

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Mafalda Barros Nunes

janeiro | 2021





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

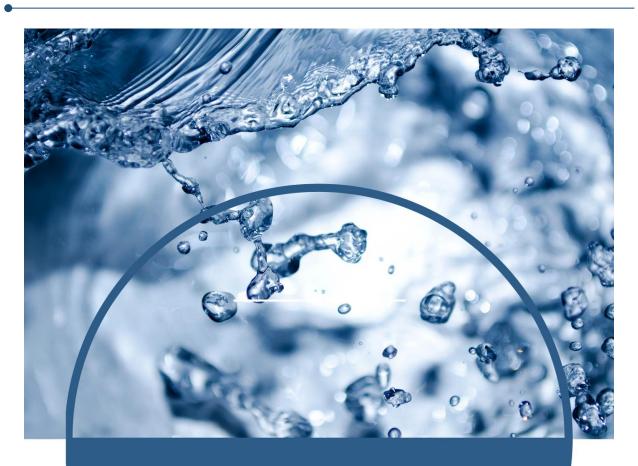
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

MAFALDA BARROS NUNES RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

janeiro/2021





RELATÓRIO DE ESTÁGIO

2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

MAFALDA NUNES



"Pés, pra que te quero, se tenho asas para voar?"

Frida Kahlo



FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Aluna

Nome Mafalda Barros Nunes

Curso Gestão Nº aluno 1700211

Instituição de Ensino

Nome Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituição promotora

do Estágio

Nome Águas do Norte, S.A.

Morada Rua Dom Pedro de Castro, nº 1A

5000-669 Vila Real

Contactos = +351 259 309 370

1 +351 253 919 020

Fax: +351 259 309 371

⊠ geral.adnorte@adp.pt

Estágio Curricular

Período 01 de setembro a 13 de novembro de 2020

Duração 400 horas

Orientador Professor Doutor Amândio Pereira Baía

Supervisor na empresa Doutora Helena Leite



PLANO DE ESTÁGIO CURRICULAR

O plano de estágio foi definido em reunião com os membros da Direção de Clientes, das Águas do Norte, em Vila Real, onde será integrado o estágio (**Anexo A**). O plano passa por diferentes tarefas que vão ao encontro do que é praticado de forma a ajudar e poder aprender. Assim, foram definidas as seguintes atividades:

- Integração na equipa da Direção de Clientes (DCL).
- Preparação de um mapa de reporte sobre os recebimentos dos Utilizadores Municipais.
- Análise das contas correntes dos Utilizadores (Municipais e Finais) do Sistema Multimunicipal.
- Preparação das injunções dos Utilizadores (Municipais e Finais) do Sistema Multimunicipal.
- Auxílio no envio mensal da faturação aos Utilizadores (Municipais e Finais) do Sistema Multimunicipal.



RESUMO

O presente relatório de estágio tem como objetivo descrever o estágio curricular na Direção de Clientes (DCL), na empresa Águas do Norte (AdN), em Vila Real. Este trabalho enquadrase no programa curricular da Licenciatura em Gestão, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), do Instituto Politécnico da Guarda (IPG).

O ano de 2020 foi marcado por uma pandemia capaz de fazer o mundo parar, refletir e mudar todo o seu dia a dia. Fomos obrigados a transformar a nossa maneira de agir perante as situações e adaptarmo-nos a um novo "normal". Tive a oportunidade de fazer um estágio de 400 horas em regime misto, presencial e teletrabalho, onde foram asseguradas as condições de trabalho, segurança e aprendizagem.

A água é um recurso escasso e essencial para a vida humana, para o equilíbrio dos ecossistemas, para a produção de alimentos, para a geração de energia e para a economia em geral (Portal do Estado e do Ambiente, s.d. a). A Águas do Norte contribui para a gestão deste recurso, através do abastecimento de água e do tratamento de águas residuais. É uma empresa de referência nacional no setor da água, com foco na sustentabilidade que garante a qualidade do serviço prestado e promove o desenvolvimento da região onde se insere (Águas do Norte, s.d. n).

Classificação JEL: H41 – Bens Públicos

Palavras-chave: AdN; Direção de Clientes; Clientes; Estágio Curricular; Gestão.



AGRADECIMENTOS

De uma forma geral gostaria de agradecer a todos os que se cruzaram comigo ao longo deste trajeto, uma vez que de uma maneira ou outra, contribuíram para a minha passagem pelo ensino superior.

Em primeiro lugar, quero agradecer à minha mãe, pois sem ela nada disto teria sido possível. Agradeço do fundo de coração todos os sacríficos feitos em prol da minha educação e a força que me transmite, mesmo que seja sem notar. Este momento é uma vitória para as duas. Gostaria também de agradecer ao meu pai que sei que estaria orgulhoso do meu sucesso. Obrigada aos dois!

Gostaria de agradecer a toda a minha família. Obrigada por todo o amor, carinho e coragem que me transmitiram, sou muito agradecida por terem estado sempre lá para mim.

Aos meus amigos, pois desta vida apenas levamos os momentos que passamos e estou muito grata pelos amigos que fiz ao longo dela. Aos meus amigos que ficaram em casa, que esperaram sempre pelo meu regresso, pela força e coragem que sempre me transmitiram, aos que nunca me deixaram duvidar de mim e me encheram de amor, mesmo à distância. Aos amigos que fiz dentro do Instituto Politécnico da Guarda, não tenho palavras para agradecer os maravilhosos três anos que passamos juntos. Por todos os momentos de entreajuda, por toda a amizade, por todas as aventuras e por todos estes dias que foram imprescindíveis para mim. Entrei por aquelas portas sozinha, mas saí com amigos que levo para a vida. Fico muito agradecida por nos termos cruzado e que daqui para a frente, mesmo à distância, espero continuar a comemorar as vitórias uns dos outros e que a nossa amizade não esmoreça.

À Águas do Norte pela oportunidade incrível que me proporcionaram, pela disponibilidade que sempre demonstraram, pela ajuda e pelos ensinamentos. À equipa maravilhosa com que tive a oportunidade de colaborar, que foram desde o primeiro instante muito atenciosos, uns excelentes professores e amigos. Gostaria de agradecer com um carinho especial à minha



supervisora Helena Leite, por todo a ajuda que me deu nestes últimos meses, por tudo o que me ensinou e por todo o carinho com que me tratou.

Por fim e com um valor distinto gostaria de agradecer ao Instituto Politécnico da Guarda, por tudo o que aprendi nesta casa, por todas as oportunidades que me deram e pela oportunidade de ter feito parte desta humilde e honrada Instituição. Foram três anos rodeada de excelentes professores, que nos ensinaram sempre com amor e dedicação, e me deram os instrumentos necessários para vingar no futuro. Obrigada ao meu orientador, Professor Doutor Amândio Baía, um excelente profissional que em todas as aulas demonstra o amor que tem pelo ensino. Agradeço por tudo que me ensinou e pela inspiração que me deu. Não poderia escolher outra pessoa para este papel.

A todos do fundo do meu coração, obrigada!



ÍNDICE

Agradecimentosiii
Índicev
Índice de figurasvii
Introdução1
Capítulo I – Grupo Águas de Portugal (AdP)
1.1 Breve história e enquadramento do Grupo Águas de Portugal4
1.2 Missão, visão e valores
1.3 Estrutura Acionista9
Capítulo II – Apresentação da empresa Águas do Norte
2.1 História da Águas do Norte12
2.2 Missão, visão, estratégia e marca
2.3 Municípios abrangidos pelas Águas do Norte
2.3.1 Sistema de Águas da Região do Norte de Portugal
2.3.2 Sistema de Águas do Noroeste
2.4 Estrutura Acionista
2.5 Enquadramento Financeiro
2.6 Estrutura organizacional
2.7 Direção de Clientes
Capítulo III – Atividades na empresa



	3.1 Primeiro dia de estágio	. 26
	3.2 Formação de acolhimento e Covid-19	. 26
	3.3 Análise das contas correntes dos Utilizadores Municipais e Finais	. 27
	3.4 Gestão das contas correntes dos Utilizadores de efluentes sépticos	.31
	3.5 Juros de mora	. 33
	3.6 Faturação mensal dos caudais de água e saneamento aos Utilizadores Municipais e Finais	
	3.7 Solicitação de novos clientes	.36
	3.8 Relatório da dívida mensal	. 37
	3.9 Injunção	. 39
	3.10 Redébitos das despesas a todos os outsourcings da empresa	. 40
C	Conclusão	. 41
Е	Sibliografia	. 42
Δ	anexos	. 48



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Empresas do Grupo AdP responsáveis pelo Abastecimento de Água e	
Saneamento de Águas Residuais em Portugal.	. 5
Figura 2 - Grupo Águas de Portugal, SGPS, S.A.	.7
Figura 3 - Valores do Grupo AdP	.9
Figura 4 - Estrutura Jurídica da Sociedade	10
Figura 5 - Logótipo da Águas do Norte, S.A.	15
Figura 6 - Municípios abrangidos pela Águas do Norte	15
Figura 7 - Sistema Multimunicipal do Norte de Portugal de água e saneamento	16
Figura 8 - Sistema Multimunicipal do Norte de Portugal de água	17
Figura 9 - Sistema Multimunicipal do Norte de Portugal de saneamento	17
Figura 10 - Sistema de Águas da Região do Noroeste.	18
Figura 11 - Volume de Negócios, EBITDA e Investimento da AdN	19
Figura 12 - Ativo líquido, Endividamento e Capital Próprio da AdN	20
Figura 13 - Organograma funcional da empresa.	22
Figura 14 - Divisão da Direção de Clientes	24
Figura 15 - Estrutura do ficheiro utilizado para análise da conta corrente de um Cliente2	28
Figura 16 - Exemplo de uma conta corrente com valores em "aberto" para análise	29
Figura 17 - Exemplo de um contacto com um utilizador final	30



Figura 18 -Estrutura da lista dos clientes de efluentes sépticos	2
Figura 19 - Exemplo de um ficheiro utilizado para a gestão da conta corrente de efluentes de sépticos.	2
Figura 20 - Exemplo do cálculo dos juros de mora por atraso de pagamento3	4
Figura 21 - Solicitação da criação de um cliente em SAP	7
Figura 22 - Exemplo do quadro utilizado como base para o relatório de dívida mensal de utilizadores industriais	8



Lista de siglas e abreviaturas

AAD Apoio à Administração

AdN Águas do Norte, S.A.

AdP Águas de Portugal

AJL Apoio Jurídico-Legal

CLG Compras e Logística

C.A. Conselho de Administração

DAF Direção Administrativa e Financeira

DCL Direção de Clientes

DEX Direção de Exploração

DSM Direção de Sistemas Municipais

EBITDA Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization

(Lucros antes de Juros, Taxas, Depreciação e Amortização)

EE Estações Elevatórias

ETA Estação de Tratamento de Águas

ETAR Estação de Tratamento de Águas Residuais

GEA Gestão de Ativos e Engenharia

IPE Investimentos e Participações do Estado

IVA Imposto sobre o Valor Acrescentando

LAB Laboratório

RHU Recursos Humanos

S.A. Sociedade Anónima

SAP Sistemas, Aplicativos e Produtos para Processamento de Dados



SGPS Sociedade Gestora de Participações Sociais

STE Sustentabilidade Empresarial

STI Sistemas de Informação

TRH Taxa de Recursos Hídricos



Introdução

Este trabalho reflete o percurso desenvolvido ao longo do estágio curricular realizado na empresa Águas do Norte, instituição do grupo Águas de Portugal. Este estágio sendo de cariz obrigatório é fundamental, quer a sua realização bem como a sua apresentação, para a obtenção do grau de licenciada no curso de Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

Um estágio, seja ele curricular, extracurricular ou profissional, é uma oportunidade para conhecer o mercado de trabalho, conhecer o funcionamento de uma instituição, adquirir conhecimento, ganhar autonomia para resolver situações, desenvolver capacidades interpessoais e fortalecer o trabalho de grupo.

A licenciatura em Gestão é um curso muito vasto, onde aprendemos de uma forma generalizada, um pouco de todos os ramos ligados à Gestão. Uma vez que, o ensino incide numa vertente mais teórica do que prática, é essencial para todo o estudante ter uma oportunidade de contacto com a realidade empresarial.

A Águas do Norte é uma empresa integrada no Grupo Águas de Portugal – grupo empresarial Português, que é um instrumento empresarial do Estado para a concretização de políticas públicas e de objetivos nacionais nos domínios do setor do ambiente. Mantém como objeto social a exploração e gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal e do Sistema de Águas da Região do Noroeste, sistema municipal de abastecimento e de saneamento (Águas do Norte, 2020).

A direção que me acolheu foi a Direção de Clientes. Esta é responsável por gerir e estabelecer a ligação da empresa aos clientes e assegurar a coordenação com as diversas áreas da Empresa.

Este relatório divide-se em três capítulos: O Capítulo I apresenta uma breve caracterização do Grupo Águas de Portugal, o Capítulo II é a caraterização da empresa Águas do Norte, onde reflete a sua história, estrutura organizacional, estrutura acionista, entre outros assuntos.



O Capítulo III é destinado à caraterização de todo o trabalho desenvolvido ao longo do estágio. Neste último capítulo apresentam-se vários exemplos baseados em casos reais, mas com valores fictícios. Por fim, apresenta-se a conclusão.





Capítulo I – Grupo Águas de Portugal (AdP)



1.1 Breve história e enquadramento do Grupo Águas de Portugal

Em 1993, após a entrada de Portugal na Comunidade Económica Europeia, surge a necessidade de desenvolver o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais em Portugal. Em resposta à necessidade, o Estado Português em parceria com os municípios, implementa uma gestão empresarial liderada pela Águas de Portugal (AdP). A empresa é criada e integrada nos Investimentos e Participações do Estado (IPE), e passa a assumir a responsabilidade pelo desenvolvimento dos Sistemas Multimunicipais de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais (Águas de Portugal, s.d. b).

Em 1995, surgem as primeiras empresas concessionárias dos Sistemas Multimunicipais de Abastecimento de Água (Cávado, Douro e Paiva, Barlavento Algarvio e Sotavento Algarvio). Ao longo dos anos, a AdP foi crescendo e em 2007, iniciou um plano de reorganização. Tendo como objetivo focar-se na gestão de Sistemas Multimunicipais de Águas e Resíduos, é publicado um Plano Estratégico de Abastecimento de Águas e Saneamento de Águas Residuais. Assim, em 2009 surge um novo modelo de gestão que assenta na celebração de contratos de parceria entre o Estado e as Autarquias, e são estabelecidas as primeiras parcerias na região de Aveiro e do Alentejo (Águas de Portugal, s.d. b).

O processo de reorganização do setor das águas é iniciado em 2012, com a intenção de assegurar a continuidade, qualidade e sustentabilidade dos serviços públicos essenciais, num conjunto de restruturações territoriais, organizacionais, de regulação e de financiamento. Então em 2014, surge a estratégia para a reestruturação, e em 2015 são criados os Sistemas Multimunicipais de Água e Saneamento (Norte, Centro Litoral e Lisboa e Vale do Tejo) e as respetivas sociedades gestoras (Águas de Portugal, s.d. b).

No ano de 2016, foram aprovadas em Assembleia Geral de acionistas, a criação de quatro empresas adicionais por separação da Águas do Norte e da Águas de Lisboa e Vale do Tejo. Assim, em 2017 entram em operação a Águas do Douro e Paiva, o SIMDOURO, a Águas do Tejo Atlântico e o SIMARSUL (Águas de Portugal, s.d. b).



Na **Figura 1** estão representadas as empresas que fazem parte do Grupo AdP, e que em parceria com os municípios, prestam serviços a cerca de 80 por cento da população portuguesa (Águas de Portugal, s.d. f).

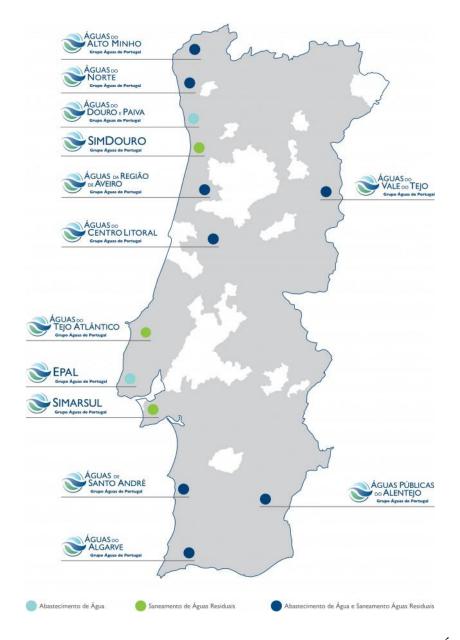


Figura 1 - Empresas do Grupo AdP responsáveis pelo Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais em Portugal.

Fonte: https://www.adp.pt/pt/atividade/onde-estamos/?id=27



Atualmente, o Grupo AdP está presente de norte a sul do país, onde atua em todas as fases do ciclo urbano da água, desde a captação, o tratamento, o transporte e distribuição de água para consumo público, à recolha, transporte, tratamento e rejeição de águas usadas, urbanas e industriais, incluindo a sua reciclagem e reutilização (Águas de Portugal, s.d. h).

O conjunto de decisões tomadas permitiram uma utilização mais eficiente dos recursos. Foi possível continuar os objetivos de melhorar a qualidade da água e os níveis de atendimento das populações, colocando Portugal entre os melhores desempenhos ambientais da Europa (Águas de Portugal, s.d. b).

O Grupo AdP presta serviços aos Municípios, que são simultaneamente acionistas das empresas gestoras dos sistemas multimunicipais (sistemas em "alta"), e servindo diretamente as populações através de sistemas municipais (sistemas em "baixa") de abastecimento de água e de saneamento (Águas de Portugal, s.d. g). O desenvolvimento de capacidades e competências do Grupo AdP no mercado nacional, permitiu a sua expansão para o mercado internacional, onde atua no setor do ambiente, desenvolvendo projetos de assistência técnica em parceria com diferentes países. O grupo opera ainda nas áreas das energias renováveis; dos serviços partilhados e dos sistemas de informação (Águas de Portugal, s.d. h). No ramo das energias renováveis tem como objetivo maximizar o aproveitamento energético dos seus ativos e dos recursos endógenos (Águas de Portugal, s.d. e). Na área internacional opera em vários países através de assistência técnica e da gestão de concessões de serviços de águas e resíduos (Águas de Portugal, s.d. c).

A **Figura 2** ilustra as várias empresas que fazem parte do Grupo Águas de Portugal e o valor percentual que a AdP possui de cada uma.



ÁGUAS DE PORTUGAL Outros Negócios Internacional **Serviços Partilhados** Água e Saneamento **ADP Energias ADP Serviços Águas do Norte** ADP Internacional (100%) (100%) (100%) (68.73%) **Trevo-Oeste** Águas do Alto Minho (51%) **Aquatec (100%)** (43,24%) Moçambique Águas do Douro e Paiva (51%) ADP Timor-Leste (100%) **SIMDOURO (58,52%)** Águas da Região de Aveiro (58,52%) Águas do Centro Litoral (68,33%) **EPAL (100%)** Águas do Vale do Tejo (68,35%) Águas do Tejo Atlântico (58,68%) SIMARSUL (51%) Águas Públicas do Alentejo (51%) Águas de Santo André (100%) Águas do Algarve (54,44%)

Figura 2 - Grupo Águas de Portugal, SGPS, S.A.

Fonte: https://www.adp.pt/pt/grupo-adp/quem-somos/?id=5



1.2 Missão, visão e valores

MISSÃO

A AdP - Águas de Portugal é uma sociedade gestora de participações sociais que, através das suas participadas, tem por missão conceber, construir, explorar e gerir Sistemas de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais, num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental, desenvolvendo um grupo empresarial português forte e de elevada competência, capaz de responder, com eficácia, aos grandes desafios que atualmente se colocam no setor do ambiente (Águas de Portugal, s.d. d).

VISÃO

Constituindo-se como instrumento empresarial do Estado para a concretização de políticas públicas e de objetivos nacionais nestes domínios do setor do ambiente, visa promover a universalidade, a continuidade e a qualidade do serviço; a sustentabilidade do setor e a proteção dos valores ambientais (Águas de Portugal, s.d. d).

VALORES

Os valores do Grupo AdP (**Figura 3**) assentam em 4 ideais –Sustentabilidade, Equilíbrio, Promoção do bem-estar e Equidade (Águas de Portugal, s.d. d).



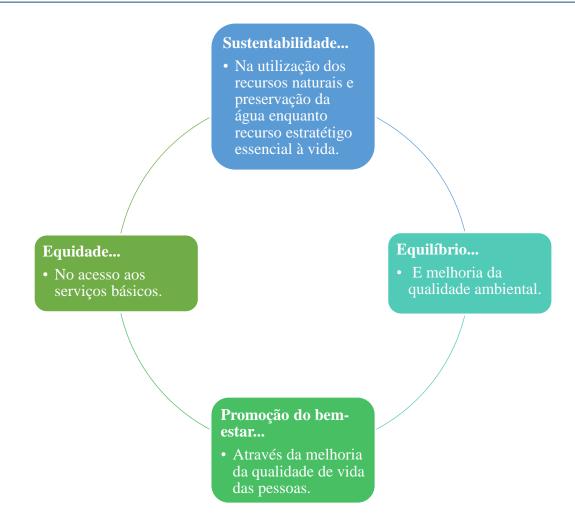


Figura 3 - Valores do Grupo AdP.

Fonte: https://www.adp.pt/pt/grupo-adp/missao-e-visao/?id=6

1.3 Estrutura Acionista

Existem diversas formas jurídicas para constituir uma empresa. A Águas de Portugal, SGPS, S.A., é simultaneamente uma Sociedade Anónima (S.A.) e uma Sociedade Gestora de Participações Sociais (SGPS). Uma S.A. é uma de sociedade que permite o capital ser dividido por títulos representativos facilmente transmissíveis (ações), em que cada sócio limita a sua responsabilidade e participação ao valor das ações que subscreveu (Portal do Governo, s.d. a). Já uma SGPS, é uma empresa criada com o objetivo de gerir as participações



sociais noutras sociedades, como forma indireta de exercer o exercício de atividades económicas para gerir outras empresas (Diário da República, 2017). A **Figura 4**, apresenta de forma simplificada a informação relativa à Estrutura Jurídica da Sociedade da AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.

Designação: AdP – Águas de Portugal, SGPS, S.A.

Pessoa coletiva nº503 093 742, registada pela Conservatória do Registo Comercial de Lisboa - 1ª secção.

Sede social: Rua Visconde de Seabra, nº 3, freguesia de Alvalade, concelho de Lisboa.

Capital social: 434.500.000,00 (quatrocentos e trinta e quatro milhões e quinhentos mil) euros.

Figura 4 - Estrutura Jurídica da Sociedade.

 $Fonte: \underline{https://www.adp.pt/pt/grupo-adp/governo-da-sociedade/estrutura-juridica-da-sociedade/?id=11}$

O seu capital social é constituído por 86.900 ações, todas nominativas e da mesma categoria, avaliadas em 434.500.000,00 euros. O capital está dividido em dois grandes acionistas, a Parpública, SGPS, S.A., que detém 81% e a Caixa Geral de Depósitos com 19% (Águas de Portugal, s.d. a).

O conjunto de empresas que formam o Grupo AdP, ligam parcerias entre o Estado e os Municípios, podendo assumir o modelo de sociedades concessionárias de sistemas de titularidade estatal (sistemas multimunicipais), cujo capital social é detido pela AdP, em representação do Estado, ou de sociedades gestoras de sistemas municipais em regime de parceria pública, com repartição equitativa do capital social. Uma vez detido pelo Estado, o Grupo constitui-se como instrumento empresarial para a concretização de políticas públicas e de objetivos nacionais nos domínios do setor do ambiente (Águas de Portugal, s.d. h).





Capítulo II – Apresentação da empresa Águas do Norte



2.1 História da Águas do Norte

O primeiro sistema multimunicipal de captação, tratamento e abastecimento de água na região do Norte, surgiu em 1993 na área sul do Grande Porto. Desde aí, outras zonas foram criando os seus sistemas multimunicipais, seguindo-se a região do Cávado, Douro e Paiva, o Minho e Lima, Trás-os-Montes e Alto Douro, e Ave. No ano de 2000, foi criado o primeiro sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento, na zona do Minho-Lima e a criação da respetiva concessionária, a sociedade Águas do Minho e Lima, S.A., através do Decreto-Lei nº 158/2000, de 25 de julho. Com o decorrer dos anos foram surgindo várias empresas e a intenção de as unir (Águas do Norte, s.d. p).

A Águas do Norte, S.A. surgiu a 29 de maio de 2015 pelo Decreto-Lei nº 93/2015, resultado da união da Águas do Douro e Paiva, S.A.; da Águas do Noroeste, S.A.; da Águas de Trásos-Montes e Alto Douro, S.A. e do SIMDOURO - Saneamento do Grande Porto, S.A. Foi ainda atribuído, pelo Estado Português em regime de exclusivo, a concessão da exploração e da gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal, pelo prazo de trinta anos (Águas do Norte, s.d. p).

A 1 de fevereiro de 2017, através do Decreto de lei nº 16/2017, a empresa sofreu uma divisão. A Águas do Douro e Paiva, S.A. e a SIMDOURO-Saneamento do Grande Porto, S.A. separam-se da Águas do Norte, S.A. e passaram a ser responsáveis pelo abastecimento de água ao Sul do Grande Porto e do saneamento do Grande Porto, respetivamente (Águas do Norte, s.d. p).

Atualmente, a empresa é considerada uma entidade gestora do sistema multimunicipal em "alta" responsável pela captação, tratamento e abastecimento de água para consumo público, pela recolha, tratamento e rejeição de efluentes domésticos, urbanos e industriais e de efluentes provenientes de fossas séticas (Águas do Norte, s.d. p).

A Águas do Norte assume também a exploração e gestão do sistema de águas da região do Noroeste, em resultado da celebração de uma Parceria Pública entre o Estado (Administração



Central) e 8 Municípios (Administração Local). Esta Parceria reuniu em exclusivo, os serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais em "alta" (prestados aos Municípios) e em "baixa" (prestados aos utilizadores finais, os munícipes), através de um processo de verticalização, formando uma única entidade gestora. A exploração e gestão do sistema de águas da região do Noroeste ocorre nos municípios de: Amarante, Arouca, Baião, Celorico de Bastos, Cinfães, Santo Tirso e Trofa (Águas do Norte, s.d. p).

2.2 Missão, visão, estratégia e marca

MISSÃO

Conceber, construir, explorar e gerir o sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal e o sistema de águas da região do Noroeste, num quadro de eficiência e sustentabilidade económica, social e ambiental, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento socioeconómico da região (Águas do Norte, s.d. n).

VISÃO

Ser uma empresa de referência nacional no setor da água em termos de qualidade do serviço público prestado e um parceiro ativo para o desenvolvimento da região onde se insere (Águas do Norte, s.d. n).



ESTRATÉGIA

✓ Eficiência

A empresa deve adotar uma estratégia de ecoeficiência económica, social e ambiental:

- Desenvolvendo e gerindo as funções operacionais com eficácia e eficiência.
- Gerindo e controlando os processos e recursos de forma eficiente.
- Marcando a diferença pelo aperfeiçoamento e inovação.
- ✓ Proximidade

Uma empresa "amiga" tem de estar próxima do cliente.

✓ Satisfação dos acionistas e parceiros

A empresa deve cumprir as necessidades e expectativas do Estado e dos Municípios.

✓ Orientação para o cliente

O cliente está perante uma empresa "amiga" que aposta na melhoria da qualidade do serviço público prestado.

(Águas do Norte, s.d. n)

MARCA

O logótipo da Águas do Norte (**Figura 5**), demonstra o esforço ecológico sustentado das empresas do Grupo Águas de Portugal num símbolo de equilíbrio combinando os elementos – ar, água e terra (Águas do Norte, s.d. a).





Figura 5 - Logótipo da Águas do Norte, S.A.

Fonte: onossoadn.adnorte.pt/empresa/SitePages/aminhaempresa.aspx

2.3 Municípios abrangidos pelas Águas do Norte

A Águas do Norte assume a gestão dos serviços do abastecimento de água na grande parte da região Norte. Contudo, alguns municípios não são utilitários dos serviços da empresa, conforme ilustrado na **Figura 6** (Águas do Norte, s.d. o).



Figura 6 - Municípios abrangidos pela Águas do Norte.

Fonte: https://onossoadn.adnorte.pt/empresa/SitePages/Municipios.aspx



2.3.1 Sistema de Águas da Região do Norte de Portugal

A Águas do Norte é responsável pelos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais em "alta". O Sistema Multimunicipal do Norte de Portugal divide os seguintes Municípios em três categorias: Água e saneamento (**Figura 7**); Água (**Figura 8**); Saneamento (**Figura 9**).

ÁGUA E SANEAMENTO

•Alfândega da Fé; Alijó; Arcos de Valdevez; Armamar; Boticas; Bragança; Caminha; Celorico de Basto; Chaves; Esposende; Fafe; Freixo de Espada à Cinta; Lamego; Macedo de Cavaleiros; Melgaço; Mesão Frio; Mirandela; Mogadouro; Moimenta da Beira; Monção; Mondim de Basto; Montalegre; Murça; Paredes de Coura; Peso da Régua; Ponte da Barca; Ponte de Lima; Póvoa de Lanhoso; Póvoa de Varzim; Resende; Ribeira de Pena; Sabrosa; Sa Alfândega da Fé; Alijó; Arcos de Valdevez; Armamar; Boticas; Bragança; Caminha; Celorico de Basto; Chaves; Esposende; Fafe; Freixo de Espada à Cinta; Lamego; Macedo de Cavaleiros; Melgaço; Mesão Frio; Mirandela; Mogadouro; Moimenta da Beira; Monção; Mondim de Basto; Montalegre; Murça; Paredes de Coura; Peso da Régua; Ponte da Barca; Ponte de Lima; Póvoa de Lanhoso; Póvoa de Varzim; Resende; Ribeira de Pena; Sabrosa; Santa Marta de Penaguião; Santo Tirso; São João da Pesqueira; Sernancelhe; Tabuaço; Tarouca; Torre de Moncorvo; Trofa; Valença; Valpaços; Viana do Castelo; Vieira do Minho; Vila do Conde; Vila Flor; Vila Nova de Cerveira; Vila Nova de Famalicão; Vila Nova de Foz Côa; Vila Pouca de Aguiar; Vila Real e Vinhais.

Figura 7 - Sistema Multimunicipal do Norte de Portugal de água e saneamento.

Fonte: http://www.adnorte.pt/pt/atividade/sistema-multimunicipal-do-norte-de-portugal/?id=56



ÁGUA

· Barcelos e Maia.

Figura 8 - Sistema Multimunicipal do Norte de Portugal de água.

Fonte: http://www.adnorte.pt/pt/atividade/sistema-multimunicipal-do-norte-de-portugal/?id=56

SANEAMENTO

 Amarante; Amares; Cabeceiras de Basto; Felgueiras; Guimarães; Lousada; Terras de Bouro; Vila Verde e Vizela

Figura 9 - Sistema Multimunicipal do Norte de Portugal de saneamento.

Fonte: http://www.adnorte.pt/pt/atividade/sistema-multimunicipal-do-norte-de-portugal/?id=56

2.3.2 Sistema de Águas do Noroeste

Na região do Noroeste, existem oito municípios onde a Águas do Norte assume a responsabilidade da exploração e gestão do sistema em "baixa" (**Figura 10**). Numa Parceria feita entre o Estado e os municípios, a empresa tornou-se a única entidade gestora, onde ocorre simultaneamente, os serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais em "alta" e em "baixa" (Águas do Norte, s.d. p).

O sistema de águas cobre uma área de 1.654 km², o correspondente a cerca de 1,9% do território nacional. Está dimensionado para fornecer mais de 4,5 milhões de m³ de água potável por ano a 112 mil habitantes e está dimensionado para recolher/tratar mais de 17 milhões de m³ de água residual por ano a 194 mil habitantes (Águas do Norte, s.d. s).



ÁGUA E SANEAMENTO

• Amarante; Arouca; Baião; Celorico de Basto; Cinfães

SANEAMENTO

• Fafe; Santo Tirso; Trofa

Figura 10 - Sistema de Águas da Região do Noroeste.

Fonte: http://www.adnorte.pt/pt/atividade/sistema-de-aguas-da-regiao-do-noroeste/?id=57

2.4 Estrutura Acionista

A Águas do Norte, S.A., é uma sociedade anónima de capitais públicos detida pela AdP-Águas de Portugal, SGPS, S.A. O seu capital social encontra-se distribuído em 111.061.732 de ações, de valor nominal igual a 1,00 euro, repartidos em 97.812.177 ações em Sistemas Multimunicipais (categoria A) e 13.249.555 ações em Sistemas de Águas (categoria C). À data de 31 de dezembro de 2019, apenas 88,04% de capital encontrava-se realizado e avaliado num total de 107.899.980 euros (Águas do Norte, 2020).

De acordo com o Decreto-Lei nº 93/2015, de 29 de maio, as ações da categoria A apenas podem ter como titulares entes públicos e municípios utilizadores do sistema. As ações da categoria C apenas podem ser detidas pela AdP - Águas de Portugal, SGPS, S. A.

Através da análise da informação disponível no **Anexo B**, verifica-se que a maior fatia de ações da Águas do Norte, pertence à Águas de Portugal com uma percentagem de 68,73%. Os restantes 31,27% são distríbuidos pelos vários parceiros, os municípios. Estes possuem percentagens muito reduzidas, sendo que os valores percentuais mais altos pertencem a Santo Tirso (2,93%), Fafe (2,19%) e Vila do Conde (1,96%). O resto dos munícipios apresentam valores que podem ir até 0,10% (Águas do Norte, s.d. k).



2.5 Enquadramento Financeiro

De acordo com o Relatório de Contas de 2019 (Águas do Norte, 2020), o mais recente disponível, a Águas do Norte, S.A. concluiu o ano do exercício com uma posição favorável, apresentando um resultado líquido positivo de 5.208.557 euros.

No web site da Águas do Norte (Águas do Norte, s.d. l), existem diversos gráficos que expõem esquematicamente os principais indicadores financeiros.

A **Figura 11** relaciona o volume de negócios, o *Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization* (EBITDA) e o investimento feito em 2018 e 2019. De acordo com a informação disponibilizada, o volume de negócios em 2019 aumentou, cerca de 10.875.000 euros em relação ao ano de 2018. O EBITDA, um indicador que, ao eliminar os efeitos das decisões de financiamento, permite analisar e comparar o desempenho/rentabilidade entre empresas (Albuquerque, Marcelino, & Cariano, 2015), e teve um aumento de 8.542.000 euros. O valor investido diminuiu 846.000 euros em 2019 em relação ao ano anterior.



Figura 11 - Volume de Negócios, EBITDA e Investimento da AdN.

Fonte: http://www.adnorte.pt/pt/aguas-do-norte/informacao-financeira/principais-indicadores/?id=59



O capital próprio, que corresponde ao património líquido que uma empresa possui, como sendo uma "fotografia" tirada à empresa naquele instante (Antunes, 2008), aumentou 8.233.000 euros em 2019 em relação ao ano de 2018 (**Figura 12**). A dívida total, o endividamento, diminuiu 5.403.000 euros. Uma vez que, aumentou o capital e diminuui a dívida, o ativo líquido, ou seja, o valor do ativo de uma empresa após terem sido feitas as correções patrimoniais (Público, 2010), diminuiu 7.330.000 euros.

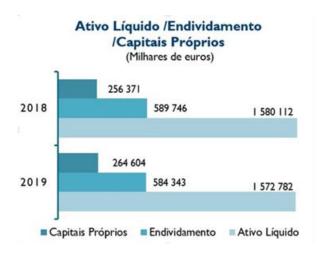


Figura 12 - Ativo líquido, Endividamento e Capital Próprio da AdN.

Fonte: http://www.adnorte.pt/pt/aguas-do-norte/informacao-financeira/principais-indicadores/?id=59

2.6 Estrutura organizacional

A estrutura organizacional é uma combinação da forma como uma organização é dividida e hierarquizada. Dita como é feita a gestão das atividades e a comunicação entre os vários setores, de forma a atingir os objetivos estratégicos (Dicionário Financeiro, s.d. a). A Águas do Norte adotadou uma estratégia baseada nos seguintes princípios (Águas do Norte, s.d. j):

- Orientação para o cliente.
- Eficiência e aproveitamento de sinergias para garantir a não duplicação de funções e tarefas.



- A importância do capital humano.
- Um modelo organizacional que possibilite a adequada segregação de gastos e de proveitos por unidade de negócio e por área de atividade.
- A integração da unidade de negócio das "baixas" nos Centros de Operação do sistema multimunicipal.

Para suportar as orientações estratégicas, a empresa definiu uma estrutura organizacional (Águas do Norte, s.d. i) conforme a **Figura 13**.

O Conselho de Administração tem exclusivos e plenos poderes de representação da sociedade. Compete-lhe gerir as actividades e deliberar qualquer assunto de administração da sociedade (Diário da República, 2020).

O Secretário da Sociedade tem como função principal secretariar e lavrar todas as atas das reuniões do Conselho de Administração, da Comissão Executiva, bem como de outros órgãos, assinando-as e garantindo que os registos e as certidões da empresa estão em conformidade (Águas do Norte, s.d. r).

A Direção de Exploração (DEX) tem a responsabilidade do fornecimento de água e o tratamento de águas residuais (Águas do Norte, s.d. h).

A Gestão de Ativos e Engenharia (GAE) tem a seu cargo a gestão do ciclo de vida das infraestruturas e a coordenação e controlo de execução do plano de investimentos contratualizados pela empresa (Águas do Norte, s.d. d).

A Direção Administrativa e Financeira (DAF) assegura a realização dos procedimentos administrativos e financeiros, de gestão patrimonial e de tesouraria, garantindo o cumprimento das obrigações legais e a elaboração de informação interna e externa (Águas do Norte, s.d. f).



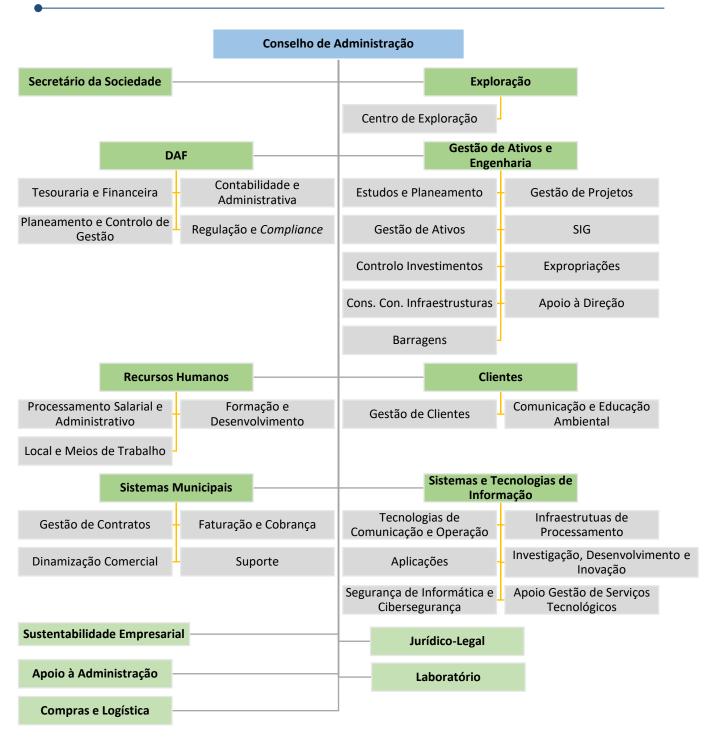


Figura 13 - Organograma funcional da empresa.

 $Fonte: \underline{http://www.adnorte.pt/pt/aguas-do-norte/governo-da-sociedade/estrutura-funcional/?id=10} \\$



A área de Recursos Humanos (RHU) assegura a gestão dos recursos humanos que contribui para o desenvolvimento da empresa, promovendo o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus colaboradores. Gere as vertentes de processamento salarial e administrativo, local e meios de trabalho e o suporte e desenvolvimento (Águas do Norte, s.d. q).

Nos Clientes (DCL) é estabelecido a *interface* da Empresa com todos os seus utilizadores municipais e finais, gerindo os vários canais de comunicação com estes, bem como a resposta adequada às suas solicitações e reclamações (Águas do Norte, s.d. g).

Os Sistemas Municipais (DSM) unificam a atividade do negócio da "baixa" numa única direção indo ao encontro da organização "de facto" existente e compreende a Área comercial, a Área de suporte e a exploração dos Sistemas Municipais (Águas do Norte, s.d. u).

Os Sistemas de Informação (STI) asseguram a gestão de toda a parte informática e a gestão eficiente da rede de sistemas de informação e comunicação da Empresa (Águas do Norte, s.d. t).

A Sustentabilidade Empresarial (STE), é responsável por assegurar o cumprimento do sistema de gestão de responsabilidade empresarial; o controlo da qualidade do produto; a implementação de planos de segurança; a implementação e coordenação dos processos de gestão de riscos e emergências; o processo de análise e avaliação do desempenho da sustentabilidade empresarial e respetivo reporte (Águas do Norte, s.d. v).

O Apoio Jurídico-Legal (AJL) assegura e coordena o apoio e a consulta jurídica, interna e externa a todas as áreas funcionais da Empresa (Águas do Norte, s.d. c).

O Apoio à Administração (AAD) engloba o secretariado e o apoio à administração da empresa, nas suas diversas vertentes (Águas do Norte, s.d. b).

O Laboratório (LAB) é responsável por realizar análises à qualidade de água, quer no processo de tratamento, quer no abastecimento aos municípios e aos clientes/consumidores finais (Águas do Norte, s.d. m).



A área de Compras e Logística (CLG) assegura a aquisição de bens e serviços necessários e tem ainda a responsabilidade da gestão dos diferentes armazéns (Águas do Norte, s.d. e).

2.7 Direção de Clientes

A Direção de Clientes (DCL), é o meio de ligação entre a Empresa e os seus parceiros (clientes municipais e finais), gerindo a comunicação com estes e dando a resposta mais adequada às suas solicitações e reclamações. O organograma apresentado na **Figura 14**, reflete a divisão da direção em duas áreas: a Gestão de Clientes e a Comunicação e Educação Ambiental (Águas do Norte, s.d. g).

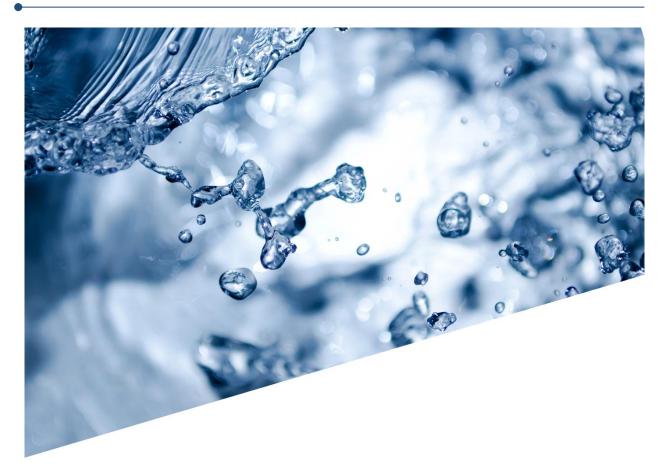
A Gestão de Clientes trata situações que digam respeito a processos de exploração, faturação, cobrança e tratamento de reclamações. A área de Comunicação e Educação Ambiental implementa ações que contribuam para a melhoria dos indicadores económico-financeiros e o aumento da satisfação dos clientes. Sendo que é necessário cruzar informação com diversas áreas da Empresa, é muito importante assegurar a sua cooperação, para garantir o sucesso de todas as iniciativas (Águas do Norte, s.d. g).



Figura 14 - Divisão da Direção de Clientes.

Fonte: https://onossoadn.adnorte.pt/dra/clin/SitePages/Home%20Page.aspx





Capítulo III – Atividades na empresa



3.1 Primeiro dia de estágio

No primeiro dia de estágio, 1 de setembro de 2020, fui integrada de uma forma acolhedora e agradável na equipa Direção de Clientes (DCL), onde me foi explicado o funcionamento da empresa, os cuidados de higiene e segurança, o funcionamento da direção e o horário.

Uma vez que o estágio ocorreu num período pandémico, por questões de segurança, o horário determinado com o Diretor da Direção, Engenheiro Paulo Queirós, foi três dias presenciais e dois dias em teletrabalho. Foi-me fornecido um computador portátil e todos os acessórios físicos e digitais necessários para exercer as funções. Juntamente com este material, foi-me atribuído um correio eletrónico da empresa, credenciais de acesso ao *software* e ao programa de contabilidade utilizado, SAP A.G., e o código de acesso a todas as impressoras.

Por questões de higiene e segurança, a maioria dos funcionários encontrava-se em teletrabalho. Normalmente, a sala correspondente à equipa DCL é partilhada com a equipa de Sustentabilidade Empresarial (STE). No entanto com as medidas de segurança e higiene para contenção da propagação do Covid-19, o número de lugares na sala foi reduzido para apenas duas pessoas, deixando de existir lugares fixos.

No primeiro dia, além da integração na equipa DCL, fui instruída como analisar as Contas Correntes dos Utilizadores Finais, executando essa tarefa e ainda comunicado de forma informal as contas correntes aos Utilizadores Finais que se encontravam em situação devedora.

3.2 Formação de acolhimento e Covid-19

A capacidade de uma empresa para competir e sobreviver num ambiente de globalização torna-se dependente de ter as pessoas certas, os sistemas de aprendizagem profissional adequados e medidas para recompensar a efetividade da empresa. Existe uma realidade empresarial em que a gestão de recursos humanos, focada no desenvolvimento das pessoas



através das práticas formativas, articulada com a estratégia da empresa, promove o seu desenvolvimento e, é uma mais valia para alcançar o sucesso (Rodrigues M. D., 2016).

A Águas do Norte, S.A., coloca à disposição dos seus colaboradores frequentemente, ações de formação, atividades e palestras *online*. Por exemplo, quando começou o plano de contingência, aos funcionários a quem foi permitido trabalhar a partir de casa, foi-lhes disponibilizada uma ação de formação relativa ao Covid-19 e outra relativa ao teletrabalho. Na página da *intranet* da empresa, regularmente surgiam exemplos de aulas de exercício físico que os colaboradores poderiam fazer em casa.

Durante o meu percurso na empresa tive duas ações de formação. A primeira, a formação de acolhimento, ocorreu no meu segundo dia na empresa. Adveio como uma formação de boas vindas onde foi feito um enquadramento da empresa, tal como a sua história e valores, o seu funcionamento, as medidas de higiene a ser exercidas devido ao Covid-19 e o esclarecimento de dúvidas sempre que surgiram. A segunda formação foi relativa ao Covid-19, ocorreu a 28 de setembro, foi abordada a situação da pandemia, relacionando conteúdos como sintomas, plano de contingência, medidas de prevenção e proteção desde o início da pandemia até à data.

3.3 Análise das contas correntes dos Utilizadores Municipais e Finais

A análise de contas correntes dos clientes, municipais ou finais, é um processo que é feito várias vezes ao longo do mês, normalmente por dois motivos: introdução de novas faturas ou pagamento de alguma fatura.

A introdução das faturas ocorre no período de faturação, que normalmente acontece entre o dia seis e oito de cada mês. Porém todos os dias podem existir pagamentos, daí ser importante uma constante revisão das contas. No fundo, esta análise revela o histórico do cliente, permite uma visão atualizada da sua situação e ainda fornece uma perceção agregada de todos os clientes.



A **Figura 15** exemplifica o ficheiro utilizado para analisar uma conta corrente, desagregando cada parâmetro e o seu significado. Este ficheiro é uma ferramenta de apoio. Toda a informação apresentada é extraída do programa SAP, A.G., sendo que todos os valores do ficheiro têm de estar em concordância com estes valores. Os principais aspetos a ter em linha de conta são:

Qual o valor em aberto da conta corrente?

As faturas em aberto estão vencidas?



Ccliente	Código	Serviço	N° Fatura	Valor serviço	Valor TRH	Valor IVA	Valor EUR	Data Fatura	Data Vencimento	Data inicio de calculo	Data Depósito	Data Liquidação
	¥ ¥	-			*	*		ų.	-			T.
		Tipo de Serviço		Valor do	Valor da TRH		Valor total da	Data da		Data em que inicia	1	Data em que
Municipi o X	N° Cliente	(saneamento/	N° da fatura	serviço (s/ IVA)		Valor do IVA	fatura	emissão da	Data em que Vence	1	1	a fatura fica
		água/juros/serviço)			, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,			fatura		de Mora	depóstito	liq uid adade
							Somatório					
							dos valores					
							em aberto					
							Somatório em					
							aberto no SAP					
							D. /					
							Diferença					
							entre o valor					
							em SAP e o					
							valor no					
							ficheiro					

Figura 15 - Estrutura do ficheiro utilizado para análise da conta corrente de um Cliente.

Fonte própria com base nos ficheiros utilizados pela empresa.

Ao surgir uma nova fatura introduzimo-la no ficheiro, preenchendo a informação desde a coluna *Cliente* à coluna da *Data de vencimento*. Quando ocorre um recebimento, devemos verificar a data em que o cliente procedeu ao depósito e completar o resto do quadro com a respetiva informação. O passo seguinte passa por filtrar a coluna *Data de Liquidação* para



apenas aparecerem os valores em branco. Por fim, calcula-se o somatório dos valores em branco. Este valor fornece o valor da conta corrente atual do respetivo cliente.

Conforme o exemplo da **Figura 16**, verificamos um Utilizador Municipal, o Município X (cliente fictício), que tem em aberto 23.533,75 euros (vinte e três mil, quinhentos e trinta e três euros e setenta e cinco cêntimos). Quando é referido a existência de valores em "aberto" numa conta corrente, indica a presença de faturas por liquidar. Estes valores por regularizar sugerem duas situações: a fatura ainda estar dentro da data limite de pagamento (data de vencimento); a fatura já ultrapassou a data de vencimento, sendo considerado um valor em dívida.



Ccliente	Código	Serviço	N° Fatura	Valor serviço	Valor TRH	Valor IVA	Valor EUR	Data Fatura	Data Vencimento	Data inicio de calculo	Data Depósito	Data Liquidação
	¥ ¥		¥	٧	٧	*		Į.,	·	¥	٧	٧
Munícipio X	XXXXXXXXX	Saneamento	5664651651	7 072 14	65,91	428,28	7 566,33	06/11/2019	05/01/2020	06/01/2020		
Munícipio X	XXXXXXXXX	Saneamento	1646146846	9 014,82	84,01	545,93	9 644,76	06/01/2020	06/03/2020	07/03/2020		
Munícipio X	XXXXXXXXXX	Saneamento	4456484846	5 928,86	56,66981132	359,13	6 344,66	3 1/03/2020	30/05/2020	31/05/2020		
							23 555,75					
							23 555,75		٨			
							0,00					

Figura 16 - Exemplo de uma conta corrente com valores em "aberto" para análise.

Fonte própria com base nos ficheiros utilizados pela empresa.

Se considerarmos à data de hoje, 16 de outubro de 2020, este município tem três faturas de saneamento por liquidar. Neste exemplo os valores que se encontram em aberto já ultrapassaram a data limite de pagamento (60 dias após a data de emissão da fatura) e encontram-se ambos em dívida. É importante haver um contacto para entender o motivo deste atraso na regularização.



Os Utilizadores Finais podem ser clientes industriais ou clientes de efluentes sépticos. A diferença de conotação entre estes dois clientes chega à Direção de Clientes (DCL) por parte da Direção de Exploração (DEX).

Quando se trata de Utilizadores Finais o procedimento é diferente dos Utilizadores Municipais. Após a faturação, o ficheiro é atualizado e é enviado um e-mail para os clientes que tenham faturas vencidas. Neste contacto é inserido um quadro resumo, é feito um levantamento do problema e é aguardada a resposta por parte do cliente. O intuito desta comunicação é a cobrança dos valores em dívida e com isto evitar o acumular de faturas em atraso. Normalmente estes contactos são estabelecidos aos clientes industriais. A **Figura 17** é um exemplo de um contacto estabelecido entre a entidade e um cliente.



Boa tarde,

Venho por este meio enviar a vossa conta corrente para análise com o objetivo de regularizar algumas situações, pedia-vos por favor que me informassem se esses valores que se mantêm em aberto já foram pagos ou continuam em divida.

Ccliente	Código	Serviço	N° Fatura	Valor serviço	Valor TRH	Valor IVA	Valor EUR	Data Fatura	Data Vencimento
. х	XXXXXXXXXXX	Saneamento	5664651651	7 072,14	65,91	428,28	7 566,33	06/11/2019	05/01/2020
X	XXXXXXXXX	Saneamento	1646146846	9 014,82	84,01	545,93	9 644,76	06/01/2020	06/03/2020
X	xxxxxxxx	Saneamento	4456484846	5 928,86	56,66981132	359,13	6 344,66	31/03/2020	30/05/2020
							23 555,75		

Aguardamos a sua resposta.

Obrigada pela atenção dispensada.

Com os melhores cumprimentos Mafalda Barros Nunes



Figura 17 - Exemplo de um contacto com um utilizador final.

Fonte própria com base nos ficheiros utilizados pela empresa.



Durante a minha passagem pela Águas do Norte, a análise de contas correntes foi uma tarefa diária para garantir que os ficheiros utilizados na equipa de Clientes estavam sempre atualizados e em conformidade com a informação disponível no SAP A.G.

3.4 Gestão das contas correntes dos Utilizadores de efluentes sépticos

Os clientes de efluentes sépticos, efluentes vulgarmente conhecidos como fossas, são os clientes que se dirigem à Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) ou a Estações Elevatórias (EE) para proceder à descarga dos efluentes sépticos.

A gestão da conta corrente destes clientes é idêntica à dos clientes municipais e dos restantes utilizadores finais, mas merece um destaque especial, uma vez que grande parte do meu estágio foi ligada a estes utilizadores, tendo sido responsável pela recolha e organização da sua informação.

A criação da Águas do Norte, S.A., consistiu na fusão de várias empresas e os seus respetivos clientes numa só entidade. Ao unir tanta informação, ocorreram lacunas que em certos casos levou à perda de informação ou ao esquecimento.

Para criar um registo organizado semelhante aos restantes clientes, municipais e utilizadores finais (industriais), primeiramente foi necessário fazer um levantamento de todos os clientes registados no SAP, A.G., e desses analisar quais não estavam registados nos ficheiros anteriormente referidos.

Os restantes utilizadores foram examinados individualmente. Os que detinham faturas com a nomenclatura "*Tratamento de Lamas de Fossas Sépticas*" começaram a ser registados e organizados num ficheiro único (**Figura 18**) com os seguintes parâmetros: nome do cliente, número de cliente, local de descarga e valor da conta corrente.



Cliente	Ţ	Nº Cliente ▼	ETAR	Conta corrent 🕶
Total				0,00

Figura 18 -Estrutura da lista dos clientes de efluentes sépticos.

Fonte própria com base nos ficheiros utilizados pela empresa.

Para uma visão mais pormenorizada, foram criados outros ficheiros (**Figura 19**), semelhantes aos dos restantes utilizadores, para cada ETAR e EE onde ocorrem descargas de efluentes sépticos. Em cada ficheiro foram inseridos os clientes que descarregam nessas instalações, tendo cada cliente a sua respetiva página para uma análise correta e cuidada da sua conta. A **Figura 19** também se encontra disponível no **Anexo C** para uma melhor visualização.

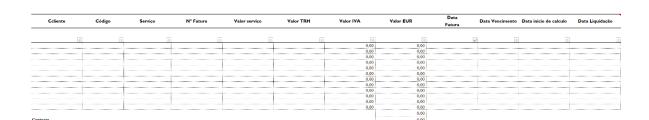


Figura 19 - Exemplo de um ficheiro utilizado para a gestão da conta corrente de efluentes de sépticos.

Fonte própria com base nos ficheiros utilizados pela empresa.

Ao longo deste processo foram levantados problemas e procuradas soluções, tendo sido necessárias reuniões com outros departamentos para esse efeito. O levantamento de problemas resultou nas seguintes situações:

Diferenças entre valores pagos e faturados.



Inexistência de um controlo real do número de clientes.

Uma das soluções encontrada foi a de criar um procedimento único para todas as instalações de descargas, desde o momento que o utilizador chega ao local até ao momento que essa receção é faturada. Com este método o funcionário tem acesso a um ficheiro onde apenas necessita introduzir o número de cliente e a quantidade descarregada, obtendo instantaneamente o valor real que o cliente deve pagar. Com a implementação desta medida, procura-se regular a receção e a monitorização dos efluentes provenientes dos efluentes séticos, de modo a ter uma noção exata do número de utilizadores de cada infraestrutura e evitar diferenças entre valores pagos e faturados.

3.5 Juros de mora

Os juros de mora dizem respeito ao montante a pagar pelo atraso no pagamento de uma qualquer obrigação - seja ela referente a dívidas ao Estado ou a entidades privadas. São uma forma de compensar a entidade à qual se deve dinheiro, sendo que o valor desses juros acresce ao valor que já existia para liquidar (Caixa Geral de Depósitos, 2019).

Durante o estágio, participei no processo de emissão de juros de mora por atraso de pagamento dos municípios.

Esta atividade iniciou-se pela análise da conta dos municípios. Foi analisado em SAP, A.G., qual o período que consta na última fatura de juros de mora emitidos, servindo de base para o início de cálculo dos dias de mora para a emissão da próxima fatura de juros. Através de um ficheiro utilizado para o cálculo dos juros de mora (**Figura 20**), foram considerados os pagamentos feitos em atraso entre o período da última fatura de juros emitidos e a data a considerar.

Para cada fatura com dias de pagamento em atraso, dias de mora, foi calculado o valor de juro a pagar. Primeiro, para calcular os de juros de mora de uma obrigação, é usada a seguinte fórmula para determinar a taxa de juro:



Taxa de juro =
$$\frac{taxa de juro base}{365 dias} * dias de mora$$

De seguida, através do resultado da taxa de juro, calcula-se o valor do juro de mora do serviço, o valor do juro de mora da Taxa de Recursos Hídricos (TRH) e o valor do juro de mora do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), respetivamente:

Juros de mora serviços = valor do serviço * taxa de juro

Juros de mora TRH = valor da TRH * taxa de juro

Juros de mora IVA = valor do IVA * taxa de juro

Considerando a soma dos anteriores três cálculos de juros de mora, chega-se aos "juros de mora total", que será o mesmo valor dos "juros para débito". O valor "a faturar" é a diferença dos "juros para débito" dos juros "já faturados". A soma de todos os juros a faturar será o valor a emitir ao município.

Valor a faturar = (Total dos Juros a debitar – Total de Juros já faturados)

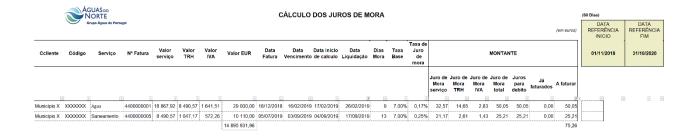


Figura 20 - Exemplo do cálculo dos juros de mora por atraso de pagamento.

Fonte própria com base nos ficheiros utilizados pela empresa.

A Figura 20 também está disponível no Anexo D para uma melhor visualização.



3.6 Faturação mensal dos caudais de água e saneamento aos Utilizadores Municipais e Finais

A Faturação é a altura do mês mais atarefada na Direção de Clientes. Geralmente inicia-se por volta do dia seis e oito de cada mês e tem uma duração média de três dias. Trata-se de um processo complexo. Começa por inserir-se os caudais relativos ao mês anterior e só termina após o envio da faturação. No **Anexo E** encontra-se disponível um exemplo de uma fatura para consulta.

O esquema seguinte explica as várias etapas da Faturação:

1º Passo) Processamento do volume mensal de água e saneamento.

Este passo inicia-se com a chegada de informação por parte do Departamento de Exploração (DEX), que envia os caudais da água fornecida, do saneamento e das descargas feitas nas infraestruturas. A água e o saneamento são tratados e faturados separadamente. Toda a informação é devidamente tratada para evitar qualquer tipo de erro. Para tal, é preciso assegurar que todos os clientes estão criados, devidamente parametrizados e ter atenção aos centros de lucro. Com o auxílio de um programa extra, que cruza toda esta informação e a trata para a poder inserir em SAP, A.G., se não apresentar nenhum erro, está tudo pronto e é possível inserir a informação em SAP.

2º Passo) Emissão de ordens de venda.

A emissão de ordens de venda serve de base ao planeamento de produção. A criação de ordens de venda não lança alterações relativas ao valor no sistema contabilístico e é imprescindível para se poder faturar (SAP, s.d. a).



3º Passo) | Faturação.

Criação das faturas.

4º Passo) Desbloquear Faturas.

Ao criar a Faturação as faturas ficam bloqueadas até ao final do dia, sendo necessárias desbloqueá-las para poderem constar na conta do cliente e serem impressas.

5º Passo) Envio da Faturação.

Elaboração de ofícios, envio das faturas e respetivos anexos por correio ou correio eletrónico.

Durante o estágio assisti a este processo mais que uma vez, colaborei em todas as etapas, mas apenas colaborei de forma autónoma na quinta etapa.

3.7 Solicitação de novos clientes

Após uma primeira etapa em que o cliente preenche um requerimento, onde deve constar as suas informações pessoais, como nome, número de contribuinte, morada e contacto, o processo segue para a Direção de Clientes (DCL) que ficará responsável por solicitar a criação do cliente.

Juntamente com a equipa da Direção de Clientes colaborei na solicitação da criação de novos clientes.



O procedimento consiste por entrar no SAP, A.G., escolher a transação "Criar/alterar cliente para aprovação", completar com as informações pessoais e guardar (**Figura 21**). Esta ação apenas serve para solicitar a criação de novos clientes e não para criá-los efetivamente. A criação de novos clientes é feita pela Águas de Portugal (AdP). Após a solicitação em SAP, a AdP procede à criação do novo cliente.

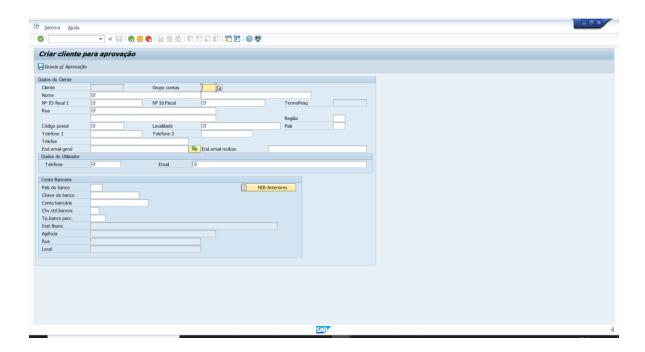


Figura 21 - Solicitação da criação de um cliente em SAP.

Fonte própria com base nos ficheiros utilizados pela empresa.

3.8 Relatório da dívida mensal

Todos os meses, após o término do mês, é feito um relatório mensal da dívida total e vencida para os utilizadores municipais e para os utilizadores finais. A análise deste relatório permite tirar diversas conclusões, possibilitando uma visão mais detalhada a nível individual e global.

O documento (**Figura 22**) é elaborado de forma a que relacione a dívida do mês de referência com a dívida do mês anterior, informando sobre o valor total da dívida, o valor da dívida



vencida e da dívida por vencer. Dá ainda indicação se a dívida aumentou ou diminuiu em relação ao mês anterior, se foram feitos pagamentos e, se sim, de quanto foi. Para cada cliente, é feita esta análise, sendo posteriormente somados todos os valores para poder ser analisado como um todo.

Esta informação é importante, quer a nível interno da Direção de Clientes (DCL), pois permite avaliar o ponto de situação de cada cliente e o trabalho que foi feito para diminuir a dívida; quer a nível externo da Direção, como por exemplo para a Direção Administrativa e Financeira (DAF) e para a Administração, para avaliarem a posição da empresa e os resultados atingidos. Este relatório é também utilizado como base para a construção de gráficos com informação a reportar à Águas de Portugal (AdP).

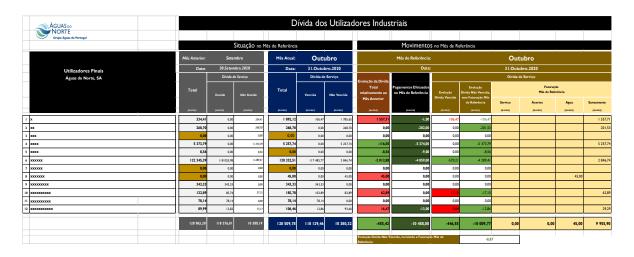


Figura 22 - Exemplo do quadro utilizado como base para o relatório de dívida mensal de utilizadores industriais.

Fonte própria com base nos ficheiros utilizados pela empresa.

A **Figura 22** também se encontra disponível no **Anexo F** para melhor compreensão e visualização.



3.9 Injunção

A injunção é um procedimento que permite a um credor de uma dívida, de forma célere e simplificada recorrer a um processo judicial para recuperar junto do devedor o montante que este lhe deve. Posteriormente, o devedor recebe uma notificação com um prazo para pagar a quantia requerida, em que pode optar por pagar o montante exigido, de forma total ou através de um acordo de prestações, ou opor-se e intervir com uma ação judicial (Rodrigues C., 2015). Quando após a data de vencimento de uma fatura, independente da sua natureza, esta ainda não tenha sido liquidada, torna-se uma dívida e legalmente a entidade pode pedir a sua liquidação através de uma ação judicial. Conforme a situação a regularizar, os prazos para intervir legalmente são diferentes.

A Águas do Norte, S.A., tem um procedimento para quando é necessário intervir desta forma. Após a data de vencimento, foi estipulado um prazo a partir do qual se deve interpor o processo de injunção e comunicar ao Conselho de Administração (C.A.). Por exemplo, uma dívida referente a uma fatura de água tem menos tempo para ser pedida judicialmente que uma dívida relativa à emissão de um juro. Ao ultrapassar este prazo, as dívidas prescrevem não sendo possível pedir a sua liquidação através deste processo judicial, tendo de se encontrar outra forma judicial. O reporte destas situações parte da Direção de Clientes (DCL) e é dirigido ao Apoio Jurídico-Legal (AJL). Este trata de todo o trabalho jurídico, sempre com o apoio e trabalho conjunto com a DCL.

Os Clientes nesta situação, além de reportarem o problema, trabalham em conjunto com a AJL, enviando toda a informação que estes necessitem para avançar com o processo.

Durante o período em que colaborei com a equipa de Clientes participei neste processo. Após análise de vários utilizadores, sinalizei quais se encontravam em situação irregular, e recolhi material necessário para anexar ao processo, nomeadamente as faturas de serviços e de juros das quais se ia avançar com um processo judicial.



3.10 Redébitos das despesas a todos os outsourcings da empresa

Um *outsourcing* é uma subcontratração, trata-se de contratar uma entidade externa para satisfazer as necessidades da entidade contratante (Dicionários da Porto Editora, s.d. a). Imagine que tem uma empresa de produção e precisa de contratar novos colaboradores. Normalmente, essa função está ao encargo dos recursos humanos, mas se a empresa não tiver quem possa assegurar esse papel, existe a opção de contratar uma empresa especializada nesta área. Ao utilizarmos este serviço estamos a contratar um *outsourcing*, tal como o nome indica, um "out" = externa "source" = fonte, ou seja, fonte externa.

Um débito é uma quantia monetária devida ao credor, ao "redebitar" volta-se a cobrar esse valor. De uma forma mais ilustrativa, é como se o credor fosse um senhorio que primeiro paga as despesas e de seguida as cobra ao arrendatário.

Durante o meu estágio na empresa Águas do Norte, S.A., fiz *redébitos* a *outsourcings* de energia, empresas que foram contratadas para melhorar o serviço prestado pela empresa, como a manutenção de infraestruturas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais. Durante o período em que estas empresas estão a prestar serviço, geram gastos nas infraestruturas, que são assumidos pela entidade contratante que futuramente os cobrará ao *outsourcing*. No fundo trata-se de uma operação contabilística, que se baseia em faturar no SAP, A.G., o montante a debitar.



Conclusão

A realização deste estágio curricular tornou-se um grande desafio para mim, pois para além de ter sido a minha primeira experiência no mundo do trabalho, também ocorreu em circunstâncias especiais devido à pandemia originada pelo Covid-19.

A Águas do Norte, S.A., é uma empresa importante na região do Norte, principalmente com um peso significativo na minha cidade, em Vila Real, que se situa no interior do país, onde as oportunidades de trabalho são escassas. Estagiar nesta entidade foi muito importante para mim e agarrei a oportunidade dando sempre o meu melhor. Considero que foi uma experiência bastante enriquecedora, que me permitiu pôr em prática conhecimentos que fui adquirindo ao longo da licenciatura.

Perante a pandemia de Covid-19, inicialmente foi decidido estagiar num regime misto, 3 dias presenciais e 2 dias em teletrabalho, marcada pela incerteza devido à situação delicada que o país se encontrava. Em novembro passei apenas a apresentar-me na empresa quando necessário, dando preferência ao teletrabalho. Estagiar em teletrabalho torna-se mais difícil e por vezes desmotivador. Temos de nos esforçar mais e fazer mais para marcar a diferença. Desempenhei as tarefas com o intuito de aprender, ajudar e trabalhar. Cumpri todos os objetivos definidos com dedicação, esforço, eficiência e rigor. Fui inserida numa equipa que me acolheu e ensinou de uma forma exemplar. Juntos conseguimos ultrapassar todos os obstáculos e barreiras que surgiram ao longo do percurso.

Aprendi muito ao longo destes dois meses e meio pelo que não mudava a minha decisão em optar por realizar estágio curricular. A experiência e o conhecimento que adquirimos dá-nos competências importantes para o futuro.

Considero que fiz um bom trabalho. Superei as minhas expectativas, atingi os objetivos propostos pela equipa e com muito orgulho recebi um convite para integrar a equipa dos Clientes inserida num Estágio Profissional.



Bibliografia

- Águas de Portugal. (s.d. a). *Estrutura de capital*. Obtido em 10 de setembro de 2020, de Web site da Águas de Portugal: https://www.adp.pt/pt/grupo-adp/governo-da-sociedade/estrutura-de-capital/?id=12
- Águas de Portugal. (s.d. b). *História da Águas de Portugal*. Obtido em 07 de setembro de 2020, de Web site da Águas de Portugal: https://www.adp.pt/pt/grupo-adp/historia/?id=7
- Águas de Portugal. (s.d. c). *Internacional*. Obtido em 15 de dezembro de 2020, de Web site da Águas de Portugal: https://www.adp.pt/pt/atividade/internacional/?id=30
- Águas de Portugal. (s.d. d). *Missão, Visão e Valores*. Obtido em 08 de setembro de 2020, de Web site da Águas de Portugal: https://www.adp.pt/pt/grupo-adp/missao-e-visao/?id=6
- Águas de Portugal. (s.d. e). *O que fazemos*. Obtido em 15 de dezembro de 2020, de Web site da Águas de Portugal: https://www.adp.pt/pt/atividade/o-que-fazemos/?id=26
- Águas de Portugal. (s.d. f). *Onde estamos*. Obtido em 14 de dezembro de 2020, de Web site da Águas de Portugal: https://www.adp.pt/pt/atividade/onde-estamos/?id=27
- Águas de Portugal. (s.d. g). *Quem somos*. Obtido em 07 de setembro de 2020, de Web site da Águas de Portugal: https://www.adp.pt/pt/grupo-adp/quem-somos/?id=5
- Águas de Portugal. (s.d. h). *Sobre o Grupo AdP*. Obtido em 07 de setembro de 2020, de Web site da Águas de Portugal: https://www.adp.pt/pt/comunicacao/sala-de-imprensa/sobre-o-grupo-adp/?id=136
- Águas do Norte. (2020). *Relatório de Gestão e Contas de 2019*. Relatório de Gestão e Contas, Vila Real. Obtido em 15 de Dezembro de 2020, de



http://www.adnorte.pt/pt/aguas-do-norte/informacao-financeira/relatorio-e-contas/?id=62

- Águas do Norte. (s.d. a). *A minha empresa*. Obtido em 14 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN":

 http://onossoadn.adnorte.pt/empresa/SItePages/aminhaempresa.aspx
- Águas do Norte. (s.d. b). *Apoio à Administração*. Acesso em 26 de setembro de 2020, disponível em Página da Intranet "O nosso ADN": http://onossoadn.adnorte.pt/dra/aad/SitePages/Home%20Page.aspx
- Águas do Norte. (s.d. c). *Apoio Jurídico-Legal*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": http://onossoadn.adnorte.pt/dra/alj/SitePages/Home%20Page.aspx
- Águas do Norte. (s.d. d). *Área de Gestão de Ativos e Engenharia*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": http://onossoadn.adnorte.ot/dra/gae/SitePages/Home%20Page.aspx
- Águas do Norte. (s.d. e). *Compras e Logística*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": http://onossoadn.adnorte.pt/dra/clg/SItePages/Home%20Page.aspx
- Águas do Norte. (s.d. f). *Direção Administrativa e Financeira*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": http://onossoadn.adnorte.pt/dra/afi/SitePages/Home%20Page.aspx
- Águas do Norte. (s.d. g). *Direção de Clientes*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": https://onossoadn.adnorte.pt/dra/clin/SitePages/Home%20Page.aspx



- Águas do Norte. (s.d. h). *Direção de Exploração*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": http://onossoadn.adnorte.pt/dra/exp/SitePages%20Page.aspx
- Águas do Norte. (s.d. i). *Estrutura Funcional*. Obtido em 15 de setembro de 2020, de Web site da Águas do Norte: http://www.adnorte.pt/pt/aguas-do-norte/governo-da-sociedade/estrutura-funcional/?id=10
- Águas do Norte. (s.d. j). *Estrutura Funcional*. Obtido em 15 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": http://onossoadn.adnorte.pt/empresa/SitePages/Estruturafuncional.aspx
- Águas do Norte. (s.d. k). *Governo da Sociedade*. Obtido em 28 de setembro de 2020, de Web site da Águas do Norte: http://www.adnorte.pt/pt/aguas-do-norte/governo-da-sociedade/acionistas/?id=9
- Águas do Norte. (s.d. 1). *Informação financeira: Principais Indicadores*. Obtido em 3 de setembro de 2020, de Web site da Águas do Norte: http://www.adnorte.pt/pt/aguas-do-norte/informacao-financeira/principais-indicadores/?id=59
- Águas do Norte. (s.d. m). *Laboratório*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": http://onossoadn.adnorte.pt/dra/lab/SitePages/Home%20Page.aspx
- Águas do Norte. (s.d. n). *Missão, Visão e Estratégia*. Obtido em 13 de setembro de 2020, de Web site da Águas do Norte: http://www.adnorte.pt/pt/aguas-do-norte/missao,-visao-e-estrategia/?id=6
- Águas do Norte. (s.d. o). *Municípios abrangidos*. Obtido em 15 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": https://onossoadn.adnorte.pt/empresa/SitePages/Municipios.aspx



- Águas do Norte. (s.d. p). *Quem Somos*. Obtido em 13 de setembro de 2020, de Web site da Águas do Norte: http://www.adnorte.pt/pt/aguas-do-norte/quem-somos/?id=5
- Águas do Norte. (s.d. q). *Recursos Humanos*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": http://onossoadn.pt/dra/rhu/SitePages/Home%20Page.aspx
- Águas do Norte. (s.d. r). *Secretário da Sociedade*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": http:///onossoadn.adnorte.pt/dra/sds/SitePages/Home%20Page.aspx
- Águas do Norte. (s.d. s). *Sistema de águas da região do Noroeste*. Obtido em 14 de setembro de 2020, de Web Site da Águas do Norte:

 http://www.adnorte.pt/pt/atividade/sistema-de-aguas-da-regiao-do-noroeste/?id=57
- Águas do Norte. (s.d. t). *Sistemas de Informação*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN":

 http://onossoadn.adnorte.pt/dra/sti/SitePages/Home%20Page.aspx
- Águas do Norte. (s.d. u). *Sistemas Municipais*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": http://onossoadn.adnorte.pt/dra/cli/SitePages/Home%20Page.aspx
- Águas do Norte. (s.d. v). *Sustentabilidade Empresarial*. Obtido em 26 de setembro de 2020, de Página da Intranet "O nosso ADN": http://onossoadn.adnorte.pt/dra/ste/SitePages/Home%20Page.aspx
- Albuquerque, F. d., Marcelino, M., & Cariano, A. (2015). A comparabilidade do EBITDA reportado pelas entidades cotadas em Portugal. *Relato Financeiro*, p. 9. Obtido em 16 de dezembro de 2020, de https://www.occ.pt/news/trabalhoscongv/pdf/72.pdf



- Antunes, J. (junho de 2008). O capital próprio. *Revista da Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas*, 99, 32-33. Obtido em 16 de dezembro de 2020, de https://www.occ.pt/pt/revistas/revista-n-99-junho-2008/
- Caixa Geral de Depósitos. (07 de novembro de 2019). *Acerca dos Juros de Mora*. Obtido em 25 de outubro de 2020, de Web site da Caixa Geral de Depósitos: https://www.cgd.pt/Site/Saldo-Positivo/casa-e-familia/Pages/como-calcular-juros-de-mora.aspx
- Diário da República. (17 de abril de 2017). *Regime jurídico das sociedades gestoras de participações sociais*. Obtido em 10 de setembro de 2020, de Web site do Diário da República: https://dre.pt/legislacao-consolidada/-/lc/1504/201704170009/511642/diploma/indice
- Diário da República. (8 de setembro de 2020). *Código das Sociedades Comerciais*. Obtido em 6 de janeiro de 2021, de Web site do Diário da República: https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/116042191/202009081302/73600309/diploma/indice
- Dicionário Financeiro. (s.d. a). *Estrutura Organizacional*. Obtido em 15 de setembro de 2020, de Dicionário Financeiro: https://www.dicionariofinanceiro.com/estrutura-organizacional/
- Dicionários da Porto Editora. (s.d. a). *Definição de outsourcing*. Obtido em 6 de novembro de 2020, de Infopédia: https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/outsourcing
- Portal do Estado e do Ambiente. (s.d. a). *Água*. Obtido em 2020, de Relatório do Estado do Ambiente: https://rea.apambiente.pt/dominio ambiental/agua
- Portal do Governo. (s.d. a). *Sociedade Anónima*. Obtido em 10 de setembro de 2020, de Web site do Governo de Portugal:



https://eportugal.gov.pt/empresas/services/balcaodoempreendedor/Licenca.aspx?CodCategoria=47&CodSubCategoria=1&CodActividade=1151&CodLicenca=633&IdUnico=780

- Público. (17 de março de 2010). *Activo líquido*. Obtido em 16 de dezembor de 2020, de Web site do Jornal "Público": https://www.publico.pt/2010/03/17/economia/noticia/activo-liquido-1427739
- Rodrigues, C. (2015). *O Procedimento de Injunção sua vertente prática*. Obtido em 4 de novembro de 2020, de Serviços Sociais da Administração Pública (SSAP): https://www.ssap.gov.pt/documents/20142/36326/O+Procedimento+de+Injun%C3%A7%C3%A3o+%E2%80%93+sua+vertente+pr%C3%A1tica.pdf/a17c8774-5260-0bf5-1456-29e3dd0f67ff
- Rodrigues, M. D. (2016). Desenvolvimento e atualização de competências: a formação como ferramenta de gestão estratégica de recursos humanos. Dissertação de Mestrado em Marketing e Comunicação, Coimbra. Obtido em 16 de dezembro de 2020, de https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17699/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o% 20%20Magda%20Rodrigues.pdf
- SAP. (s.d. a). *Ordem de Venda Documentação SAP*. Obtido em 28 de outubro de 2020, de Help Sap: https://help.sap.com/doc/saphelp_sbo900/9.0/pt-PT/44/fd94c093202463e10000000a1553f7/content.htm?no_cache=true



Anexos

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A – Plano de Estágio Curricular	49
Anexo B – Lista de Acionistas da AdN.	50
Anexo C – Exemplo de um ficheiro utilizado para a gestão da conta corrente dos Utilizadores (Municipais e Finais)	51
Anexo D - Exemplo do cálculo dos juros de mora por atraso de pagamento	52
Anexo E – Exemplo de uma Fatura.	53
Anexo F - Exemplo de um relatório de dívida mensal dos utilizadores industriais	54



Anexo A – Plano de Estágio Curricular

IPC	Politécnico ida Guarda Polytechnic of Guarda Este documer	PLANO DE TRABA Ensino Clínico Estágio Cursos Técnicos Superiores Profissiona Licenciaturas Mestrados ato é um complemento do formulário GESP	GESP.004.06 Ano Letivo 19, 20
Escola:	DESECD	□ESS XEST	
Tipologia:	Curricular	Extracurricular Outro: Sim. Que	
Informação adicio	nal: (se aplicável)		
Ano curricular:		Semestre:	O 2.º período O 3.º período
1. IDENTIFICA	Regim	ne específico COVID-19? Não VENIENTES	Sim
Estudante: Mafa	lda Barros Nunes		N.º de estudante: 1700211
Docente orientador	(a): Amândio Pere	ira Bala	
Supervisor(a)/Tutor	(a): Helena Leite		
Análise das Preparação d	contas corrente las injunções		Finals) do Sistema Multimunicipal. nais) do Sistema Multimunicipal.
3. ASSINATUI			

Ficheiro disponibilizado pelo Insituto Politécnico da Guarda.



Anexo B - Lista de acionistas da AdN

	N.º de	A silver	Capital	
Acionista			Subsc	
Acionida	Sistema Multimunicipal	Sistema de Águas	(EUR)	×
AdP - Águas de Portugal, SGPS, SA	67 302 952	9 027 000	76 329 952	68,73%
Alfândega da Fê	106 119	0	106 119	0,10%
Alijó	240 010	0	240 010	0,22%
Amarante	341 240	1 430 290	1 771 530	1,60%
Amares	109 500	0	109 500	0,10%
Arcos de Valdevez	224 285	0	224 285	0.20%
Armamar	118 386	0	118 386	0,11%
Arouca	110 300	434 945	434 945	0,39%
Baião		338 705	338 705	0.30%
Barcelos	1 560 000	0	1 560 000	1,40%
Boticas	121 985	0	121 985	0,11%
Bragança	1 070 867	0	1 070 867	0.96%
Cabeceiras de Basto	153 510	0	153 510	0,14%
Caminha	563 190	0	563 190	0,51%
Celorico de Basto	167 995	390 975	558 970	0,50%
Cinfäes	107 773	241 955	241 955	0,22%
Esposende	1 013 020	0	1 013 020	0,91%
Fale	2 073 110	361 705	2 434 815	2,19%
Felgueiras	507 270	361 703	507 270	0,46%
reigueiras Freixo de Espada à Cinta	84 213	0	84 213	0,46%
Guimarães (1)	1 759 175	0	1 759 175	1,58%
Lamego	551 934	0	551 934	0,50%
Lousada	318 720	0	318 720	0,29%
Macedo de Cavaleiros	330 217	0	330 217	0,30%
Maia	1 380 000	0	1 380 000	1,24%
Melgaço	157 450	0	157 450	0,14%
Mesão Frio	90 119	0	90 119	0,08%
Mirandela	618 721	0	618 721	0,56%
Moimenta da Beira	217 661	0	217 661	0,20%
Monção	410 995	0	410 995	0,37%
Mondim de Basto	68 320	0	68 320	0,06%
Montalegre	146 878	0	146 878	0,13%
Murca	102 979	0	102 979	0,09%
Paredes de Coura	129 540	0	129 540	0,12%
Peso da Régua	467 528	0	467 528	0,42%
Ponte da Barca	133 420	0	133 420	0,12%
Ponte de Lima	470 305	0	470 305	0,42%
Póvoa de Varzim	1 780 210	0	1 780 210	1,60%
Resende	154 885	0	154 885	0,14%
Ribeira de Pena	86 994	0	86 994	0,08%
Sabrosa	115 288	0	115 288	0.10%
Santa Marta de Penaguião	113 605	0	113 605	0,10%
Santo Tirso	2 615 755	633 485	3 249 240	2,93%
São João da Pesqueira	170 463	0	170 463	0.15%
Sernancelhe	105 664	0	105 664	0,10%
Tabuaço	103 720	0	103 720	0,09%
Tarouca	208 988	0	208 988	0,19%
Terras de Bouro	177 400	0	177 400	0,16%
Torre de Moncorvo	154 552	0	154 552	0,14%
Trofa	464 505	390 495	855 000	0,77%
Valença	448 140	0	448 140	0,40%
Valpaços	291 396	0	291 396	0,26%
Viana do Castelo	1 343 775	0	1 343 775	1,21%
Vieira do Minho	885 610	0	885 610	0,80%
Vila do Conde	2 179 830	0	2 179 830	1,96%
Vila Flor	126 973	0	126 973	0,11%
Vila Nova de Cerveira	243 900	0	243 900	0,22%
Vila Nova de Foz Côa	115 890	0	115 890	0,10%
Vila Pouca de Aguiar	203 779	0	203 779	0,18%
Vila Real	962 543	0	962 543	0,87%
Vila Verde	328 180	0	328 180	0,30%
Vinhais	148 863	0	148 863	0,13%
Vizela	1 169 655	0	1 169 655	1,05%
TOTAL	97 812 177	13 249 555	111 061 732	100,00%
1/ 1		247 223		1 / .

Fonte: http://www.adnorte.pt/pt/aguas-do-norte/governo-da-sociedade/acionistas/?id=9



Anexo C - Exemplo de um ficheiro utilizado para a gestão da conta corrente dos Utilizadores (Municipais e Finais)



Responsavél

Ccliente	Código	Serviço	N° Fatura	Valor serviço	Valor TRH	Valor IVA	Valor EUR	Data Fatura	Data Vencimento	Data inicio de calculo	Data Liquidação
v		*	v	*				V	·	¥	
¥	Y	Y	¥	Ψ.			v	v	¥	¥	¥
						0,00	0,00				
						0,00	0,00				
						0,00	0,00				
						0,00	0,00				
						0,00	0,00				
						0,00	0,00				
						0,00	0,00				
						0,00	0,00				
						0,00	0,00				
						0,00	0,00		†		
						0,00	0,00				
	 					0,00	0,00		†		
	L					0,00	0,00			l	
Contacto							0,00				
Local de Descarga											

Fonte própria com base nos ficheiros utilizados pela empresa.



Anexo D - Exemplo do cálculo dos juros de mora por atraso de pagamento

		ORTE						C	ÁLCULO	DOS JUF	ROS DE M	ORA										(60 Dias)		
		rupo Águas de Portu	igal																		(em euros)	DATA REFERÊNCIA INICIO	DATA REFERÊNC FIM	AIC
Ccliente	Código	Serviço	Nº Fatura	Valor serviço	Valor TRH	Valor IVA	Valor EUR	Data Fatura		Data inicio de calculo	Data Liquidação	Dias Mora	Taxa Base	Taxa de Juro de mora			I	MONTAN	TE			01/11/2018	31/10/2020	0
															Juro de Mora serviço	Juro de « Mora TRH	Juro de Mora IVA	Mora	Juros para debito	Já faturados	A faturar			
	v		v	¥	*			-				v	¥	_	v		¥	v				·	v	v
Municipio X	XXXXXX	Água	4400000001	18 867,92	8 490,57	1 641,51	29 000,00	18/12/2018	16/02/2019	17/02/2019	26/02/2019	9	7,00%	0,17%	32,57	14,65	2,83	50,05	50,05	0,00	50,05			
Municipio X	XXXXXXX	Saneamento	4400000005	8 490,57	1 047,17	572,26	10 110,00	05/07/2019	03/09/2019	04/09/2019	17/09/2019	13	7,00%	0,25%	21,17	2,61	1,43	25,21	25,21	0,00	25,21			
							14 895 931,96														75,26			

Fonte própria com base nos ficheiros utilizados pela empresa.



Anexo E - Exemplo de uma Fatura

Grupo Águas de Portugal

ORIGINAL Pág. 1 / 1

DATA:
N° CLIENTE:
N° CONTRIBUINTE:
COND. PAGAMENTO:
DATA VENCIMENTO:
N°. do Pedido:
CONTACTO:
EMAIL:

EXMO(S) SENHOR(ES)

Nos termos da alínea f) do nº 5 do artº. 36 do C.I.V.A., os bens/ serviços foram fornecidos naís) data(s) constante(s) da fatura

FATURA N°

Material	I		!		Quantidade	D	Valor	eda: El
Material		Deno	minação		Quantidade	Preço	Valor	144
9932	Fornecimento de água				2.214 m3	0,5500	1.217,70	98
932	Fornecimento de água	ı			64 m3	0,5500	35,20	98
15992	TAXA DE RECURSOS	S HÍDRICOS			2.278 m3	0,0276	62,87	ВМ
odigo IVA	Descrição	Taxa	Base de Incidência	Valor	VALOR BRUTO		1.315,77 EU	JR
98	IVA liquidado	6 %	.252,90 EUR 6 %	75,17	TOTAL SUPLEME	NTOS TOTAL	62,87 E	UR
BM	IVA liquidado	,	52,87 EUR	3,77	DESCONTO VALOR LÍQUIDO		0,00 E 1.315,77 EU	
					TOTAL IVA		78,94 E	UR
					TOTAL A PAGAR		1.394,71 EU	JR

A tarifa do Sistema integra os montantes relativos à regulação, devidos à ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Residuos no âmbito das suas atividades de regulação, no valor de 70,0738 euros por cada milhabitantes residentes nas áreas abrangidas pela concessão e por ano, acrescido de 2,3384 euros por cada mil metros cúbicos de água de absastementos público faturada.

A tarifa do Sistema integra os valores relativos à taxa de controlo da qualidade da água, a liquidar à ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Residuos no âmbito das suas atividades de autoridade competente para a qualidade da água para consumo humano, no valor de 1,7639 euros por cada mil metros cúbicos de água de abastecimento público faturada.

Águas do Norte, S.A. Rua Dom Pedro de Castro, π.º I A 5000-669 Vila Real - Portugal TEL: 259 309 370 -FAX: 259 309 371 E-mail: geral.adnorte@adp.pt - www.adnorte.pt

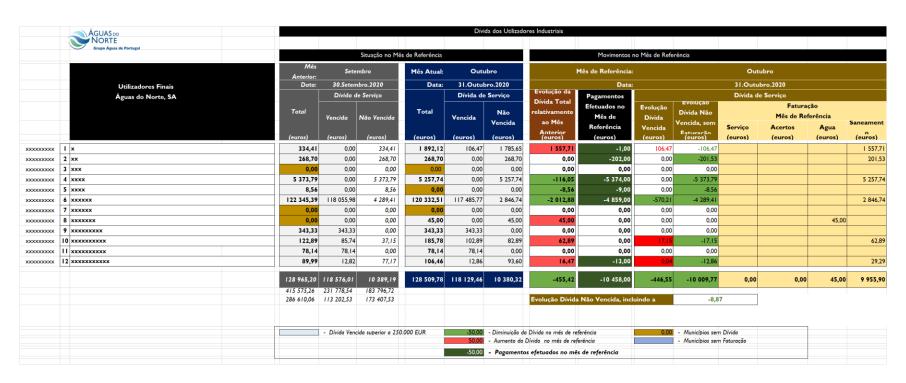
NIPC e Matrícula: 513606084 - C.R.C. Vila Real - Capital Social: 111.061.732 realizado 103.215.507 EUR

H4i7 - Processado por programa certificado nº631/AT

Fonte: Ficheiros disponibilizados pela empresa.



Anexo F- Exemplo de um relatório de dívida mensal dos utilizadores industriais



Fonte: Ficheiros disponibilizados pela empresa.