

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO





SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030



PILAR DE SUSTENTABILIDADE E INOVAÇÃO

22 DE MARÇO DE 2025 – DIA MUNDIAL DA ÁGUA



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



ÍNDICE

1	MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	4
2	DA ESTRATÉGIA À GESTÃO	5
3	OS SMAS DA MAIA	6
3.1	QUEM SOMOS	6
3.2	SMAS DA MAIA EM GRANDES NÚMEROS	13
3.3	A ATUALIDADE ORGANIZACIONAL	15
3.4	PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO	16
4	PLANO ESTRATÉGICO DE DESENVOLVIMENTO DOS SMAS DA MAIA 2030	30
4.1	ENQUADRAMENTO – DO CONTEXTO MUNICIPAL AO EUROPEU	30
4.2	MISSÃO, VISÃO E VALORES – OS SMAS DO FUTURO	33
4.3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	34
4.4	EIXOS ESTRATÉGICOS	34
5	PLANO DE AÇÃO 2030	57
5.1	PLANO INTEGRADO DE GESTÃO DAS ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS – PIGARU	57
5.2	REMODELÇÃO DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS	58
5.3	UNIDADE DE ÁGUA PARA REUTILIZAÇÃO (APR) NA ETAR DE PONTE DE MOREIRA	58
5.4	PLANO DE EFICIÊNCIA E DESCARBONIZAÇÃO DOS SMAS DA MAIA	58
5.5	PLANO ESTRATÉGICO DE SANEAMENTO DA MAIA – [CONCLUSÃO]	59
5.6	ROADMAP PARA A ECONOMIA CIRCULAR E DA SUSTENTABILIDADE	60
5.7	SISTEMA INTEGRADO DE LICENCIAMENTO E ACOMPANHAMENTO INDUSTRIAL - SILAI	61
5.8	PLANO MUNICIPAL DE REDUÇÃO DE CONSUMOS PRÓPRIOS DE ÁGUA	61
5.9	BIM (BUILDING INFORMATION MODELING)	62
5.10	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO CICLO URBANO DA ÁGUA - SIGEST	62
5.11	TELEGESTÃO TOTAL – TT	63
5.12	PLANO NORMATIVO DE APLICAÇÃO DA IMAGEM CORPORATIVA AO UNIVERSO SMAS DA MAIA	64
5.13	PLANO DE GESTÃO E MARKETING DA MARCA SMAS	65
5.14	PROGRAMA DE EDUCAÇÃO E CIDADANIA “ÁGUA SOMOS TODOS NÓS”	65
5.15	BEBEDOUROS DA MAIA	66
5.16	PLANO ESTRATÉGICO DE EDUCAÇÃO E CIDADANIA PELA GESTÃO DA ÁGUA – 2026/2030	66
5.17	ACADEMIA DA ÁGUA	66
5.18	PLANO DE REDUÇÃO DA PROCURA	67
5.19	ESTRATÉGIA OPERACIONAL PARA MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL	68
5.20	POSTO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (PAC)	68
5.21	PROJETO MEETING	69
5.22	DIA DOS SMAS DA MAIA	69
5.23	PROGRAMA CULTURA PROFISSIONAL SOLIDÁRIA E CAPACITADA	70
5.24	REGULAMENTO DA MACROESTRUTURA ORGANIZACIONAL DOS SMAS DA MAIA	70
5.25	GABINETE DE GESTÃO DA EFICIÊNCIA HÍDRICA	71
5.26	ESTRATÉGIA DE MODERNIZAÇÃO E OTIMIZAÇÃO DA REDE DE SANEAMENTO DE ÁGUA RESIDUAIS	71
5.27	TELEMETRIA 100%	71
5.28	PLANO DE SEGURANÇA DA ÁGUA	72
5.29	SISTEMA DE GESTÃO PATRIMONIAL DE INFRAESTRUTURAS [CONSOLIDAÇÃO]	72
5.30	CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO	72
5.31	CONTRATAÇÃO PÚBLICA ECOLÓGICA	73
	PLANO DE AÇÃO 2030 EM 30 AÇÕES	74
6	NOTAS FINAIS	76
7	AGRADECIMENTOS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	77



1 MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Estamos a iniciar o segundo quarto do século XXI, século que tem sido caracterizado pela acentuada aceleração na evolução do conhecimento, da tecnologia, das sociedades e das pessoas. Fala-se agora em algoritmos preditivos.

Já não é satisfatório conhecer, necessitamos antever. E não se trata meramente de antecipar para controlar. Trata-se de expandir para lá do limite com a consciência da dimensão do desconhecido. A inteligência artificial bem usada é uma grande ferramenta evolutiva, desde que a humanidade se posicione de uma forma consciente perante a natureza e os seus recursos naturais.

Neste contexto evolutivo surge a vontade de fazer implodir uma mudança disruptiva nos SMAS da Maia, alinhando-os com o futuro.

O futuro dos SMAS da Maia assente numa visão holística - **Sustentabilidade, Inovação e Comunicação** – é o mote que norteou o desenvolvimento deste **Plano Estratégico de Desenvolvimento dos SMAS da Maia 2030**.

Este Plano congrega um conjunto de eixos e objetivos estratégicos que convocam os SMAS da Maia a assumir o papel que lhe compete no território municipal: pilar de sustentabilidade e inovação.

Pelo significado que o Dia Mundial da Água transporta, 22 de março de 2025 é a data escolhida para, com o mais elevado sentido de missão pública, os SMAS da Maia apresentarem publicamente o novo paradigma da gestão com investimento claro num novo percurso coletivo no qual ganham destaque temáticas como seja a comunicação, a educação e cidadania, a sustentabilidade e circularidade e a inovação, porque, afinal.....

Água Somos Nós. Todos Nós.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



2 DA ESTRATÉGIA À GESTÃO

Tales de Mileto, “a água é o princípio de todas as coisas”

O crescimento da consciência ambiental e a crescente demanda por práticas mais responsáveis tem vindo a impulsionar a adoção de novos modelos de gestão, que levam em consideração, não apenas a rentabilidade financeira, mas também critérios ambientais, sociais e de governança.

A orientação estratégica de mudança do paradigma da gestão e modernização administrativa dos SMAS da Maia, será alicerçada em 4 eixos fundamentais:

1. **Pessoas** - desenvolvendo e renovando as lideranças, mobilizando e capacitando os colaboradores e envolvendo-os na mudança cultural dos SMAS da Maia;
2. **Desenvolvimento da gestão** - fortalecendo a gestão do desempenho com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços públicos, planeando os recursos humanos de forma integrada, investindo na simplificação administrativa e promovendo a inovação na gestão pública;
3. **Exploração da tecnologia** - reforçando a governação global das tecnologias, melhorando a interoperabilidade e a integração de serviços, e gerindo os sistemas de dados com segurança e transparência;
4. **Reforço da proximidade com os cidadãos** - promovendo a integração e a inclusão no atendimento, incentivando a participação dos cidadãos.

Os SMAS da Maia mediante reflexão sobre o modelo de organização interno e o posicionamento na comunidade, consideraram imprescindível a elaboração do **Plano Estratégico de Desenvolvimento dos SMAS da Maia 2030** que reflita as principais prioridades e objetivos para alinhamento com os contextos estratégicos e regulamentares nacionais e europeus.

Assim, o **Plano Estratégico de Desenvolvimento dos SMAS da Maia 2030** traz uma abordagem holística e integrada do setor municipal da água, projetada na visão, na missão e valores dos SMAS do futuro.

A marca SMAS da Maia pretende-se reconhecida e admirada pela comunidade maiata, pelos parceiros e entidades do setor, enquanto força municipal mobilizadora para o desenvolvimento sustentável e justiça social, no acesso a este bem essencial à Vida: a **Água!**



3 OS SMAS DA MAIA

3.1 QUEM SOMOS

Os Serviços Municipalizados da Maia foram criados em 1945, integrando os serviços de distribuição de água em 1955.

Em 1972 foi elaborado o Plano Diretor Municipal de Água e Saneamento da Maia, documento que norteou a estratégia municipal no que respeita à infraestruturização do território de sistema de abastecimento de água – reservatórios, condutas, redes de distribuição e hidropressoras – e de sistema de saneamento de águas residuais – emissários, coletores, estações elevatórias e estações de tratamento de águas residuais.

Durante 30 anos, até ao início do século XXI, esta programação foi executada pelos SMAS da Maia, dotando o território municipal das infraestruturas e dos equipamentos necessários e suficientes ao cumprimento da sua missão, processo que também acompanhou a forte expansão urbanística ocorrida no final do século XX.

No início do novo milénio, a Maia era já reconhecida a nível nacional em matéria ambiental. Para este estatuto, contribuiu sobejamente o facto de a infraestruturização ao nível do saneamento básico ter-se feito acompanhar da incorporação das mais modernas tecnologias disponíveis, na altura, em matéria de sustentabilidade e circularidade, nomeadamente:

- Aproveitamento do biogás – Central de valorização energética ETAR de Parada;
- Produção de corretivos orgânicos naturais – Estação de Compostagem de Lamas.

Em 1987 ocorreu uma grande transformação na organização, com a transferência da área da eletricidade para EDP, pelo que, desde então, os SMAS da Maia constituem **serviços públicos de carácter essencial que garantem o abastecimento público de água (em quantidade e qualidade) e a gestão das águas residuais urbanas com vista à salvaguarda do bem-estar e segurança da população e à proteção da saúde pública e do ambiente.**



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



3.1.1 REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (2024)

A rede de abastecimento de água do Município da Maia começou a ser construída nos anos 70, ficando concluída cerca de 3 décadas depois.

Uma particularidade da rede municipal de abastecimento de água reside na existência de duas origens de água: uma situada a Norte do Concelho – Rio Cávado – e outra a Sul – Rio Douro.

Os SMAS da Maia dotaram as infraestruturas como os reservatórios e as hidropressoras de sistema de telegestão, o que permite controlar os processos de armazenamento e distribuição de água para consumo humano, efetuando a recolha de dados nas instalações geograficamente dispersas, em tempo útil.

Em 2019, os SMAS da Maia iniciaram um investimento significativo, sustentado por fundos próprios, na gestão eficiente da rede de distribuição de água do Município da Maia, projeto que permitiu a redução das perdas de água de 34% para os expressivos 16% em 2024.

Desde 2020, a rede de abastecimento de água encontra-se rigorosamente cadastrada e disponível em Sistema de Informação Geográfica para várias funcionalidades de gestão.

As principais características da rede de abastecimento de água do Município da Maia em 2024 são as seguintes:

- 2 origens de água: Águas do Norte (30%) e Águas Douro e Paiva (70%)
- 7 Reservatórios | 37 000 m³ Capacidade de armazenamento
- 645 km condutas adutoras e distribuidoras
- 27 Zonas de Medição e Controlo | Setorização da rede
- 99% território infraestruturado
- 67152 consumidores
- Telemetria – 66% clientes
- Telegestão de reservatórios e hidropressoras
- Cadastro da rede rigoroso [2020] disponível em Sistema de Informação Geográfica [SIG].

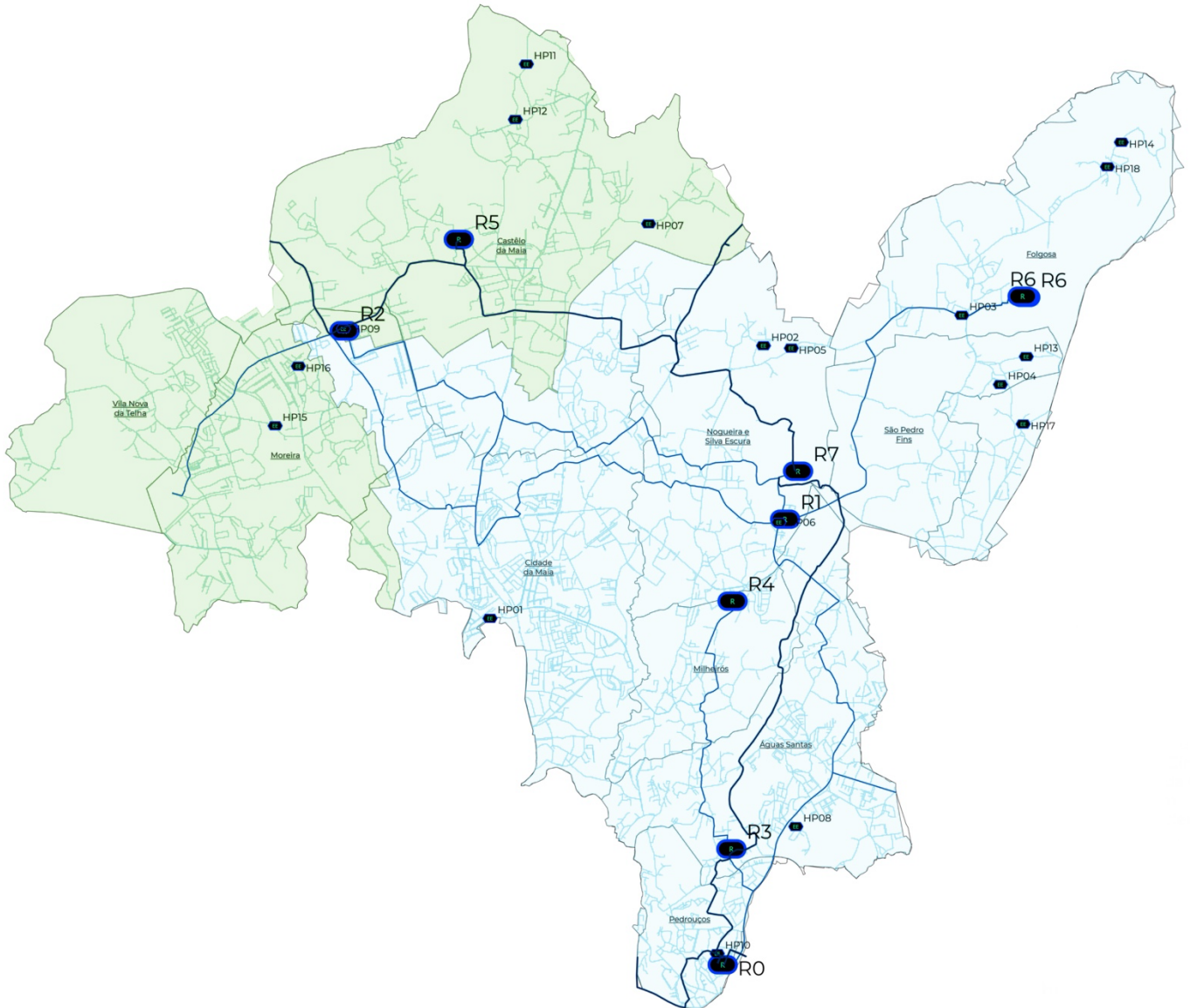


SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Desde 2006 que decorre, paulatinamente, à renovação das redes mais antigas, essencialmente situadas nas freguesias de Águas Santas e Pedrouços.

**SMAS**SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO**MAIA****PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**

3.1.2 REDE DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS (2024)

A rede de saneamento foi também objeto de levantamento cadastral com posterior integração de dados em Sistema de Informação Geográfica [2023].

As principais infraestruturas e características do sistema de drenagem e tratamento de águas residuais são as seguintes:

- 576 km rede de coletores e emissários
- 78 Estações elevatórias
- 61349 clientes
- 3 Estações de tratamento de água residuais com capacidade de tratamento da totalidade dos efluentes produzidos no concelho:
 - ETAR Parada
 - ETAR de Ponte de Moreira
 - ETAR de Cambados
- Estação de Compostagem de Lamas
- Central de Valorização Energética
- 98% Território Infraestruturado
- Telegestão de centrais elevatórias

O sistema de saneamento da Maia é constituído por três subsistemas de drenagem doméstica que correspondem às bacias das respetivas Estações de Tratamento de Águas Residuais: Cambados (Vila Nova da Telha), Ponte de Moreira (Moreira) e Parada (Águas Santas).

- **Subsistema Cambados**
 - Apresenta uma rede com cerca de 60 km de extensão, maioritariamente composta por coletores com 200 mm de diâmetro e idade média de 28 anos;
 - Dispõe de 13 estações elevatórias de águas residuais que, em conjunto, elevaram, em média, 2 750 m³ /dia em 2023;
 - Servido por um único emissário principal (EM09 – Gemunde/Cambados) com diâmetro predominante de 400 mm, tendo sido implantado há 31 anos;
 - Serve cerca de 12 000 habitantes;
 - O meio recetor do efluente tratado é a Ribeira D´Onda.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



- **Subsistema Ponte de Moreira**

- Apresenta uma rede de coletores domésticos com cerca de 68,5 km, de diâmetro predominante de 200 mm e idade média de 28 anos;
- Composto por 11 estações elevatórias de águas residuais em operação que, em conjunto, elevaram, em média, 4 145 m³ /dia em 2023;
- Servido por um conjunto de 5 emissários: EM06 – Maia (Poente), EM10 – Nascente ZI, EM11 – Poente ZI, EM12 – Guarda, EM13 – Carvalhido e EM14 – Secundário de Matos (Quadro 6.2). O diâmetro predominante destes emissários varia entre 200 e 500 mm, sendo o PVC o material mais comum. O EM06, EM10 e EM14 apresentam uma idade média de 18, 32 e 23 anos, respetivamente, sendo que os restantes emissários apresentam idades médias de 38/39 anos;
- Serve cerca de 16 500 habitantes;
- O meio recetor do efluente tratado é o Rio Leça.

- **Subsistema Parada**

- Apresenta uma rede de drenagem doméstica com cerca de 380 km de coletores, com diâmetro e material predominante de 200 mm e PVC, respetivamente, e idade média de 27 anos;
- Integra 68 estações elevatórias de águas residuais entre as quais, 7 estão localizadas no concelho da Trofa e outras 7 encontram-se sob gestão privada. As estações 54 elevatórias da responsabilidade dos SMAS Maia elevaram, no seu conjunto, 9 450 m³ /dia em 2023.
- inclui de 7 emissários: EM01 – Arquinho, EM02 – Maia (Nascente), EM03 – Chiolo, EM04 – Silva Escura, EM05 – Boi Morto, EM07 – Leandro e EM08 – Leça;
 - EM01 – Arquinho (35 anos);
 - EM05 – Boi Morto (38 anos);
 - Restantes 5 emissários com idades compreendidas entre 23 e 29 anos;
- Este subsistema serve cerca de 114 300 habitantes;
- O meio recetor do efluente tratado é o Rio Leça.

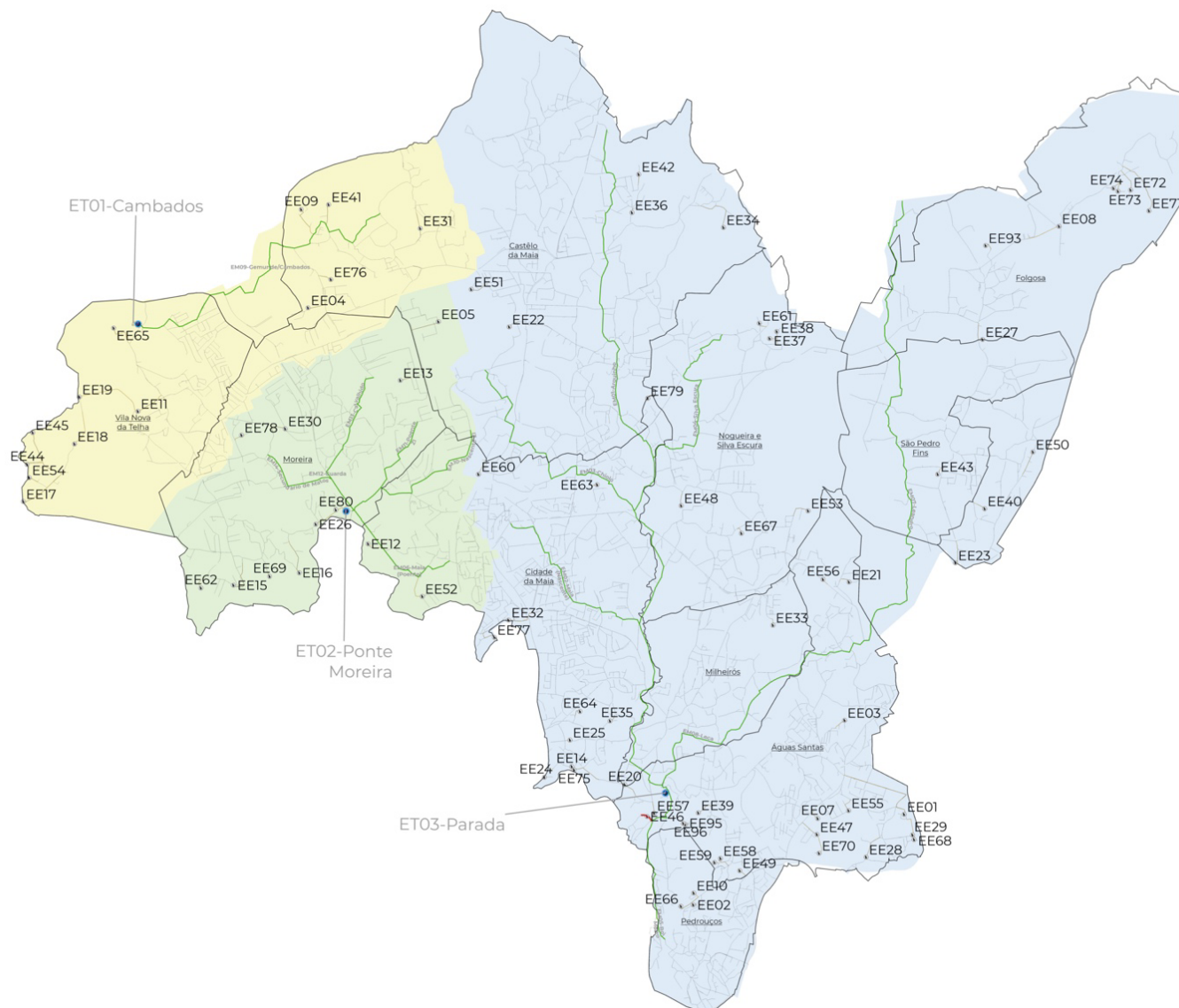


SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



REDE DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

O sistema de saneamento da Maia apresenta problemas de funcionamento, sendo que, sem intervenções relevantes concretizadas, a situação tenderá a agravar-se com o decorrer do tempo. Entre outros, constituem preocupação dos SMAS da Maia o impacto de afluências indevidas no sistema, a satisfação da legislação no que respeita a descarga de efluentes (nova DARU) e o impacto das alterações climáticas.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



3.1.3 QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

Desde 2017 que os SMAS da Maia são distinguidos com o Selo da Qualidade da Água para Consumo, atribuído pela Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR). Para garantir que a água fornecida é segura, os SMAS da Maia implementaram dois planos distintos de controlo da qualidade da água:

1º **Plano de Controlo Qualidade da Água (PCQA)** - programa de controlo analítico, com o objetivo de verificar a conformidade das características qualitativas da água distribuída com os valores paramétricos previstos na lei aplicável. A verificação da qualidade da água é realizada em amostras colhidas na rede predial, ou seja, na torneira do consumidor. Este programa é anual e sujeito a prévia aprovação pela ERSAR.

2º **Plano de Controlo Operacional (PCO)** – programa de controlo complementar que os SMAS da Maia realizam com vista a garantir a qualidade da água nos reservatórios do Concelho e outros pontos estratégicos.

As amostras de água recolhidas são analisadas por laboratório acreditado para o efeito e os resultados publicitados no site dos SMAS da Maia.

Selo de Qualidade ERSAR 2024





3.2 SMAS DA MAIA EM GRANDES NÚMEROS

O orçamento anual dos SMAS da Maia ronda, nos últimos anos, entre 21 e 22 milhões de euros, sendo cerca 25% destinado a investimentos infraestruturais e o restante na concretização de planos, estudos e projetos e em despesa de gestão corrente.

Em 2024, o quadro de pessoal dos SMAS da Maia possuía **153 colaboradores** dos quais 70 são mulheres, ou seja 45%. A distribuição dos recursos humanos, por categoria profissional, é a seguinte:

- 26 Técnicos Superiores (17%)
- 29 Assistentes Técnicos (19%)
- 78 Assistentes Operacionais (51%).

Anualmente os SMAS da Maia reportam à ERSAR o conjunto de indicadores de definidos para avaliação do desempenho nos serviços do abastecimento de água e de saneamento de água residuais que, após validação são vertidos para o RASARP – RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DE PORTUGAL.

Os dados mais recentes reportam-se a 2023 e são os seguintes:

3.2.1 ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [95; 100]	★	■■■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,32 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	1,0 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	100,00 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	107 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	92,5 % [95,0; 100,0]	★	■■■■■■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	17,6 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,9 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	17 / (100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	■	NA [70; 90]		■■■■■■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água	●	2,4 /1000 ramais [2,0; 3,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água	●	56 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,49 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,43]	★	■■■■■■■■■■	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	■	NA [0; 0,04]		■■■■■■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 18 - Produção própria de energia	●	0 % >=10	★★★	■■■■■■■■■■	

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ⊕ alerta; ■ NA não aplicável; ✗ NR não respondeu

Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

**SMAS**SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO**M1111****PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**

3.2.2 SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis		100 % [90; 100]	★		
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço		0,21 % [0; 0,50]	★★★		
AR 04 - Ocorrência de inundações		1,71 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★		
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		100 % 100	★		
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 06 - Cobertura dos gastos		110 % [100; 110]	★★★		
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa		91,9 % [95,0; 100]	★		
AR 09 - Reabilitação de coletores		0,0 %/ano [1,5; 4,0]	★★		
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores		0,0 /(100 km.ano) 0,0	★★★		
AR 11 - Monitorização da condição de coletores		0 % ≥75	★★		
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento		126 % [70; 95]	★★★		
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais		3,5 /(10 ⁶ m ³ .ano) [2,1; 2,8]	★★★		
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais		10,5 /(100 km.ano) [5,0; 10,0]	★★★		
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias		0,87 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,54]	★		
AR 17 - Produção de lamas no tratamento		0,4 kg/m ³ [0,0; 0,6]	★★★		
AR 18 - Produção de água para reutilização		0,0 % [20,0; 100,0]	★★★		O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação. Devido a limitações do Portal ERSAR, o histórico deste indicador não apresenta a simbologia correta.
AR 19 - Produção própria de energia		20 % ≥=10	★★★		
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade		0 % [90; 100]	★★★		
AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga		32 % 100	★★★		

Avaliação: qualidade de serviço boa; qualidade de serviço mediana; qualidade de serviço insatisfatória; alerta; NA não aplicável; NR não respondeu

Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



3.3 A ATUALIDADE ORGANIZACIONAL

Ao longo das últimas décadas, os SMAS da Maia investiram, sobretudo, na construção de infraestruturas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais que acompanharam a expansão urbanística do território municipal, permitindo que taxas de cobertura de rede e acessibilidade física sejam de quase 100%.

Os desafios atuais focam-se na sustentabilidade dessas infraestruturas ao nível operacional, ambiental e financeiro, mas também no que respeita à segurança e resiliência face ao impacto das alterações climáticas, pelo que a gestão da operação e o desempenho das infraestruturas, dos processos e das pessoas estão a passar por mudanças num curto espaço de tempo com vista à melhoria.

Durante o ano de 2024 procedeu-se à sistematização de informação que permitiu diagnosticar os moldes de organização e funcionamento dos SMAS da Maia, relativas aos aspetos seguintes:

- Património infraestrutural - condição e desempenho;
- Capital humano – capacitação, valorização, motivação, adequação na carreira;
- Processos operacionais de suporte à missão – adequação e aplicação prática;
- Situação financeira.

A análise dos aspetos referidos e a avaliação ao desempenho dos SMAS da Maia durante o ano de 2024, permitiram constatar situações que têm merecido reflexão pela gestão de topo, no sentido de:

- Melhorar a classificação de alguns dos indicadores de desempenho definidos pela ERSAR – eficiência energética de estações elevatórias, taxa de reabilitação de coletores, avarias e colapsos das redes;
- Aumentar a fiabilidade da informação de gestão ao nível da atividade de operação e manutenção das redes de abastecimento de água e de drenagem de saneamento;
- Disseminar conhecimento transversal dos princípios de gestão patrimonial de infraestruturas e sustentabilidade ambiental e financeira para que sejam considerados em todas as atividades e processos de tomada de decisão sejam considerados;
- Normalizar e otimizar os procedimentos de trabalho existentes contribuindo para evitar o desperdício de tempo e de todo o tipo de recursos;



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



- Promover uma cultura corporativa menos hierarquizada, burocrática e aberta mudança;
- Incentivar a melhoria contínua e a proatividade;
- Reduzir os custos de gestão corrente através da conceção e execução de projetos com base em princípios de sustentabilidade (infraestrutural, operacional, financeira e ambiental) e do adequado planeamento de manutenção e outros procedimentos de gestão (exemplo: parque de contadores, sistemas de eletrobombas);
- Investir na capacitação e valorização dos colaboradores.

3.4 PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO

3.4.1 GESTÃO EFICIÊNCIA HÍDRICA [2019-2024] [2025-2028]

Em 2019 os SMAS da Maia arrancaram com o projeto de gestão da eficiência hídrica do sistema de distribuição de água, com vista a reduzir as perdas de água que cifravam os 34% em 2018.

As medidas de eficiência hídrica implementadas foram as seguintes:

- Instalação de 27 Zonas de Medição e Controlo e 2 Válvulas Redutoras de Pressão - da sectorização primária (8 zonas) e secundária (19 zonas) da rede de distribuição de água – monitorização em contínuo de caudal e pressão;
- Pesquisa ativa de fugas através de equipas que percorreram periodicamente o território municipal munidas de tecnologia adequada;
- Reparação célere de fugas e avarias - prazo máximo de 5 dias;
- Substituição de contadores envelhecidos e desgastados;
- Levantamento cadastral rigoroso da rede de distribuição de água;
- Implementação do Sistema de Informação Geográfica (SIG);
- Integração nas equipas de trabalho operacional do Software de Gestão Operacional – versão web e mobilidade;
- Acompanhamento dos consumos dos “grandes” clientes;
- Deteção de ligações ilícitas;
- Controlo de volumes adquiridos no sistema de abastecimento em alta;
- Controlo de consumos autorizados (Ex: empreitadas na rede de distribuição de água e consumos próprios);
- Identificação dos locais com mais avarias e fugas.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA E SANEAMENTO

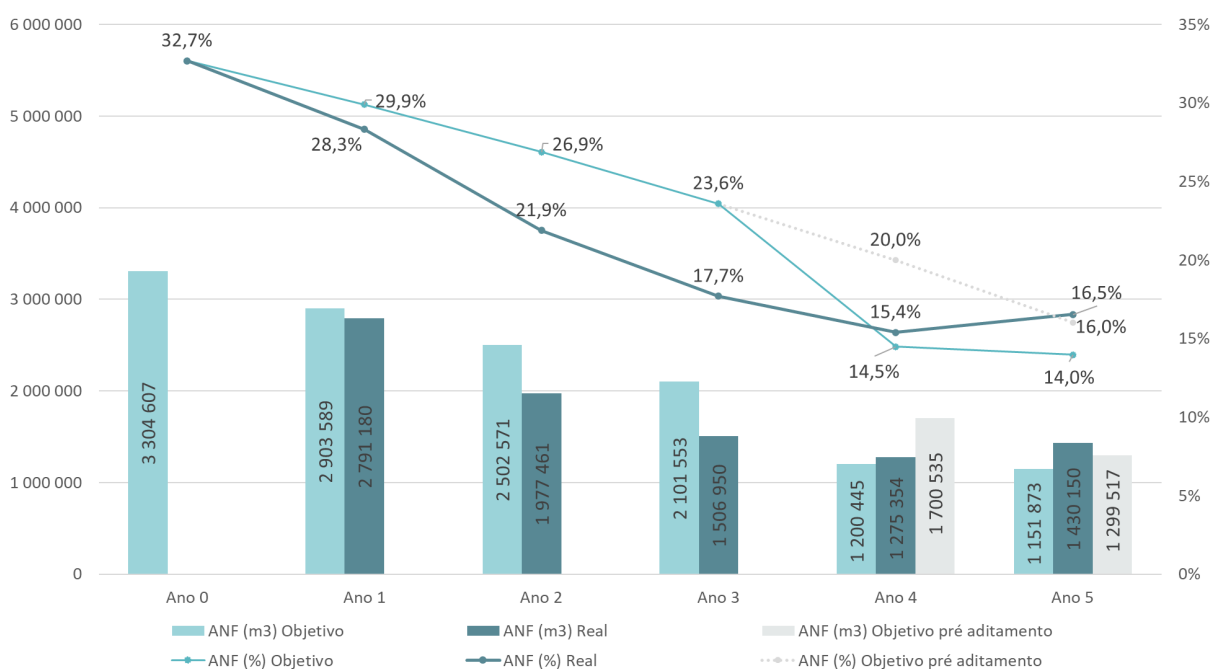
MAIA

PLANO ESTRATÉGICO DE DESENVOLVIMENTO 2030



Em 2022, isto é, volvidos 3 anos de implementação do projeto, as perdas de água rondavam os 17,7%, registando-se uma descida abrupta relativamente a 2019. Desde então que os SMAS têm vindo a diminuir este valor, mas de forma menos expressiva, atingindo em 2024, o valor de 16,5%, pese embora o melhor valor tenha ocorrido em 2023.

Em 2025, os SMAS da Maia arrancam o novo projeto de melhoria da eficiência hídrica com vista a atingir 14% de perdas de água em 2028 e que agora preconiza a implementação de medidas de 2º nível na gestão da rede de abastecimento de água e reforço/consolidação de medidas de 1º nível, como seja: instalar novas zonas de medição e controlo.



Evolução de água não faturada entre 2019 e 2024

A % de Água Não Faturada (ANF) em 2024, correspondeu a uma poupança global de **7,5 mil milhões de litros**, considerando apenas a componente “água comprada”.

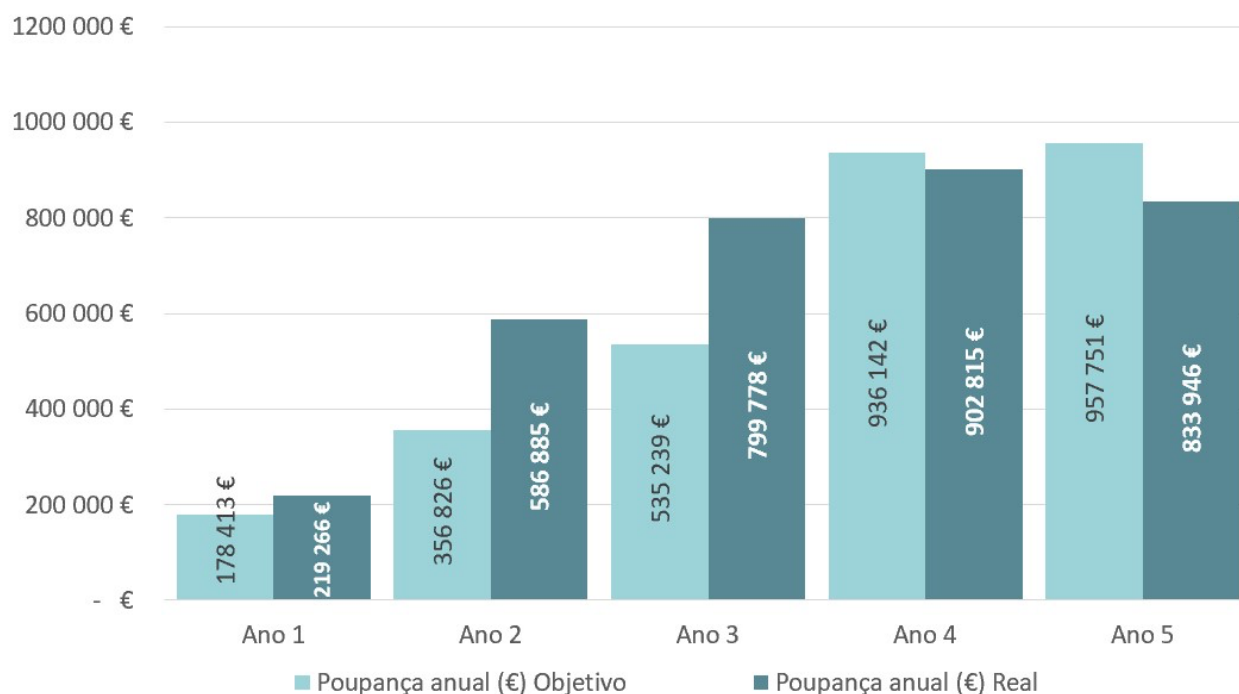


SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Evolução da poupança anual (€) entre 2019 e 2024

Poupança global de 3,3 milhões de euros

Este projeto tem sido objeto de alguma divulgação junto da comunidade e de parceiros do setor. No entanto, só em 2025 é que será objeto de um plano de comunicação específico sobre o mote **DIAGNOSTICAR PARA OTIMIZAR – Grande Plano de Modernização.**



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MMA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



3.4.2 REDUÇÃO DAS AFLUÊNCIAS INDEVIDAS NO SISTEMA DE DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS DO MUNICÍPIO DA MAIA [2025-2028]

Nas zonas densamente urbanizadas, um pouco por todo o país, verifica-se que as redes de saneamento de águas residuais são, ao longo dos tempos, utilizadas para o desembaçamento de águas pluviais. O Município da Maia não foi exceção.

Em situações de maior pluviosidade ocorre a sobrecarga da rede pública de saneamento e das estações de tratamento de águas residuais, devido à quantidade de água da chuva que circula nessas infraestruturas, incapacitando-as de funcionar normalmente e, muitas vezes, originando inundações, colapsos e o levantamento de tampas na via pública e outras irregularidades.

Em rigor, as águas pluviais devem ser drenadas diretamente para as linhas de água e lençóis freáticos restabelecendo o ciclo da água. É neste contexto que surge o **Projeto de Redução das Afluências Indevidas no Sistema de Drenagem de Águas Residuais do Município da Maia** que os SMAS da Maia estão a levar a cabo no território.

As afluências indevidas são, então, qualquer volume que afluí indevidamente à infraestrutura de saneamento de águas residuais seja por infiltração ou ligação não autorizada, e estão identificadas como um dos principais problemas dos sistemas de drenagem de águas residuais e de águas pluviais.

Os SMAS da Maia estimam que o volume de afluências indevidas que afluí à rede de saneamento nos últimos anos, ronda os 20-25% da água tratada nas 3 estações de tratamento de águas residuais.

A redução das afluências indevidas no sistema de saneamento de águas residuais além de acarretar impacto económico significativo – diminuição dos custos de operação e manutenção - apresenta, ainda, um conjunto significativo de outras vantagens, a saber:

- Aumento da vida útil das infraestruturas;
- Minimização de impactes ambientais, com a diminuição de descargas de emergência de águas residuais não tratadas no meio hídrico;
- Redução de consumos energéticos e conseqüente diminuição das emissões de gases com efeito de estufa;
- Diminuição de incómodos à população decorrentes de inundações e colapsos.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Pretende-se, dar resposta a este problema através da inspeção das redes públicas e prediais de águas pluviais e de saneamento de águas residuais.

Através deste diagnóstico rigoroso, realizado com recurso às mais modernas tecnologias de inspeção, os SMAS da Maia **vão reunir condições para projetar o futuro das infraestruturas essenciais e contribuir para a sustentabilidade do território e valorização das condições de vida na Maia.**

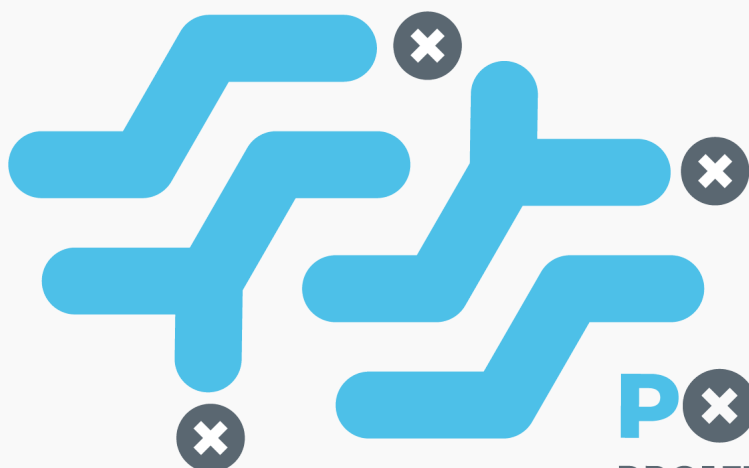
As ações a implementar durante 3 anos [2025-2028] que permitirão identificar os locais onde estas ligações indesejadas ocorrem, são as seguintes:

- Inspeção visual da caixa de ramal de ligação e câmaras de visita: 39 000 unidades;
- Limpeza e inspeção vídeo de coletores: 550 km;
- Ensaios de fumo: 550 km;
- Avaliação da condição infraestrutural e Avaliação cadastral;
- Instalação de equipamentos de monitorização – 3 caudalímetros, 6 medidores de nível, 3 udómetros e 79 módulos de monitorização de estações elevatórias de águas residuais
- Identificação de anomalias de desempenho hidráulico, operacional e ambiental;
- Implementação de ferramenta de monitorização da rede;
- Elaboração do Plano de Atuação para Redução de Afluências Indevidas;
- Contributo para definição de ações corretivas para a reabilitação das infraestruturas públicas e instalação de soluções de controlo;
- Identificação de anomalias de desempenho hidráulico, operacional e ambiental.

Em suma, o **Projeto de Redução de Afluências Indevidas à Rede de Drenagem de Águas Residuais do Município da Maia** permite o estudo e implementação de medidas conducentes à redução do volume de afluências indevidas ao sistema de drenagem de águas residuais do município, permitindo identificar e eliminar as origens de tal fenómeno, bem como estabelecer um mecanismo de monitorização necessário a uma gestão sustentada do sistema.



As afluições indevidas são, ao lado do envelhecimento e desgaste das infraestruturas, o principal problema dos sistemas de drenagem de águas residuais (SAR) e de águas pluviais(SAP), uma vez que colocam em causa a sustentabilidade técnica, financeira e ambiental das entidades gestoras.



P X RAI

PROJETO DE **REDUÇÃO** DAS
AFLUÊNCIAS INDEVIDAS
NA REDE AR

SMAS M1111

Este projeto possui um plano de comunicação com a comunidade específico que foi desenvolvido a partir do mote: **DIAGNOSTICAR PARA MODERNIZAR – GRANDE PLANO DE MODERNIZAÇÃO.**



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MMA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



3.4.3 PLANO ESTRATÉGICO DE SANEAMENTO DO MUNICÍPIO DA MAIA

Para assegurar a gestão eficiente e sustentável da rede de drenagem e tratamento de águas residuais do Município da Maia, encontram-se em desenvolvimento, desde 2024, o **Plano Estratégico de Saneamento do Município da Maia** que fornecerá as linhas orientadoras para a respetiva modernização, garantindo, simultaneamente, a automatização do maior número de atividades e a aplicação de técnicas de construção cada vez menos impactantes. Este plano, em fase de conclusão, contempla as fases e atividades descritas a seguir.

- **Fase 1: Recolha de informação e estabelecimento de dados base**

Identificação das fontes de informação relevantes e análise dos dados recolhidos com elaboração do Relatório de Análise de Dados Base e Estabelecimento de Critérios: executada em 2024.

- **Fase 2: Diagnóstico de desempenho dos atuais sistemas de saneamento (drenagem e tratamento) e identificação de principais desafios**

a) Análise do desempenho dos sistemas existentes, em termos:

- capacidade e eficiência de tratamento nas ETAR, bem como em termos de potencial para fazer face a futuros requisitos mais restritivos, resultantes da nova Diretiva das Águas Residuais Urbanas (DARU);

- desempenho hidráulico com recurso à modelação SWMM (em trechos principais do sistema);

- desempenho sanitário e ambiental do sistema de drenagem, com recurso ao modelo AeroSept+ (Aerobiose e Septicidade em Sistemas de Águas Residuais).

b) Avaliação das condições atuais e futuras da legislação e qualidade dos meios recetores, em função dos usos previstos e potenciais e elaboração de Relatório de Diagnóstico com a caracterização e diagnóstico do desempenho do sistema existente: executada em janeiro 2025.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



- **Fase 3: Estabelecimento de medidas/soluções e desenvolvimento do Plano Estratégico**

Identificação e avaliação da viabilidade técnica, económica e ambiental de medidas (intervenções) para resolver os desafios identificados e elaboração do Plano estratégico de saneamento do Concelho da Maia: **em curso**.

- **Fase 4: Divulgação e formação/capacitação**

a) Apresentação e discussão do Plano Estratégico e formação aos técnicos dos SMAS;
b) Apresentação pública do Plano Estratégico de Saneamento: entre maio e junho 2025.

3.4.4 REMODELAÇÃO DA ETAR DE PONTE DE MOREIRA E DA ETAR DE PARADA

3.4.4.1 ETAR DE PONTE DE MOREIRA

Os SMAS da Maia desenvolveram o projeto de remodelação da ETAR de Ponte de Moreira, tendo em vista a melhoria do desempenho operacional, ambiental e financeiro, o cumprimento dos novos desafios legais – Diretiva Europeia Águas Residuais Urbanas em especial - e o reforço da resiliência e sustentabilidade infraestrutural, perante os fenómenos climáticos extremos cada vez mais frequentes.

O Projeto de execução de Remodelação da ETAR de Ponte de Moreira propõe um conjunto de intervenções que visam melhorar a capacidade hidráulica e sanitária da instalação, para tratar adequadamente o efluente, com foco no aumento de capacidade, no tratamento biológico e remoção de nutrientes, tratamento de lamas e correção do perfil hidráulico.

As principais propostas do projeto, traduzem-se sumariamente em:

- Construção de uma nova linha de tratamento, que tratará 70% do afluente que aporta à ETAR;
- Reabilitação dos tanques de arejamento atuais com a divisão em área anóxica e aeróbia e construção de dois novos tanques de arejamento igualmente constituídos por zona anóxica e aeróbia;
- Construção de um terceiro decantador secundário;



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



- Melhorias no tratamento de lamas com desativação dos digestores;
- Desodorização das principais estruturas geradoras de maus odores;
- Instalação de unidade de produção de água reutilizada para autoconsumo;
- Instalação de UPAC para redução dos consumos energéticos.

O **Plano Estratégico para o Abastecimento de Água e Gestão de Águas Residuais e Pluviais 2030 (PENSAARP 2030)** classifica a intervenção de melhoria do nível de tratamento na ETAR de Ponte de Moreira como prioritária, tendo em vista a melhoria da qualidade do meio recetor – Rio Leça.

Nesse contexto, foi disponibilizada uma linha de financiamento FEDER através do Aviso Norte2030-2024-40 – Ciclo urbano de água em alta – à qual os SMAS da Maia se candidataram e obtiveram a comparticipação de 70% do custo total elegível da operação no valor de 9.000.000,00€.

Esta empreitada inicia-se no 2º semestre de 2025 e terminará no início de 2027.

3.4.4.2 ETAR DE PARADA

A remodelação da ETAR de Parada cuja construção remonta a 1991 constitui o maior desafio infraestrutural na lista de prioridades dos SMAS da Maia, face à moldura legal.

Esta ETAR, à semelhança da ETAR de Ponte de Moreira, também está classificada como intervenção prioritária pelo PENSSARP 2030. O projeto de remodelação desenvolvido em 2024 encontram-se em revisão pois dadas a dimensão e características desta ETAR, as exigências da nova DARU são superiores às aplicáveis nas demais ETAR do Município da Maia. De entre os aspetos a equacionar temos:

- Tipo de tratamento versus espaço disponível;
- Aumento de produção de lamas;
- Evolução populacional.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



3.4.5 GABINETE DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL E CIDADANIA

Dado o objeto social dos SMAS da Maia e a vontade de estabelecer uma relação de proximidade com a comunidade contribuindo para a literacia sobre a gestão sustentável da água, em 2024 foi tomada a decisão de abraçar a temática da Educação Ambiental e Cidadania, tendo sido aprovado a criação do Gabinete de Educação Ambiental e Cidadania nos moldes seguintes:

- **Missão:** fomentar o conhecimento e a consciencialização da comunidade maia para a gestão sustentável e integrada da água.
- **Objetivos estratégicos:**
 - Promover uma comunicação de proximidade, positiva e construtiva com as escolas e com as famílias;
 - Implementar um plano de educação e sensibilização para o desenvolvimento sustentável, perfeitamente alinhado com as políticas municipais para o setor, despertando e envolvendo a comunidade concelhia, no debate e na concretização de ações que contribuam para uma maior eficiência na defesa e preservação do ambiente, para o incremento da poupança e uso eficiente da água e para a tomada de consciência sobre a responsabilidade, individual e coletiva, na preservação dos recursos hídricos;
 - Promover um maior conhecimento e contacto da comunidade com os processos e técnicas dos SMAS MAIA no cumprimento da sua missão pública.

Do trabalho deste gabinete resultaram em 2024:

- Programa Educativo “Água Somos Nós. Todos Nós” dos SMAS da Maia 2024 descrito no ponto seguinte;
- As linhas orientadoras do Plano Estratégico de Educação e Cidadania pela Gestão da Água 2025-2030;
- Campanhas de sensibilização realizadas em 2024 através das redes sociais e site.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



3.4.6 PROGRAMA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL E CIDADANIA “ÁGUA SOMOS NÓS. TODOS NÓS”.

A gestão sustentável da água e o combate ao desperdício são aspetos socioambientais que dizem respeito a todos. Contribuir para a educação e cidadania em matéria de gestão pela água é um dos novos desafios ao qual os SMAS da Maia estão a dedicar-se, de forma estruturada, com redobrada atenção e afetação de meios.

Neste contexto, em 2024, além das campanhas de informação e sensibilização realizadas pelas redes sociais e site, os SMAS da Maia desenvolveram o Programa de Educação e Cidadania “**Água Somos Nós. Todos Nós**”.

Este programa assente numa imagem identitária própria pretende consciencializar a comunidade para o envolvimento e união de Todos Nós, no combate ao desperdício, à gestão sustentável e à valorização deste recurso essencial à vida, que é a Água.

Destinado a um público-alvo alargado – dos 0 aos 100 anos - materializa-se através da realização de diferentes ações:

- **Água da torneira, porque não?** – campanha de sensibilização pelo consumo de água da torneira lançado no dia 18 de fevereiro do corrente ano;
- **Economistas da Água** – projeto educativo para a redução do consumo de água e sua gestão consciente nas escolas e comunidade educativa;
- **O percurso urbano da Água na Maia** - visitas guiadas aos equipamentos dos SMAS que fazem parte do ciclo urbano da água.
- **A sanita não é um caixote do lixo!** - campanha de sensibilização em prol das boas práticas de águas residuais;
- **Laboratórios Participativos pela Gestão da Água** – workshops colaborativos para a escuta e partilha das necessidades e anseios coletivos bem como ensaio de projetos e políticas para o território;
- **Arquiteturas da Água** – concerto temático gratuito a realizar-se no dia 22 de março no TecMaia no qual a água é o principal instrumento musical;
- **Site “Água Somos Nos”** – site específicos para os conteúdos educativos.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Imagem gráfica do Programa de Educação e Cidadania "Água Somos Todos Nós"

O cronograma das próximas ações já está delineado, encontrando-se em concretização os laboratórios da cidadania em todas as freguesias programadas para os meses de abril e maio de 2025, depois de uma sessão de trabalho intensa realizada entre todos os parceiros a 11 de fevereiro de 2025.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



3.4.7 BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO

Com base nos princípios da modernização administrativa dos serviços públicos e recurso a metodologias de melhoria contínua em sistemas de excelência de longo prazo, em 2024 os SMAS da Maia apostaram em redesenhar o Atendimento ao Público – Secretaria, Tesouraria, Cortes e Atendimento Telefónico – que é a principal área de contacto direto com o cidadão.

A implementação do Balcão Único de Atendimento teve como objetivos:



Objetivos do Balcão Único de Atendimento

O sistema de monitorização implementado permite incluir a avaliação diária dos seguintes indicadores:

- Tempo médio de atendimento;
- Número de atendimentos diários;
- Tempo médio de espera.

Este projeto já garantiu a prestação de um serviço mais rápido e eficiente, reduzindo o tempo de espera e aumento da procura dos serviços disponibilizados on line – balcão digital e atendimento escrito.

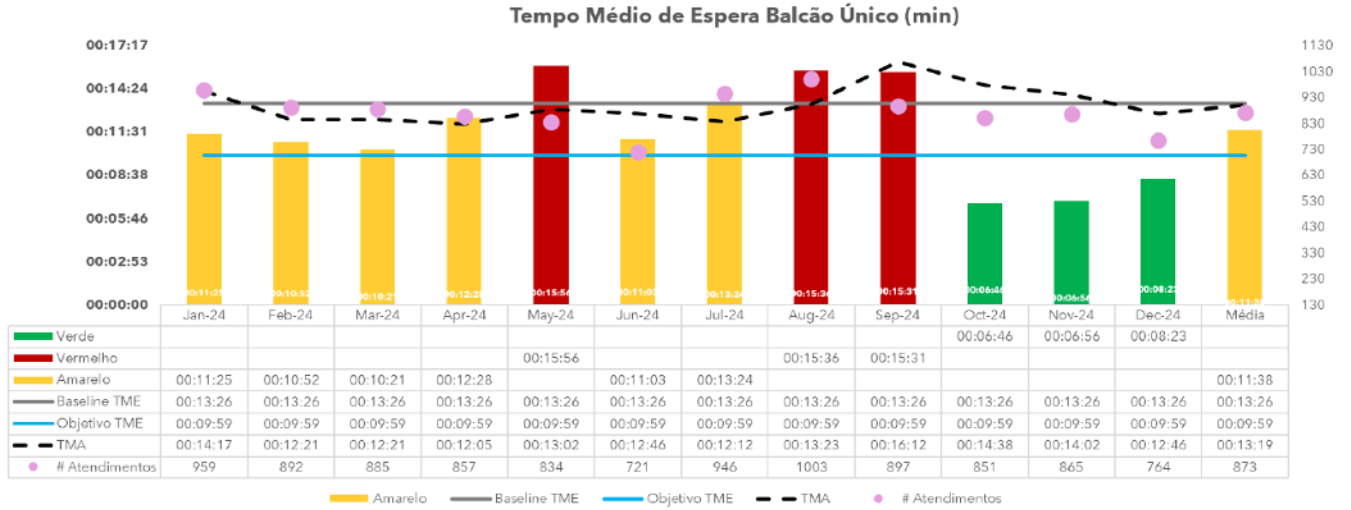


SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

Maia

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Tempo Médio de Espera do Balcão Único 2024

Foi também desenvolvido o projeto de execução de reformulação da zona de atendimento ao público dos SMAS da Maia, que aguarda por disponibilidade financeira para realização da obra.

Balcão Único - zona de atendimento ao público





SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



4 PLANO ESTRATÉGICO DE DESENVOLVIMENTO DOS SMAS DA MAIA 2030

4.1 ENQUADRAMENTO – DO CONTEXTO MUNICIPAL AO EUROPEU

Os serviços de abastecimento público de água e de gestão de águas residuais urbanas constituem serviços públicos de carácter estrutural, essenciais ao bem-estar e segurança das populações, à saúde pública, às atividades económicas e à proteção do ambiente. Deste modo, estão sujeitos a um conjunto de princípios, dos quais se destacam a universalidade de acesso, a continuidade, eficiência, qualidade do serviço e a equidade de preços.

Os SMAS da Maia assentam no modelo de gestão direta garantindo o acesso a água segura e sustentável, ao menor custo possível, e a gestão das águas residuais tendo em vista a preservação do meio hídrico. Efetuar uma gestão eficiente das águas municipais é um grande desafio que passa pelo entendimento da importância da água potável e do saneamento básico.

As Grandes Opções do Plano e Orçamento são, ao longo dos últimos anos, o documento estratégico da política de investimentos infraestruturais e dos projetos mais relevantes realizados para cumprimento da missão dos SMAS da Maia. Este documento desempenha uma importante função enquanto orientador da despesa e da receita, garantindo o cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares em matéria económico – financeira.

Dos princípios orientadores subjacentes à elaboração do Orçamento Ordinário para 2025-2029, realçaremos os seguintes:

- 1º Cumprimento dos novos imperativos legais relativos aos níveis mínimos de qualidade dos serviços a prestar ao cidadão;
- 2º Implementação de mecanismos de incremento do controlo gestão e da fiabilidade dos principais indicadores de performance da organização;
- 3º Investimento em inovação, com uma forte aposta no domínio dos sistemas de informação e da automatização de processos, bem como no desenvolvimento de projetos de inteligência artificial e *machine learning*, com carácter preditivo, para melhoria da eficiência operacional e da integração dos sistemas que suportam as diversas atividades;
- 4º Captação de investimento a partir das linhas de financiamento disponíveis tendo em vista a melhoria do desempenho dos ativos dos SMAS e aumento da resiliência dos sistemas de água e de drenagem de águas residuais face às alterações climáticas;



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5º Melhoria do desempenho ambiental das infraestruturas e atividades a cargo dos SMAS da Maia, principalmente em termos hídricos e energéticos;

6º Envolvimento da comunidade na tomada de decisão dos projetos a concretizar com vista à gestão sustentável pela água;

7º Fomento de uma cultura profissional solidária e capacitada para a gestão da mudança nos SMAS da Maia.

Desde 2024 que surgiram grandes desafios para o setor das águas ao nível nacional e europeu que os SMAS da Maia se preparam para cumprir. Vejamos:

- **Plano Estratégico para o Abastecimento de Água e Gestão de Águas Residuais e Pluviais 2030 – PensaARP 2030** - constitui o grande marco de 2024, pois estabelece as linhas orientadoras para o setor para a próxima década, incluindo no seu âmbito não só o abastecimento de água e gestão de águas residuais como a gestão de águas pluviais. Este plano enquadra os grandes desafios europeus e nacionais, estabelecendo a articulação temporal com a Estratégia 2030 e outros documentos estratégicos, distinguindo-se dos anteriores face à abordagem sistémica e holística do setor.

- **Regulamento 446/2024, de 18 de abril – Regulamento de Qualidade de serviço prestado ao Utilizador final** - que define os níveis mínimos da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso de incumprimento e, por isso, incentiva mudança de paradigma no funcionamento das entidades gestoras de águas e resíduos.

- **Diretiva Águas Residuais Urbana (2025)** – A nova DARU altera o paradigma de ação tido até então, baseando-o numa abordagem combinada com a qualidade do meio recetor. Inclui disposições que conduzirão a alterações significativas na prática atual, com maiores exigências de requisitos de descarga de efluentes de ETAR, com preocupações de recuperação de recursos do sistema (energia, materiais ou água), mas também com preocupações de redução da poluição por água pluvial urbana, veiculada por excedentes ou por escoamento de superfície. Valores limite de descarga mais exigentes (incluindo o azoto e o fósforo, até aqui sem limite), alcance da neutralidade carbónica até 2044, obrigatoriedade de tratamento quaternário para ETAR que descarreguem em meio hídrico crítico e necessidade de elaboração de Planos Integrados de Gestão Água Residuais Urbanas - água pluvial e residual - são alguns dos desafios que os SMAS poderão ter que enfrentar nos próximos anos.

- **Plano de gestão de bacia RH 2** - plano sectorial que visa estabelecer de forma estruturada e programática uma estratégia racional de gestão e utilização da bacia



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



hidrográfica do Leça, principal linha de água que atravessa o Município da Maia e para a qual a maioria dos efluentes tratados são drenados. Neste plano apresenta-se um diagnóstico da situação existente nesta bacia hidrográfica, definindo-se os objetivos ambientais de curto, médio e longo prazo, sendo também delineadas propostas de medidas e ações, bem como estabelecida a programação física, financeira e institucional das mesmas.

- **Programa de Eficiência de Recursos na Administração Pública (ECO.AP 2030)** que define um conjunto de objetivos e metas determinantes para a descarbonização e transição energética das atividades desenvolvidas pela Administração Pública, para o período até 2030. O ECO.AP 2030 é ambicioso e apresenta medidas para a redução dos consumos de energia, água e materiais, e respetivas emissões de Gases de Efeito de Estufa (GEE), verificados nas instalações afetas a edifícios, equipamentos, frotas e infraestruturas, incluindo infraestruturas de mobilidade elétrica, e à capacidade de produção de energia e soluções de armazenamento de energia, sob gestão ou utilização pelas entidades da Administração Pública
- **Diretiva (UE) 2020/2184 relativa à qualidade da água destinada ao consumo humano.** Esta diretiva promove uma nova abordagem na gestão da água baseada na gestão e avaliação do risco nas bacias de drenagem às captações, ao longo dos sistemas de abastecimento de água e nas redes prediais, preconizando para tal a necessária articulação com a Diretiva Quadro da Água. Entre outros aspetos este documento vem identificar novos parâmetros na lista de requisitos mínimos para a qualidade da água e fixar valores paramétricos mais restritivos para alguns dos parâmetros, de modo a minimizar os riscos para a saúde humana e harmonizar as regras a nível europeu para a criação de um modelo de aprovação dos materiais e dos produtos em contacto com a água.

Fica evidente que o contexto regulamentar e estratégico é desafiador e exigente, constituindo o principal fator externo impulsionador da elaboração do **Plano Estratégico de Desenvolvimento dos SMAS da Maia 2030**, compaginando-o com o horizonte temporal do PENSAARP 2030.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



4.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES – OS SMAS DO FUTURO

Os SMAS do futuro que irão concretizar o ambicioso **Plano Estratégico de Desenvolvimento dos SMAS da Maia 2030**, dando continuidade a todas as iniciativas já realizadas em 2024, identificaram a missão, a visão e os valores a seguintes:

- **MISSÃO:** garantir continuamente o abastecimento de água e a gestão das águas residuais no território maiato, com base em princípios de sustentabilidade e inovação, salvaguardando a saúde pública, a valorização da água e a proteção dos recursos hídricos bem como a proximidade com a comunidade.

- **VISÃO:** servir num quadro de excelência de qualidade do serviço, de adaptação a alterações climáticas e de sustentabilidade

- **VALORES:**
 - Satisfação do Cliente;
 - Transparência;
 - Ética;
 - Felicidade Organizacional;
 - Responsabilidade social;
 - Sustentabilidade;
 - Inovação
 - Proximidade.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



4.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Considerando a visão e os valores para os SMAS da Maia do futuro bem como os desafios regulamentares nacionais e europeus que surgiram em 2024, o **Plano Estratégico de Desenvolvimento dos SMAS da Maia 2030** estabelece os 3 objetivos estratégicos seguintes:

- Promoção da sustentabilidade e resiliência – ambiental, financeira e infraestrutural;
- Aposta na Inovação e Transição digital;
- Fomento da relação de proximidade - munícipes, entidades e colaboradores.

Para a concretização destes objetivos estabeleceram-se os **9 eixos estratégicos** seguintes:

1. Sustentabilidade e Circularidade;
2. Inovação Tecnológica e Sistemas de Informação;
3. Comunicação e Marketing;
4. Educação e Cidadania;
5. Cliente;
6. Gestão de Pessoas;
7. Desempenho Operacional, Financeiro e Comercial;
8. Património Infraestrutural;
9. Captação de Investimento;

4.4 EIXOS ESTRATÉGICOS

Neste ponto encontra-se fundamentada a importância de cada um dos **9 eixos estratégicos** definidos para edificação dos SMAS do futuro, apresentando-se ainda as medidas já implementadas a partir de 2024.

4.4.1 EIXO 1 - SUSTENTABILIDADE E CIRCULARIDADE

O conceito de sustentabilidade está, mais do que alguma vez esteve, indissociável do futuro da humanidade.

Os serviços do setor das águas – abastecimento de água e drenagem de águas residuais - são fundamentais para a promoção do futuro sustentável, aliando o crescimento económico, com a responsabilidade, a justiça social e a qualidade de vida das populações, o que coloca nas entidades gestoras, como é o caso dos SMAS da Maia, uma responsabilidade social acrescida.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Urge adotar práticas mais responsáveis, rever as formas de trabalhar, promover o alargamento das cadeias de valor dos recursos e investir em tecnologias eficientes e menos poluentes: desde a escolha dos materiais utilizados, passando pela redução do consumo de recursos naturais e de energia, até à gestão adequada dos resíduos gerados, todas as etapas devem ser repensadas para minimizar o impacto ambiental.

Os principais desafios na transição para um modelo de gestão sustentável das entidades públicas, como é o caso dos SMAS da Maia, são as questões da transição energética e a economia circular.

Também o impacto das alterações climáticas é uma realidade no território maiato, pelo que a sustentabilidade ambiental e climática apresenta grandes desafios perante aos fenómenos climáticos extremos: os invernos continuam secos e quentes e, por contraponto, registam-se episódios de precipitação intensa, que colocaram à prova os nossos sistemas de distribuição de água e de saneamento de águas residuais, relevando a importância do aumento da resiliência e segurança. É premente investir na adaptação às alterações climáticas sem descurar a emergência da mitigação.

Os SMAS da MAIA partilham desta preocupação no cumprimento da sua missão, identificando a sustentabilidade como um dos seus eixos estratégicos de ação.

Assentes numa visão integrada e holística do ciclo da água, caminhamos dia-a-dia, no sentido da minimização da poluição das massas de água e dos solos, do aumento da resiliência das nossas infraestruturas às alterações climáticas, da promoção da transição para uma economia cada vez mais circular e descarbonizada.

É nesta conjuntura que foram definidos os objetivos específicos dos SMAS da Maia.

Objetivos Específicos para o Eixo 1 – Sustentabilidade e Circularidade

- Integrar a gestão das águas pluviais na missão dos SMAS da Maia;
- Contribuir para a recuperação do bom estado das massas de água – Rio Leça e linhas de água afluentes e Ribeira d`Onda;
- Promover a eficiência energética das atividades e infraestruturas, contribuindo para a descarbonização do setor;



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



- Promover o alargamento do ciclo de vida do produto e reduzir o consumo de recursos naturais, numa perspetiva de economia circular;
- Fomentar a contratação pública ecológica – Estratégia nacional de compras públicas ecológicas 2030;
- Consolidar a integração de aspetos ambientais nas tomadas de decisão e no desenho de projetos, implementando novas metodologias de desenvolvimento e gestão como o *design thinking* e o *service thinking*.

4.4.2 EIXO 2 - INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A inovação tecnológica e a transformação digital são imperativas na modernização e gestão eficiente e sustentável do setor da água.

Desde a digitalização de processos até à implementação de novas soluções de sensorização de infraestruturas em tempo real, passando pelos modelos preditivos, a tecnologia é atualmente a grande aliada no aumento da eficiência e produtividade no ambiente de trabalho.

A tecnologia também contribui para a simplificação no tratamento de grandes quantidades de informação num curto espaço de tempo, permitindo a tomada de decisões mais rápidas e sustentadas.

Depois de, na passada década, os SMAS terem investido na implementação do sistema de telegestão e no sistema de telemetria de contadores de água, é chegado o momento do grande salto quântico em termos de inovação tecnológica e sistemas de informação, de forma a contribuir para a prestação de serviços eficazes, eficientes e sustentáveis.

Assim, em 2024, iniciamos nos SMAS da Maia um investimento significativo na implementação de metodologias de organização e otimização de processos suportadas em sistemas de informação interoperáveis entre si, mudando o Sistema de Informação Geográfico para uma nova plataforma com mais funcionalidades e colaborante no estabelecimento da interoperabilidade.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Sistemas de
Informação Geográfica

PORTAL SIG

SMAS M1111



Recentemente, foi desenvolvido o projeto **SIGEST – Sistema Integrado de Gestão do Ciclo Urbano da Água** – que congrega 3 plataformas interoperáveis entre si, que permitem a gestão operacional em tempo real, a análise de desempenho e a predição de eventos críticos nas áreas seguintes:

- Gestão da operação e manutenção das redes de abastecimento de água e saneamento de águas residuais;
- Monitorização da qualidade da água;
- Detecção de perdas de águas;
- Gestão do parque de contadores;
- Gestão de ativos;
- Identificação de afluências indevidas às redes de águas residuais urbanas.

Objetivos Específicos para o Eixo 2 – Inovação Tecnológica

- Promover a transição digital do setor;
- Incentivar a interoperabilidade de sistemas de informação;
- Implementar uma plataforma eletrónica de licenciamento de projetos de redes prediais – Gestão Urbana;
- Integrar a modelação hidráulica da rede de saneamento de águas residuais no saber fazer;
- Implementar sistemas inteligentes no âmbito do conceito das Smart city que se tornam a base da competitividade urbana.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



4.4.3 EIXO 3 – COMUNICAÇÃO E MARKETING

A comunicação é hoje, como em nenhuma outra época, um campo decisivo para a imagem pública de uma instituição e para o relacionamento com os públicos e a sociedade.

Cientes da relevância desta atividade para a boa articulação entre pessoas e setores de atuação, para a consolidação da cultura organizacional e para a visibilidade pública da sua missão e das atividades desenvolvidas na sua comunidade, 2024 foi a altura de apostar na conceção, desenvolvimento e implementação da Política de Comunicação Institucional e Marketing, que se pretende holística e estruturada, tendo como propósito a interiorização de uma entidade de cidadania.

Os primeiros passos nesta matéria foram dados em novembro de 2023, quando os SMAS da Maia desenharam a Estratégia de Comunicação com os objetivos seguintes:

- Estabelecer uma relação de proximidade e confiança com os seus “clientes”;
- Reconhecimento da marca SMAS da Maia.

Sob o mote “**ÁGUA SOMOS NÓS. TODOS NÓS**”, marcou-se o início da nova narrativa comunicacional dos SMAS da Maia, com as iniciativas seguintes:

- Criação das redes sociais, sustentadas por Planos Editoriais Mensais;
- Melhoria do site dos SMAS;
- Realização de campanhas de sensibilização, como é o caso do Dia Mundial da Água e produção de vídeo, com a música emblemática dos SMAS da Maia “Ouro Branco”.

Com a criação do Gabinete de Educação Ambiental e Cidadania dos SMAS em 2024, a Estratégia de Comunicação integrou um novo objetivo: **a afirmação dos SMAS da Maia enquanto entidade comprometida com os princípios de desenvolvimento sustentável.** Em torno do processo comunicacional e de marketing institucional, durante o ano de 2024 materializaram-se imensas iniciativas relacionadas com os aspetos seguintes:

1º **Aplicação e controlo da imagem corporativa dos SMAS da Maia** - através da criação de um processo normativo (alinhado com a imagem institucional da Câmara Municipal) e de sistema de conteúdos de aplicação em todo o universo que contacta com o público, seja de cariz promocional ou informativo.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



2º Gestão de marketing, comunicação visual e gestão da marca e modernização dos serviços, nomeadamente:

- Desenvolvimento e gestão do plano de comunicação anual;
- Desenvolvimento de materiais de comunicação visual, para aplicação em brochuras, flyers, campanhas de sensibilização e outros meios de comunicação;
- Gestão de meios de comunicação: website, email, redes sociais;
- Desenvolvimento e análise de processos de modernização e otimização de serviços e documentos.

Esta área emergente no seio dos SMAS da Maia é, por isso, um eixo tão importante para o desenvolvimento estratégico para os qual foram estabelecidos objetivos específicos.

Objetivos Específicos para o Eixo 3 – Comunicação e Marketing

- Consolidar a Estratégia de Comunicação e Marketing e a relação de proximidade e confiança com a comunidade local;
- Reconhecimento da marca SMAS;
- Afirmar os SMAS como pilar de sustentabilidade;
- Envolver a comunidade nos projetos e planos em curso;
- Apropriação emocional do slogan “Água Somos Todos Nós” e interiorização da dimensão individual e coletiva – parte de nós.

4.4.4 EIXO 4 - EDUCAÇÃO E CIDADANIA

A educação desempenha um papel crucial na promoção da cidadania, através da transmissão de valores, de conhecimentos e das habilidades necessários para o seu exercício pleno.

A educação ambiental é parte integrante da educação para a cidadania assumindo, pela sua característica eminentemente transversal, uma posição privilegiada na promoção de atitudes e valores, bem como no desenvolvimento de competências imprescindíveis para responder aos desafios da sociedade do século XXI.

Assim, a educação ambiental consiste na promoção de valores alinhados com a sustentabilidade e circularidade, na mudança de atitudes e de comportamentos face ao



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



ambiente, de forma a preparar os jovens e adultos para o exercício de uma cidadania consciente, dinâmica e informada face às problemáticas ambientais atuais.

Os SMAS da Maia enquanto entidade gestora do setor da água cientes da importância que a educação ambiental e cidadania têm para o desenvolvimento individual e coletivo em prol da sustentabilidade, assumiram um papel ativo na sua promoção, constituindo o Gabinete de Educação Ambiental e Cidadania, definido a missão, as atribuições e alocando recursos humanos e financeiros.

A promoção da literacia sobre a água, a valorização do recurso água, a promoção dos valores da sustentabilidade e da mudança de atitudes e a adoção de melhores práticas ambientais são aspetos chave da política de educação e cidadania dos SMAS da Maia para os próximos anos. Igualmente importante é a incentivo de práticas que apelem à participação da comunidade local na gestão eficaz e sustentável da água no município. Para a consolidação deste eixo estratégico identificaram-se os respetivos objetivos específicos.

Objetivos Específicos para o Eixo 4 – Educação e Cidadania

- Promover a literacia sobre a água e sua gestão sustentável;
- Incentivar a mudança de comportamentos em prol da utilização consciente do recurso Água;
- Envolver a comunidade local na melhoria da gestão da água e saneamento.

4.4.5 EIXO 5 – CLIENTE

A perceção e a satisfação do cliente que recorre aos SMAS da Maia é dos aspetos mais importantes para a avaliação do desempenho e para a identificação de melhorias a promover.

Na perspetiva dos SMAS da Maia, o cliente não se resume ao cidadão que liquida as despesas mensais com o consumo de água e com a recolha, drenagem e tratamento de águas residuais, embora, naturalmente, estes clientes mereçam que sejam envidados todos os esforços para a prestação do melhor serviço possível. Para os SMAS da Maia, o cliente é todo e qualquer cidadão que, de alguma forma, é impactado com os serviços prestados pelos SMAS da Maia.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



O facto do “monopólio” do abastecimento de água e saneamento de águas residuais recair única e exclusivamente sobre os SMAS da Maia, acrescenta ainda mais a responsabilidade pela prestação do melhor serviço possível. Afinal não há lugar a concorrência!

O cliente interage diretamente com os SMAS da Maia através de duas principais áreas:

- **Comercial** – atendimento ao público através do Balcão Único de Atendimento, telefonicamente ou por escrito;
- **Operacional** – na disponibilização de água em quantidade e qualidade nas torneiras e na recolha e tratamento de água residuais.

O Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final estabeleceu os níveis mínimos da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso de incumprimento, pelo que também a ERSAR reforçou a posição de destaque que o cliente assume neste “negócio”.

Para isso, é imperioso continuar a promover mudanças significativas no atendimento ao cliente dos SMAS da Maia, através de:

- Reengenharia de processos que sustentam as atividades – organização e otimização através das melhorias metodologias de gestão;
- Atualização e renovação de sistemas de informação e promoção da interoperabilidade entre os mesmos;
- Melhoria dos canais digitais de comunicação – site institucional, redes sociais;
- Valorização e capacitação das equipas;
- Melhoria das instalações e das condições de trabalho.
- Aproximação ao munícipe/cidadão, através da promoção de sessões participativas educacionais, disponibilização de canais de comunicação direta com o cidadão, entidades públicas e privadas

Várias foram as iniciativas realizadas desde 2024 para prestar um melhor serviço aos clientes, das quais destacamos:

- 1. Implementação do Balcão Único de atendimento** – já descrita no ponto anterior;
- 2. Criação do SIOR – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DE OCORRÊNCIAS NA REDE** – a interrupção do fornecimento de água imprevista ou até mesmo programada é, entre os serviços prestados pelos SMAS, aquele que maior impacto acarreta na comunidade, não só pelas dificuldades que causam no quotidiano das pessoas e



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



funcionamento das empresas, como pela quantidade de consumidores afetados. Esta situação é aquela que maior número de reclamações escritas e telefónicas gera nos SMAS da Maia. Por isso, desde 2024 que tem sido implementado e continuamente melhorado o SIOR que consiste na ativação de um sistema coordenado que agiliza várias formas de contacto com o cidadão alertando para a situação. No futuro próximo, pretende-se criar um grupo WhatsApp para adesão anónima pela comunidade que poderá obter em tempo real, informações impactantes dos SMAS da Maia, que passam por:

- Interrupções do fornecimento de água – programadas e imprevistas;
- Data-limite de pagamento de faturas;
- Situações de encerramento dos SMAS da Maia;
- Outras situações de interesse público.

3. **Disponibilização de melhores e mais serviços à distância** – através do Balcão Digital e email;

4. **Disponibilização da App SMAS Maia** que cria uma interface de contacto direto e georreferenciado entre o cidadão e os SMAS da Maia para registo de ocorrências;

5. A utilização das **redes sociais** para veicular informações úteis e avisos à comunidade: prazos de pagamento, avarias nas redes, entre outras;

6. Disponibilização de **FAQ's** no site institucional;

7. **Melhoria do atendimento telefónico**, atuando na redução do tempo de espera de atendimento e do número de chamadas não atendidas.

Objetivos Específicos para o Eixo 5 – Cliente

- Reduzir a procura física dos SMAS da Maia;
- Melhorar a perceção do atendimento (maior rapidez e simplicidade);
- Evitar os pedidos de compensações decorrentes do regulamento da ERSAR;
- Reduzir o número de reclamações.

4.4.6 EIXO 6 – GESTÃO DAS PESSOAS

Em 2024, tem-se assistido a um fluxo migratório significativo de colaboradores nos SMAS da Maia. Do lado da saída encontramos aqueles que cumpriram a sua missão na função pública e se aposentam ou ainda, os que, para efeitos de progressão na carreira decidem



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



mobilizar o seu capital para outros serviços/entidades públicas onde podem exercer funções compatíveis com a respetiva formação académica.

Em contrapartida, regista-se a renovação dos recursos humanos dos SMAS da Maia através da contratação de pessoas especializadas em novas áreas do conhecimento e com afinidade às novas tecnologias, as quais auxiliarão a dar resposta aos novos desafios do setor e à incorporação de novas responsabilidades em áreas emergentes como seja a educação e cidadania, a inovação tecnológica e transição digital, a modernização dos serviços e a sustentabilidade e circularidade.

No final de 2024, o quadro de pessoal dos SMAS da Maia possui 153 colaboradores, perspetivando-se a contratação para 52 postos de trabalho durante o ano de 2025, com a seguinte distribuição por carreira:

- Técnico Superior – 3
- Assistentes Técnicos – 9
- Assistentes Operacionais – 40.

A taxa de absentismo em 2024 foi de 10,96%, valor acima do desejável, mas aceitável atendendo à idade média elevada dos colaboradores.

Sobre o mote de desenvolver uma **“Cultura profissional solidária e capacitada”** onde prevaleça a felicidade organizacional, foram efetuadas reflexões que permitem delinear o caminho a percorrer.

A felicidade organizacional alicerça-se nos vínculos que o colaborador estabelece com o seu trabalho e com o meio envolvente, pelo que, em 2024 foram tomadas várias iniciativas nesse sentido:

- **Criação do bar/refeitório:** foi construído um espaço digno para que os funcionários possam usufruir, a preços módicos, de serviço de cafetaria e, simultaneamente, um de condições ao nível de copa para usufruírem de refeições. Igualmente, o espaço destina-se a convívio entre os diferentes colaboradores e lazer nos momentos de pausa do trabalho. Note-se que este espaço está dotado de um sistema de gestão de segurança alimentar - HACCP;
- **Reorganização de espaços:** dada a necessidade de novos locais de trabalho, aproveitaram-se zonas do edifício sede dos SMAS da Maia que estavam



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



subaproveitadas e acumulavam equipamentos obsoletos e inúteis, para construir novos espaços de trabalho, mais modernos e agradáveis e, sobretudo, úteis ao desempenho das diferentes funções. Igualmente, procedeu-se a limpezas de locais atulhados com resíduos que nada contribuía para o bem-estar das pessoas e para a dignidade das condições de funcionamento, reorganizando-os;

- **A formação profissional:** assumida como um investimento com retorno face à capacitação e valorização das pessoas e das equipas de trabalho, a formação profissional foi assumida pelos SMAS da Maia como uma das respostas que permite colmatar baixos níveis de produção em resultado de conhecimentos e competências do capital humano insuficientes ou desajustadas;
- **Melhorias das condições dos balneários do pessoal operário e reorganização de serviço operacional:** uma das apostas dos SMAS da Maia tem sido o bem-estar dos colaboradores Assistentes Operacionais, pois eles são a força motriz e, por isso, tem--se investido na melhoria das condições estruturais e funcionais dos balneários bem como a reorganização do serviço;
- **Aquisição de equipamento de proteção individual (EPI´s) mais adequados às funções:** para garantir segurança e melhores condições de trabalho, os SMAS da Maia têm procedido à aquisição de material ao nível dos EPI´s mais adequados a cada função, de forma a também garantir que as atividades são desempenhadas com eficiência e motivação;
- **Atribuição de computadores portáteis:** a aposta na aquisição de pc´s portáteis para colaboradores cujas funções justificam o uso desta ferramenta sobretudo fora do gabinete é outra medida que estimula a responsabilidade para com o serviço e uma maior eficiência e eficácia;
- **Concessão de horário flexível:** outras das medidas implementadas para conciliação da vida pessoal e profissional e combate ao absentismo, consiste na concessão de horários flexíveis nos postos de trabalho que não ponham em causa o serviço público subjacente à atividade da organização; esta medida popular em nada tem obstado ao bom funcionamento dos serviços e contribui para evitar stress e pressão desnecessários;



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



- **Realização de teletrabalho:** em determinadas situações, devidamente justificadas e delimitadas no tempo, os SMAS da Maia facilitam a vida aos colaboradores através da possibilidade de realização de teletrabalho, desde que não seja posto em causa o interesse público;
- **Aquisição de merchandising:** os SMAS da Maia apostaram na aquisição de merchandising destinado à interiorização e apropriação da marca “SMAS da Maia” pelos colaboradores – chapéus, t-shirts, canecas, garrafas, lancheiras e marmita;
- **Envolvimento dos colaboradores em campanhas de sensibilização:** desenvolveram-se campanhas de sensibilização para a gestão sustentável da água e consumo de água da torneira recorrendo à participação dos nossos colaboradores, pois eles são um bom veículo de informação junta da comunidade;
- **Participação em convívios:** porque acreditamos que o convívio entre todos é indispensável para estreitar laços, temos procedido a convívios alusivos a festas temáticas como seja o Magusto, para fomentar esse espírito de equipa e partilha;
- **Dispensa do serviço para usufruto do dia de aniversário:** o dia de aniversário é importante para todos, pois celebra-se a vida, e como “presente”, os SMAS da Maia concedem a dispensa desse dia de modo que o colaborador possa usufruir do mesmo junto da sua família;
- **Participação em eventos públicos como conferencistas:** porque acreditamos que os nossos colaboradores são suficientemente capazes de transmitir à comunidade e junto de todos, os saberes e melhores práticas do nosso trabalho, aproveitamos o nosso capital humano para contribuir em conferências, colóquios e outros eventos públicos, que possam ser uma mais-valia.

Sendo a estrutura organizacional dos SMAS da Maia plasmada no Regulamento da Macroestrutura Organizacional, o documento que define o conjunto ordenado de responsabilidades diretamente ligados à estratégia, é essencial que esteja orientado para permitir dar cumprimento à missão dos SMAS da Maia. Importa, por isso, fazer acompanhar



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



a organização funcional dos serviços à realidade e às necessidades existentes, para uma contínua melhoria na resposta às necessidades e aos desafios que surgem.

Volvidos quase 2 anos sobre a aprovação da macroestrutura organizacional é essencial procedermos a ajustamentos do respetivo Regulamento, de forma a acomodar:

- As alterações funcionais que têm sido efetuadas na perspetiva da organização e otimização dos serviços;
- A inclusão de novas atribuições nas áreas emergentes – sustentabilidade, educação ambiental e cidadania, comunicação e marketing, inovação e sistemas de informação, captação de investimento;
- A integração de mais componentes do ciclo urbano da água nos SMAS da Maia.

Objetivos Específicos para o Eixo 6 – Gestão das Pessoas

- Rever o regulamento da macroestrutura organizacional dos SMAS da Maia;
- Capacitar e valorizar os colaboradores dos SMAS da Maia;
- Fomentar competências de trabalho em equipa, cooperação interpessoal e sentido de missão pública;
- Aumentar a felicidade organizacional;
- Renovar e reforçar o capital humano;
- Implementar do projeto MEETING.

4.4.7 EIXO 7 - DESEMPENHO OPERACIONAL, FINANCEIRO E COMERCIAL

O exercício de 2024 permitiu a consolidação do desempenho económico-financeiro dos SMAS da Maia, para o qual contribuiu o ligeiro aumento da receita e o balanceamento das despesas de gestão corrente, que têm sentido o impacto da manutenção do contexto de instabilidade geopolítica na Europa de Leste. A crise energética e a escalada de preços de matérias-primas acarretaram um forte impacto nas despesas com a energia elétrica e gás natural, recursos dos quais depende o funcionamento ininterrupto das infraestruturas dos SMAS da Maia, especialmente dos reservatórios, das estações elevatórias e das estações de tratamento de águas residuais.

Os bons resultados económico-financeiros estão compatibilizados com uma política tarifária sustentável que acautela as necessidades da população mais carenciada. Nesse sentido, os SMAS da Maia mantêm à disposição da comunidade, a adesão ao Tarifário Social ou às Tarifárias Famílias Numerosas, nas condições estabelecidas no respetivo regulamento.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Os SMAS da Maia têm vindo a investir na identificação de novas abordagens aos seus processos de gestão, suporte e operacionais, com vista a eliminar desperdícios, a fomentar a cultura participativa dos colaboradores, a satisfazer os clientes e, conseqüentemente, a aumentar receitas, melhorando o modus operandi quer interno quer voltado para o exterior.

Os projetos que mais contribuíram para melhorar o desempenho operacional, comercial e financeiro, e até ambiental, são os seguintes:

4.4.7.1 INVENTÁRIO E ETIQUETAGEM/CONTABILIDADE DE CUSTOS

Em 2024 teve início o processo de inventariação e etiquetagem rigorosos dos ativos dos SMAS da Maia tendo em vista a implementação da contabilidade de custos e a interoperabilidade entre o Sistema de Gestão de Ativos, o Sistema de Normalização Contabilística e o Sistema de Informação Geográfica. Este projeto fica concluído em 2025, altura a partir da qual será mais simples identificar centros de custos onde há margem para redução das despesas de gestão corrente e quais as medidas a adotar para o efeito.

4.4.7.2 GESTÃO DO PARQUE DE CONTADORES

Gerir adequadamente o parque de contadores contribui principalmente para:

- Garantir justiça e equidade entre os consumidores;
- Reduzir a percentagem de água não faturada;
- Detetar fugas de água na rede predial através do sistema de telemetria.

A aposta na renovação do parque de contadores e na ampliação do sistema de telemetria apesar de exigir um investimento avultado por parte dos SMAS da Maia, garante justiça social e contribui para o aumento da receita, pelo que até à renovação de todos os contadores necessários, esta atividade será sempre destacada como prioridade de investimento.

4.4.7.3 PERDAS DE ÁGUA

A redução das perdas de água reais e aparentes é dos objetivos mais impactantes e que mais contribui para melhorar o desempenho dos SMAS da Maia aos níveis operacional, ambiental, financeiro e comercial, conforme espelham os resultados obtidos entre 2019 e 2024.

De facto, o empenho em levar a cabo as várias ações que permitam gerir rede de forma mais eficiente contribuem diretamente:

- Reduzir o volume de água adquirida em alta – melhor desempenho financeiro;



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



- Diminuição interrupções do fornecimento de água – melhor desempenho operacional;
- Redução das perdas de água aparentes – menor erro de submedição – melhor desempenho comercial;
- Diminuição perdas de água – melhor desempenho ambiental.

Por isto, esta atividade é prioritária, sendo aposta dos SMAS da Maia integrar o know-how na estrutura funcional, evitando, no futuro, o recurso a subcontratação deste tipo de serviços.

4.4.7.4 GESTÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS REDES

O setor de gestão da operação e manutenção das redes é, em termos de despesas de gestão corrente, aquele que mais impacta os SMAS dado que este serviço implica:

- Gestão de todas as infraestruturas de água e recolha e drenagem de tratamento descritos e todos os sistemas de gestão de informação associados – operação e manutenção;
- Organizar o funcionamento de equipa com cerca de 70 colaboradores na maioria operacionais;
- Gestão eficiente do armazém;
- Alocação de muitas viaturas, incluindo vários camiões;
- Celebração de vários contratos com empresas subcontratadas para fins como:
 - Reparação de fugas;
 - Reparação de caixas de visita de saneamento;
 - Limpeza e desobstrução da rede de saneamento de águas residuais;
 - Reparação de pavimentos.

O diagnóstico realizado a este setor demonstrou a existência de desperdícios vários que afetam a produtividade, situação que importa contrariar.

Por este motivo teve início em janeiro de 2025, um contrato de prestação de serviço que visa a organização e otimização do setor da exploração numa lógica de aumento da produtividade, redução da despesa e prestação de melhor serviço à comunidade.

4.4.7.5 GESTÃO DAS ETAR ´S E ESTAÇÃO DE COMPOSTAGEM DE LAMAS – PARADA, PONTE MOREIRA, CAMBADOS

Uma medida que tem contribuído para melhorar o desempenho operacional e financeiro, está diretamente relacionada com a externalização da gestão integral dos equipamentos

**SMAS**SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO**MAIA****PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**

industriais dos SMAS da Maia (3 ETAR's e Estação de Compostagem de Lamas) a empresas da especialidade. A média da poupança registada em 2023 e 2024 é de aproximadamente 150.000,0€/ano com prestação de serviço de maior qualidade: reparação célere de avarias em equipamentos eletromecânicos, manutenção e conservação de equipamentos otimizada, permitindo obter uma melhor qualidade do efluente final tratado.

4.4.7.6 REDUZIR CONSUMOS ENERGÉTICOS

A redução dos consumos energéticos das instalações e infraestruturas dos SMAS da Maia é uma área que dispõe de uma margem de redução de despesa significativa através do investimento em medidas de eficiência energética. O diagnóstico de consumos do ano 2024, permite obter os dados seguintes:

- a) Custo total: 783.738,83€ correspondente aos consumos de 4.411.721,22 Kwh;
- b) O consumo de energia Média Tensão representa 65% do consumo total necessário para o funcionamento das instalações seguintes:
 - Estações de tratamento de águas residuais: Parada, Ponte Moreira e Cambados;
 - Estação de Compostagem de Lamas;
 - Reservatórios;
 - Edifício sede SMAS;
- c) O consumo de energia em Baixa Tensão corresponde a 20,6 % do consumo total e destina-se, sobretudo, ao funcionamento de estações elevatórias de águas residuais e água (quase 1 centena de instalações) e hidropressoras;
- d) Os restantes consumos de energia elétrica 601 368,52 kwh correspondem à Baixa Tensão Especial;
- e) 0,79% de consumos diz respeito ao gás natural da cantina dos SMAS.

Estão em fase de execução duas medidas destinadas a tornar o edifício sede dos SMAS Maia energeticamente mais eficiente:

- a) Substituição da caixilharia de madeira por alumínio;
- b) Substituição do telhado.

No âmbito do projeto de remodelação da ETAR de Ponte de Moreira está prevista a instalação uma UPAC – Unidade de Produção para Autoconsumo – que permitirá reduzir os consumos atuais em 10%.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Para contribuir para a redução dos consumos energéticos, os SMAS da Maia vão dar continuidade à realização de auditorias energéticas nas demais instalações com consumos mais elevados, medida que integra o plano de eficiência e descarbonização dos SMAS da Maia em desenvolvimento. Assim, será ainda possível dar cumprimento à ECO.AP 2030

4.4.7.7 GESTÃO DA FROTA

O parque de viaturas dos SMAS da Maia caracteriza-se por possuir 57 unidades, com uma idade média de 18.7 anos.

Do total de viaturas, 15 viaturas são mais ecológicas tendo o processo de renovação da frota iniciado em 2019 através da aquisição das viaturas seguintes:

a) 2 viaturas destinadas à limpeza e desobstrução da rede de saneamento que apesar de serem a diesel, possuem um desempenho operacional mais ecológico através da reciclagem de água, que contribui para uma autonomia de funcionamento de 8h sem necessidade de abastecimento;

b) 5 viaturas ligeiras de passageiros e comerciais híbridas.

Este investimento retomou em 2024 através da celebração de contrato de locação de 8 viaturas elétricas. Foram também instalados postos de carregamento de viaturas.

No início de 2024 foi aprovado o Regulamento de Utilização e Gestão de Viaturas dos SMAS da Maia. Neste mesmo ano, deu-se por concluída a implementação do Programa Operacional de Gestão da Frota que permitiu identificar viaturas em fim de vida.

Assim, integra a estratégia dos SMAS para uma boa gestão da frota, adquirir novas viaturas elétricas por via de contrato de locação que inclua todas as despesas de utilização e manutenção, o que contribui para reduzir os custos de gestão corrente através:

- Diminuição dos consumos de combustíveis fósseis e das emissões para a atmosfera;
- Manutenção otimizada das mesmas;
- Utilização racional em função da quilometragem.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



4.4.7.8 EXECUÇÃO DE RAMAIS DOMICILIÁRIOS

De acordo com as diretrizes emanadas pela ERSAR, os SMAS da Maia cessaram em 2024, a cobrança do custo com a execução de ramais domiciliários. Até então, a receita anual relativa à cobrança pela execução de ramais de água representava 2.77% dos proveitos da tarifa fixa de água e a receita relativa à cobrança pela execução dos ramais de saneamento, respetivamente, 8.09% dos proveitos da tarifa fixa de saneamento.

Para garantir que esta situação não colocaria em causa a sustentabilidade económica e financeira dos SMAS da Maia, na elaboração do Regulamento Tarifário para 2025 procedeu-se ao ajuste da tarifa de água e de saneamento, o que correspondeu a um aumento de 4.4560€/ano por cliente.

4.4.7.9 CONCEÇÃO E EXECUÇÃO DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURAS – ABORDAGEM INTEGRADA

A conceção e execução de projetos, quer se trate de iniciativa pública ou privada, são áreas de trabalho que contribuem diretamente para a melhoria do desempenho operacional, comercial, financeiro, infraestrutural e ambiental e, como tal, os SMAS têm vindo a considerar uma abordagem integrada neste processo que inclui aspetos como a resiliência e segurança face ao impacto das alterações climáticas.

Assim, atualmente no desenvolvimento de projetos são tidos em consideração aspetos como:

- Análise de dados a partir do sistema de gestão de ativos, quando se trata de renovação, substituição, reabilitação, tais como: Índice de valorização patrimonial, número de avarias, custos com reparações, idade, material acrescido do impacto do risco em caso de avarias;
- Recurso à modelação hidráulica como sejam os programas EPANET e Storm Water Management Model (SWMM), para simulação de cenários função alternativas de projeto;
- Escolha de materiais mais ecológicos, resistentes e de manutenção mais simples (Ex PEAD);
- Redução e desativação de estações elevatórias;
- Deslocalização de emissários e coletores de zonas críticas inundáveis;



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



- No caso do saneamento a opção por soluções pré-fabricadas em materiais sustentáveis;
- Recurso a métodos construtivos menos invasivos (CIPP);
- Obrigatoriedade de construção de ETAR's compactas em grandes empreendimentos.

Os projetos de renovação das redes mais recentes já incluem a utilização de materiais e métodos menos invasivos, mais ecológicos e duráveis para minimizar o impacto das obras nas vias de tráfego, tornando as redes mais resilientes e menos suscetíveis a roturas e avarias.

Objetivos Específicos para o Eixo 7 – Desempenho operacional, financeira e comercial

Pese embora a Administração Pública não prossiga o lucro tem, necessariamente, em vista a sustentabilidade financeira e infraestrutural e o controlo de gastos correntes. Desse modo, é possível determinar com segurança a margem para investimentos, novas contratações, entre outras despesas que terão um grande impacto nas finanças da organização.

Assim, os objetivos para este eixo são os seguintes:

- Melhorar o desempenho operacional da gestão das redes abastecimento e saneamento – reduzir falhas de serviço;
- Reduzir as perdas de água (reais e aparentes);
- Ampliar o sistema de telemetria;
- Diminuir a idade média do parque de contadores;
- Otimizar a despesa de gestão corrente.

4.4.8 EIXO 8 - PATRIMÓNIO INFRAESTRUTURAL

A gestão patrimonial de infraestruturas consiste na implementação de um sistema sustentável de gestão, através do qual a entidade gestora avalia continuamente o desempenho, o risco e o custo de cada infraestrutura, permitindo-lhe alinhar os objetivos da organização com as prioridades de investimento.

Por isso, o Sistema de Gestão de Ativos é **uma das mais importantes ferramentas para garantir a sustentabilidade infraestrutural e financeira da entidade**. Este sistema



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



permite a tomada de decisões fundamentadas em factos, quanto aos investimentos a realizar, seja eles de construção, reabilitação, substituição, manutenção e até de desativação dos ativos que suportam a missão dos SMAS da Maia.

O plano de gestão patrimonial de infraestruturas que se encontra em revisão contribui para que a tomada de decisões na gestão das infraestruturas seja assente em estratégias sustentadas, evitando que as infraestruturas atinjam estados de ineficiência operacional.

Depois de, em 2022, ter sido aprovado do Plano de Gestão Patrimonial de Infraestruturas, o ano de 2024 foi dedicado a identificar o ciclo de vida útil das infraestruturas, a avaliar a condição e desempenho das mesmas e a melhorar programas de manutenção preventiva e corretiva.

No caso dos SMAS da Maia, o sistema de gestão de ativos assume ainda mais relevância, face ao envelhecimento das infraestruturas, deparando-nos com níveis consideráveis de deterioração das redes de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, com o conseqüente aumento de deficiências e avarias, que resultam no aumento significativo de custos com reparações e a prestação de um serviço de menor qualidade.

Ao nível da gestão infraestrutural, o ano de 2024 regista alguns investimentos importantes de renovação de infraestruturas, entre os quais destacamos:

- a) Construção do Emissário do Chiolo, no Castelo da Maia;
- b) Renovação da rede de distribuição de água na Rua do Mosteiro, na freguesia de Águas Santas;
- c) Construção de decantador secundário e sistema de desidratação de lamas na ETAR de Parada;
- d) Renovação da rede de distribuição do Corim, na freguesia de Águas Santas;
- e) Substituição do canal de Parshall na obra de entrada da ETAR de Parada.

Em 2025 ainda terão início os investimentos seguintes:

- a) Renovação da rede de distribuição da Avenida Lidador da Maia, em Águas Santas;
- b) Instalação de redes de drenagem de águas residuais e construção | ampliação de estações elevatórias;
- c) Remodelação da ETAR de Ponte de Moreira;
- d) Substituição de 1 parafuso de Arquimedes na ETAR de Parada.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Objetivos Específicos para o Eixo 8 – PATRIMONIO INFRAESTRUTURAL

- Obter a certificação NP EN ISO 55021 – Sistema de Gestão de Ativos;
- Otimizar o ciclo de vida útil das infraestruturas, assegurando elevados níveis de serviço ao cliente;
- Aumentar o índice de valorização infraestrutural;
- Alinhar os objetivos de remodelação e reabilitação de infraestruturas com as prioridades de investimento;
- Reabilitar as infraestruturas para aumento da resiliência às alterações climáticas, fiabilidade e continuidade de serviço.

**SMAS**SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO**MAIA****PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**

4.4.9 EIXO 9 - CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO

A captação de fundos para a realização de investimentos relevantes é uma oportunidade única da qual os SMAS da Maia pretendem tirar o melhor proveito possível nos próximos anos.

A aprovação do Plano Estratégico para o Abastecimento de Água e Gestão de Águas Residuais e Pluviais 2030 – PENZAARP 2030 - constitui um importante marco de 2024, pois enquadra os grandes desafios europeus e nacionais, estabelecendo a articulação temporal com a Estratégia 2030 e outros documentos estratégicos.

Este plano definiu a remodelação da ETAR de Ponte de Moreira e da ETAR de Parada como intervenções prioritárias, ou seja, investimentos de primeira prioridade alinhados com a Estratégia Portugal 2030.

Em 2024 foram submetidas ao Programa Norte2030, candidaturas importantes de projetos desenvolvidos pelos SMAS:

- **Ciclo Urbano de Água em Alta**
 - Remodelação da ETAR de Ponte de Moreira – 9.000.000,00€ - Candidatura aprovada em fevereiro de 2025.
- **Ciclo Urbano de Água em Baixa** - Projetos inscritos em QIP – Plano Ação Maia 2030
 - Redução das Afluências Indevidas no Sistema de Drenagem de Águas Residuais – 1.699.881,40€;
 - Construção do Emissário do Chiolo – 825.312,00€;
 - Instalação da Rede de Distribuição de Água da zona do Corim, Águas Santas – 1.768.275,10€;
 - Instalação da rede de distribuição de Água da Avenida Lidador da Maia, Águas Santas – 1.112.303,00€.

Encontram-se em preparação 2 novas candidaturas ao Ciclo Urbano de Água em Baixa e estão em desenvolvimento outros projetos para os SMAS da Maia se colocarem na *pole position* para competir pela atribuição de financiamentos públicos em áreas tão importantes como:



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



- Remodelar e ampliar a ETAR de Parada dotando-as de capacidade técnica para cumprimento dos novos desafios legais e da futura Diretiva Águas Residuais Urbanas, e de uma maior resiliência perante os fenómenos climáticos extremos;
- Dotar as infraestruturas dos SMAS da Maia de equipamentos e tecnologias com vista à melhoria do desempenho ambiental e energético;
- Alargar o sistema de teleleitura e telemetria a todo o concelho;
- Modernizar a rede de saneamento de águas residuais;
- Desenvolver e implementar um sistema de gestão de desempenho em tempo real.

Objetivos Específicos para o Eixo 9 – Captação de investimento

- Maximizar a comparticipação financeira na concretização de investimentos dos SMAS da Maia;
- Facilitar a modernização e inovação dos serviços e infraestruturas;
- Garantir o cumprimento das novas imposições legais e dos objetivos de sustentabilidade;
- Captar o investimento dirigido aos projetos de maior impacto de modo a contribuir para a despoluição do Rio Leça.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5 PLANO DE AÇÃO 2030

Neste ponto é apresentado e desenvolvido o **Plano de Ação 2030** que consubstancia o **Plano Estratégico de Desenvolvimento dos SMAS da Maia 2030**, apresentando as principais ações a realizar e as respetivas metas: **Plano de ação 2030 em 30 ações.**

Este plano é ambicioso e dinâmico, sendo ajustado sempre que necessário. Trata-se de um plano de ação holístico e integrador, em que cada uma das ações incide em mais do que um eixo estratégico e contribui para vários objetivos estratégicos e específicos. Nem de outra forma poderia ser numa lógica de sustentabilidade, eficiência, eficácia e valorização dos SMAS da Maia.

5.1 PLANO INTEGRADO DE GESTÃO DAS ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS – PIGARU

A gestão integrada da água residual e pluvial é um fator determinante para aumentar a resiliência urbana e a sustentabilidade ambiental. Esta situação é particularmente importante na conjuntura atual de alterações climáticas, face ao aumento de ocorrência de eventos extremos de precipitação que geram inundações e, conseqüentemente o caos na rede de saneamento – paragem total – situação que tem impacto na saúde pública e no ambiente.

Ainda em 2025, os SMAS da Maia vão assumir a gestão da rede de águas pluviais e os desafios que esta nova realidade acarreta, nomeadamente a elaboração de um plano integrado de gestão das águas residuais urbanas. Este plano dita as orientações para a gestão municipal das águas residuais e águas pluviais. Ciente da importância desta gestão integrada, os SMAS elaboraram um plano que incluirá as três bacias de drenagem do município, de modo a possibilitar uma visão holística do território municipal possibilitando uma gestão macro e a criação de sinergias em prol da resiliência territorial.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5.2 REMODELAÇÃO DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

Conforme já referido, a remodelação da ETAR de Parada e da ETAR de Ponte de Moreira está identificada como intervenções prioritárias no PENSARRP 2030, de forma a alinhar o seu desempenho ambiental com as premissas deste plano e com as imposições com a nova DARU. Assim:

- **ETAR de Ponte de Moreira** – conforme exposto no ponto 3, encontra-se em fase de adjudicação a respetiva empreitada de remodelação no valor de 9.000.000,00€, que inclusive obteve participação financeira de 70% do FEDER – Aviso Norte2030 – 2024-49. Prevê-se o início da empreitada no 2º semestre de 2025 e terminará no início de 2027.
- **ETAR de Parada** - os SMAS da Maia encontram-se a desenvolver estudos com empresas da especialidade de hidráulica e ambiente no sentido de sujeição a prévia aprovação pelas entidades competentes APA e CCDR -Norte.

5.3 UNIDADE DE ÁGUA PARA REUTILIZAÇÃO (APR) NA ETAR DE PONTE DE MOREIRA

Está prevista a instalação de unidade piloto de reaproveitamento de águas residuais tratadas (ApR) para autoconsumo no âmbito do projeto de remodelação da ETAR de Ponte de Moreira. Esta unidade irá permitir reduzir substancialmente o consumo de água de abastecimento, dado assegurar as operações de limpeza e manutenção dos órgãos e equipamentos da ETAR e para a rega de áreas verdes.

O uso de água de abastecimento público será restrito para fins de consumo e utilização humana. Esta medida de promoção da economia circular vai ao encontro do imperativo de reutilização de água previsto na nova DARU.

5.4 PLANO DE EFICIÊNCIA E DESCARBONIZAÇÃO DOS SMAS DA MAIA

O desenvolvimento do **Plano de Eficiência e Descarbonização dos SMAS da Maia** até 2027 é determinante para a afirmação dos SMAS como uma entidade pilar da sustentabilidade e inovação.

Este plano estabelecerá o conjunto de princípios estratégicos a promover pelos SMAS da Maia entre os quais estão:

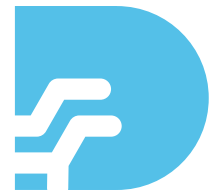


SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



- **Eficiência energética:** no sentido de redução de energia primária através da realização de auditorias energéticas aos principais edifícios, recurso a tecnologias mais eficientes, digitalização dos serviços e monitorização contínua do sistema com recurso a equipamento de alarme em tempo real que informe sobre anomalias de funcionamento;
- **Recurso a energia com origem em fontes renováveis** para autoconsumo através da instalação de UPAC´s nas principais instalações dos SMAS;
- **Eficiência hídrica** com redução da % de água não faturada e criação do gabinete de eficiência hídrica que gerirá esta atividade com a importância que se impõe;
- **Eficiência material** reduzindo os materiais utilizados;
- **Eficiência nos transportes** promovendo a substituição da frota de viaturas dos SMAS para viaturas mais ecológicas;
- **Reabilitação e beneficiação de edifícios** de modo a melhorar a taxa de renovação energética e hídrica de edifícios.

5.5 PLANO ESTRATÉGICO DE SANEAMENTO DA MAIA – [CONCLUSÃO]

No âmbito do Plano Estratégico de Saneamento da Maia encontra-se em desenvolvimento o documento que será submetido à aprovação dos órgãos competentes, entre eles, a Assembleia Municipal. Esta fase, com duração de 3 meses, inclui as atividades seguintes:

a) Identificação de medidas (intervenções) para resolver os desafios identificados na fase de diagnóstico tais como a identificação preliminar de zonas e especificações de medidas de controlo e monitorização e repartição de caudais entre bacias, melhorias no desempenho dos sistemas de tratamento, por forma a dar cumprimento a requisitos de licença de descarga e futuras exigências relacionadas com o meio recetor;

a) Avaliação da viabilidade técnica, económica e ambiental das medidas identificadas e comparação de soluções;

b) Proposta de um plano de ação, incluindo medidas, prazos e recursos necessários;

c) Elaboração de Nota Técnica de Visão, Indicadores, Medidas e Cenários para o Sistema de Saneamento da Maia.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Na última fase do projeto realizar-se-ão as seguintes atividades de divulgação e formação/capacitação:

- Workshop/reunião alargada de apresentação e discussão de resultados da fase de diagnóstico;
- Realização de Workshop/reunião alargada de apresentação e discussão do Plano Estratégico;
- Realização de curso sobre “Simulação dinâmica e desempenho hidráulico de sistemas de drenagem”.

Estima-se que este plano esteja concluído entre maio e junho de 2025 e seja publicamente apresentado.

5.6 ROADMAP PARA A ECONOMIA CIRCULAR E DA SUSTENTABILIDADE

A ambição em promover a transição da economia linear para a Economia Circular, desacoplando o crescimento económico da utilização de recursos, tem assumido uma posição central no contexto político europeu nos últimos anos. O novo Plano de Ação para a Economia Circular 2020, o PENSAARP e a nova DARU estabelecem diretrizes nesse sentido.

Nesse contexto, os SMAS da Maia propõem-se a desenvolver até 2028: **Roadmap para a Promoção da Economia Circular e da Sustentabilidade.**

Este documento consubstanciará as estratégias nacional e europeia na matéria, adaptando-as às especificidades do setor da água e norteará a atuação dos SMAS da Maia até 2030, com base nos princípios seguintes:

- maximização da recirculação de produtos, componentes e materiais;
- preservação do valor acrescentado dos produtos durante o máximo de tempo possível;
- minimização do desperdício de materiais e do consumo de recursos não renováveis;
- redução da emissão de poluentes;
- Promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Os aspetos chave deste documento serão, sem dúvida, o nexus Água-Energia, a reutilização da Água, a redução de resíduos e o melhoramento do tratamento das lamas e a recuperação de nutrientes.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5.7 SISTEMA INTEGRADO DE LICENCIAMENTO E ACOMPANHAMENTO INDUSTRIAL - SILAI

Para modernizar e otimizar o licenciamento e acompanhamento das unidades industriais ligadas à rede municipal de tratamento de águas residuais será implementado o SILAI – **Sistema Integrado de Licenciamento e Acompanhamento Industrial** – que será constituído por equipa multidisciplinar à qual compete:

- a) a análise do enquadramento legal, regulamentar e técnica dos pedidos de ligação;
- b) os licenciamentos;
- c) as vistorias de ligações;
- d) o acompanhamento e monitorização de descargas de águas residuais industriais.

Este tipo de controlo integrado é essencial para garantir a eficácia e eficiência do tratamento das águas residuais nas ETAR´s municipais, no cumprimento dos Valores Limites de Emissão (VLE) estabelecidos pelos SMAS da Maia, para evitar o mau funcionamento das ETAR´S municipais e, conseqüentemente, prevenir a poluição do meio recetor.

Com a implementação deste sistema, também será possível controlar a qualidade das lamas resultantes dos processos de tratamento em ETAR, enquanto matéria-prima determinante para a produção de corretivos orgânicos pelo processo de compostagem.

5.8 PLANO MUNICIPAL DE REDUÇÃO DE CONSUMOS PRÓPRIOS DE ÁGUA

O **Plano Municipal de Redução de Consumos Próprios de Água** visa diagnosticar, definir e implementar estratégias de redução e otimização dos consumos próprios de água nos edifícios públicos municipais.

Este projeto pioneiro contempla as seguintes fases:

- Criação de guião temático;
- Realização de sessões de sensibilização – definição das equipas de trabalho;
- Elaboração de diagnóstico inicial – mapeamento dos consumos;
- Definição ações, medidas e metas;
- Implementação de modelo de acompanhamento e monitorização;
- Criação de incentivos e melhoria contínua.

Os resultados além de monitorizados serão divulgados junto da comunidade maiata como forma de partilha de conhecimento e incentivo à adoção de boas práticas.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5.9 BIM (BUILDING INFORMATION MODELING)

O BIM é uma abordagem digital para a criação, gestão e armazenamento de informações sobre os ativos infastruturais ao longo de todo o seu ciclo de vida. A implementação da metodologia BIM nos organismos públicos tem sido progressiva e orientada para a modernização dos processos de construção e gestão de infraestruturas, com o objetivo de melhorar a eficiência, reduzir custos e aumentar a transparência e a sustentabilidade no setor público.

A partir janeiro de 2030 de acordo com o Decreto – Lei nº 10/2024 será obrigatório a apresentação de projetos em BIM.

Neste sentido os SMAS da Maia pretendem a implementação desta metodologia até 2028, de modo a contribuir para o sistema de gestão de ativos, agilizando os processos de desenvolvimento de projeto, construção e manutenção e respetiva integração no sistema de informação geográfica.

5.10 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO CICLO URBANO DA ÁGUA - SIGEST

A gestão integrada e sustentável do ciclo urbano da água na Maia é um desafio que se impõe a qualquer entidade gestora do setor da água. Na época da transição digital do setor faz sentido que essa gestão integrada e sustentável se processe através de plataformas interoperáveis que partilhem e disseminem informação em tempo real e permitam a análise de dados baseados em algoritmos preditivos (*machine learning*).

Para dar resposta a este desidrato, os SMAS da Maia desenvolveram o projeto SIGEST que contempla o fornecimento e instalação de sistemas de informação distintos, mas complementares entre si:

1º Plataforma Integrada de Gestão Operacional das Redes de AA e SAR - Com esta plataforma pretende-se suportar a digitalização da atividade de gestão da operação e manutenção das redes de água e saneamento assente em processos estruturados que permitam a tomada de decisões sustentadas na análise de dados.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



2º Plataforma Inteligente de Gestão de Dados - alimentada a partir de dados automatizados e em contínuo, esta plataforma permite uma análise avançada de dados baseada em algoritmos preditivos (*machine learning*), que permitem entre outros aspetos:

- a gestão das perdas de água e energia;
- a monitorização e controlo das afluências indevidas;
- a gestão do parque de contadores;
- a gestão patrimonial das infraestruturas.

3º Plataforma e sistema de monitorização da qualidade da água para consumo humano

- Esta plataforma dedica-se à monitorização e controlo da qualidade da água em tempo real ao nível de pH, desinfetante residual disponível (Cloro) e Turvação, em pontos estratégicos do Sistema de Abastecimento Público, incluindo Reservatórios, com o objetivo de detetar em tempo real e à distância, situações em que os valores paramétricos estão a desviar-se dos valores de referência, o que indicia alguma ocorrência/irregularidade precipitando a análise rigorosa da situação e adoção de medidas corretivas (ex: purgas, pesquisa de ligações ilícitas, entrada de água na rede...) ainda antes de surgir preocupação por parte dos consumidores.

O SIGEST abrange a rede de abastecimento de água e a rede de drenagem de águas residuais e permite, entre outros aspetos:

- a) melhorar a gestão operacional;
- b) garantir a monitorização avançada através da previsão de falhas das infraestruturas;
- c) redução de perdas de água;
- d) otimização da eficiência energética;
- e) monitorização em contínuo da qualidade da água de abastecimento.

5.11 TELEGESTÃO TOTAL – TT

O controlo do desempenho em tempo real é uma componente essencial para a maximização da eficiência e eficácia da operação dos SMAS da Maia. A telegestão da rede de água e de saneamento permite, à distância e em tempo real, detetar anomalias nas redes e, em algumas circunstâncias, manobrá-la ou, em caso de impossibilidade, de promover a resolução célere das situações pelas equipas operacionais.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Os SMAS da Maia têm duas medidas que pretendem levar a cabo nesta matéria:

1ª Alargar a abrangência da telegestão a todas as infraestruturas de abastecimento de água e saneamento, nomeadamente as ETAR's, as zonas de medição de controlo e as válvulas reductoras de pressão permitindo assim a telegestão integral do ciclo urbano da água;

2ª Substituir o atual sistema de telegestão por alternativa com mais funcionalidades, aberta e flexível.

Desta forma, o contributo para o SIGEST será ampliado e a gestão operacional das redes de abastecimento de água e saneamento de águas residuais será otimizado.

5.12 PLANO NORMATIVO DE APLICAÇÃO DA IMAGEM CORPORATIVA AO UNIVERSO SMAS DA MAIA

O processo normativo de aplicação da imagem corporativa ao universo SMAS da Maia tem dois vetores que contribuem para que a marca seja percecionada com clareza e valor positivo:

- a) a funcional e interna;
- b) a comunicacional externa.

Para isso, é fundamental a integração deste processo nos processos globais da organização, pois desta forma será atingida uma melhor eficiência, tanto na prestação e execução dos serviços como no entendimento dos munícipes face aos serviços prestados.

A marca é um recurso que participa no dia-a-dia da organização e integra-se nas mais variadas formas, que vão desde a documentação, o universo digital e infraestruturas como ao universo comunicacional nas ações de transmissão de mensagens e informação ao seu público-alvo. Os SMAS vão prosseguir a aplicação da imagem corporativa ao universo SMAS nos próximos anos.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5.13 PLANO DE GESTÃO E MARKETING DA MARCA SMAS

O plano de gestão e marketing da marca SMAS em desenvolvimento consiste na identificação e implementação de um novo conjunto de iniciativas destinadas a elevar a perceção da marca SMAS da Maia junto da comunidade:

- Confiável e eficiente nos serviços prestados;
- Referência no setor da água;
- Eficaz e transparente na informação prestada;
- Amiga do consumidor;
- Sustentável e consciente na gestão da água.

A comunicação dos SMAS da Maia em torno da qual se desenvolve este plano caracteriza-se por ser **multinível e multicanal**.

5.14 PROGRAMA DE EDUCAÇÃO E CIDADANIA “ÁGUA SOMOS TODOS NÓS”

Este programa teve início em fevereiro de 2025 com:

- O lançamento da campanha educativa “**Água da Torneira, porque não?**” que pretende promover o consumo de água da torneira;
- O arranque dos “**Laboratórios Participativos pela Gestão da Água**”, que mais não são do que workshops colaborativos com a comunidade nos quais se partilham saberes e anseios, ensaiam-se projetos e políticas para o território,
 - No dia 22 de março – Dia Mundial da Água será realizado o espetáculo musical “**Arquiteturas da Água**”, no qual a água é o principal instrumento.

Para compilação de todos os conteúdos educativos associados a este programa construiu-se o site **Água Somos Todos Nós** [Água Somos Nós - SMAS-MAIA | Programa de Educação e Cidadania SMAS-MAIA - Água Somos Todos Nós](#)

Até junho de 2026, é intenção dos SMAS da Maia concretizar este programa e realizar as restantes atividades idealizadas, nomeadamente:

- **Economistas da água** - Projeto educativo para a diminuição do consumo de água e sua gestão consciente;



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



- **O Percurso da Água na Maia** – visitas guiadas aos equipamentos dos SMAS que fazem parte do ciclo urbano da água;
- **A sanita não é um caixote do lixo!** - campanha de sensibilização sobre boas práticas de rejeição de águas residuais.

5.15 BEBEDOUROS DA MAIA

Para fomentar o consumo de água da torneira segura e económica nos espaços públicos, com o projeto Bebedouros da Maia pretende-se conceber, produzir e instalar uma peça distinta em termos arquitetónicos e estéticos que seja simultaneamente funcional, constituindo um marco dos SMAS da Maia em termos de consolidação da mensagem em torno da gestão sustentável deste bem essencial à vida.

Na 1ª fase pretende-se dotar todos os edifícios públicos (escolas, desportivos, culturais) deste equipamento e, em fase posterior, abranger parques e jardins públicos e outros espaços coletivos destinados à fruição/lazer.

5.16 PLANO ESTRATÉGICO DE EDUCAÇÃO E CIDADANIA PELA GESTÃO DA ÁGUA – 2026/2030

Este documento assente numa abordagem combinada entre os objetivos dos SMAS da Maia e os anseios e preocupações da comunidade expressos nos workshops dos Laboratórios Participativos pela Gestão da Água, a realizar entre abril e junho de 2025, visa estabelecer a estratégia de ação em matéria de educação e cidadania para os próximos anos.

5.17 ACADEMIA DA ÁGUA.

Trata-se de um projeto que visa a criação de um espaço para de tributo à Água, o bem natural essencial à Vida. Dotado de instalações únicas e tecnologicamente avançadas, os participantes poderão experienciar, através de atividades imersivas (4D) e vivências como “viver com muito pouca água” e “sou uma molécula de água”, entre todas as atividades de educação e cidadania que aqui poderão passar a ser realizadas.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5.18 PLANO DE REDUÇÃO DA PROCURA

O Balcão Único de Atendimento organizou vários procedimentos relativos ao atendimento ao cliente nas áreas da secretaria geral, cortes de água, faturação e tesouraria, permitindo reduzir o tempo de espera e a prestação de serviços mais céleres. Para prestar um melhor serviço ao cliente, o próximo passo consiste em promover a redução da procura física às instalações disponibilizando mais e melhores serviços à distância pelos meios digitais: balcão digital, email e App SMAS da Maia.

Para o cliente, esta forma de atendimento é também menos impactante pois permite evitar deslocações e tempos de espera. Por isso, encontra-se em implementação o **Plano de Redução da Procura** que tem em vista:

- Reorganizar e otimizar os serviços de atendimento ao cliente em *backoffice* melhorando o tempo médio de tratamento dos serviços;

- Disponibilização de mais e melhores serviços através do balcão digital e atendimento escrito;

- Implementação das medidas de melhoria de prestação de serviço ao cliente seguintes:

- Envio sms/WhatsApp para aviso de corte do fornecimento de água por incumprimento contratual;

- Envio sms/ WhatsApp com aviso das datas-limite de pagamento;

- Disponibilização de pagamento de serviços por MB WAY;

- Promoção da utilização preferencial da App SMAS Maia para registo de ocorrências georreferenciadas;

- Implementação de novo modelo de atendimento do piquete de avarias 24h/dia, 365 dias/ano;

- Envio de aviso por sms/Whatsapp em caso de fuga de água na rede predial.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5.19 ESTRATÉGIA OPERACIONAL PARA MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

O Regulamento n.º 446/2024 estabeleceu os níveis mínimos da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras do setor da água e resíduos ao utilizador final, determinando a aplicação de compensações a atribuir em caso de incumprimento. Assim, faz parte da **Estratégia operacional para Melhoria da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final** a implementação das medidas seguintes:

a) Alteração do Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município da Maia, com vista a integrar as medidas contempladas no Regulamento n.º 446/2024 e adaptar o serviço interno às exigências legais;

b) Adoção de um conjunto de medidas internas de modo a serem cumpridos os prazos impostos pela ERSAR às diferentes intervenções levadas a cabo, incluindo a reengenharia de diferentes procedimentos, por forma a organizar e otimizar o tratamento das situações e garantir a devida monitorização.

O acompanhamento desta estratégia será assegurado mensalmente através da monitorização de um conjunto de indicadores de desempenho e pelas situações de pagamento de compensações.

5.20 POSTO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (PAC)

O **Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC)** a funcionar no edifício sede dos SMAS da Maia será composto por duas vertentes:

a) **Atendimento telefónico** – serviço “linha da frente” destinado a gerir todo o atendimento telefónico, esclarecendo dúvidas e questões aos cidadãos, evitando reencaminhamento de chamadas para tratamento de assuntos pelos demais serviços. Estes serviços são o cartão de visita dos SMAS da Maia no contacto com o cliente pelo que deverão primar pela eficiência, eficácia e qualidade do atendimento prestado;

b) **Atendimento presencial** – destinado a prestar esclarecimento e orientações sobre os serviços prestados pelos SMAS da Maia, excetuando aqueles que são realizados no Balção Único de Atendimento, bem como o agendamento de reuniões com os técnicos e a receção de visitantes.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5.21 PROJETO MEETING

O **Projeto MEETING** afirma-se como um laboratório de ideias que pretende:

- (M)obilizar
- (E)m
- (E)quipas
- (T)emporárias
- (I)nternas
- (N)ovos
- (G)anhos

O objetivo do **Projeto MEETING** consiste em atrair novas ideias e projetos que poderão ser implementados e se traduzem em mais-valias para o serviço do ponto de vista de eficácia, eficiência e qualidade. Tal poderá atingir-se através da mobilização dos colaboradores dos SMAS da Maia, criando pequenos grupos de trabalho que se estruturam em torno do desenvolvimento de uma ideia.

Além do desenvolvimento de ideias e projetos diferenciados, o **Projeto MEETING** promove o trabalho em equipa, a motivação dos colaboradores, uma vez que permite criar um sentimento de valorização e de pertença, através do envolvimento ativo na construção de soluções maiores.

5.22 DIA DOS SMAS DA MAIA

A celebração do Dia dos SMAS da Maia tem como objetivo promover a partilha interpessoal e comunicação no seio da organização e com esse gesto melhorar o sentimento de pertença dos colaboradores. Este espaço de convívio além de gerar interação, aprimora a visão dos colaboradores sobre a organização e estreita laços.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5.23 PROGRAMA CULTURA PROFISSIONAL SOLIDÁRIA E CAPACITADA

Estando em curso o plano de renovação e reforço do capital humano dos SMAS da Maia, através do recrutamento de pessoal e da valorização e capacitação dos recursos existentes, estão criadas as condições base para o desenvolvimento do **Programa Cultura Profissional Solidária e Capacitada** em 2025, o qual abordará aspetos que contribuem para a felicidade organizacional tais como:

- Gestão dos métodos de trabalho (capacitar, motivar e mobilizar) mais eficiente;
- Condições de trabalho ao nível de higiene e segurança;
- Formação em áreas emergentes como sejam as *soft skills*, *autocoaching* e metodologias de desenvolvimento pessoal;
- Equipa de prevenção e reintegração profissional;
- Bolsa de formadores interna para aprendizagem em contexto laboral;
- Incentivos à assiduidade;
- Condições de conciliação da vida pessoal e profissional.

5.24 REGULAMENTO DA MACROESTRUTURA ORGANIZACIONAL DOS SMAS DA MAIA

Em 2025 é fundamental efetuar a revisão do Regulamento da Macroestrutura Organizacional dos SMAS da Maia, ajustando-a à realidade funcional que sofreu alterações significativas no último ano e aos novos desafios, nomeadamente:

- a) Inclusão de novas atribuições na organização funcional: educação e cidadania, comunicação e marketing institucional, sustentabilidade, inovação e sistemas de informação, captação de investimento e planeamento estratégico, gestão da eficiência hídrica e gestão patrimonial de infraestruturas;
- b) Integração da gestão da rede de águas pluviais na missão dos SMAS da Maia;
- c) Reengenharia de processos e procedimentos na ótica da gestão eficaz e eficiente que não se compadece com as atuais atribuições (exemplo: a gestão de contadores deve ser unificada num único serviço);
- d) Revisão e atualização das atribuições da generalidade das unidades orgânicas;
- e) Reorganização e reestruturação de unidades orgânicas com escassa relevância, realocação de unidades orgânicas (exemplo: a contratação pública e o Armazém devem integrar os serviços financeiros), criação de novas unidades orgânicas efetivamente imprescindíveis, eliminando disparidades que contribuem para o desalinhamento da gestão.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5.25 GABINETE DE GESTÃO DA EFICIÊNCIA HÍDRICA

A gestão da eficiência hídrica é das atividades que mais impacto tem no desempenho operacional, financeiro, comercial e ambiental dos SMAS da Maia, pelo que será constituído o **Gabinete de Gestão da Eficiência Hídrica** que integrará colaboradores de vários serviços e as melhores tecnologias em sistemas de informação que, conjuntamente, terão como missão identificar, promover e monitorizar as perdas reais e aparentes de água na perspetiva da redução.

5.26 ESTRATÉGIA DE MODERNIZAÇÃO E OTIMIZAÇÃO DA REDE DE SANEAMENTO DE ÁGUA RESIDUAIS

Com base nas orientações do Plano Estratégico de Saneamento de Águas Residuais do Município da Maia a concluir no 1º semestre de 2025, no diagnóstico rigoroso à condição e desempenho da totalidade da rede de saneamento pública através do Projeto de Redução de Afluências Indevidas e, ainda, nos dados fornecidos pelo sistema de gestão de ativos, os SMAS da Maia reúnem as condições para elaborar a **Estratégia de Modernização e otimização da rede de saneamento de água residuais**.

Deste documento além do planeamento de modernização e monitorização da rede de emissários, coletores e estações elevatórias, com base nos melhores métodos construtivos e materiais (produção *ex-sito*), constarão outras soluções baseadas na natureza a concretizar com vista a melhorar o desempenho energético e ambiental.

5.27 TELEMETRIA 100%

A teleleitura e a telemetria em contadores de água tem-se evidenciado uma ferramenta tecnológica essencial para redução das perdas reais e aparentes, minimização da subfacturação e prestação de um melhor serviço ao cliente.

No final de 2024, o sistema de telemetria abrangia 66% dos clientes de água, sendo objetivo dos SMAS da Maia alargá-lo a todo o território municipal até 2029, situação a compaginar financeira e operacionalmente com compaginada a substituição dos contadores dotados de telemetria mais antigos, situados em Vila Nova da Telha na Urbanização do Lidador.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



5.28 PLANO DE SEGURANÇA DA ÁGUA

As entidades gestoras do setor da água deparam-se com vários desafios relacionados com a qualidade e quantidade versus continuidade da água fornecida. A gestão do risco para a saúde pública tornou-se numa equação composta por variáveis com diferentes ponderações em função, entre outros, dos aspetos seguintes:

- situação geográfica;
- maturidade dos sistemas;
- formação dos técnicos.

A elaboração do Plano de Segurança da Água (PSA) é a ferramenta essencial e legalmente obrigatória, que os SMAS da Maia darão como resposta em 2026.

5.29 SISTEMA DE GESTÃO PATRIMONIAL DE INFRAESTRUTURAS [CONSOLIDAÇÃO]

A sustentabilidade infraestrutural é a base de sustentação para o cumprimento da missão dos SMAS da Maia em termos operacionais, comerciais e financeiros. A consolidação deste sistema, através da certificação na NP EN ISO 55001, é o próximo passo nesta matéria, projetando em 2026 a conclusão do processo pelos SMAS da Maia.

5.30 CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO

A necessidade de mudanças infraestruturais e organizacionais associadas às exigências que decorrem especialmente do PENSSARP 2030, da nova DARU e da ECO AP, colocam desafios financeiros avultados aos SMAS da Maia. Neste contexto, a maximização da captação de investimento por via de comparticipação de fundos europeus é assumida como estratégia fundamental para manter a sustentabilidade financeira, especialmente para as operações seguintes:

- Remodelação da ETAR de Parada;
- Modernização e otimização da rede de SAR;
- Aquisição de viaturas ecológicas;
- Implementação de medidas de eficiência energética;
- Transição digital do setor – telegestão das redes de abastecimento de água e saneamento de águas residuais e sistema integrado de gestão do desempenho dos SMAS da Maia.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

M1111

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



Para responder a este desafio, será constituído o “**Observatório de oportunidades de financiamento**” que conjuntamente com os serviços jurídicos irão analisar os mais variados avisos de financiamento nacional e europeu, na perspetiva de identificar possibilidades de financiamento de candidaturas a instruir pela equipa técnica dos SMAS da Maia já capacitada e constituída para o efeito.

5.31 CONTRATAÇÃO PÚBLICA ECOLÓGICA

A contratação pública ecológica é um poderoso instrumento para a prossecução de objetivos de sustentabilidade de uma organização, carreando a mudança de comportamentos, de padrões de produção e de consumo.

Os SMAS da Maia enquanto entidade comprometida com os princípios do desenvolvimento sustentável iniciarão este processo em 2026, com a aplicação de critérios ambientais e ecológicos na fase de formação de alguns dos seus contratos.



PLANO DE AÇÃO 2030 EM 30 AÇÕES	Eixos									Metas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Plano Integrado de Gestão das Águas Residuais Urbanas - PIGARU	x						x			2028
Remodelação das Estações de Tratamento de Águas Residuais – ETAR Ponte de Moreira e Parada	x						x			2030
Unidade de ApR na ETAR de Ponte de Moreira	x	x								2027
Plano de Eficiência e Descarbonização dos SMAS	x						x			2027
Plano Estratégico de Saneamento da Maia	x				x		x			junho 2025
Roadmap para a Economia Circular e da Sustentabilidade	x	x			x					2028
Sistema integrado de licenciamento e acompanhamento industrial - SILAI	x						x			2027
Plano Municipal de Redução de Consumos próprios	x			x						2027
BIM - Building Information Modeling		x							x	2030
Sistema Integrado de Gestão do Ciclo Urbano da Água – SIGEST		x			x		x			2027
Telegestão Total - TI		x			x		x			2030
Plano normativo de aplicação da imagem corporativa ao universo SMAS			x		x					2025
Plano de gestão e marketing da marca SMAS			x		x					2025
Programa de Educação e Cidadania “Água Somos Todos Nós”:				x	x		x			julho 2026
Bebedouros da Maia				x						2029
Plano Estratégico de Educação e Cidadania pela Gestão da Água – 2026/2030				X	x					agosto 2026



Academia da Água					x	x					2030
Plano de Redução da Procura						X					2026
Estratégia Operacional melhoria da qualidade do serviço prestado ao utilizador final						X		x			2025
Posto de Atendimento ao Cidadão - PAC						X					2026
Projeto MEETING							X				2027
Dia dos SMAS da Maia							X				2026
Programa “Cultura profissional solidaria e capacitada”							X				2027
Regulamento da macroestrutura organizacional dos SMAS							X				2025
Gabinete de gestão da eficiência hídrica	x	x						x			2027
Estratégia de Modernização e otimização da rede de saneamento de água residuais	x	x						X			2026
Telemetria 100%	x							X			2029
Plano de Segurança da Água	x							X			2026
Sistema de Gestão Patrimonial de Infraestruturas									X		2026
Captação de investimento										X	2025
Contratação Pública Ecológica	x										2026

Quadro - Síntese do plano de ação e metas



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



6 NOTAS FINAIS

Na conjuntura estrutural atual, os SMAS da Maia consideram reunir as condições necessárias para o ajustamento do seu *modus operandi* com vista a atingir o **mérito de serviços de águas de excelência para todos**, que assegure eficácia, eficiência e sustentabilidade à sociedade, e que crie valor económico, ambiental, territorial e societal, no quadro do desenvolvimento sustentável e de uma crescente circularidade da economia.

O caminho a percorrer encontra-se mapeado no presente **Plano Estratégico de Desenvolvimento dos SMAS da Maia 2030** que estabelece a Missão, a Visão e os Valores dos SMAS do Futuro e define as coordenadas georreferenciadas para o destino final: os Objetivos Estratégicos, Eixos Estratégicos, Objetivos Específicos e o Plano de Ação 2030.

O **Plano de ação 2030 integra 30 ações** que mais não são do que as etapas intermédias de passagem obrigatória de um percurso construtivo e evolutivo para todos os intervenientes.

Os SMAS da Maia assumem o compromisso de se afirmarem como uma entidade de referência nos setores da água, cada vez mais orientados para os clientes, para a comunidade e para a proteção dos recursos naturais, sempre e com o intuito de prestarem um serviço de excelência.



SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO

MAIA

**PLANO
ESTRATÉGICO DE
DESENVOLVIMENTO
2030**



7 AGRADECIMENTOS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Plano Estratégico de Desenvolvimento dos SMAS da Maia 2030 foi concebido pelo capital humano dos SMAS da Maia, munindo o Conselho de Administração do conhecimento necessário que confere o poder de investir com segurança na construção de uma visão de futuro consciente, transparente e assente em princípios de desenvolvimento sustentável, absolutamente alinhada com a Estratégia Nacional para a Gestão Sustentável da Água – Água que Une – 2025.

À Dr.^a Cristina Andrade, à Eng.^a Maria João Pedrosa e à Eng.^a Cláudia Albergaria, coautoras deste Plano, o nosso mais sincero agradecimento e reconhecimento pelo trabalho desenvolvido em prol do nosso território maiato, demonstrando que, quando a competência, a experiência, a dedicação e a alegria se unem, o sucesso é garantido.

Aos colaboradores dos SMAS da Maia e parceiros de negócio que contribuíram, de forma entusiasta, para o desenvolvimento e implementação deste plano desde 2024, o nosso ***muito obrigado***, desejando que continuem connosco nesta caminhada.

Continuar a Concretizar é o grande desafio dos SMAS da Maia para os próximos anos que, somente, será possível com a incansável dedicação dos nossos colaboradores, sem exceção.

A todos os colaboradores dirigimos as palavras finais de confiança, pois cada um dispõe em Si mesmo dos recursos, dos talentos e das competências necessárias para contribuir ativamente para este grande desafio de construção dos SMAS da Maia do futuro, bastando que os coloquem ao serviço de um propósito coletivo maior, com sentido de missão, empatia e solidariedade: **a proteção da Água, o bem essencial à Vida! Porque... Água Somos Todos Nós!**

O Presidente do Conselho de Administração dos SMAS da Maia

Eng.º António Domingos da Silva Tiago