
- Portas Abertas - visitas a instalações
- Programas de Sensibilização Ambiental
- Iniciativas temáticas, Exposições e Concursos

COMMITMENT WITH WORKERS AND WITH THE COMMUNITY

We manage a team of 458 workers.

We value and develop their professional and personal skills through training programs. We are committed to guarantee the well-being, health and safety of our staff. We continually qualify work conditions, facilities and work processes and guarantee equipment and programs in support of workers and their families.

When dealing with our customers and other stakeholders, we promote communication, information and transparency. To this purpose, we integrated 'Multiservice' online solutions to decentralise means, channels and service locations simplifying and improving 'Service Experience'.

We developed social programs and organised informative sessions on environmental activity and awareness.

- Qualification of facilities
- Simplification of working procedures
- Training Center and Multi-year Training Plan
- 85 certified internal trainers
- Occupational Health Service (CMA / SMAS Almada)
- Canteen and Children's Equipment (CMA / SMAS Almada)
- Worker Satisfaction Surveys
- Customer Satisfaction Surveys (National Index of Customer Satisfaction - ECSI)
- User Satisfaction Surveys, concerning services provided
- Social Rates
- Edition and publication of information for raising environmental awareness
- 'Open Doors' initiative - site visits
- Environmental Awareness Programs
- Thematic Initiatives, Exhibitions and Competitions



RESEARCH AND INNOVATION

We focus on innovating for the future and providing a proactive response to both user requirements and sector evolution, participating in a committed manner in technical groups and development of research projects, in synergy with local and global partners. In this sense, we integrate projects and technical research studies in partnership with other key-players of the sector and national and international academic partners.

Representative projects of this strategy are as follows:

Proteus – Funded by European Program Horizon 2020 (H2020) Sensor design to monitor relevant chemical and functional characteristics in potable water networks and the sanitation networks. This project is being developed in cooperation with academic partners from several countries: France, Greece, Italy and Portugal [“Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa” (Faculty of Sciences and Technology of the New University of Lisbon) - Uninova and Unparallel Innovation Lda.].

Iperdas - National Initiative for Efficient Loss Control Reduction of water losses and increase energy efficiency in the water supply systems. In collaboration with “Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I.P.” (National Laboratory of Civil Engineering) (LNEC), “Instituto Superior Técnico” (Engineering School of Lisbon University) (IST), Addition, Lda. and ITA of the Polytechnic University of Valencia, Spain.

ARUT - Reuse of Treated Urban Wastewater Provide an alternative and safe source of non-potable water to be used for specific purposes, such as washing and watering. The use of ARUT brings benefits, allowing drinking water to be used only for human consumption, preserving this water resource essential to human life.

PASt21- National Initiative for Evaluating Performance of Urban WTP and WWTP Performance evaluation of urban water and wastewater treatment plants at national level. Project developed with “Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I.P.” (National Laboratory of Civil Engineering) (LNEC) and coordinated by “Núcleo de Engenharia Sanitária do Departamento de Hidráulica e Ambiente” (the Sanitary Engineering Center of the Department of Hydraulics and Environment).

aWARE - Innovative hybrid MBR systems to promote wastewater reuse Advanced wastewater treatment processes to promote use of water after treatment. SMAS Almada and Simtejo, upon invitation from “Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I.P.” (National Laboratory of Civil Engineering) (LNEC), participate in this ‘Life’ project which also involves CETaqua and two other partners from Barcelona - one from the WWTP and another from wastewater reuse as well as the company where the membrane and activated carbon come from.

IAFLUI - National Initiative for Control of Undue Flow The aim of this initiative is to improve the efficiency of wastewater systems through the control of undue flows in drainage systems for wastewater and rainwater and the development of their plans.

Collaborative initiative coordinated by “Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I.P.” (National Laboratory of Civil Engineering) (LNEC), involving several national management entities.

AVALER+ Assessment of energy efficiency and sustainability in urban water services (AVALER +), an initiative coordinated by “Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I.P.” (National Laboratory of Civil Engineering) (LNEC), in partnership with “Instituto Superior Técnico” (Engineering School of Lisbon University) (IST) and funded by the “Fundo de Apoio à Inovação (FAI) da Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG)” (Fund for Support to Innovation of the General Direction of Energy and Geology”. The Project aims at assessing energy performance in terms of consumption, production, expenditures and Greenhouse Gas Emissions (GHG) in water supply systems and wastewater and rainwater systems; support in decision-making on setting priorities for action and selection of measures to increase energy efficiency; monitoring of impact of the implemented energy efficiency measures.

IEQTA Initiative in Energy, Quality and Water Treatment, coordinated by “Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I.P.” (National Laboratory of Civil Engineering) (LNEC).

The project aims at promoting the sustainability and resilience of wastewater treatment plants (WWTP) and urban water services through the support of WWTP management entities in the continuous improvement of performance and infrastructure management and in providing training to enable both technical staff and the organisation. It also aims at promoting and facilitating the exchange of knowledge and experience amongst the participating entities.

INVESTIGAÇÃO E INOVAÇÃO

O enfoque na inovação orientada para o futuro e a resposta proativa dos Serviços às exigências dos utentes e à evolução do setor, com participação empenhada em grupos técnicos e no desenvolvimento de projetos de investigação, numa sinergia entre entidades, parceiros locais e globais. Nesse sentido, integramos projetos e estudos técnicos de investigação em parcerias com entidades do setor e com o meio académico nacional e internacional.

Projetos representativos desta estratégia:

Proteus - Financiado pelo Programa Europeu Horizon 2020 (H2020) Conceção de sensores para monitorizar características químicas e funcionais relevantes na rede de água potável e na rede de saneamento. Em cooperação com o meio académico de vários países: França, Grécia, Itália e Portugal (Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa - Uninova e Unparallel Innovation Lda).

Iperdas - Iniciativa Nacional para o Controlo Eficiente de Perdas Redução de perdas de água e aumento da eficiência energética no sistema de abastecimento de água. Em colaboração com o LNEC, Instituto Superior Técnico (IST), a Addition, Lda. e pelo ITA da Universidade Politécnica de Valência, Espanha.

ARUT - Reutilização de Águas Residuais Urbanas Tratadas Disponibilização de uma fonte alternativa e segura de água não potável para ser usada em fins específicos, como lavagens ou regas de espaços verdes. A utilização de ARUT traz benefícios, permitindo que a água potável venha a ser usada somente para consumo humano, preservando-se este recurso hídrico essencial à vida humana.

PASt21- Iniciativa Nacional de Avaliação de Desempenho de ETA e ETAR Urbanas Avaliação de desempenho de estações de tratamento de água e de águas residuais urbanas a nível nacional. Projeto desenvolvido com o LNEC, I.P. e coordenado pelo Núcleo de Engenharia Sanitária do Departamento de Hidráulica e Ambiente.

aWARE - Innovative hybrid MBR systems to promote wster reuse Processos avançados de tratamento de águas residuais com vista à sua posterior utilização. Os SMAS de Almada e a Simtejo, a convite do LNEC, participam neste projecto Life que envolve ainda a CETaqua e dois parceiros de Barcelona – um da ETAR e outro da reutilização das águas residuais e a empresa de membranas e carvão ativado.

IAFLUI - Iniciativa Nacional para Controlo de Afluências Indevidas Visa a melhoria da eficiência dos sistemas de águas residuais, através do controlo de afluências indevidas em sistemas de drenagem de águas residuais e pluviais e pelo desenvolvimento dos respetivos planos. Iniciativa colaborativa coordenada pelo LNEC, envolvendo diversas entidades gestoras nacionais.

AVALER+ Avaliação da eficiência e sustentabilidade energética nos serviços urbanos de águas (AVALER+), iniciativa coordenada pelo Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I.P. (LNEC), em parceria com o Instituto Superior Técnico (IST) e com financiamento do Fundo de Apoio à Inovação (FAI) da Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG). O Projeto visa a avaliação do desempenho energético em termos de consumo, produção, gastos e emissões de GEE nos sistemas de abastecimento de água e sistemas de águas residuais e pluviais; o apoio na tomada de decisão sobre o estabelecimento de prioridades de atuação e seleção das medidas de aumento de eficiência energética a implementar; a monitorização do impacto das medidas de eficiência energética implementadas.

IEQTA Iniciativa em Energia, Qualidade e Tratamento de Água, coordenada pelo Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I.P. (LNEC).

O projeto tem como objetivo promover a sustentabilidade e resiliência das estações de tratamento águas residuais (ETAR) e dos serviços urbanos de água através do apoio das entidades gestoras de ETAR na melhoria contínua do desempenho e na gestão patrimonial destas infraestruturas e na capacitação dos técnicos e da organização. Pretende também promover e facilitar a partilha de conhecimento e experiências entre as entidades participantes.

PRÉMIOS E DISTINÇÕES

AWARDS AND DISTINCTIONS

2018

Certificação do Sistema de Gestão de Energia (SGE) - APCER/Associação Portuguesa de Certificação

Certificação do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar/Água (SGS/PSA) - APCER/Associação Portuguesa de Certificação

Mensão Honrosa na categoria Iniciativas Transnacionais de Investigação, Desenvolvimento e/ou Inovação - Projeto Proteus - 2ª Edição PT Global Water Awards - Jornal Água&Ambiente/Parceria Portuguesa para a Água

Selo "Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano" - ERSAR/Jornal Água e Ambiente

Best Brand Activation (PT) - SMAS no Sol da Caparica - 3ª edição do Iberian Festival Awards

2017

1.º Prémio Pipe Contest - APDA/ENEG 2017

Selo "Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano" - ERSAR/Jornal Água e Ambiente

1º Lugar entre os Serviços Municipalizados e 2º lugar no setor da água - ECSI Portugal 2017 (Índice Nacional de Satisfação de Clientes)

2016

Certificação em 5 Sistemas de Gestão em simultâneo: Qualidade; Ambiente; Gestão Patrimonial de Infraestruturas (Ativos); Compromisso Social e Organizacional (Responsabilidade Social); Segurança e Saúde do Trabalho; tendo sido a primeira entidade em Portugal a obter certificação na norma de Gestão de Ativos - APCER/Associação Portuguesa de Certificação

2015

"Melhor Informação Institucional e Empresarial" - ENEG 2015/Tubos de Ouro APDA

1.º Prémio Pipe Contest - APDA/ENEG 2015

1º Lugar entre os Serviços Municipalizados e 2º lugar no setor da água - ECSI Portugal 2014/2015 (Índice Nacional de Satisfação de Clientes)

Selo "Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano" - ERSAR/Jornal Água e Ambiente

2014

1º Lugar entre os Serviços Municipalizados e 3.º lugar no setor da água - ECSI Portugal 2013

Selo "Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano" - ERSAR/Jornal Água e Ambiente

"Project Innovation Award 2014 (Europe & West Asia)" e "Mulheim Water Award 2014" - Os SMAS de Almada, enquanto parceiros em projetos de investigação e desenvolvimento, partilharam os prémios com o Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC) - International Water Association (IWA)

2013

Prémio Nacional "Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano" - ERSAR/Jornal Água e Ambiente

2º e 4º Prémio Pipe Contest - APDA/ENEG 2013

2012

2º Lugar entre os Serviços Municipalizados e 4.º lugar no setor da água - ECSI Portugal 2011

2011

2º Lugar entre os Serviços Municipalizados e 4.º lugar no setor da água - ECSI Portugal 2010

2º e 4º Prémio Pipe Contest - APDA/ENEG 2011

2010

1º Lugar entre os Serviços Municipalizados e 3.º lugar no setor da água - ECSI Portugal 2009

3º melhor resultado económico de entre as 249 empresas locais e serviços municipalizados do país analisados - 6.º Anuário Financeiro dos Municípios Portugueses em 2008

2009

1.º e 3.º Prémio Pipe Contest - APDA/ENEG 2009



Serviço Público Municipal de Excelência

Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada

Praceta Ricardo Jorge, N.º2 e 2A - Pragal | 2804-543 Almada
geral@smasalmada.pt | www.smasalmada.pt | www.facebook.com/smasalmada



@ abril 2019