



NOTÍCIAS DO AMBIENTE

A fatura da EMARP e o IRS

Sabia que a factura que está a receber serve para deduzir no seu IRS? Com efeito, a partir de 1 de Janeiro deste ano há uma nova categoria de deduções à coleta, as despesas gerais familiares, onde também entram as despesas da sua fatura de água, saneamento e resíduos. Assim, pode deduzir 35% da nossa fatura (com o limite máximo de 250€) desde que o seu NIF (número de contribuinte) esteja correto. Verifique se o número está correto e, se não estiver, actualize-o, utilizando um dos meios de comunicação que estão no canto superior esquerdo da fatura, de forma a usufruir deste benefício fiscal.

Relatório e Contas 2014

Seja qual for a denominação que queiramos empregar, os 46.179 clientes / utilizadores / consumidores /municipes / utentes são uma peça fundamental da EMARP e sem a qual a empresa perde a razão da sua existência. Por isso lhes prestamos contas.



O relacionamento clientes/empresa assenta na confiança face aos serviços prestados e, neste ano, foi dado um impulso positivo com a atribuição à EMARP de duas distinções, uma pela qualidade da água e outra pela qualidade da gestão dos resíduos.

O controlo de qualidade da água que servimos aos nossos clientes é realizado através da monitorização sistemática de todos os parâmetros, nos termos da legislação em vigor, é uma preocupação permanente da EMARP e é assegurado através da realização de análises em laboratório independente reconhecido pelo IPQ (Instituto Português da Qualidade). Em 2014, foram efetuadas 4.545 análises, 856 das quais a parâmetros organoléticos, 1.445 a parâmetros microbiológicos e 2.244 a parâmetros físico-químicos. Refira-se, no entanto que, do total de análises, apenas 1.539 eram legalmente obrigatórias e foram efectuadas na torneira dos clientes. As restantes 3.006 fazem parte de um plano complementar implementado por iniciativa da EMARP.

Estes procedimentos de rigoroso controlo de qualidade, são habituais na empresa pelo que não nos surpreende a atribuição do selo da qualidade da água. Se este galardão assenta somente na actuação da EMARP, a distinção do selo da qualidade de gestão de resíduos e nomeação para o

prémio da qualidade de serviço, conjuntamente com o facto de Portimão registar o 2º maior índice de reciclagem em Portugal, com um valor de 262kg/habitante de resíduos recolhidos selectivamente, leva-nos a considerar os nossos municípios dos melhores do País. Com efeito, a EMARP poderia ser uma referência internacional no que concerne à infra-estrutura para promover a **separação de materiais para reciclagem**, mas se os nossos clientes não colaborassem ativamente, não se preocupassem com um amanhã melhor e com a sustentabilidade ambiental, de nada serviria. Por isso, não é de mais **uma palavra de agradecimento a todos** os que contribuíram para estes resultados.

Colocando a EMARP o cliente no centro da sua ação e a satisfação das suas necessidades/expectativas pelo que a gestão das reclamações constitui-se como um elemento dinamizador do processo de melhoria contínua que a EMARP está empenhada em prosseguir e foi aceite o fundamento e retificada a situação em 41,8% das 698 reclamações. Em 19,7% dos casos a reclamação foi parcialmente aceite, enquanto nas restantes não se encontrou fundamento na matéria reclamada, De referir que **quase metade das reclamações foram respondidas num prazo máximo de 5 dias úteis** e 2/3 foram respondidas num prazo não superior a 10 dias úteis.

Apresentando alguns dos indicadores mais relevantes, acrescentamos que a versão completa do Relatório e Contas pode ser consultada em www.emarp.pt

Áreas	Unidade	2014	2013
OPERACIONAL			
CLIENTES	nº	46 179	45 908
ABASTECIMENTO ÁGUA (AA)			
Acessibilidade física ao serviço	%	98,36	98,36
Adesão ao serviço	%	88,92	89,89
Qualidade da água	%	99,48	99,43
Água entrada no sistema	m3	6 439 767	6 372 177
Água faturada	m3	4 906 251	5 023 649
Água não faturada	m3	1 533 516	1 348 528
Taxa de água não faturada	%	23,81	21,15
SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS (AR)			
Acessibilidade física ao serviço	%	97,63	97,64
Adesão ao serviço	%	99,91	99,90
Águas residuais tratadas	m3	5 332 476	5 651 196
Destino adequado das AR recolhidas	%	100,00	100,00
RESÍDUOS URBANOS (RU)			
Acessibilidade física ao serviço	%	95,41	93,00
Acessibilidade do serviço de recolha coletiva	%	92,40	92,00
RU depositados em aterro	ton.	26 330	25 686
Taxa de reciclagem	%	17,59	18,37
RECURSOS HUMANOS			
Colaboradores	nº	321	333
Taxa de absentismo	%	6,90	7,08
Taxa de incidência de acidentes de trabalho	%	96,27	85,89
Taxa de frequência de acidentes de trabalho	%	51,46	46,17
Taxa de gravidade de acidentes de trabalho	%	1,45	1,00
INVESTIMENTO			
Investimento realizado no período	€	872 076	760 182
ECONOMIA E FINANÇAS			
Volume de negócios	€	18 935 643,28	18 770 074,55
EBITDA	€	4 888 746,15	4 327 342,67
Resultado operacional (EBIT)	€	1 630 998,15	913 758,82
Resultado líquido	€	1 245 273,15	688 767,37
Cash-Flow (Caixa gerada pelas operações)	€	6 064 957,30	4 314 143,29
Margem EBITDA	%	28,82	23,05
Autonomia financeira	%	70,63	68,60
Rentabilidade dos capitais próprios	%	3,00	1,73
Prazo médio de pagamento	nº dias	73	90

Exposição

23 Março a 24 Abril



27 Abril a 29 Maio

Obras de Fátima Nunes



Atendimento da EMARP das 8h30 às 17h30



Rua José António Marques, 17 | Apartado 318 | 8501-953 Portimão
Horário: dias úteis 8h30 / 17h30

Coordenadas GPS: 37° 8' 5.67" N 8° 32' 19.00" W
Telefone: 282 400 260 | Fax: 282 400 269 | geral@emarp.pt

www.emarp.pt

IMPRESSÃO: Litográfis - Albufeira - Tel.: 289 598 500

TIRAGEM: 46.000 exemplares | Distribuição gratuita

RECICLE ESTA PUBLICAÇÃO. É impressa em papel amigo do ambiente.

linha avarias águas e saneamento
para avarias na rede pública de abastecimento
282 400 265 (24h)

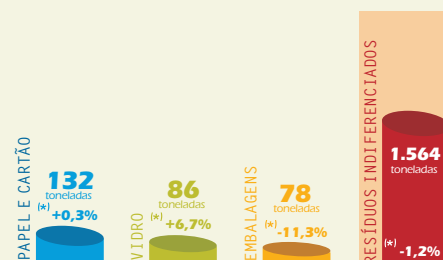
linha rsu
para assuntos relacionados com ilhas ecológicas / limpeza urbana
282 420 880 (24h)

geral e leitura do contador
para informações gerais e leitura do contador
282 400 260 (8h30 às 17h30)

linha resíduos
para reclamações, orçamentos, recolha de verdes/monstros/s.obras
808 282 260 (8h30 às 17h30)

PORTIMÃO recicla Fevereiro 2014

Dados fornecidos pela ALGAR.SA.



(*) diferença percentual da recolha de resíduos em relação ao mesmo período de 2013

A si que colabora, Obrigado!