



loulé concelho Global
Empresa Municipal

**mais
mobilidade**



RELATÓRIO & CONTAS 2017

A.
H.

Loulé Concelho Global, E.M., Unipessoal, S.A.

Sede Social: Mercado Municipal de Loulé – Praça da República, Loulé

Matriculada na C. R. C. de Loulé sob o n.º 505 493 870

Capital Social: €624.000,00



missão

A Loulé Concelho Global, E.M., tem por missão gerar valor social, económico e ambiental através da prestação de serviços aos cidadãos, que contribuam para o desenvolvimento económico local, para o crescimento da qualidade de vida e para o desenvolvimento sustentável do concelho de Loulé.

valores

A Loulé Concelho Global, E.M., adotou como valores fundamentais, os princípios do Pacto Global das Nações Unidas

DIREITOS HUMANOS

Princípio 1: As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente;

Princípio 2: Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

PRÁTICAS LABORAIS

Princípio 3: As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva;

Princípio 4: A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;

Princípio 5: Abolição efetiva do trabalho infantil;

Princípio 6: Eliminação da discriminação no emprego.

PROTEÇÃO AMBIENTAL

Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

Princípio 8: Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental;

Princípio 9: Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.

ANTICORRUPÇÃO

Princípio 10: As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.



A.
x



13.
H

Índice

01

Nota do Conselho de Administração	10
---	----

02

Key Performance Indicators	13
----------------------------------	----

03

Mobilidade e Transportes

3.1	Estacionamento Urbano.....	19
3.1.1	Oferta de estacionamento na via pública (<i>on-street</i>).....	21
3.1.1.1	Rotatividade e atividade de fiscalização	22
3.1.1.2	Processo Administrativo	25
3.1.2	Oferta de estacionamento em parque (<i>off-street</i>)	27
3.1.2.1	Parque de estacionamento municipal de Loulé	29
3.1.2.2	Parque de estacionamento municipal da praia da Quinta do Lago.....	30
3.1.2.3	Parque de estacionamento municipal da zona comercial da Quinta do Lago	31
3.1.2.4	Parque de estacionamento municipal do Vale do Lobo.....	32
3.2	Transporte público urbano.....	35
3.2.1	Fornecedor do serviço.....	36
3.2.2	Circuitos, horários, paragens e autocarros	
3.2.2.1	Circuitos e horários	36
3.2.2.2	Paragens	41
3.2.2.3	Autocarros	41
3.2.3	Bilhética e postos de venda	
3.2.3.1	Bilhética	41
3.2.3.2	Postos de venda	42
3.2.4	Viagens realizadas e passageiros transportados	42

12.
H

3.2.4.1	Passageiros por tipo de bilhete e local de origem.....	43
3.2.5	Monitorização do serviço.....	47
3.2.6	Comunicação com o cliente.....	47

04

Mercados Municipais

4.1	Mercado Municipal de Loulé.....	51
4.2	Mercado Exterior de Sábado.....	55

05

Gestão da Qualidade e Ambiente

5.1	Sistema de gestão da qualidade e ambiente.....	58
5.2	Desempenho ambiental	62
5.3	Satisfação de clientes.....	63
5.3.1	Elogios, reclamações e ocorrências.....	64
5.4	Marketing, comunicação e imagem	65

06

Projetos e Manutenção

6.1	Projetos e manutenção	68
6.1.1	Estudos e projetos	68
6.1.2	Empreitadas e fornecimentos.....	69

07

7.1	Enquadramento macroeconómico	72
7.2	Situação económica e financeira	73
7.3	Proposta de aplicação de resultados	75

NOTA FINAL

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

01

Nota do Conselho de Administração



Nota do Conselho de Administração

Cumprindo o estabelecido pelo Código das Sociedades Comerciais e pelos Estatutos da empresa, o Conselho de Administração da Loulé Concelho Global, EM, Unipessoal, S.A., vem neste documento submeter à apreciação da Câmara Municipal de Loulé, na qualidade de Acionista, o Relatório e Contas referente ao exercício do ano de 2017.

De acordo com o previsto pelo Regime Jurídico do Setor Empresarial Local, toda a atividade exercida pela empresa no período aqui documentado teve o devido enquadramento na orientação estratégica do Acionista, devidamente refletida no Contrato Programa e de Gestão em vigor, aprovado no final do primeiro semestre do ano de 2015 pela Assembleia Municipal e obtido o respetivo Visto pelo Tribunal de Contas no dia 27 de Agosto desse mesmo ano.

Desta forma o Contrato Programa foi assumido evidentemente na sua forma integral pelo Conselho de Administração, durante este último ano do triénio referente ao presente mandato, mantendo o modelo de gestão definido desde o início e que tem permitido alcançar excelentes resultados financeiros e operacionais, sempre focados num desempenho criterioso e principalmente nos objetivos delineados, baseados numa gestão económica e financeiramente sustentada, consciente dos principais objetivos a atingir. Conseguimos novamente garantir a apresentação de resultados financeiros equilibrados e de um prazo médio de pagamento a fornecedores nunca superiores a sessenta dias e conseguindo ainda uma redução anual do endividamento superior a 5%, cumprindo assim os principais indicadores de sustentabilidade exigidos.

O Conselho de Administração teve como habitualmente em consideração o objetivo da obrigação perante o Acionista de interagir construtivamente com a sociedade, valorizando-a e acrescentando valor ao património público e a toda

a comunidade. A incorporação de valor social indissociável ao seu modelo de gestão e paralelo ao necessário interesse económico-financeiro, foi também um desígnio durante este exercício.

Por coerência, deve por isso ser sublinhado que o modelo de gestão implementado nunca deixou de ter o necessário enquadramento numa perspetiva empresarial de responsabilidade social e ambiental, tendo sempre privilegiado este objetivo, de forma permanente, na prossecução de um serviço público eficiente e de qualidade, sempre assente na sustentabilidade dos processos de consolidação estrutural e operacional da empresa.

Sabendo da importância de garantir uma correta gestão dos recursos humanos da empresa como fator decisivo na boa governação, o seu envolvimento permanente, privilegiando os seus valores e o seu empenho individual diário na maximização do desempenho geral e na criação de valor, como fatores decisivos para almejar garantir a eficácia e a justa articulação dos interesses dos nossos *stakeholders*. Este trabalho compreende, entre outros parâmetros, um permanente acompanhamento dos compromissos, a prevenção de eventuais externalidades negativas e outros riscos provenientes de terceiros que podiam ter-se consubstanciado em ameaça ao contributo para a valorização do serviço público, obrigação subjacente, considerando a nossa matriz de empresa pública municipal e de capital exclusivamente público.

Com a plena consciência de todas as responsabilidades inerentes à gestão pública, concentrada em garantir a sustentabilidade da empresa a médio e longo prazo, excluiu-se sempre sujeitar a organização a quaisquer riscos excessivos que pudessem ter como consequência a redução da capacidade de criação de valor, assim como os necessários mecanismos de auditoria, controlo interno e de supervisão foram mantidos na organização interna de forma permanentemente.

As metas de gestão e os principais objetivos definidos para sua execução nas diferentes áreas consignadas formalmente no Contrato Programa e de Gestão foram genericamente e na sua grande maioria atingidos. Sendo também importante salientar o facto de que os mecanismos de gestão adotados terem ainda beneficiado de uma conjuntura económica favorável, sem no entanto deixar de considerar os sempre presentes condicionalismos socioeconómicos e políticos. O governo da sociedade foi assim encarado com um imprescindível sentido de missão, restringindo sempre ao indispensável o esforço financeiro e apostando na sempre necessária maximização de recursos, que assentou numa criteriosa avaliação previsional e conduzido de forma paralela à execução do Plano de Atividades e Orçamento aprovado para este exercício, nomeadamente para as áreas de negócio definidas no âmbito da delegação de competências, designadamente a Gestão, Fiscalização e Exploração dos Parques de Estacionamento e das Zonas de Estacionamento de Duração Limitada do Município de Loulé, a Gestão dos Transportes Urbanos do Município de Loulé, a Gestão e Exploração do Mercado Municipal de Loulé, incluindo o Mercado Exterior de Sábado.

Com todos os pressupostos definidos do modelo de gestão, a elaboração da apresentação de contas discriminará explicitamente e de forma esclarecedora, as atividades desenvolvidas por esta empresa municipal neste período, de forma transversal às áreas de intervenção, associando sempre que possível imagens, gráficos e dados estatísticos de apoio como complemento da informação escrita inerente às funções desempenhadas por todas as unidades orgânicas e seus dirigentes, trabalhadores e prestadores de serviços externos.

O ano de 2017 foi, pois, novamente um ano marcante para a Loulé Concelho Global, em que os indicadores de atividade atingiram valores muito significativos, resultado de uma visão clara sobre o negócio, de uma estratégia orientada para o crescimento e para a criação de valor.

Para concluir, o Conselho de Administração, que termina o seu mandato, não quer deixar de agradecer o esforço, o empenho e a dedicação de

todos os Diretores e colaboradores, que contribuíram para que a Empresa Municipal Loulé Concelho Global pudesse atingir os seus objetivos e principalmente consolidar a sua importância estratégica para o Acionista no desenvolvimento de uma política de sustentabilidade no âmbito das suas atividades e competências no território do Município de Loulé.

Por fim, uma palavra ao acionista pela confiança e pelo mérito que nos foi depositado.



Paulo Valério Vieira Bernardo

Presidente do Conselho de Administração



Carlos Manuel Pontes Costa

Vogal do Conselho de Administração

Orgãos Sociais

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente

Paulo Valério Vieira Bernardo

Vogal

Carlos Manuel Pontes Costa

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Presidente

Vítor Manuel Gonçalves Aleixo

Secretário

Pedro Gonçalo Tenazinha Pimpão

REVISOR OFICIAL DE CONTAS (Fiscal Único)

ROC

Isabel Paiva, Miguel Galvão & Associados, SROC



Loulé Concelho Global
Empresa Municipal

13.
✓

12
V

02

Key Performance Indicators



Key Performance Indicators

EUROS

indicadores de Negócio	2017	2016
Económicos e Financeiros		
Ativo total	3.473.918,30	3.615.432,81
Passivo total	1.426.082,83	1.504.780,83
Capital próprio	2.047.835,47	2.110.651,98
Capital social	624.000,00	624.000,00
Volume de negócios (Vendas e serviços prestados)	1.273.880,30	1.193.275,86
Rendimentos operacionais	1.623.681,39	1.881.700,72
Subsídios à exploração	490.412,62	430.405,53
Fornecimento e serviços externos	935.524,08	900.438,09
Gastos com o pessoal	867.551,11	702.161,74
Gastos operacionais (incluindo depreciações e amortizações)	2.085.080,63	1.857.308,46
EBITDA ⁽¹⁾	106.501,99	102.876,37
Depreciações e amortizações	184.772,79	181.160,13
Empréstimos bancários	798.145,17	886.297,11
Resultado operacional (EBIT)	22.998,34	24.392,26
Resultado antes de impostos	21.824,77	23.182,52
Resultado líquido do exercício	15.667,05	16.565,88
Indicadores de Estrutura		
Liquidez geral	124,4%	135,9%
Liquidez imediata	115,4%	114,3%
Autonomia Financeira	58,9%	58,2%
Solvabilidade	143,4%	140,3%
Endividamento	41,1%	41,6%
Estrutura de endividamento	28,2%	24,6%
Capacidade de endividamento	66,7%	65,0%
Rentabilidade do ativo	0,66%	0,67%
Rotação do ativo	36,7%	33,0%
Prazo médio de pagamento a fornecedores	48 dias	51 dias
Prazo médio de recebimento de clientes	Imed.	Imed.

A.

Indicadores de Negócio	2017	2016
Económicos e Financeiros		
Indicadores de Estrutura (cont.)		
Net Debt/ EBITDA ⁽¹⁾	3,14x	4,51x
Margem EBITDA ⁽¹⁾	8,36%	8,62%
Capex	36.048,20	85.302,59
VAB (Valor Acrescentado Bruto)	828.392,20	722.868,89
Vendas e prestações de serviços VS Gastos totais (Lei n.º 50/2012)	60,9%	64,0%
Subsídios à exploração VS Receitas (Lei n.º 50/2012)	38,5%	36,14%
Recursos Humanos		
Trabalhadores ao serviço (Dados a 31 de dezembro)	35	30
Indicadores Operacionais	2017	2016
Estacionamento		
Estacionamento <i>on-street</i> (na via pública)		
Total de Lugares de Estacionamento	1.722	1.870
Lugares de Estacionamento Duração Limitada	1.499	1.629
Lugares de Estacionamento para Mobilidade reduzida	45	51
Lugares de Estacionamento Reservados (inclui carga/descarga)	178	190
Rotatividade anual	774.139	736.541
Residentes com isenção	817	875
Índice de incumprimento (CE e RST)	1,61%	1,52%
Índice de reclamações	0,014%	0,017%
Estacionamento <i>off-street</i> (em parque)		
Total de Lugares de Estacionamento em Parque	693	693
Lugares de Estacionamento	691	691
Lugares de Estacionamento para mobilidade reduzida	14	14
Rotatividade anual	220.614	223.489
Intervenções de piquete	60	150
Assinaturas emitidas	1.172	838
Vendas comerciais	9.605	8.630
Transporte Público		
Transporte Público (Quarteira)		
Número de paragens	71	71
Número de linhas	5	5

A.
S.

Indicadores Operacionais	2017	2016
Transporte Público (Quarteira) cont.		
Número de viaturas	2	2
Passageiros transportados	89.979	81.966
Km's percorridos	75.567	71.108
Transporte Público (Loulé)		
Número de paragens	52	52
Número de linhas	4	3
Número de viaturas	2	2
Passageiros transportados	126.488	120.893
Km's percorridos	114.524	111.903
Mercados Municipais		
Mercado Municipal de Loulé		
Taxa de ocupação em loja	96,3%	100%
Taxa de ocupação em módulo comercial	93,3%	95,6%
Taxa de ocupações temporárias	77,1%	57,4%
Concessões de espaços comerciais em hasta pública	-	-
Espacos comerciais por concessionar	6	4
Avaliação da satisfação (clientes)	86,3%	84,2%
Avaliação da satisfação (concessionários)	67,2%	64,6%
Índice de reclamações	0%	0%
Consumo de água/hora (horário de funcionamento)	1,90m³ / h	2,02m³ / h
Mercado Exterior de Sábado		
Taxa de ocupação em terrado	94,9%	97,6%
Renovações de lugares de terrado	77	81
Atribuição de lugares de terrado por sorteio público	-	-
Índice de produtores (em exclusividade)	54,5%	54,3%

(1) Excluindo-se a imputação dos subsídios para investimento

P.
f

03

Mobilidade e Transportes

774.139

Rotatividade

A rotatividade total no estacionamento on-street foi de 774.139 veículos, representando um crescimento de 5,1%, face ao ano anterior.

A mobilidade enquanto condição para as pessoas poderem deslocar-se entre as diferentes zonas é tema central em qualquer reflexão sobre a gestão e planeamento de um território.

Nas cidades os meios de transporte mais utilizados são os automóveis particulares e os meios de transporte públicos. No entanto, os veículos particulares, estacionados ou em circulação, conjugados com os transportes coletivos e com os demais utilizadores (ex. mercadorias, transportes especiais) das cidades representam um grande problema para a qualidade da mobilidade urbana que, por si só, impõe regulamentação específica.

A mobilidade urbana sustentável está então condicionada pelas condições de partida indicadas assim como as tendências que temos vindo a assistir. Prevê-se um número cada vez maior de veículos particulares assim como cidades cada vez maiores e mais movimentadas. Procura-se contribuir para um aumento do uso dos transportes coletivos, dos veículos de modos suaves, do uso da bicicleta e dar espaço seguro e confortável para a realização de percursos pedonais.

É com este desafio no horizonte que a Loulé Concelho Global EM tem vindo a organizar e otimizar os recursos que estão ao seu alcance sempre com o intuito de contribuir para a mobilidade sustentável das cidades e do Município.

A organização interna e a aposta na melhoria contínua de processos e de serviços são os focos do processo de certificação de qualidade em curso desde o ano de 2016.

Sempre motivados, integramos eventos de demonstração de soluções e troca de experiências (Fórum da Mobilidade, Semana Europeia da Mobilidade) assim como a frequência de ações de formação para chefias e técnicos.

3.1 Estacionamento Urbano

O automóvel é indissociável da vida das cidades. A frota de veículos está em crescimento e é por isso que os estacionamentos são fundamentais nas cidades. Os lugares de estacionamento (de superfície e em parque) são elementos fundamentais da mobilidade urbana. A adequada oferta de lugares de estacionamento ajuda a descongestionar o tráfego automóvel, no entanto essa oferta de lugares não é elástica sendo necessário implementar medidas que contribuam para a disponibilização de lugares de estacionamento, melhoraria da acessibilidade e a redução do tráfego, contribuindo assim para a redução das emissões poluentes, maior segurança e qualidade de vida da população. O ano 2017, tal como o ano anterior, foi um ano de consolidação da exploração das áreas de negócio (estacionamento na via pública com zonas controladas e de duração limitada e

A.
8

estacionamento em parque) assim como a manutenção do funcionamento das equipas, métodos de trabalho e recursos técnicos e tecnológicos. Ao longo deste ano não houve a expansão expectável em Plano de Atividades e Orçamento sendo que essas ações previstas foram transpostas para execução no ano seguinte.

Em jeito de síntese importa descrever a atividade regular sendo importante destacar o efeito da sazonalidade que durante 4 meses (de junho a setembro) acarreta grandes alterações na dimensão da oferta e da procura, na organização e distribuição do trabalho (com mais zonas e locais de trabalho, maior amplitude de horário e mais dias de trabalho semanal), na mobilização e formação de novos operadores e toda a estrutura de suporte, maior necessidade de recorrer a serviços externos (ex. serviços de manutenção e reparação de avarias).

Quadro 1
Lugares de estacionamento na via pública

Estacionamento na via pública	2017
Lugares de estacionamento	1.722
Lug. estacionamento tarifado	1.499
Lug. mobilidade reduzida	45
Lug. de carga e descarga	178

Quadro 2
Indicadores do estacionamento de duração limitado

Estacionamento na via pública	2017	2016
Rotat. Zona Loulé	422.360	442.218
Rotat. Zona Vilamoura	190.376	179.661
Rotat. Zona Quarteira	105.705	76.951
Rotat. Zona Vale do Lobo	47.194	37.711
Utentes solução Mobile	6.374	4.376
Utentes Residente e Autorizado	817	875
Reclamações em livro	6	8
Avisos regularização pagam.	21.930	25.148
Pós pagamento de avisos reg.	15.972	15.276
Outros autos de notícia	6.535	4.786
Rotatividade anual	774.139	736.541
Índice incumprimento CE RST	1,61%	1,52%
Índice de reclamações	0,014%	0,017%

Quadro 3
Lugares de estacionamento em parque

Estacionamento em Parque	2017
Lugares de estacionamento	693
Lugares de estacionamento tarifado	691
Lugares reservados mobilidade reduzida	14
Lugares reservados veículos elétricos	2
Lugares reservados outros usos	2

Quadro 4
Indicadores de parques de estacionamento

Estacionamento em Parque	2017	2016
Rotatividade Parque de Loulé	134.509	135.420
Rot. Parque Quinta Lago Praia	30.271	35.530
Rot. Parque Quinta Lago Com.	21.982	19.596
Rot. Parque do Vale do Lobo	33.848	32.943
Intervenções de Piquete	60	150
Assinaturas Emitidas	1.172	838
Parque de Loulé	541	383
Parque Quinta do Lago Praia	279	209
Parque Vale do Lobo	180	109
Parque Quinta do Lago Z. Com.	172	137
Vendas Comerciais	9.605	8.630
Reclamações em Livro	4	14
Rot. Anual (Todos os parques)	220.614	223.489
Tempo médio permanência tot. (total de horas utilizadas/total de entradas)	105,5 min	132 min
Parque de Loulé	129 min	124 min
Parque Quinta do Lago Praia	160 min	158 min
Parque Vale do Lobo	117 min	114 min
Parque Quinta do Lago Z. Com.	16 min	n.d.
Taxa média de ocupação (total de horas utilizadas / (n.º lugares x n.º dias de abertura x n.º horas diárias)) x 100	54,7%	45,3%
Parque de Loulé	(45,95%)	(40,71%)
Parque Quinta do Lago Praia	(42,72%)	(47,91%)
Parque Vale do Lobo	(58,50%)	(57,3%)
Parque Quinta do Lago Z. Com.	(25,60%)	(35,1%)
% Cumprimento do plano de Limpeza em Parque (PE.LLE) (n.º dias trabalhados / n.º de dias previstos)	100%	100%

1.722

N.º de lugares

O estacionamento na via pública representa 1.722 lugares distribuídos por diferentes usos (tarifado, deficientes, carga e descarga e outros veículos)

3.1.1 Oferta de Estacionamento na Via Pública (*on street*)

O estacionamento na via pública ou *on street* sob a gestão da Loulé Concelho Global EM assenta em quatro zonas de estacionamento controlado distribuídas pelas cidades de Loulé e de Quarteira e pelos resorts turísticos de Vilamoura e do Vale do Lobo, nomeadamente:

- Loulé, centro urbano: área comercial e de serviços, caracterizada como a zona mais regular ao longo de todo o ano.
- Quarteira, centro urbano: área comercial, caracterizada por um funcionamento ao longo de todo o ano sendo que no período do verão estende horários e dias de funcionamento.
- Vilamoura, centro urbano: área comercial e praia, com funcionamento ao longo de todo o ano sendo que no período do verão alonga a cobertura diária.
- Vale do Lobo, resort, com funcionamento exclusivamente no período do verão.

O Estacionamento na via pública representa 1.722 lugares distribuídos por diferentes usos (tarifado, reservado a deficientes, a carga e descarga e outros veículos) e diferentes zonas conforme espelha o quadro síntese seguidamente apresentado.

As zonas de estacionamento controlado incluem arruamentos não tarifados mas, ainda assim, sujeitos a fiscalização com o intuito de contribuir para o ordenamento do espaço público. 2017 deu continuidade ao procedimento de atualização do cadastro digital das zonas de intervenção da Loulé Concelho Global para integração em sistema de informação geográfica e dá continuidade ao compromisso sistemático da requalificação da sinalização rodoviária. 2017 foi um ano de projetos: candidaturas, trabalhos de campo e propostas:

- Foi um ano dos trabalhos de campo assim como a apresentação de propostas no âmbito do Plano de Mobilidade de Quarteira e Vilamoura, que sob a gestão da Loulé Concelho Global, parceria das entidades intervenientes no território de análise (Câmara Municipal de Loulé, Junta de Freguesia de Quarteira e Vilamoura EM) e apoio técnico externo em regime de subcontratação de serviços.
- Foi o ano da apresentação de propostas do Plano de Mobilidade de Loulé.
- Foi o ano de apresentação de candidatura para o projeto EcoLab com intervenções propostas em Quarteira, sob a gestão da CML sendo esta empresa municipal entidade parceira e ainda a candidatura com o LNEC ao Horizonte 2020 na área dos transportes.
- Correspondeu ao ano de apresentação de uma proposta de alteração de regulamento específico da zona de estacionamento de duração limitada de Loulé por forma a abraçar os arruamentos que consolidam a malha centro urbana da cidade.

Foi igualmente um ano de aprendizagem e desenvolvimento através de parcerias e de relações entre instituições congéneres, especialmente através do Fórum da Mobilidade, afim da construção da afirmação setorial assim como da tomada de posições conjunta e harmonização de algumas práticas transversais a nível nacional.

13.

Quadro 5

Caracterização das zonas de estacionamento de duração limitada

Zona	Funcionamento	Lugares de Estacionamento	Parquímetros
Loulé	Todo o ano De segunda a sexta das 09h às 19h, exceto feriados Sábado das 09h às 13h Taxa: €0,20 por cada 15 minutos	Total de Lugares = 633 Lugares tarifados = 536 Lugares reservados a deficientes = 20 Lugares reservados a carga e descarga = 25 Lugares reservados outros veículos = 62	26
Quarteira	De outubro a maio De segunda a sexta das 09h às 19h, exceto feriados Sábado das 09h às 13h Taxa: €0,20 por cada 15 minutos De junho a setembro Todos os dias das 09h às 20h Taxa: €0,20 por cada 15 minutos	Total de Lugares = 187 Lugares tarifados = 137 Lugares reservados a deficientes = 4 Lugares reservados a carga e descarga = 38 Lugares reservados outros veículos = 8	4
Vilamoura	De outubro a maio Todos os dias das 09h às 19h Taxa: €0,20 por cada 15 minutos De junho a setembro Todos os dias das 09h às 24h Taxa: €0,30 por cada 15 minutos	Total de Lugares = 504 Lugares tarifados = 458 Lugares reservados a deficientes = 9 Lugares reservados a carga e descarga = 19 Lugares reservados outros veículos = 18	17
Vale do Lobo (Garrão poente)	De junho a setembro Todos os dias das 09h às 20h Taxa: €0,30 por cada 15 minutos	Total de Lugares = 134 Lugares tarifados = 126 Lugares reservados a deficientes = 4 Lugares reservados outros veículos = 4	3
Vale do Lobo (centro)	De junho a setembro Todos os dias das 09h às 24h Taxa: €0,30 por cada 15 minutos	Total de Lugares = 80 Lugares tarifados = 78 Lugares reservados a deficientes = 2	5
Vale do Lobo (Área residencial)	De julho e agosto Todos os dias das 09h às 24h Taxa: €0,30 por cada 15 minutos	Total de Lugares = 174 Lugares tarifados = 166 Lugares reservados a deficientes = 7 Lugares reservados outros veículos = 1	7

3.1.1.1 Rotatividade e Atividade de Fiscalização

A rotatividade das zonas controladas corresponde ao número de clientes que usufruíram do estacionamento.

A diversidade de utilizadores implica que os arruamentos disponham de lugares de rotação para todos os tipos de clientes e lugares reservados para atividades económicas (ex. carga e descarga), empresas e entidades (ex. Tribunal, Casa da Primeira Infância, CML e ambulância),

utilizadores especiais (ex. deficientes com e sem reserva de matrícula) e veículos especiais (ex. motociclos).

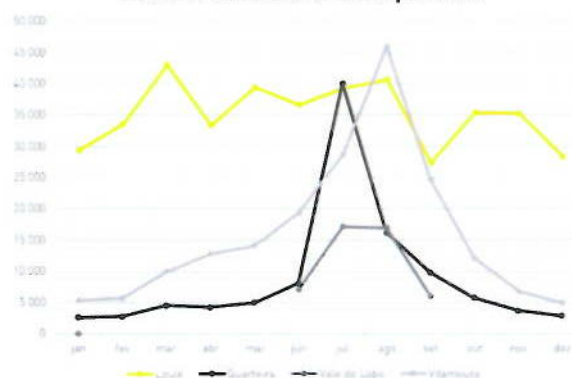
A rotatividade resulta do somatório dos clientes que efetuaram o pré-pagamento do tempo de estacionamento (num parquímetro ou solução mobile) e clientes que não tendo pago o estacionamento foram notificados com o Aviso de

Regularização de Pagamento para efetuar o pós-pagamento do tempo de estacionamento. No global registamos um acréscimo da rotatividade em todas as Zonas, conforme se pode verificar no quadro síntese em baixo. Loulé mantém o seu padrão de estabilidade, ao longo do ano e quando comparada com o ano anterior, e todas as restantes áreas refletem o efeito sazonalidade provocado pelo impacto do turismo balnear que no ano '17 atingiu recordes de clientes e de vendas.

Quadro 6
Rotatividade por zona de estacionamento

Estacionamento Via Pública	2017	2016
Rotat. Zona Loulé	442.360	442.218
Rotat. Zona Vilamoura	190.376	179.661
Rotat. Zona Quarteira	105.705	76.951
Rotat. Zona Vale do Lobo	47.194	37.711
Utentes solução Mobile	6.374	4.376
Avisos regularização pagam.	21.930	25.148
Rotatividade Anual	774.139	736.541

Gráfico 1
Procura de estacionamento por zona



A curva da procura por zona reflete as compras diretamente nos 62 parquímetros coletivos instalados nas 4 zonas. Estas curvas espelham as zonas que funcionam ao longo de todo o ano (Loulé, Quarteira e Vilamoura) assim como demonstram as que têm maior influência da sazonalidade (Vilamoura e Quarteira).

Aos clientes que fazem o pré-pagamento do tempo de estacionamento no parquímetro importa acrescentar a procura registada através das compras efetuadas através da solução iParque Mobile. Esta via representa cerca de 0,8% da totalidade de clientes / rotatividade anual.

A estas quantidades acrescem os clientes que optam por fazer o pós-pagamento do tempo de estacionamento e são fiscalizados e registados avisos de regularização de pós-pagamento. Esta opção representa cerca de 2,8% da rotatividade anual.

Quadro 7
Pagamentos por mobile e avisos de regularização

Clientes	2016	2015
Solução Mobile	4.376	2.937
Aviso de Regularização	25.148	27.626

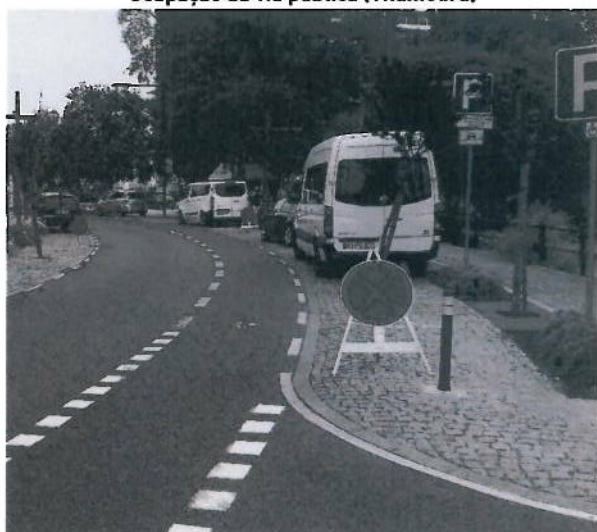
Nos últimos anos temos assistido a um crescimento dos clientes que usam a solução iParque mobile enquanto assistimos a uma redução da quantidade de clientes de Aviso de Regularização de Pagamento.

Terá implicação negativa nos valores globais da rotação as restrições ao estacionamento decorrentes:

Das ocupações de via pública autorizadas que de acordo com os registos não exaustivos que foram tomados ao longo do ano de 2017 representam 17.251 lugares e 159.108 horas de estacionamento (Vilamoura 70.895 horas, Quarteira 7.110 horas, Vale do Lobo 3.015 horas e Loulé 78.088 horas). Os registos deste ano, quando comparados com o ano anterior, revelam uma subida superior a 100% (em 2016 foram registados 7.737 lugares em ocupação de via pública).

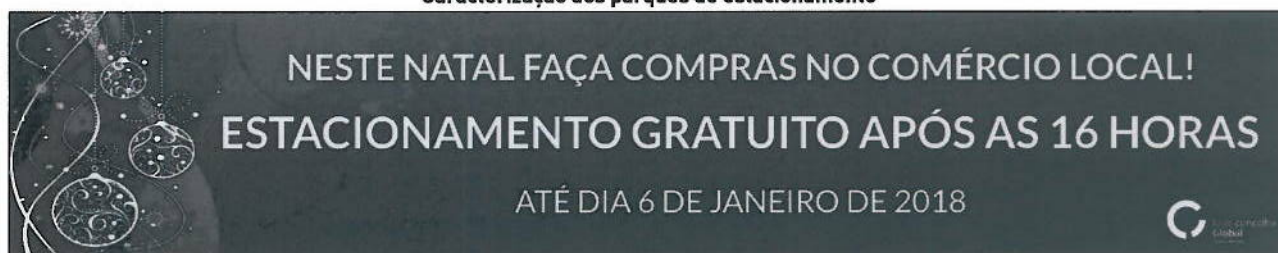
Estas quantidades são reflexo de todas as atividades que ocorrem na via pública sendo que algumas impedem apenas o estacionamento e outras impedem a circulação e estacionamento, a título de exemplo: BTT noturno (Quarteira), Festival LUZA e Carnaval (Loulé), Algarve Tri Run (Vilamoura e Quarteira) e filmagens (Vale do Lobo).

Imagem 1

Ocupação da via pública (Vilamoura)

Acresce ainda a redução e isenção do tempo sujeito a pagamento e controlo que teve lugar no último mês do ano de 2017, sob a campanha de "Neste Natal faça compras no comércio local", conforme espelha a informação que foi afixada nos parquímetros e publicada nos meios de comunicação da Loulé Concelho Global.

Imagem 2

Caracterização dos parques de estacionamento

Conta igualmente para ocupação de via o conjunto de 715 viaturas pertença das 337 famílias residentes assim como as 102 viaturas pertença de entidades com selos de estacionamento autorizado.

No que se refere ao capital humano assistiu-se à transferência de alguns colaboradores da área da fiscalização para áreas de suporte (*backoffice* da fiscalização, atendimento ao público e outros serviços). No final do ano a atividade da fiscalização contava com uma pequena equipa de 10 agentes de fiscalização de estacionamento afeitos, todos formados e credenciados pela ANSR. Este ano de '17 contou com alguma reestruturação da equipa sendo que no final do ano, com saídas e entradas manteve a quantidade de 10 fiscais.

É importante destacar que a equipa é muito pequena (em particular na época alta) e por isso está obrigada a assumir alguma polivalência assumindo trabalhos em ZEDL de coleta e mesmo

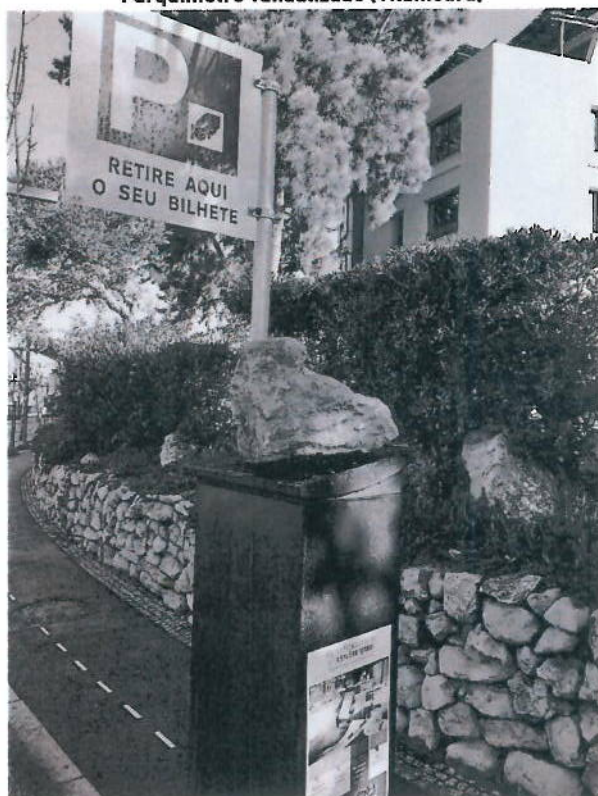
de primeira assistência técnica e serviço de piquete. Em períodos de época baixa pode ainda assumir algum trabalho administrativo e de atendimento em parque de estacionamento.

Importa que fique registado que ao longo do ano de '17 foram efetuadas 1.763 operações de coleta de valores em parquímetro e respetivos procedimentos de contagem e depósito definidos pela empresa, 377 registos de ocorrências tipo piquete no apoio telefónico com resposta e reencaminhamento de situações e 274 registos de avaria/anomalia no funcionamento de equipamentos.

As situações de vandalismo são poucas e pouco frequentes sendo que durante o ano de '17 não há registos de situações relevantes que tenham posto em causa o funcionamento das zonas.

Imagem 3

Parquímetro vandalizado (Vilamoura)



3.1.1.2 Processo Administrativo

Na área do processo administrativo importa destacar três áreas: processos de residentes, processos administrativos e contraordenacional e reclamações.

De acordo com o que está previsto em regulamento estão isentos do pagamento de estacionamento os residentes com morada integrada na zona de estacionamento sujeita a pagamento. São processos tratados por veículo com validade anual.

No ano de '17 o tempo médio de resposta aos pedidos de cartão de residente fixou-se nos 6 dias corridos tendo registado uma melhoria relativamente ao ano de 2016 que contou com um tempo médio de 14 dias corridos. Esta diferença reflete o investimento efetuado no trabalho administrativo no sentido de manter os processos em dia.

O quadro seguinte detalha por zona a quantidade de lugares tarifados e a quantidade de viaturas autorizadas a estacionar gratuitamente na qualidade de residente. Resultado impressionante

revela a Zona de Loulé quando os residentes representam mais de 80% da quantidade de lugares tarifados (435 veículos e 536 lugares) e Vale do Lobo representa mais de 50% da quantidade de lugares tarifados (197 veículos e 370 lugares).

Quadro 8

Residentes com isenção por zona tarifada

Residentes c/ Isenção	Lugares	2017	2016
Loulé	536	435	386
Quarteira	137	53	115
Vilamoura	458	30	104
Vale do Lobo	370	197	270
Total	1.501	715	875

Por consequência da ação da fiscalização de estacionamento assim como pela opção de pós-pagamento do estacionamento resultam autos de notícia que levam a processo contraordenacional.

Quadro 9

Pagamentos por mobile e avisos de regularização

Estacionamento via pública	2017	2016
Avisos Regular. Pagamento	21.930	25.148
Pós pagamento de Avisos	15.972	15.276
Outros autos de notícia	6.535	4.786

À semelhança do ano anterior também o ano de 2017 regista uma diminuição do número de processos tipo Aviso de Pós-pagamento (por infração ao artigo 71.º do código da estrada) enquanto que os outros tipos de autos de notícia crescem. Esta é já uma tendência nos últimos 3 anos.

Os processos terminados por pós-pagamento representam neste ano 72,8% dos processos registados sendo de destacar que 90% dos autos tipo aviso registados durante o mês de outubro/17 foram terminados por pagamento.

Este é um resultado que tem mantido a tendência crescente nos últimos 3 anos e, ao que sabemos de outras congéneres, está bastante acima da média de outras explorações.

Tem havido a preocupação de criar condições para que em localizações desconcentradas seja

possível efetuar este pagamento (em Loulé na Loja da Mobilidade e no parque de Loulé, no parque do Vale do Lobo e no parque da Quinta do Lago zona comercial). Resta ainda a dificuldade de posto de atendimento nas zonas de Vilamoura e de Quarteira.

Mantem-se desde 2013 a solução para pagamento via multibanco sendo esta a principal via de pós-pagamento da taxa de estacionamento. Em 2017 foi ainda introduzida a solução para pagamento por cartão de crédito através da solução PayPay permitindo assim que o pós-pagamento possa ser efetuado por clientes com cartão bancário não português.

Todos os processos não terminados evoluem para processos contraordenacional e posterior notificação indireta por via postal. Neste âmbito foram efetuadas 11.942 consultas manuais de proprietário na base de dados do IRN ao passo que no ano anterior tinham sido efetuadas 13.251 consultas. Esta diferença reflete o investimento efetuado no trabalho administrativo no sentido de manter em dia o processo contraordenacional. Quantidade relevante tem os 5.152 processos com matrícula não portuguesa (em 2016 foram registados 3.617 processos com matrícula não portuguesa), que não estão terminados nem será possível iniciar processo de notificação indireta, os quais foram remetidos à ANSR para processamento.

No que diz respeito ao trabalho desenvolvido pela Loulé Concelho Global na qualidade de entidade autuante e no âmbito das suas obrigações no processo contraordenacional apresentam-se resultados síntese de notificações e valores tratados com a ANSR e o IGCP.

Quadro 10
Autos de contraordenação

Ações	2017	2016
Notificações (NPIC e NTA)	10.065	8.531
Autos cobrados	6.430	4.176

Quadro 11
Valores de contraordenações entregues e recebidos

Entidades	2017	2016
Valor entregue pela ANSR	10.109,41	15.493,50
Valor entregue à ANSR	20.782,60	13.411,78
Valor entregue ao IGCP	72.739,10	46.941,23

Os dados dos últimos anos revelam que houve um crescimento na quantidade de autos tratados que se reflete nos valores cobrados e, por sua consequência, transferidos para a ANSR e para o IGCP.

Relativamente às diferentes comunicações de clientes importa destacar que são várias centenas que podem corresponder a pedidos de informação, prestar informação solicitada, sugestões, ocorrências e reclamações. As 6 reclamações de '17 registadas em Livro de Reclamações, decrescem em relação ao ano anterior que somou 8 registos. As principais reclamações resultam do registo de autos de notícia algumas vezes por dificuldade em interpretar a sinalização rodoviária, por falta de pagamento (porque não dispõe de trocos, parquímetro está avariado e o condutor não se dirige a outra máquina e parquímetro não tem rolo e não dispensa título) e ainda sobre a conduta da fiscalização alegando falta de atitude pedagógica. Ao longo deste ano de '17 foram registadas 103 ocorrências, que correspondem a todas as ocorrências dirigidas à área da mobilidade e transportes, no ano anterior foram registadas 128. Ainda assim importa concluir que o índice de satisfação dos inquiridos relativamente à opção de estacionamento on street corresponde a uma média aritmética de 60,8% (sendo que a satisfação em Quarteira corresponde a 70,8%, em Vilamoura corresponde a 64,5% e em Loulé a 57,8%).

A.
X

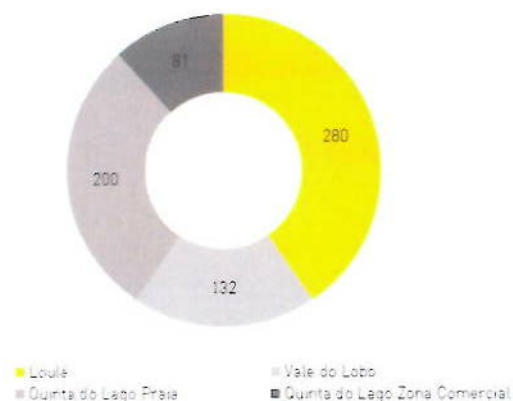
3.1.2 Oferta de Estacionamento em Parque (*off-street*)

O estacionamento off street sob a gestão da Loulé Concelho Global assenta, à semelhança do ano homólogo, em quatro parques de estacionamento localizados na cidade de Loulé e nos resorts turísticos do Vale do Lobo e da Quinta do Lago, nomeadamente:

- Loulé, no centro urbano, corresponde a um parque tipo silo com funcionamento regular ao longo de todo o ano.
- Vale do Lobo, resort, corresponde a um parque de superfície com funcionamento exclusivamente no período do verão.
- Quinta do Lago zona comercial, corresponde a um parque de superfície com funcionamento no verão sendo que em 2016 prolongou o funcionamento até final de outubro.
- Quinta do lago Praia, resort, corresponde a um parque de superfície com funcionamento exclusivamente no período do verão.

O Estacionamento em parque representa 693 lugares distribuídos por diferentes usos e diferentes parques conforme espelha o quadro síntese seguidamente apresentado.

Gráfico 2
Lugares de estacionamento por parque



Deste conjunto apenas o Parque de Loulé funciona ao longo de todo o ano sendo que desde setembro de 2017, desde início das obras de requalificação, tem estado muito condicionado no piso térreo e interdito no piso +1.

Quadro 12
Caracterização dos parques de estacionamento

Zona	Funcionamento	Lugares de Estacionamento
Loulé	<p>Todo o ano De 2ª a 6ª das 08h às 20h, exceto feriados Sábado das 09h às 17h*</p> <p>Todos os dias 24h para clientes com assinatura 24h</p> <p>Taxa piso 0/térreo e coberto: 1ª e 2ª fração de 15 min = €0,20 3ª e mais frações de 15 min = €0,10</p> <p>Taxa piso 2/descoberto: 1ª e 2ª fração de 15 min = €0,10 3ª e mais frações de 15 min = €0,05</p>	<p>Total de Lugares = 280 Lugares tarifados = 278 Lugares reservados a deficientes = 2 Lugares reservados a veículos elétricos = 2 Lugares reservados outros veículos (grávidas) = 2</p>

Quadro 12

Caracterização dos parques de estacionamento (cont.)

Zona	Funcionamento	Lugares de Estacionamento
Vale do Lobo	<p>Jun e set: Das 09h00 às 00h30 (dom, 2ª, 3ª e 4ª) e das 09h00 às 02h30 (5ª, 6ª e sábado) Taxa: cada fração de 15 minutos = €0,20</p> <p>jul e ago: Das 09h00 às 02h30 (dom, 2ª, 3ª e 4ª) e das 09h00 às 04h00 (5ª, 6ª e sábado) Taxa: cada fração de 15 minutos = €0,20</p>	<p>Total de Lugares = 132 Lugares tarifados = 132 Lugares reservados a deficientes = 5</p>
Quinta do Lago (Praia)	<p>De jun a set: Todos os dias, das 09h às 21h</p> <p>Taxa: cada fração de 15 minutos = €0,30</p>	<p>Total de Lugares = 200 Lugares tarifados = 200 Lugares reservados a deficientes = 5</p>
Quinta do Lago (zona comercial)	<p>De jun a set: Todos os dias, das 09h às 22h</p> <p>out: de 2ª a sábado das 09h às 22h</p> <p>Taxa: cada fração de 15 minutos = €0,20</p>	<p>Total de Lugares = 81 Lugares tarifados = 81 Lugares reservados a deficientes = 2</p>

*) No Parque de Loulé, no mês de novembro de 2017 o período de funcionamento foi alargado até às 22h nos dias de segunda a sábado. Mantem o serviço de piquete todos os dias 24h.

Os parques de estacionamento assentam o seu funcionamento com base em dois tipos de tecnologias:

- Skidata: parque de Loulé e Parque da Quinta do Lago Praia
- WPS: Parque do Vale do Lobo e Parque da Quinta do Lago zona comercial.

Como a maior parte dos parques tem um funcionamento exclusivamente sazonal (parque do Vale do Lobo e parque da Praia Quinta do Lago) alguns recursos humanos na qualidade de assistente operacional de parque são mobilizados a termo certo com efeitos sazonais.

Neste ano de 2017 foram contratados 12

Operadores:

- Parque de Loulé: 2 operadores a tempo inteiro;
- Parque Quinta do Lago Praia: 2 operadores a tempo inteiro;

- Parque da Quinta do Lago: 2 operadores a tempo inteiro;
- Parque de estacionamento do Vale do Lobo: 2 operadores a tempo inteiro + 2 operadores a tempo parcial;
- Folgas: 2 operadores a tempo inteiro.

Para além destas equipas há ainda a necessidade de responder a coordenação, apoio técnico, manutenção e operações de abastecimento de trocos e coleta de valores em cofre.

Ao longo do ano de 2017 foram efetuadas 122 operações de abastecimento de trocos em máquinas de pagamento automático (111 abastecimento parciais e 11 abastecimentos totais) e 250 operações de coleta de valores em máquina de pagamento automático. O depósito de valores da caixa manual obedece a um procedimento interno que define que o depósito é efetuado diretamente pelos operadores numa instituição bancária indicada pela empresa.



3.1.2.1 Parque de Estacionamento Municipal de Loulé

O Parque de Estacionamento Municipal de Loulé é um silo urbano composto por dois pisos. No piso térreo dispõe de 181 lugares e no piso superior descoberto conta com 99 lugares de estacionamento. Desde setembro de 2017, desde início das obras de requalificação, tem estado muito condicionado no piso térreo e interdito no piso +1.

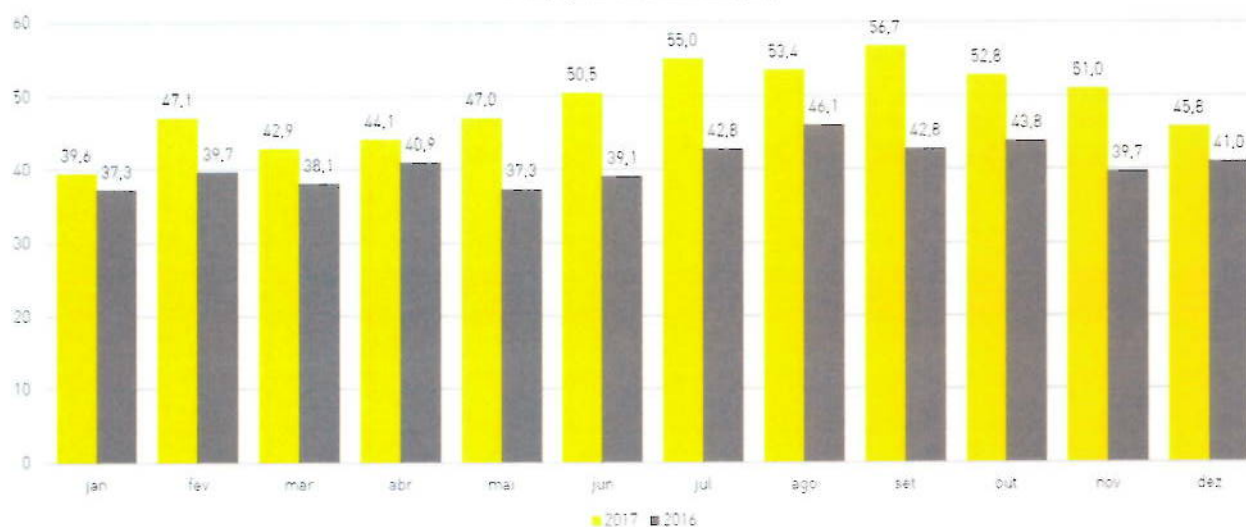
Este parque funciona todos os dias 24h para clientes com assinatura e para clientes de rotação funciona de segunda a sexta exceto feriados das 08h às 20h e sábado das 08h às 17h. Desde novembro de 2017 está a cumprir, de segunda sábado, o horário das 08h às 22h.

Para garantir uma adequada resposta aos clientes mesmo nos períodos em que as portas estão fechadas aos clientes de rotação é prestado o serviço de piquete 24h.

Pontualmente estende o funcionamento para dias e horários diferentes como são o caso dos dias em que decorrem atividades tipo: Carnaval e Festival MED.

Este parque tem um funcionamento regular com uma média de ocupação anual de 48,8% sempre acima dos valores médios do ano anterior. Ao longo do ano verifica-se um crescimento na procura nos meses de verão sendo que o último quadrimestre de 2017 associa os trabalhos de requalificação e por conseguinte a redução do número de lugares de estacionamento disponíveis porque apenas o piso térreo reúne condições para estacionamento.

Gráfico 3
Ocupação média mensal (%)

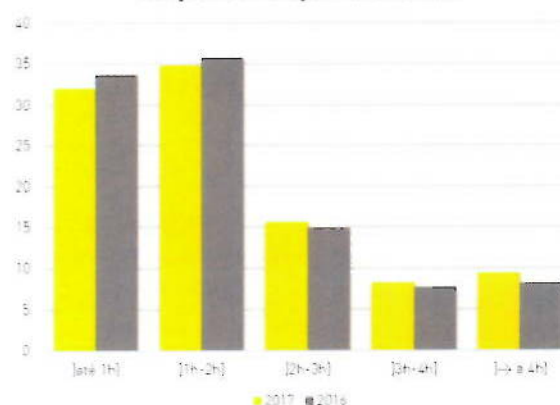


No ano de 2017 o parque de Loulé contou com 134.509 clientes valor inferior (911 clientes) ao ano anterior.

Com mais de 289 mil horas de estacionamento vendidas tem uma taxa média de ocupação mensal de 48,8% da sua capacidade.

A rotação média lugar dia corresponde a 1,8 veículos. E o tempo médio de permanência é de 129 minutos, sendo que estas características da procura são semelhantes com o ano de 2016.

Gráfico 4
Tempo médio de permanência (%)





O Parque de Loulé conta com um conjunto de clientes frequentes muitos com assinatura e outros decorrem da utilização de Vales de Desconto (aqui consideradas vendas comerciais) por relação com as empresas do centro da cidade. As vendas comerciais mais significativas resultam da parceria com a loja Pingo Doce sita no centro da cidade de Loulé assim como a parceria com o Hospital de Loulé com o acordo para assinatura tipo vale.

Quadro 13
Número de vendas e assinaturas emitidas

Parque de Loulé	2017	2016
Assinaturas Emitidas	465	383
Assinaturas do tipo "Vale"	76	-
Vendas Comerciais	9.608	8.630

Ao longo do ano de '17 foram registadas 60 intervenções de piquete ao Parque de Loulé sendo que no ano anterior tinham sido registadas 116. Esta redução resultou do alargamento do horário de funcionamento do parque especialmente nos dias de sábado. Mais importa detalhar que daquela soma apenas 25 estiveram sujeitas a cobrança, assumindo que as restantes 35 resultaram de anomalias técnicas ou de contatos de clientes com assinatura.

Ao longo deste ano não houve registos em Livro de Reclamações.

A avaliação de satisfação realizada por inquérito com questionário revela um índice de satisfação de 88,8% resultado acima daquele que foi atingido em 2016 com 84,3%.

3.1.2.2 Parque de Estacionamento Municipal da Praia da Quinta do Lago

O Parque de Estacionamento Municipal da Praia da Quinta do Lago é um parque de superfície, com sombreamento em cobertura têxtil, composto por 200 lugares de estacionamento para veículos ligeiros.

É um parque sazonal com funcionamento ao longo dos 4 meses de verão, de junho a setembro.

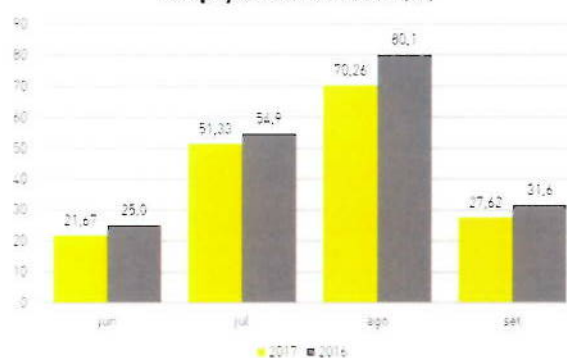
Funciona todos os dias das 09h às 21h.

O modelo de funcionamento do parque manteve as mesmas características dos anos homólogos: mesmo período anual, mesmo período diário, mesmo preço.

Este ano de 2017 revela uma tendência decrescente na procura. Este ano teve uma regressão da procura em 18,8% contanto 30.271 clientes enquanto que no ano homólogo contou com 35.974 clientes.

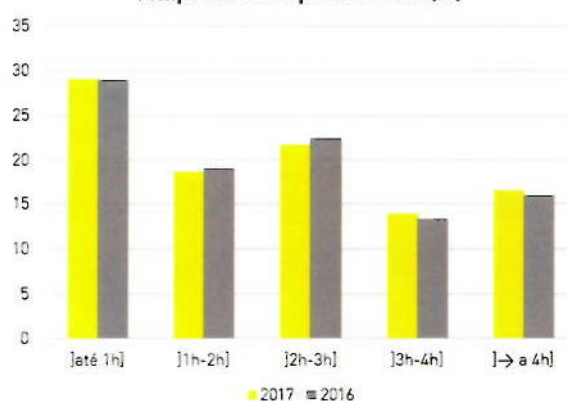
Com mais de 80 mil horas de estacionamento vendidas tem uma taxa média de ocupação mensal de 42,7% da sua capacidade. É no mês de agosto que a taxa de ocupação é mais expressiva contando com uma ocupação mensal de 70,3%.

Gráfico 5
Ocupação média mensal (%)



A rotação média lugar dia corresponde a 1,3 veículos. E o tempo médio de permanência é de 160 minutos, sendo que relativamente ao tempo de permanência há uma forte semelhança com as médias do ano anterior.

Gráfico 6
Tempo médio de permanência (%)



O Parque da Praia conta com um crescente conjunto de clientes com assinatura conforme se pode confirmar pelo quadro resumo apresentado.

Quadro 14

Número de vendas e assinaturas emitidas

Parque da Praia	2017	2016
Assinaturas Emitidas	279	209

No ano de 2017 foram registradas 2 reclamações em Livro de Reclamações. As reclamações assentam em três fatores: estrutura de sombreamento não é boa, preço elevado e avaria no dispositivo para pagamento com cartão bancário.

A avaliação de satisfação realizada por inquérito com questionário revela um índice de satisfação de 90,7% sendo que no não anterior não foi recolhida informação.

3.1.2.3. Parque de Estacionamento Municipal da Zona Comercial da Quinta do Lago

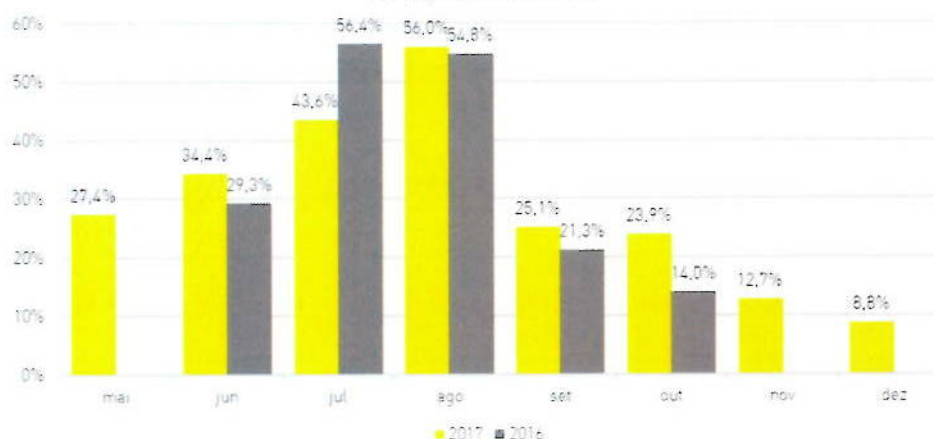
O Parque de Estacionamento Municipal da zona comercial da Quinta do Lago é um parque de superfície, com sombreamento em cobertura tipo

lona, composto por 81 lugares de estacionamento para veículos ligeiros.

No ano de 2017 o Parque entrou em funcionamento em junho e estendeu o seu funcionamento até final do ano.

Nos meses de junho a setembro o parque manteve um funcionamento regular das 09h às 22h de segunda a sábado e das 09h às 16h nos dias de domingo. Ao longo do mês de outubro o parque funcionou das 09h às 22h de segunda a sábado. Nos meses de novembro e dezembro o parque funcionou de segunda a sábado das 09h às 16h30. Prevê-se que doravante mantenha o seu funcionamento regular ao longo de todo o ano. Este ano de 2017 conta com uma procura que totaliza 21.986 clientes enquanto que no ano anterior contou com 19.596 clientes.

Uma vez que o período de funcionamento foi estendido para todo o ano abraçando meses de época baixa e muito baixa a taxa média de ocupação mensal atingiu os 25,6%. É nos meses de julho e de agosto que a taxa de ocupação é mais expressiva contando com uma ocupação mensal de 43,6% e 56,0% respetivamente.

Gráfico 7
Ocupação média mensal

O Parque da zona comercial da Quinta do Lago conta com um crescente conjunto de clientes com assinatura conforme se pode confirmar pelo quadro resumo apresentado.

Quadro 15

Número de vendas e assinaturas emitidas

Parque da Zona Comercial	2017	2016
Assinaturas Emitidas	172	137

De acordo com os dados disponíveis, o período do dia com maior procura ocorre entre as 10h e as 12h. O ano homólogo mantém a mesma tendência.

No ano de 2017 não há registos em Livro de Reclamações.

A avaliação de satisfação realizada por inquérito com questionário revela um índice de satisfação de 90,3% sendo que no não anterior não foi recolhida informação.

3.1.2.4. Parque de Estacionamento Municipal do Vale do Lobo

O Parque de Estacionamento Municipal do Vale do Lobo é um parque de superfície, com duas áreas de estacionamento, parque 1 e 2 com 69 e 63 lugares de estacionamento respetivamente. O parque 1 dispõe de sombreamento em cobertura tipo lona.

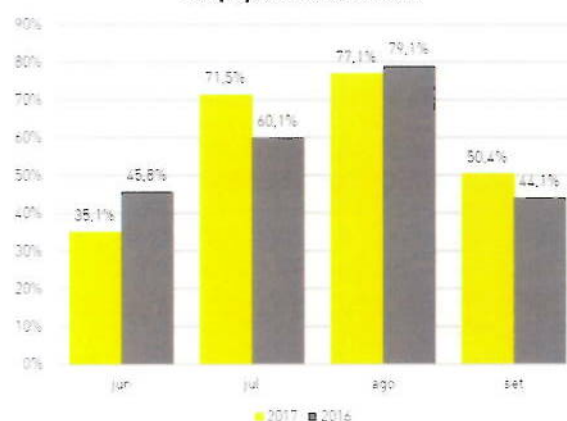
Apesar da sua regulamentação permitir um funcionamento ao longo de 24h diárias neste ano de 2017 cumpriram-se os seguintes intervalos de tempos.

O modelo de funcionamento do parque manteve as mesmas características do ano homólogo: mesmo período anual, mesmo período diário, mesmo preço.

É um parque sazonal com funcionamento ao longo dos 4 meses de verão, de junho a setembro. Este ano de 2017 mantém uma tendência da procura. Este ano teve um acréscimo da procura em cerca de 2,7% contanto 33.848 clientes enquanto que no não homólogo contou com 32.943 clientes.

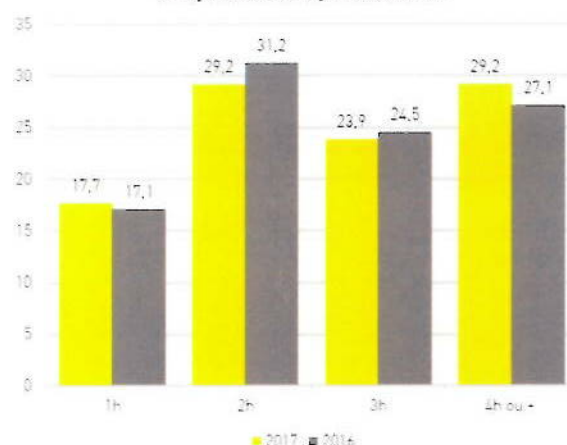
Com mais de 65 mil horas de estacionamento vendidas tem uma taxa média de ocupação mensal de 58,5% da sua capacidade. É no mês de agosto que a taxa de ocupação é mais expressiva contanto com uma ocupação mensal de 77,1%.

Gráfico 8
Ocupação média mensal



A rotação média lugar dia corresponde a 2,1 veículos. E o tempo médio de permanência é de 117 minutos, sendo que há um crescimento de clientes que permanecem no parque 4 ou mais horas e uma estabilização para a procura que permanece períodos mais curtos.

Gráfico 9
Tempo médio de permanência



O Parque do Vale do Lobo conta com um relevante conjunto de clientes com assinatura conforme se pode confirmar pelo quadro resumo apresentado, fator que influenciará o tempo de permanência.

Quadro 16
Número de vendas e assinaturas emitidas

Parque do Vale do Lobo	2017	2016
Assinaturas Emitidas	134	109

A.
X

De acordo com os dados disponíveis o período do dia com maior procura ocorre até às 12h. O ano anterior regista uma curvatura semelhante.

No ano de 2017 apenas foram registadas 2 reclamações em Livro de Reclamações sendo que são motivos para reclamação: a receção é afastada dos locais de estacionamento o que dificulta a deslocação dos condutores para pagamento do estacionamento e ainda a máquina de pagamento automático não aceita notas para pagamento de valores muito pequenos. A avaliação de satisfação realizada por inquérito com questionário revela um índice de satisfação de 86,8% sendo que no não anterior não foi recolhida informação.



13.

X

3.2 Transporte Público Urbano

A mobilidade e a deslocação de um local para outro são direitos de todos os cidadãos sendo que as necessidades de mobilidade têm crescido significativamente nas últimas décadas fruto do desenvolvimento económico, tecnológico e social. O progresso económico e a melhoria das infraestruturas rodoviárias têm conduzido a um aumento da taxa de motorização, especialmente do transporte individual, ao mesmo tempo que se assiste a uma inadequação da oferta de transportes públicos.

No Município de Loulé assim como nos seus principais núcleos urbanos temos vindo a assistir a um acentuado aumento das viagens realizadas em veículo particular. Esta tendência agrava-se com as oscilações provocadas pela sazonalidade balnear que atrai anualmente ao Município de Loulé milhares de turistas e visitantes que na sua maioria se deslocam para e dentro do município em viatura própria.

A mobilidade assente na utilização do transporte individual acarreta fortes impactes, em especial em meio urbano, quer ao nível da segurança e da degradação da qualidade de vida a população, pela ocorrência frequente de congestionamentos e degradação do espaço público por apropriação pelo automóvel, quer ao nível ambiental com a degradação da qualidade do ar e aumento dos níveis de ruído.

O transporte coletivo traz vantagens ambientais, de segurança, de conforto e até económicas para os seus utilizadores e deve igualmente ser visto como fator de inclusão social da população não motorizada.

A rede de transporte urbano do Município de Loulé que assegura serviços regulares de transporte público nas cidades de Loulé e de Quarteira e serviços especiais de verão na freguesia de Quarteira. É um serviço de proximidade que abraça os centros urbanos das cidades de Loulé e de Quarteira, assegura o cruzamento com a rede interurbana de transporte em autocarro e garante ligação pontual ao serviço ferroviário. Não é um serviço gratuito, mas dispõe de uma política de preço inclusiva.

2017 representa o segundo ano completo de exercício da prestação do serviço de transporte público em autocarro sob a gestão da Loulé Concelho Global.

Quadro 17
Indicadores do transporte urbano

Transporte Público Urbano	2017	2016
Transporte Urbano de Quarteira		
Número de paragens	43 reg. 19 esp.l	43 reg. 19 esp.l
N.º de linhas	3 reg. 2 esp.	3 reg. 2 esp.
N.º viaturas	2	2
Lugares por viatura	24	24
Passageiros transportados	89.979	81.966
Passageiros c/ bilhete bordo	37.205	34.232
Passageiros com passe	16.041	11.977
Passageiros c/ pré-comprado	36.576	35.456
Passageiros c/ bilhete tipo grátis	157	301
Passageiros por 100 km's	119	115
Km contratados	75.697	71.114
Km percorridos	75.566	71.107
% viagens realizadas	99,8%	99,5%
% viagens suprimidas	0,16%	0,5%
Transporte Urbano de Loulé		
Número de paragens	52 reg.	52 reg.
N.º de linhas	3 reg. 1 desd.	3 reg. .
N.º viaturas	2	2
Lugares por viatura	24	24
Passageiros transportados	126.488	120.893
Passageiros c/ bilhete bordo	38.358	32.872
Passageiros com passe	58.009	58.100
Passageiros c/ pré-comprado	30.078	29.919
Passageiros c/ bilhete tipo grátis	43	2
Passageiros por 100 km's	110	108
Km contratados	114.776	111.903
Km percorridos	114.524	111.873
% viagens realizadas	99,8%	99,9%
% viagens suprimidas	0,23%	0,1%

Quadro 17
Indicadores do transporte urbano (Cont.)

Transporte Público Urbano	2017	2016
Km previstos	190.473	183.017
Km percorridos	190.091	182.981
Passageiros transportados (n.º entradas no autocarro)	216.467	202.859
Passageiros por lugar (Passageiros transportados/n.º lugares/12 meses)	751,62	704,37
Passageiros por lugar anual (Passageiros transportados/n.º lugares)	9.019,46	8.452,46
% de viagens realizadas (n.º de viagens realizadas/n.º de viagens previstas)	99,81%	99,98%
% viagens suprimidas (n.º de viagens não realizadas/n.º de viagens previstas)	0,19%	0,02%
Km realizados em desdobramento	1.192,80	0
N.º de reclamações (anual)	1	0
Índice de reclamações <3% (n.º reclamações/n.º passageiros)	0	0
Resultados da avaliação de satisfação do transporte no Município de Loulé	94,5%	87,8%
Resultados da avaliação de satisfação do transporte em Loulé	97,1%	78,6%
Resultados da avaliação de satisfação do transporte em Quarteira	92,3%	96,9%

3.2.1. Fornecedor do Serviço

À semelhança de anos anteriores a resposta deste negócio resulta da contratação duma prestação de serviço especializado. A prestação do serviço inclui o fornecimento do material circulante, equipamentos de controlo, bilhética, postos de venda e respetivos meios humanos necessários. Este ano representa igualmente o início de um longo contrato de prestação de serviços que estende a sua cobertura até meados de 2021.

Desde 2016 julho (11) até 2021 julho (10)

Na sequência de Concurso Público Internacional (procedimento 26/15) coube à EVA Transportes SA assegurar e implementar os serviços de transporte público em autocarro no Município de Loulé. Contrato que vigorará durante 5 anos.

3.2.2 Circuitos, Horários, Paragens e Autocarros

O ano de 2017 representa o segundo ano completo de exercício da prestação do serviço de transporte público em autocarro sob a gestão da Loulé Concelho Global e garantiu o cumprimento dos percursos da rede assim como as cadências previstas (caderno de encargos 26/15 relativo a concurso público internacional). Regista-se apenas que no mês de mar/17 teve início um serviço de desdobramento, em época escolar, da linha azul nos horários das 08h00 (todos os dias) e no horário das 13h30 (quarta-feira).

3.2.2.1 Circuitos e Horários

A rede de transporte urbano na cidade de Loulé mantém uma estrutura e serviço regular ao longo do ano e mantém igualmente a estrutura em 8 completando assim os seguintes circuitos que têm em comum o ponto de interseção na paragem 1. A cadência cumpre-se a cada 30 minutos:

Linha Amarela (com 8 km) – é um percurso regular ao longo de todo o ano com ponto de partida no centro da cidade estendendo o percurso pela área das escolas, junta de freguesia, zona empresarial de Loulé, bombeiros, cemitério e centro comercial e de serviços. Este percurso foi estendido até mais a sul dentro da área de localização empresarial.

Esta linha realiza 24 percursos num dia útil de segunda a sexta com cadências de 30 minutos com início às 07h30 e término às 19h00. Nos dias de sábado realiza 14 percursos com cadências de 30 minutos com início às 07h30 e término às 14h00.

Este serviço foi reforçado e em época escolar garante o desdobramento da carreira das 08h00 (todos os dias) e do horário das 13h30 (quarta-feira).

Linha Azul – percurso curto (com 7,1 km) – é um percurso regular ao longo de todo o ano com o ponto de partida no centro da cidade estende o seu percurso para nascente até às finanças, junta de freguesia de S Clemente, escolas, centro de saúde e centro comercial e de serviços. Este percurso não teve alterações.

Esta linha realiza 18 percursos num dia útil de segunda a sexta com cadências de 30 minutos com início às 07h30 e término às 19h00. Nos dias de sábado realiza 10 percursos com cadências de 30 minutos com início às 07h30 e término às 14h00.

Linha Azul – percurso longo (ou Linha Azul clara) (com 9,4 km) – é um percurso regular ao longo de todo o ano estendendo o percurso da linha azul até mais a nascente até à rotunda de Betunes. Este percurso não teve alterações.

Esta linha realiza 6 percursos num dia útil de segunda a sexta (09h30, 10h30, 11h30, 13h00, 15h30, 19h00). Nos dias de sábado realiza 4 percursos (09h30, 10h30, 11h30, 13h30).

Linha vermelha (13 km) – percurso tipo *shuttle* que assegura a ligação direta entre o centro da cidade de Loulé e a Estação Ferroviária. Este é um novo serviço.

Esta linha realiza 3 percursos (06h40 exceto domingos e feriados, 14h45 apenas domingos e feriados, 20h45 exceto sábados).

A rede de transporte urbano na Freguesia de Quarteira mantém a estrutura de linhas e cadência do serviço regular sendo que acrescenta um serviço especial de verão.

O serviço regular compreende:

Linha verde – percurso diurno – curto (11 km) – é um percurso regular ao longo de todo o ano com partida do centro da cidade no terminal rodoviário e que percorre o centro da cidade para poente

pelas escolas até à baixa de Vilamoura, área comercial e de serviços, centro de saúde e novamente as escolas mais a poente. Quando comparado com o ano anterior, este percurso não teve alterações.

Esta linha realiza 3 percursos num dia útil de segunda a sexta (07h30, 08h00, 17h30).

Imagem 4
Folheto informativo (Linha Azul)



Linha verde – percurso diurno – longo (13,7 km) – é um percurso regular ao longo de todo o ano estendendo o percurso da linha verde curta até mais a nascente até à rotunda da urbanização



AlSakia. Quando comparado com o ano anterior, este percurso não teve alterações.

No período regular esta linha realiza 11 percursos com cadências de 60 minutos nos dias de segunda a sexta. Nos dias de sábado realiza 7 percursos com cadências de 60 minutos com início às 07h30 e término às 13h30.

No período regular esta linha realiza 11 percursos com cadências de 60 minutos nos dias de segunda a sexta. Nos dias de sábado realiza 7 percursos com cadências de 60 minutos com início às 07h30 e término às 13h30.

No período especial de verão, esta linha realiza 11 percursos num dia útil de segunda a sexta com cadências de 60 minutos com início às 07h30 e término às 19h00. Nos dias de sábado realiza 11 percursos com cadências de 60 minutos com início às 07h30 e término às 19h00.

Linha vermelha (13,6 km) – é um percurso regular ao longo de todo o ano tipo shuttle que assegura a ligação direta entre o centro da cidade de Quarteira e a Estação Ferroviária. Este é um novo serviço.

Esta linha realiza 3 percursos (06h40 exceto domingos e feriados, 14h45 apenas domingos e feriados, 20h45 exceto sábados).

O serviço especial de verão cumpre-se ao longo de 9 semanas sendo que no ano de '17 compreendeu o período de 10 de julho a 10 de setembro.

Linha verde - percurso noturno (8,2 km) – é um percurso especial de verão que assegura a ligação entre a baixa da Vilamoura a avenida central de Quarteira até ao Parque de Campismo. Quando comparado com o ano anterior, este percurso não teve alterações.

No período especial de verão, esta linha realiza 5 percursos diários com cadências de 60 minutos com início às 20h00 e término às 00h00.

Linha Branca (9,9 km) – é um percurso diurno e noturno especial de verão que assegura a ligação entre a baixa da Vilamoura pela zona residencial e praia da Falésia.

No período especial de verão, esta linha realiza 19 percursos diários com cadências aproximadas de 60 minutos com início às 07h45 e término às 00h30.



facebook.com/transportesurbanosmunicipioloile

APANHA-ME!

TRANSPORTES URBANOS



Horários Timetable
Circuitos Circuits
Paragens Bus Stop

Horários / Circuitos / Paragens Timetable / Circuits / Bus Stop

Loulé (Linha Amarela - Azul - Azul Clara - Vermelha)

de 2ª a 6ª feira
excepto feriados
Monday to Friday except holidays

Loulé

Av. 25 de Abril - Paragem 1

07.30	12.00	16.00
08.00	12.30	16.30
09.00	13.00	17.00
10.00	14.00	18.00
11.00	15.00	

sábado
incluindo feriados
Saturday including holidays

Loulé

Av. 25 de Abril - Paragem 1

07.30	11.00
08.00	12.00
09.00	12.30
10.00	13.00
11.00	14.00

Loulé (Linha Vermelha)	Estação	Paragem 1
06.40	06.55	Festa dos Regatos e Festas
14.45	15.00	Após o Regato e Festas
20.45	21.15	Festa dos Regatos

- Linhas Amarela e Azul passam no mesmo ponto
- Compreensão de horários e paragens dependentes das condições de trânsito
- Circuito contínuo, em oo, sem necessidade de transbordo
- As linhas Amarela e Azul passam no mesmo ponto



Quarteira/Vilamoura (Linha Verde - Vermelha) Serviço Diurno

Serviço Especial de Verão de 10 Julho a 10 Setembro

de 2ª a 6ª feira
excepto feriados
Monday to Friday except holidays

Quarteira

Paragem 1

07.30	07.45	08.10
08.00	08.15	08.40
08.30	08.45	09.10
09.00	09.15	09.40
10.30	10.45	11.10
11.30	11.45	12.10
12.30	12.45	13.10
13.30	13.45	14.10
14.30	14.45	15.10
15.30	15.45	16.10
16.30	16.45	17.10
17.30	17.45	18.10
18.00	18.15	18.40
19.00	19.15	19.40

sábado e domingo
incluindo feriados
Saturday and Sunday including holidays

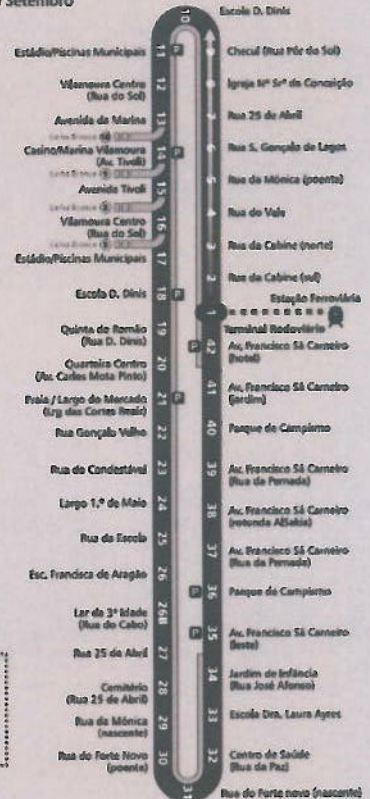
Quarteira

Paragem 1

07.30	07.45	08.10
08.00	08.15	08.40
08.30	08.45	09.10
09.00	09.15	09.40
10.30	10.45	11.10
11.30	11.45	12.10
12.30	12.45	13.10
13.30	13.45	14.10
14.30	14.45	15.10
15.30	15.45	16.10
16.30	16.45	17.10
17.00	17.15	17.40
18.00	18.15	18.40
19.00	19.15	19.40

Quarteira (Linha Vermelha)	Estação	Paragem 1
06.40	06.55	Festa dos Regatos e Festas
14.45	15.00	Após o Regato e Festas
20.45	21.15	Festa dos Regatos

Linhas Verde e Vermelha passam no mesmo ponto



Vilamoura (Linha Branca)

Serviço Especial de Verão de 10 Julho a 10 Setembro

de 2ª a 6ª feira
incluindo feriados
Monday to Friday including holidays

Vilamoura

Paragem 1

07.45	13.45	20.30
08.15	14.15	21.00
08.45	14.45	21.30
09.15	15.15	22.00
10.45	16.45	23.30
11.45	17.45	24.30
12.45	18.45	25.30

sábado e domingo
incluindo feriados
Saturday and Sunday including holidays

Vilamoura

Paragem 1

07.45	13.45	20.30
08.15	14.15	21.00
08.45	14.45	21.30
09.15	15.15	22.00
10.45	16.45	23.30
11.45	17.45	24.30
12.45	18.45	25.30



Quarteira/Vilamoura (Linha Verde) Serviço Noturno

Serviço Especial de Verão de 10 Julho a 10 Setembro

todos os dias
every day

Quarteira

Paragem 1

20.00	20.30
21.00	21.30
22.00	22.30
23.00	23.30
00.00	00.30



Tarifários Prices

Bilhete de bordo

Bilhete de bordo cidade = €0,80

Bilhete de bordo Shuttle = €1,00

Bilhete turístico 24h = €2,00

Bilhete turístico 48h = €3,00

Preço-concedido

Preço-concedido com 10 viagens = €2,30

Preço-concedido sénior social com 10 viagens (>= 60 anos de idade) = €2,30

Passagem mensal

Passagem mensal normal = €10,00

Passagem mensal jovem (<= 23 anos de idade) = €5,30

Passagem mensal sénior (>= 60 anos de idade) = €5,30

Passagem mensal sénior social (>= 60 anos de idade) = €4,25

Passagem anual

Passagem anual normal = €106,00

Passagem anual jovem (<= 23 anos de idade) = €53,00

Vendas e Informações Sales and Informations

Loulé

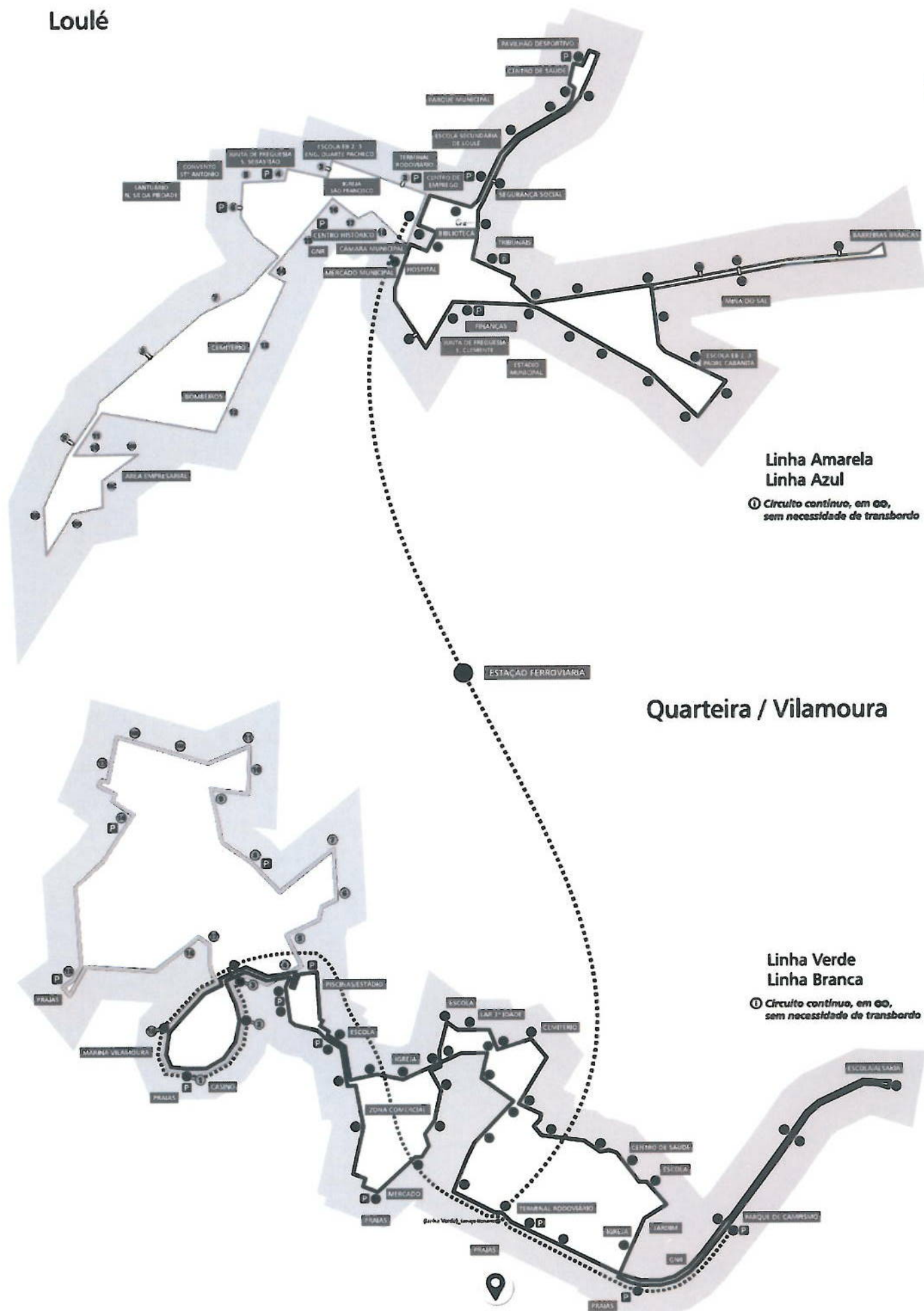
Terminal Rodoviário

Difusão E&A Transportes

(T - 289 416 855) Paragem 2

Quarteira

Loulé



 **VOCÊ ESTÁ AQUI**

3.2.2.2 Paragens

A sinalética de paragem é uma responsabilidade do município e por inerência desta empresa municipal. A sinalização de paragem de toda a rede de transportes urbanos tem sido requalificada por forma a garantir a sua manutenção.

A sinalética com efeito especial de verão é instalada e removida em cada época.

As necessidades de requalificação ou instalação de abrigos de paragem são uma competência do município sendo que diversas necessidades têm sido reencaminhadas para os serviços competentes.

Imagem 5

Paragem da linha vermelha



3.2.2.3 Autocarros

Os 4 autocarros afetos ao serviço municipal de transporte urbano em autocarro dispõem de decoração específica que o identifica ao serviço. A decoração do autocarro com cor dominante a verde dispõe de uma mais ecológica sobre as

emissões poluentes (veículos com emissões reduzidas) e o tipo de motorização (Euro 6).

São veículos novos, confortáveis, climatizados e muito luminosos. Permitem acesso facilitado através de rampa a utilizadores com mobilidade de reduzida. A sua dimensão e estrutura permite percorrer os circuitos urbanos contornando obstáculos contribuindo assim para maior conforto decorrente da condução e cumprimentos dos percursos urbanos mais sinuosos.

3.2.3 Bilhética e postos de venda

3.2.3.1 Bilhética

O sistema de bilhética é uma responsabilidade do fornecedor do serviço. É um sistema comum e partilhado em toda a rede municipal e disponibiliza os seguintes tipos de bilhete e respetivo preço:

Quadro 18
Preço

Bilhética	Características	Preço
Bilhete de Bordo		
Cidade		€0,80
Shuttle	Só linha vermelha	€1,00
Turístico 24h	dentro prazo validade	€2,00
Turístico 48h		€3,00
Pré-comprado		
Pré-comprado	com 10 viagens	€3,20
Pré-comprado Sênior social	Sênior social c/ 10 viag.	€2,50
Passe mensal		
Normal		€10,60
Jovem	≤23 anos de idade	€5,30
Sênior	≥60 anos de idade	€5,30
Sênior Social	Sênior social ≥60 anos de idade	€4,25
Passe anual		
Normal		€106,00
Jovem	≤23 anos de idade	€53,00
Sênior	≥60 anos de idade	€53,00
Sênior Social	Sênior social ≥60 anos de idade	€42,40

3.2.3.2 Postos de venda

Os postos de venda são da responsabilidade do fornecedor do serviço e o contrato celebrado prevê que devem estar perfeitamente identificados e em locais acessíveis e próximos dos circuitos e devem cumprir períodos de funcionamento mínimos.

Quadro 19
Postos de venda

Postos de Venda	Características
Cidade de Loulé	2 postos
Loulé	Deve funcionar pelo menos 8h/dia e 6 dias/semana
Outro	A indicar pelo contraente público
Freguesia de Quarteira	2 postos
Vilamoura	Deve funcionar pelo menos 8h/dia e 6 dias/semana
Quarteira	Deve funcionar pelo menos 8h/dia e 6 dias/semana

3.2.4 Viagens realizadas e passageiros transportados

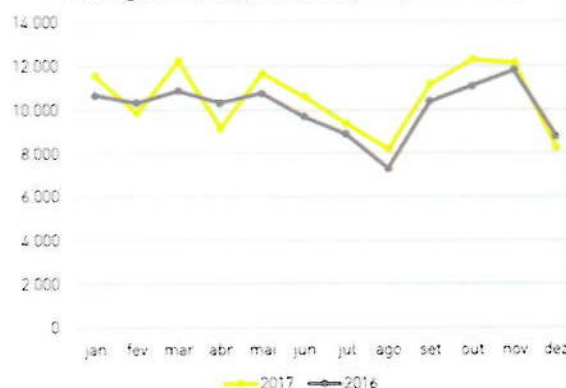
Na cidade de Loulé nas linhas Amarela, Azul, Azul longa/clara, Vermelha e desdobramento da linha Azul foram realizadas 14.174 viagens, percorridos 114.523,90 km e transportados 126.488 passageiros.

A comparação de viagens previstas (14.206) viagens realizadas (14.174) atinge um resultado de realização de 99,77%.

A nível da procura se pudéssemos comparar os clientes de 2017 (126.488) com os do ano anterior (120.893) concluíamos que houve um crescimento da procura em 4,63% e o número de passageiros para cada 100km percorridos revela que foram transportadas 110 pessoas.

O gráfico seguinte demonstra que a curva da procura de 2017 tem uma tendência equivalente com a do ano homólogo ainda que evidencie picos, acima e abaixo, no primeiro trimestre termina o ano com linhas sobrepostas.

Gráfico 10
Passageiros transportados (operação de Loulé)

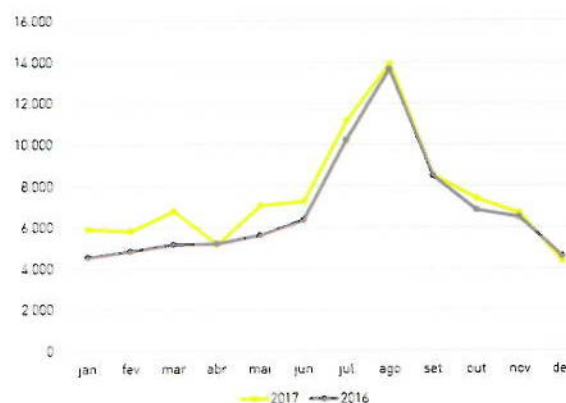


Na freguesia de Quarteira nas linhas Verde e Verde curta, Vermelha, Verde noturna e Branca foram realizadas 6.111 viagens, percorridos 75.566,60km e transportados 89.979 passageiros. A comparação de viagens previstas (6.121) viagens realizadas (6.111) atinge um resultado de realização de 99,84%.

A nível da procura a comparação de clientes de 2017 (89.979) com os do ano anterior (81.966) concluímos que houve um crescimento da procura em 9,8% e o número de passageiros para cada 100km percorridos revela que foram transportadas 119 pessoas.

O gráfico seguinte demonstra que a curva da procura de 2017 tem uma tendência equivalente com a do ano anterior. E tal como acontece para a procura na cidade de Loulé também o primeiro quadrimestre revela alguma oscilação irregular crescendo a pique até agosto e sobrepondo a linha da procura no último quadrimestre do ano.

Gráfico 11
Passageiros transportados (operação de Quarteira)



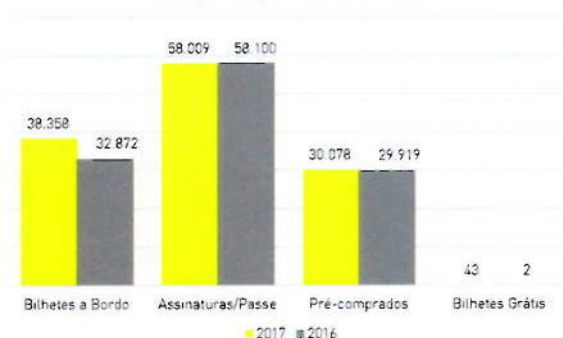
Bj

No global em '17 a procura nos transportes urbanos do Município de Loulé tem um crescimento em 6,7% ainda que o resultado de exploração seja melhor no serviço de transporte na Freguesia de Quarteira

3.2.4.1 Passageiros por tipo de bilhete e local de origem

Na cidade de Loulé e por tipo de bilhete mantem-se o paralelismo com o ano anterior sendo a opção de bilhete tipo assinatura/passe que atrai mais passageiros, quase a soma das restantes opções. Os registos de bilhete tipo "grátis" indica viagens seguintes realizadas com bilhete turístico de 24h ou 48h.

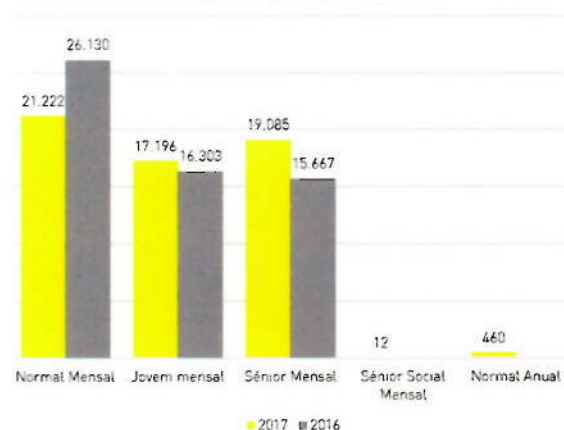
Gráfico 12
Passageiros por tipo de bilhete



Dentro dos utilizadores com o tipo bilhete assinatura/passe é o passe normal mensal que atrai mais utilizadores, embora com uma descida em relação a '16. Cresce a procura com passe jovem mensal e sénior mensal. E surge pela primeira vez o cliente com o passe sénior social mensal e normal anual.

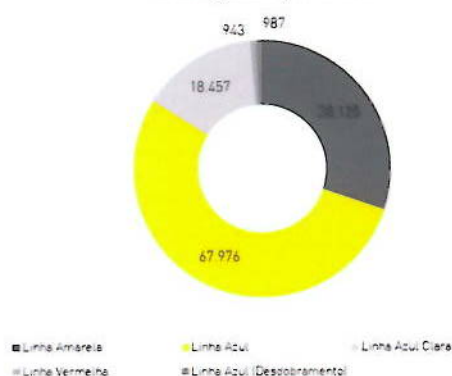
Dentro dos utilizadores com o tipo bilhete assinatura/passe é o passe normal mensal que atrai mais utilizadores, embora com uma descida em relação a '16. Cresce a procura com passe jovem mensal e sénior mensal. E surge pela primeira vez o cliente com o passe sénior social mensal e normal anual.

Gráfico 13
Passageiros por tipo de passe



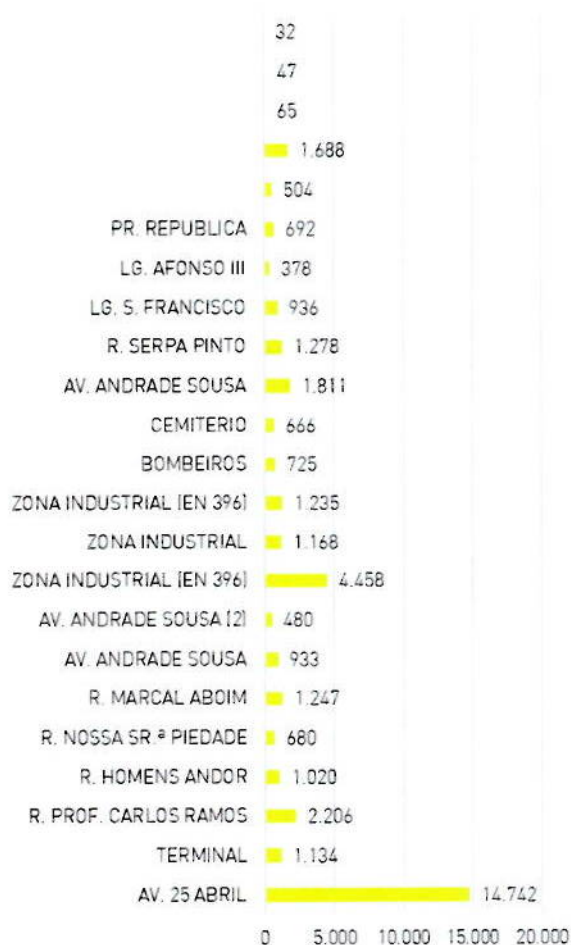
Por linha a procura distribui-se da seguinte forma: Os passageiros das Linhas Azul (67.976), Azul Clara (18.457) e neste ano de 2017 Azul Desdobramento (987) são mais do dobro da totalidade de passageiros da Linha Amarela. Os passageiros da Linha Vermelha contam 943 passageiros (em '16 eram 237).

Gráfico 14
Passageiros por linha



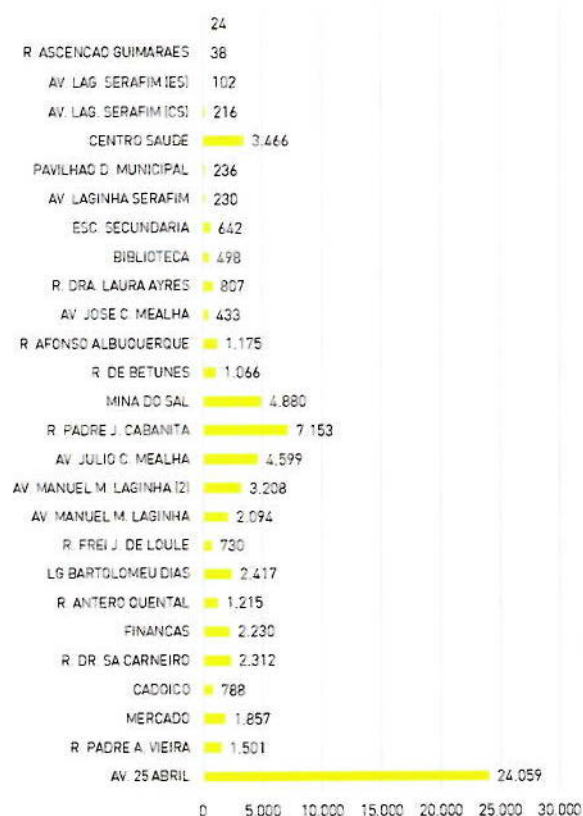
Na Linha Amarela (38.125 passageiros) há a destacar as paragens da Avenida 25 de Abril (1), a paragem da Zona industrial, Rua Prof Carlos Ramos e paragem da Avenida Andrade de Sousa. Em 2017 a linha amarela transportou 38.125 passageiros enquanto que no ano anterior transportou 40.210 passageiros.

Gráfico 15
Linha Amarela (Passageiros por locais de origem)



Na Linha Azul (67.976 passageiros) há a destacar as paragens da Avenida 25 de Abril (1), a paragem na rua Padre João Cabanita, Mina do Sal e Avenida Júlio C Mealha assim como a paragem do Centro de Saúde.

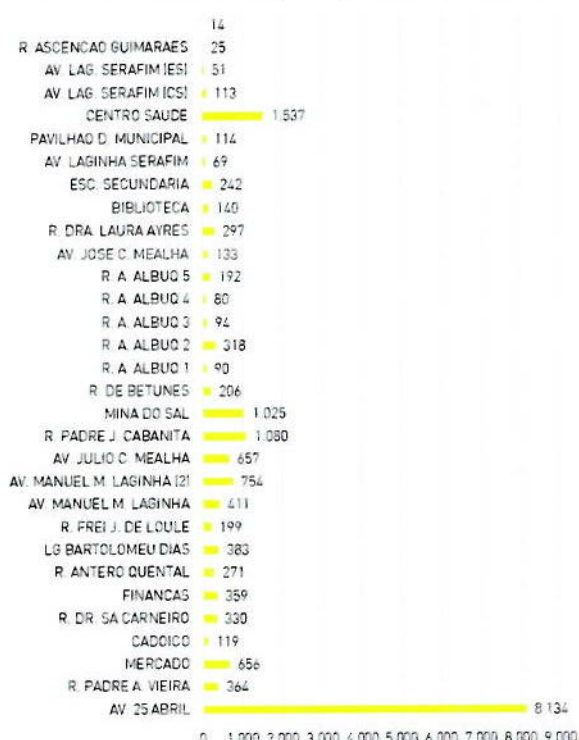
Gráfico 16
Linha Azul (Passageiros por locais de origem)



Na Linha Azul longa/clara (18.457 passageiros), tal como na Linha Azul, há a destacar as paragens da Avenida 25 de Abril (paragem 1), paragem do Centro de Saúde, a paragem na rua Padre João Cabanita e a paragem da Mina do Sal.

Gráfico 17

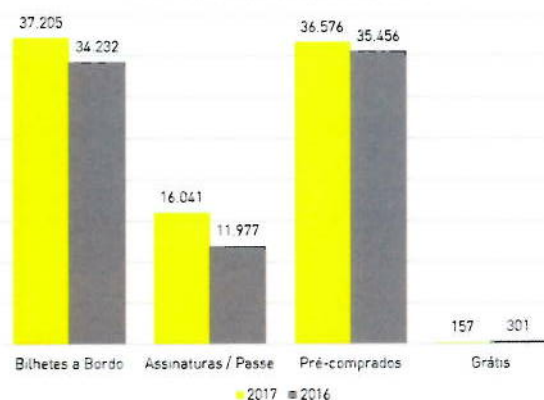
Linha Azul Clara (Passageiros por locais de origem)



Na freguesia de Quarteira e por tipo de bilhete mantem-se o paralelismo com o ano anterior sendo a opção de bilhete de bordo e pré-comprado que atrai mais passageiros. Neste serviço de transporte na Freguesia de Quarteira a opção de bilhete tipo passe não atrai muitos passageiros. Os registos de bilhete tipo "grátis" indicam as viagens seguintes realizadas com bilhete turístico de 24h ou 48h.

Gráfico 18

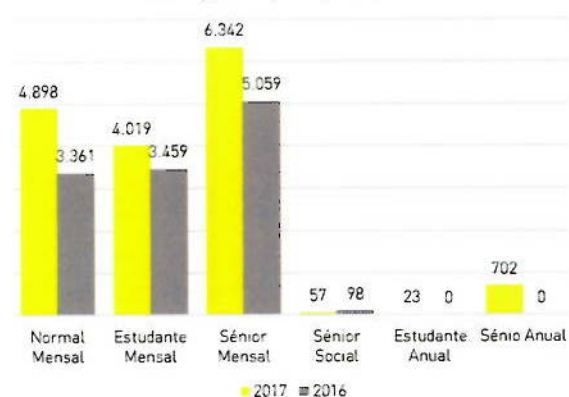
Passageiros por tipo de bilhete



Dentro dos utilizadores com Passe é o Passe Sénior mensal que tem mais utilizadores seguido do passe normal e por fim o passe estudante. As restantes opções são residuais.

Gráfico 19

Passageiros por tipo de passe



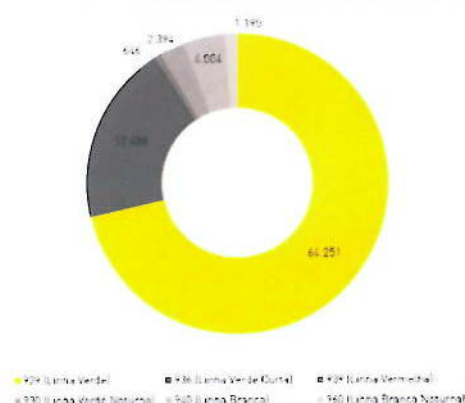
Por linha a procura distribui-se da seguinte forma:

As linhas verde e verde curta totalizam 81.740 passageiros e representam 90,1% da totalidade dos passageiros do serviço de transporte urbano em autocarro realizados na freguesia de Quarteira. Os passageiros da linha verde curta (17.489) representam 19,4% do total dos passageiros transportados. Os passageiros da linha vermelha são apenas 646 ainda assim superior ao registo de '16 com 315 passageiros.

Os passageiros das linhas especiais de verão representam 8,4% dos passageiros e somam 7.593 viagens (em 2016 somam 8.268 viagens).

Gráfico 20

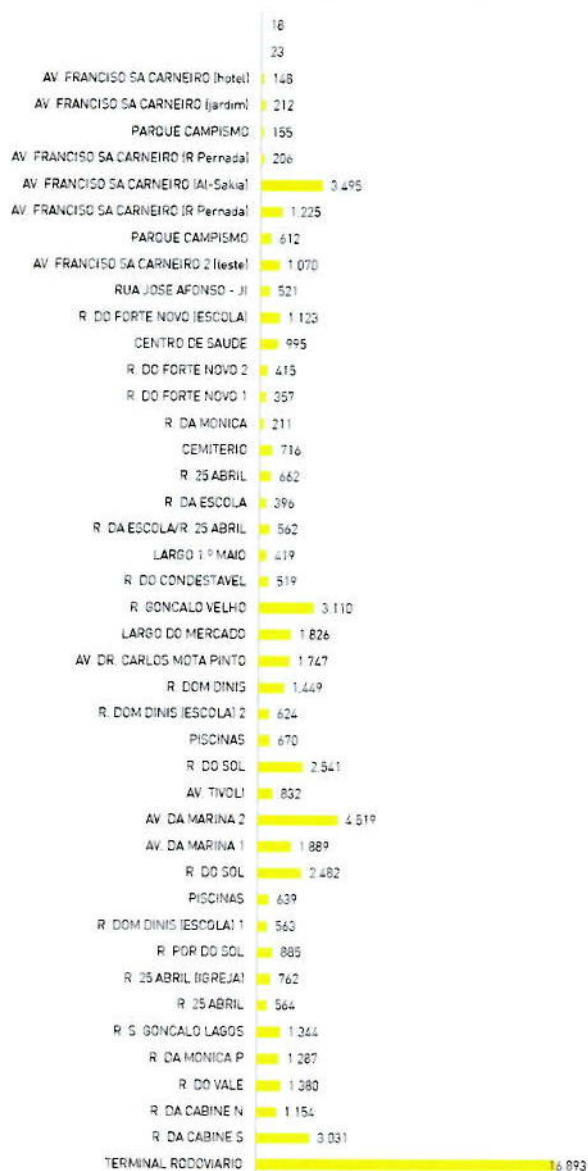
Passageiros por linha



De acordo com os locais de origem e por linha podemos destacar as seguintes paragens: Na Linha verde (64.251 passageiros), excluindo os registos do Terminal Rodoviário (paragem 1) há a destacar as paragens da baixa de Vilamoura (Avenida da Marina e Casino), as paragens junto ao centro de saúde e na Avenida Francisco Sá Carneiro.

Gráfico 21

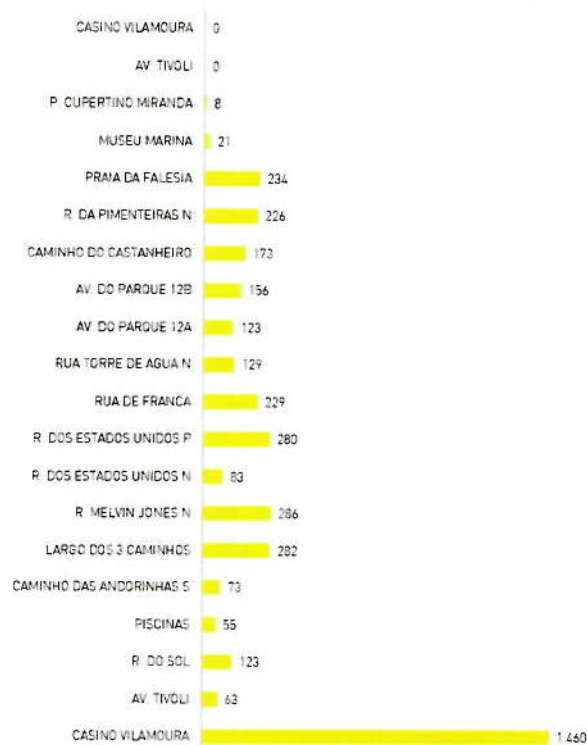
Linha Verde (Passageiros por locais de origem)



Na Linha Branca Diurna (4.004 passageiros), excluindo os registos do Casino de Vilamoura (paragem 1) há a referir que os locais de origem estão distribuídos pelas zonas residenciais com destaque para a paragem da Rua do Castanheiro. A origem na Praia da Falésia representa apenas 5,8% do total dos clientes transportados.

Gráfico 22

Linha Branca Diurna (Passageiros por locais de origem)



Os serviços noturnos especiais de verão da Linha Branca Noturna e da Linha Verde Noturna somam 3.589 passageiros, cerca de 4% da procura total.

O serviço de transporte urbano em autocarro registou apenas uma reclamação em livro de reclamações que indicava a necessidade do reforço tipo desdobramento da Linha Azul em Loulé no horário da manhã situação que estava planeada desde o final de 2016 e em março de 2017 foi implementado.

A avaliação de satisfação realizada por inquérito com questionário revela um índice de satisfação global de 94,5% (Loulé 97,1% e Quarteira 92,3%) sendo que em '16 registou uma apreciação global de 87,8%.

3.2.5 Monitorização do Serviço

O controlo dos requisitos contratuais da prestação do serviço de transporte público em autocarro prevê o cumprimento das seguintes ações e periodicidade:

Quadro 20
Ações de acompanhamento da execução do contrato

Ações	Descrição	Periodicidade
Ações Externas		
Auditoria ao fornecedor	A realização com a equipa da qualidade e dos transportes urbanos. Visita aos locais.	1x ano
Relatório da fiscalização da Eva Transportes	A fornecer pelo prestador do serviço	1x ano
Relatório de Clientes	A fornecer pelo prestador do serviço	1x mês
Relatório de circulações	A fornecer pelo prestador do serviço	1x mês
Ações Internas	Ações Externas	Ações Externas
Rotas de inspeção – paragens	A realizar por linha	2x ano por linha
Rotas de inspeção – bilheteiras	A realizar por bilheteira	2x ano por linha
Rotas de inspeção – veículos	A realizar por bus	2x ano por linha
Cliente mistério	A realizar por linha	2x ano por linha

Em '17 não foi realizada a auditoria ao fornecedor e desde o início desta prestação não houve entrega de relatório da fiscalização. As restantes ações têm sido cumpridas de acordo com as cadências previstas e daí têm resultado ações acompanhamento do serviço prestado (ex. circulações para validar faturação) e de melhoria continua (ex. requalificação da sinalização de paragem, pedidos de instalação de abrigos de paragem).

Neste ano de 2017 foram realizadas duas ações de cliente mistério por linha (em janeiro e em agosto) assim como duas rotas de inspeção de 3

bilheteiras, 4 bus e todas as paragens (em agosto e em janeiro).

3.2.6 Comunicação com o Cliente

A comunicação com o cliente é uma responsabilidade do município e por inerência desta empresa municipal. A requalificação da sinalização de paragem cumpre-se pelo menos uma vez por ano sendo que a sinalética especial de verão (linha branca e serviço noturno da linha verde) é instalada e removida a cada ano. Cada paragem dispõe de uma bandeira que identifica o número da paragem e a cor da linha, assim como disponibiliza uma informação sobre o horário de partida.

Nas situações em que o abrigo de paragem permite são instalados Mapa da Rede (mapa esquemático com sinalização das paragens, horários, preços, postos de venda e informação). Em locais públicos considerados estratégicos (escolas, juntas de freguesia, edifício do mercado de Loulé) são instaladas estruturas tipo roll up com a mesma informação do Mapa da Rede. Os desdobráveis para o serviço regular e para o serviço especial de verão são distribuídos porta e porta e em locais públicos (postos de venda, juntas de freguesia e Câmara Municipal, mercado municipal de Loulé, hotéis e postos de informação turística).

Mensalmente a agenda municipal de Loulé disponibiliza duas páginas com a informação sobre os transportes urbanos na cidade de Loulé e na Freguesia de Quarteira.

Informação permanente está disponível no site da Loulé Concelho Global (www.lcglobal.pt) assim como via FaceBook, ([Facebook.com/transportesurbanosmunicipioloule](https://www.facebook.com/transportesurbanosmunicipioloule)).



Em '17 foi desenvolvida a solução APP Loulé Mobilidade que pretende ser um aplicativo de informação permanente aos utilizadores dos transportes urbanos do Município de Loulé. Prevê-se a sua divulgação no início de 2018.

Imagem 6
Logótipo "Loulé Mobilidade"



13
8

04

Mercados Municipais





4.1 Mercado Municipal de Loulé

86,3%

Nível de Satisfação

A taxa de satisfação dos clientes do Mercado Municipal de Loulé é de 86,3%.

94,9%

Taxa de ocupação

A taxa de ocupação de lugares de terrado no Mercado Exterior de Sábado é de 94,9%.

No centro da cidade de Loulé, encontra-se o edifício do Mercado Municipal de Loulé, denominado por "A Praça", foi inaugurado a 27 de junho de 1908, a construção do edifício foi uma obra, arquitetónica bastante marcante da primeira década do século XX, sendo o seu estilo designado por neoárabe, a sua dimensão de 1.175m², simbolizava na altura a prosperidade do concelho de Loulé.

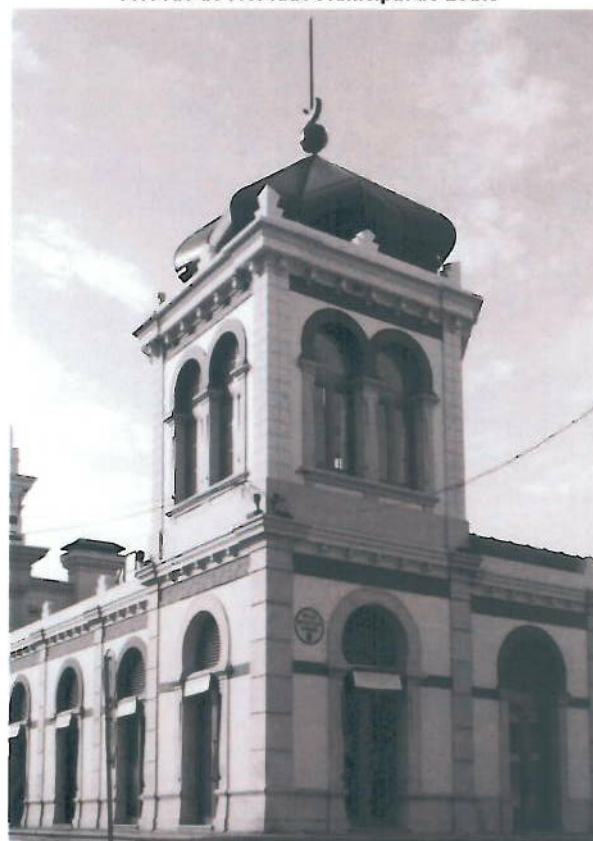
É um edifício que de segunda a sábado é visitado por muitos nacionais e estrangeiros (residentes, visitantes e até por muito chefes dos hotéis galardoados do Algarve), onde diariamente efetuam as suas compras, pois existe ao seu dispor uma panóplia de produtos frescos de excelência: peixe; verduras; padaria; enchidos; produtos regionais; mas também o artesanato tradicional, em suma, todos os dias há uma mistura de cores e aromas que podem ser visualizados, sentidos e até degustados por aqueles que escolhem o Mercado Municipal de Loulé.

O edifício, foi galardoado com o "Prémio Turismo", o que ocorreu em 2008, e no ano de 2016 e no ano de 2017, foi premiado pelo site *TripAdvisor*, atribuindo em dois anos consecutivos o Certificado de Excelência.

Um dos indicadores que o Mercado tem vindo a acompanhar a evolução dos tempos, justifica-se através da atribuição de prémios: o Prémio

Imagem 7

Torreão do Mercado Municipal de Loulé



B
8

Turismo que ocorreu em 2008, e no ano 2016 foi galardoado pelo site *Tripadvisor* o qual atribuiu o Certificado de Excelência 2016.

Somos conhecedores que na atividade comercial é importante que seja posto em prática uma ação de consciencialização para que seja desenvolvido uma relação de confiança entre os concessionários e os clientes, pois a proximidade entre estes dois agentes é bastante benéfica e é o que caracteriza o comércio local, assim sendo foi levado a efeito uma ação de fiscalização e sensibilização por parte da empresa que presta consultadoria na área alimentar, a todos os módulos comerciais no ramo das hortofrutícolas e do pescado, a fim de serem verificadas as condições de higienização e acondicionamento dos bens alimentares e o cumprimento da legislação em vigor, designadamente no que concerne ao HACCP, foi também solicitado ao Veterinário Municipal que nos meses de Verão efetuasse auditorias internas ao setor do pescado, pois registaram-se temperaturas bastante elevadas, motivo pelo qual se exigia uma refrigeração e um acondicionamento de forma mais cuidadosa e mais correta.

No que concerne a área promocional foram realizados vários eventos, ao longo do ano de 2017, no qual se destaca a VII Edição da Feira do Chocolate, que neste ano teve a duração de 04 dias, justificando-se esta duração face ao aumento de visitantes que tem vindo a alcançar, assim como o elevado número de inscrições recebidas das várias zonas do país, foi levado a efeito a I Edição Feira dos Doces do Algarve, a qual ocorreu nos dias 26, 27 e 28 de outubro, também destacamos o evento que foi direcionado aos mais jovens, designadamente aos estabelecimentos de ensino Escolar do Concelho de Loulé, designadamente no dia das Bruxas (31 de outubro).

No dia 13 março foi realizado em direto uma emissão da Rádio Comercial, dado as comemorações do 38º aniversário da estação de rádio, o programa foi conduzido pelo apresentador algarvio Wilson Hornardo, foram levados a efeito várias entrevistas e reportagens às gentes do concelho de Loulé, assim como foi efetuado uma entrevista ao Sr. Presidente da Câmara Municipal

de Loulé - Dr. Vítor Aleixo, culminou este evento com atuação do cantor algarvio Diogo Piçarra, que levou ao rubro imensas fãs das faixas etárias dos 14 aos 24 anos de idade.

Imagem 8
Emissão da Rádio Comercial no Mercado Municipal



Também destacamos a emissão de dois programas televisivos da RTP, designadamente a Emissão do programa "Aqui Portugal" e "Agora Nós", onde foram feitas reportagens no interior do MML, junto dos vários concessionários, permitindo desta forma dar a conhecer os produtos locais na área alimentar e no setor do artesanato, assim como foi levado a efeito a gravação do filme promocional do Concelho, pela empresas Mester Dream e também ocorreu de 08 a 11 de setembro as gravações do programa "This Morning" da ITV, e foi efetuado a rodagem de filme com alguns chefes de cozinha que exercem a sua atividade comercial no Algarve, o mesmo ocorreu no dia 27 de junho.

Como é nosso apanágio continuamos a ser parceiros nos eventos realizados Câmara Municipal de Loulé, assim sendo no dia 28 de abril, a Edilidade Louletana escolheu o Mercado para ser palco de um jantar integrado no encontro de Zoo Arqueologia Ibérica 2017, organizado pela Universidade do Algarve, assim como foi realizado o Jantar de Confraternização de entrega de

B.
8

Medalhas de Mérito, aos funcionários da CML, foi realizado o jantar de Comemoração do Comando Territorial de Faro da GNR, a organização do Festival de Luz do Algarve que decorreu entre 24 e 26 de Novembro de 2017, escolheu a fachada do MML para ser parte integrante desta iniciativa, onde foram projetadas muitas imagens em movimento, acrescentamos outra parceria levada a cabo com a Associação In Loco, nos dias 13 e 14 de dezembro, no evento "Universidade Pensar Global Agir Local - Alimentação: Um retrato da População", onde foram levados a efeito workshops e palestras na área alimentar, outra parceria que foi estabelecida foi no âmbito do Projeto Erasmus - Lise 2030, assim como fomos parte integrante nos eventos Festival Med; Algarve Chefs Week; Festival de Bandas Filarmónicas, Noite Branca, Fan Zon e "2017 Minutos na Piscina", também colaboramos com o Louletano Desportos Clube, designadamente na apresentação da equipa de ciclismo do Louletano Desportos Clube.

Imagem 9

Noite Branca no Mercado Municipal

Destacamos também no dia 19 de junho da visita dos Senhores Deputados Municipais, ao Mercado.

Cientes que o Mercado Municipal de Loulé, desenvolve um papel fulcral no desenvolvimento do comércio local, pelo que foi contratado uma empresa especializada para o aluguer de elementos decorativos para o interior e para o exterior aquando os festejos natalícios, assim como também temos a preocupação de preservar a tradição Algarvia das charolas e das janeiras, ou seja é forma antiga de comemorar o Ano Novo e o Dia de Reis cantando músicas tradicionais alusivas à época, pelo que foram convidados vários grupos de Charolas para atuarem no interior do MML.

Na área da segurança foi lecionado no dia 30 de maio aos concessionários e aos colaboradores da Loulé Concelho Global com funções no MML uma ação de formação cuja temática foi o Manuseamento de Extintores e Proteção Contra Incêndios, a mesma dividiu-se em matérias teóricas e práticas.

No dia 01 de março do corrente ano, foi levado a efeito um exercício interno de simulacro de incêndio, este teve como intuito de colocar os participantes numa situação simulada e que requereu deles uma atuação equivalente à que seria esperada numa situação real, assim como serviu para avaliar a capacidade de resposta em situação de emergência.

Os exercícios de simulacro testam e verificam a operacionalidade dos Planos de Emergência e as rotinas dos procedimentos das diferentes equipas e elementos que participam no processo.

Há que realçar que paralelamente ao exercício foi também testado todos os detetores de incêndio existentes quer nas áreas comuns quer nas lojas sitas no MML.

A Loulé Concelho Global, como entidade gestora do Mercado Municipal de Loulé, de acordo com a lei vigente designadamente o Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 224/2015 de 09 de outubro, fica sujeita a obrigatoriedade da realização de dois em dois anos de um simulacro, dado que o edifício em questão trata-se de uma utilização tipo VIII (comerciais) pertencente a 2ª categoria de risco, não obstante de no ano transato ter sido realizado um exercício interno de simulacro de sismo e incêndio, foi realizado o referido simulacro



interno, tendo este como intervenientes o delegado de segurança e a atuação da equipa de 1ª intervenção do MML.

Como observadores foram também convidados Elementos da Proteção Civil e Elementos da GNR, estando ainda presente o Eng.º Antonio Ribeiro na qualidade de consultor da empresa na área de gestão de qualidade e ambiente.

Sabendo das responsabilidades cívicas que desempenhamos junto dos concessionários, foi ainda levada a efeito uma ação de sensibilização promovida pela Autoridade Nacional de Proteção Civil, com um exercício nacional de cidadania no âmbito da sensibilização para o risco sísmico, tendo a mesma ocorrido no dia 13 de outubro, pelas 10h.13m, nesta iniciativa participaram todos os colaboradores e os concessionários dos diversos setores comerciais.

Na área da saúde foi levado a efeito um rastreio da Hipertensão Arterial e do Tabagismo, os mesmos ocorreram nos dias comemorativos das referidas patologias.

Voltamos a ser parceiros na recolha de fundos para Associação Algarvia de Pais e Amigos de Crianças Diminuídas Mentais, pois foi feita a Campanha anual da venda do Pirilampo Magico, no interior do Mercado.

A formação profissional está cada vez mais, a ser entendida como um investimento pelo próprio colaborador, pois vai além do cumprimento legal imposto pelo Código de Trabalho. Assim sendo, no decurso do ano de 2017, foi proporcionado aos colaboradores afetos à Direção do Mercado Municipal, ações de formação em diversas áreas: Reforma dos Contratos Públicos; Proteção de Dados nas Empresas e Novo Regulamento, Primeiros Socorros e Seminário Campanha Ibérica de Prevenção de Acidentes de Trabalho. Não foram descuradas as obrigações inerentes na área da manutenção preventiva e corretiva, tendo sido realizadas determinadas tarefas a quais destacamos: substituições de torneiras, pinturas dos postes interiores, substituições de armaduras de saída de emergência, com o intuitivo de minimizar os custos energéticos foram substituídas lâmpadas, por equipamento em sistema LED, foram realizados arranjos nos equipamentos das instalações sanitárias,

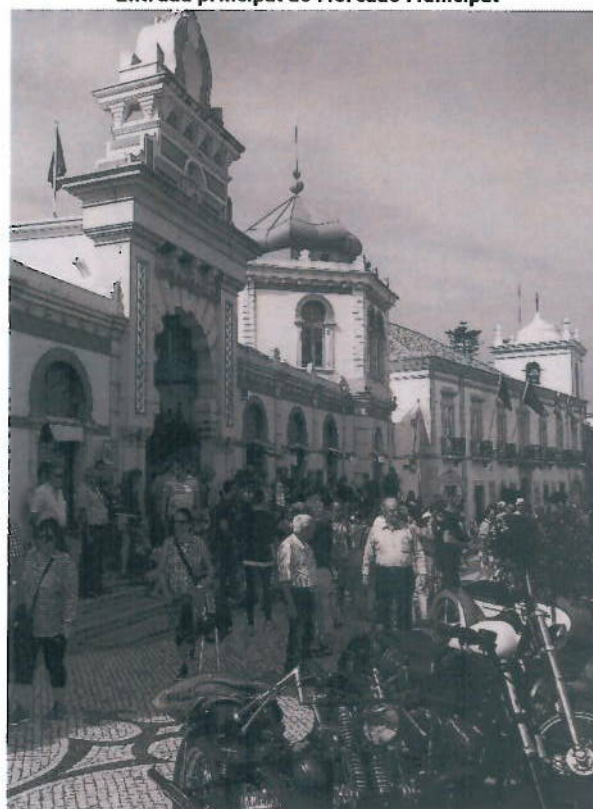
manutenção nos carros de carga e descarga, reparação de eletrocutores, foram efetuados trabalhos de isolamento dos torreões e cobertura e foram substituídos peças do pavimento. Foram substituídos os contentores de resíduos nos módulos comerciais do hangar norte e hangar sul, indo ao encontro do consagrado na legislação do HACCP.

Foi levado a efeito a inspeção anual aos cartéis, mangueiras e extintores, no qual foram substituídos todos os extintores face ao desbotamento da cor do equipamento.

Consciente que cada vez mais o mercado de consumo está todos os dias em constante mudança e que o consumidor é exigente na qualidade dos produtos e dos serviços prestados foi dado continuidade na aplicação mensal dos inquéritos de satisfação com o intuito de ir ao encontro das preferências dos consumidores e dos visitantes do MML.

Imagem 10

Entrada principal do Mercado Municipal



Assim como foram aplicados os inquéritos aos concessionários em regime permanente e em regime temporário, a fim de se apurar o grau de satisfação relativamente abertura e ao fecho do

13.

8

MML aquando a comemoração dos feriados (nacionais e municipal).

Não foram descurados os objetivos, definidos para a área ambiental, propostos para o ano de 2017, tendo sido dada continuidade às medidas ambientais sustentáveis, foi efetuado diariamente a monitorização dos consumos de água, assim como foram alertados os concessionários no ramo do pescado e os colaboradores da empresa prestadora dos serviços de higienização, para a necessidade da redução do consumo de água, foi dada continuidade a separação dos resíduos, assim sendo foram encaminhados os seguintes montantes: esferovite - 935kg, vidro 2035kg, plástico e metal 268kg, papel e cartão 1.585kg, relativamente ao encaminhamento dos sub - produtos de categoria III, no 1º semestre foi encaminhado 1.580kg, e no 2º semestre 1.948kg, o perfex o total 3.528kg.

Continuamos a aderir a iniciativa denominada Hora do Planeta.

À semelhança de anos transatos, no decurso do ano mês de fevereiro, março, junho e julho registou-se interesse por parte das pequenas e médias empresas locais, e por particulares, na ocupação da zona central, através de uma ocupação temporária que fica sujeito ao pagamento de uma taxa de acordo com o estipulado no Regulamento da Tabela Taxas e Licenças da Câmara Municipal de Loulé, cujo limite temporal habitualmente é de uma semana, em que é permitido divulgar os produtos do ramo alimentar, prestação de serviços e equipamentos.

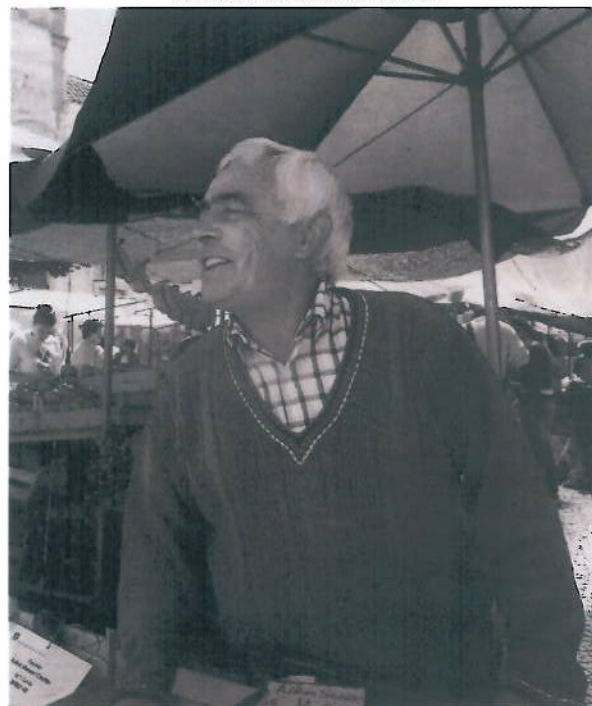
4.2 Mercado Exterior de Sábado

O Mercado Exterior de Sábado, ocorre nas ruas envolventes ao Mercado Municipal de Loulé, todos os sábados e no período da manhã, assim sendo os residentes da cidade e do concelho de Loulé, tem oportunidade de adquirir produtos frescos, os quais destacamos: legumes, citrinos, produtos biológicos, leguminosas, mel, frutos secos, produtos sazonais, azeitonas, charcutaria, doçaria regional, etc.. sendo que muitos dos produtos alimentares comercializados são cultivados a uma curta distância do local de venda.

Esta modalidade de mercado é uma solução de sucesso no apoio á comercialização da produção agrícola familiar, mas também é uma solução de sucesso para os consumidores que privilegiam os produtos frescos e da época, o que permite aos pequenos produtores escoarem os seus produtos e em algumas das vezes também permite que os mesmos coloquem em prática o projeto implementado a nível nacional de consumir "fruta feia", sendo que esta iniciativa reforça os circuitos curtos agroalimentares, o que merece o reconhecimento e o elogio por parte de muitos dos consumidores, e também fortalece uma relação direta com os agricultores permitindo estabelecer um fator de confiança, sendo que as relações duradouras e de proximidade entre estes dois agentes produtor-consumidor, permite a monitorização imediata da qualidade dos produtos e do grau de satisfação dos clientes.

Imagem 11

Mercado exterior de sábado



Com o intuito de responsabilizar os feirantes para o cumprimento da lei vigente, foi levado a efeito no decurso do ano de 2017, uma ação de sensibilização, para a necessidade de dar cumprimento ao disposto nos diplomas legais no que concerne a obrigatoriedade da utilização dos preçários para o ramo das hortícolas, em que o mesmo deve referir: o calibre; origem; categoria; variedade; preço e o nome do produto.



Foi efetuado uma auditoria interna ao mercado em questão, por parte da empresa que presta serviços na área alimentar a fim de se verificar o cumprimento da lei vigente no que concerne ao HACCP.

No mês de abril foram realizadas ações de formação, onde foram lecionadas várias matérias, designadamente: deposição correta dos lixos no espaço RSU, boas práticas de higienização, rotulagem e acondicionamento dos bens alimentares, foi fornecido um manual que contemplava os cuidados diários na higienização para a manipulação dos alimentos. Foi encetado todo o processo administrativo inerente ao pedido de renovação para a comercialização do espaço de venda, no regime de ocupação permanente, para o decurso de

2017/2018, foram recebidos 77 pedidos, ao que aos mesmos foram avaliados, tendo em conta as obrigações inerentes na qualidade de feirante, designadamente cumprimento do horário, cumprimento da lei vigente, pagamento mensal da taxa de ocupação, etc..

Assim como foram avaliados alguns pedidos para ocupações temporárias, sendo que alguns deles foram indeferidos, dado o fato de não se tratarem comprovadamente de produtores agrícolas. Sendo um elemento importante o grau de satisfação dos clientes, mensalmente são aplicados inquéritos de satisfação, sendo que o tratamento dos resultados obtidos permite-nos monitorizar a perceção dos clientes.

05

Gestão da Qualidade e Ambiente

5.1 Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente,

A Loulé Concelho Global iniciou em 2014 a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, sendo que em janeiro de 2017 foram emitidos, pela entidade certificadora SGS, os respetivos certificados de conformidade em cumprimento com a Norma NP EN ISO 9001:2015 (Qualidade) e NP EN ISO 14001:2015 (Ambiente) no âmbito da Gestão do Estacionamento de Duração Limitada no concelho de Loulé, da Gestão dos Parques de Estacionamento Municipais do concelho de Loulé, da Gestão dos Transportes Públicos Urbanos do concelho de Loulé e Gestão do Mercado Municipal de Loulé, incluindo neste a Organização de Eventos e o Mercado Exterior de Sábado.

Em novembro de 2017 foi realizada pela entidade externa a 1ª Auditoria de Acompanhamento ao Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente. A equipa auditora conduziu o processo de auditoria focando por amostragem, requisitos, riscos, aspetos e objetivos significativos requeridos pelas Normas de referência. Os métodos utilizados para a auditoria foram: entrevista; observação/simulação das atividades; avaliação de recursos humanos; materiais e infraestruturas; e revisão da informação documentada/documentação do sistema. Foi concluído pela equipa auditora que o Sistema de Gestão da Loulé Concelho Global está globalmente concebido, implementado e mantido de acordo com os requisitos das Normas de referência; e demonstra aptidão para, de uma forma consistente, cumprir os requisitos aplicáveis, atingir os objetivos e realizar a política da Organização.

Sendo o resultado da 1ª Auditoria de Acompanhamento positivo, a Loulé Concelho Global aguarda que durante o início de 2018 seja emitida a comunicação por parte da entidade certificadora a confirmar a Manutenção da Certificação de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015.

Durante o ano de 2017, com vista à manutenção do sistema de gestão, foram realizadas quatro auditorias internas com os seguintes âmbitos:

- 1ª auditoria interna [fevereiro 2017] "Avaliação do funcionamento da Feira do Chocolate no Mercado Municipal de Loulé";
- 2ª auditoria interna [agosto 2017] "Gestão do Estacionamento de Duração Limitada no concelho de Loulé , Gestão dos Parques de Estacionamento Municipais do concelho de Loulé , Gestão dos Transportes Públicos Urbanos do concelho de Loulé e Gestão do Mercado Municipal de Loulé , incluindo neste a Organização de Eventos e o Mercado Exterior de Sábado";
- 3ª auditoria interna [outubro 2017] "Estacionamento Off Street: remodelação do Parque do Estacionamento de Loulé";
- 4ª auditoria interna [novembro 2017] "Gestão do Mercado Exterior de Sábado".

Estas auditorias tiveram como objetivo determinar se as atividades estavam conformes com as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, assim como verificar se os resultados correspondiam à sua manutenção.

No âmbito da Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, foram realizadas durante o ano de 2017 várias comunicações internas aos colaboradores, divulgando processos, modelos, instruções de trabalho, aspetos ambientais significativos, e outros documentos de suporte ao Sistema de Gestão.

À semelhança de anos anteriores foi realizada uma ação de sensibilização/formação sobre cenários de emergência ambiental com simulacro, nas situações de resposta à emergência em incêndio e derrame.

missão, visão, valores e política de gestão

A Loulé Concelho Global, Empresa Municipal, tem por missão gerar valor social, económico e ambiental através da prestação de serviços aos cidadãos, que contribuam para o desenvolvimento económico local, para o crescimento da qualidade de vida e para o desenvolvimento sustentável do Concelho de Loulé.

Ambicionamos e pretendemos ser uma organização de excelência e uma referência na prestação de serviços aos cidadãos, desenvolvendo a nossa atividade no respeito pelos mais elevados padrões sociais e ambientais. Nesse sentido afirmamos o nosso compromisso no cumprimento de requisitos, da legislação e das regras legais e ambientais estabelecidas para a organização, empenho na revisão e a melhoria contínua da eficácia do sistema integrado de gestão da qualidade e ambiente e a prevenção da poluição e dos riscos ambientais.

Incorporamos o desafio estratégico de alcançar o reconhecimento por uma capacidade de gestão moderna e inovadora alicerçada no cumprimento de objetivos anuais, na promoção das suas políticas de responsabilidade social e ambiental, como desígnio civilizacional deste século e parceiro inequívoco da modernidade, promovendo um serviço público com competência, eficiência e qualidade.

Somos parte integrante de uma política de gestão urbana que adota e integra a evolução do conceito de mobilidade e do desenvolvimento socioeconómico local como fatores determinantes para a sustentabilidade do nosso território.

Certificado de Conformidade PT17/05884

O sistema de gestão da organização
Loulé Concelho Global, E.M.,
Unipessoal, S.A.

Praça da República- Mercado Municipal
8100-270 LOULÉ



foi auditado e cumpre com os requisitos da norma

NP EN ISO 9001:2015

Para as atividades de

**O Âmbito desta Certificação encontra-se
 mencionado na 2ª página deste certificado**

Para a obtenção de pormenores adicionais sobre o âmbito deste certificado e
 da aplicabilidade dos requisitos da ISO 9001:2015 consultar a organização

Este certificado é válido desde

This certificate is valid from

23 de janeiro de 2017 até 22 de janeiro de 2020,
sujeito a auditorias de acompanhamento com resultados satisfatórios
23rd January 2017 until 22nd January 2020, and remains valid subject to satisfactory surveillance audits
Auditoria de Renovação a realizar antes de 22 de novembro de 2019
Re certification audit due before 22nd November 2019

Versão 1. Certificado pela SGS desde janeiro de 2017

Issue 1. Certified with SGS since January 2017

**Esta é uma certificação multisite. Detalhes adicionais dos locais auditados
 encontram-se mencionados na página subsequente**

Autorizado por:
Authorized by

IPAC
acreditação

A0003
Certificação
Sistemas de Gestão

[Signature]

Luís Neves

[Signature]

Isabel Berger

Direção de Certificação
Certification Management



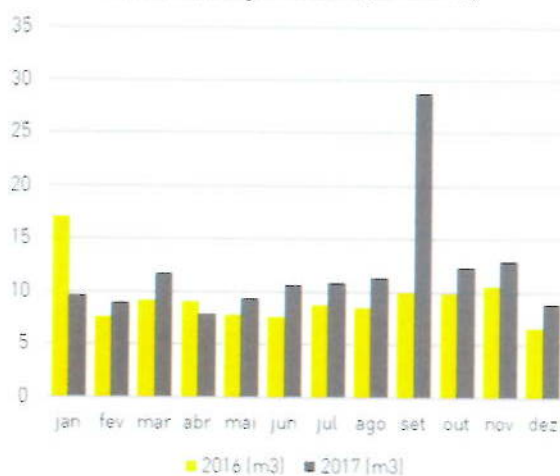
SGS ICS - Serviços Internacionais de Certificação
 Polo Tecnológico de Lisboa, 6 piso 0 - 1600-546 Lisboa
 T: 217104200; F: 217157507



5.2 Desempenho Ambiental

Em 2017 a Loulé Concelho Global continuou a monitorizar o desempenho ambiental da empresa através do registo e avaliação de vários consumos, como combustível, papel, toners, energia elétrica e água, nos diversos locais de prestação de serviços, tais como sede da empresa, Mercado Municipal de Loulé e Parque de Estacionamento Municipal de Loulé, dispondo neste momento de dados comparativos com o ano de 2016.

Gráfico 23
Consumo de água na sede (2016-2017)



Em 2017 foram consumidos na sede da Loulé Concelho Global 144,00 m³ de água, o que perfaz uma média mensal de 12,00 m³, tendo sido apurado o consumo de água por colaborador de 6,09 m³.

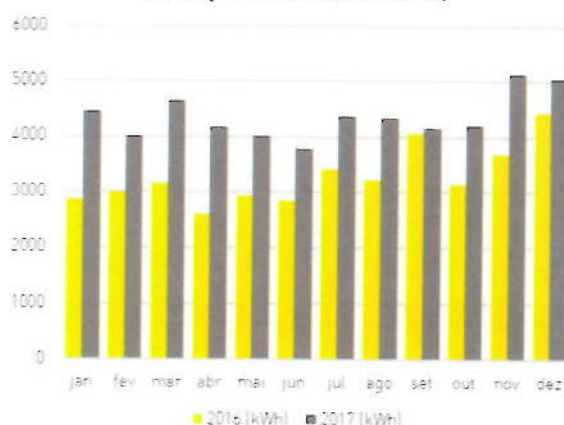
Gráfico 24
Consumo de energia elétrica na sede (2016-2017)



Em 2017 foram consumidos na sede da Loulé Concelho Global 2102,00 kWh de eletricidade, o que perfaz uma média mensal de 1752,20 kWh, tendo sido apurado o consumo de eletricidade por colaborador de 889,55 kWh.

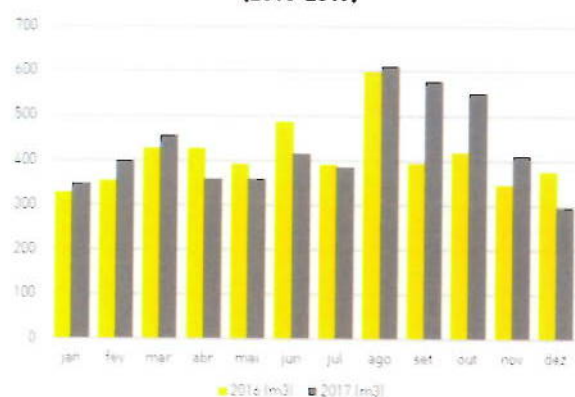
z\

Gráfico 25
Consumo de energia elétrica no Parque de Estacionamento Municipal de Loulé (2016-2017)



Em 2017 foram consumidos no Parque de Estacionamento de Loulé 52344,00 kWh de eletricidade, o que perfaz uma média mensal de 4362,00 kWh, tendo sido apurado o consumo de eletricidade por veículo de 0,3891 kWh.

Gráfico 26
Consumo de água no Mercado Municipal de Loulé (2016-2017)



Em 2017 foram consumidos no Mercado Municipal de Loulé 5171,00 m³ de água, o que perfaz uma média mensal de 430,92 m³, tendo sido apurado o consumo de água por hora de funcionamento de 1,84 m³.

Gráfico 27
Consumo de energia elétrica no Mercado Municipal de Loulé
(2016-2017)



Em 2017 foram consumidos no Mercado Municipal de Loulé 155960,00 kWh de eletricidade, o que perfaz uma média mensal de 12966,66 kWh, tendo sido apurado o consumo de eletricidade por hora de funcionamento de 55,50 kWh.

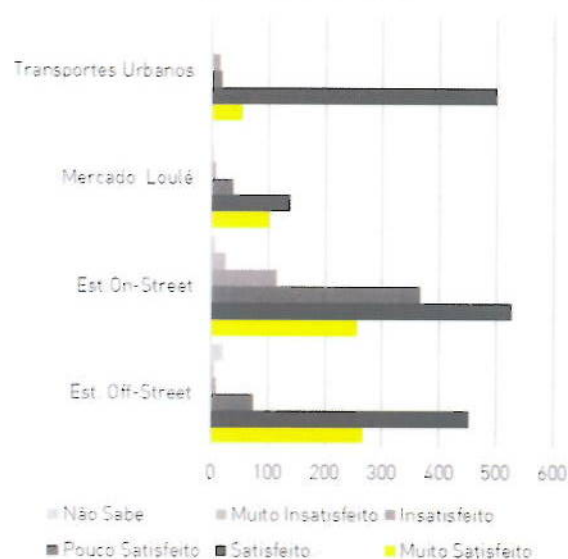
5.3 Satisfação de Clientes

A empresa tem como preocupação constante a melhoria contínua da qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes, pelo que foram efetuados inquéritos para avaliação da satisfação dos clientes da Loulé Concelho Global, num total de 407, distribuídos pelas seguintes áreas:

- 1) Estacionamento Off-Street (111 inquéritos)
- 2) Estacionamento On-Street (130 inquéritos)
- 3) Mercado Municipal de Loulé (64 inquéritos)
- 4) Transportes Urbanos (102 inquéritos).

A avaliação da satisfação foi apurada pela percentagem de respostas pontuadas com 4 e 5 (Satisfeito e Muito Satisfeito) em relação ao total de respostas. Por oposição, as respostas pontuadas com 3,2,1 (Pouco Satisfeito, Insatisfeito e Muito Insatisfeito), obtêm a restante pontuação, na escala de 0 a 100%.

Gráfico 28
Inquéritos por Processo



Dentro de cada processo foram efetuados inquéritos nas seguintes áreas:

- 1) Estacionamento Off-Street – Parque de Estacionamento Municipal de Loulé; Parque de Estacionamento Municipal da Praia da Quinta do Lago; Parque de Estacionamento Municipal da Zona Comercial da Quinta do Lago; Parque de Estacionamento Municipal da Praça de Vale do Lobo 1 e 2;
- 2) Estacionamento On-Street – ZEDL Loulé; ZEDL Loulé (residentes); ZEDL Vilamoura; ZEDL Quarteira; ZEDL Quarteira (residentes).
- 3) Mercado Municipal de Loulé – Bancas; Lojas; Clientes semana; Clientes sábado (mercado exterior);
- 4) Transportes Urbanos – TU Loulé; TU Quarteira.

No geral houve um aumento da Satisfação dos Clientes, nomeadamente:

- 1) Parque de Estacionamento de Loulé, em 4,5 pontos percentuais;
- 2) ZEDL de Loulé em 17,2 pontos percentuais;
- 3) Residentes das ZEDL de Loulé e Quarteira em 9,6 e 17,4 pontos percentuais, respetivamente;
- 4) Transportes Urbanos de Loulé em 18,5 pontos percentuais;
- 5) Mercado em loja e clientes semana em 6,2 e 2,5 pontos percentuais, respetivamente.

B.

De entre as áreas em que se verificou decréscimo da Satisfação dos Clientes, destacam-se:

- 1) Mercado em banca e clientes sábado em 3,1 e 3,7 pontos percentuais, respetivamente;
- 2) Transportes Urbanos de Quarteira em 4,6 pontos percentuais.

Apurou-se que a percentagem global de clientes satisfeitos foi em 2017 de 77,4%, verificando-se um aumento de 9,5 pontos percentuais relativamente ao ano anterior.



5.3.1 Elogios, Reclamações e Ocorrências

Elogio:

Excerto do Livro de Elogios

"Este ano a organização do Mercado Municipal de Loulé está de parabéns pelas iniciativas e decorações de Natal. As decorações iluminadas e a música ambiente proporcionam uma agradável ida às compras. E o Mercado torna-se mais alegre."

"Para quê só dizer mal, se há tanto bem para dizer?" Esta é a máxima do Livro de Elogios, disponibilizado por esta empresa em todos os pontos de atendimento, e onde foram registados

dois elogios em 2017, um deles referente à iluminação de Natal (2016) no Mercado Municipal de Loulé e outro referente ao movimento que o Mercado gera.

Elogio:

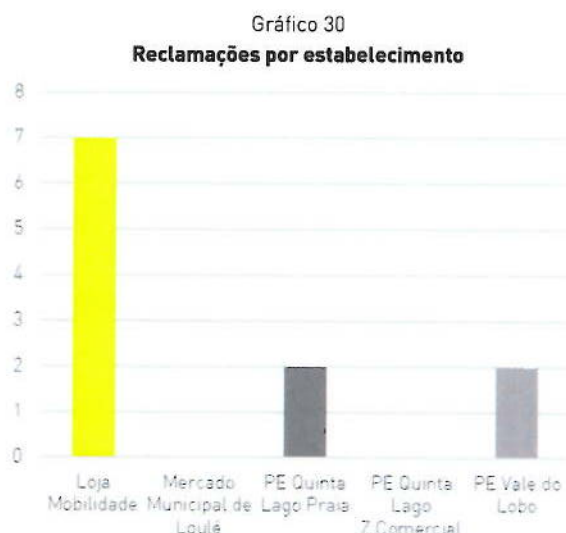
Excerto do Livro de Elogios

"Estou agradada com toda a movimentação em torno do Mercado de Loulé, não só pelo turismo que por cá se movimenta, mas também pelo aumento de residentes que se tem verificado, julgo que seja pelo esforço que esta direção tem tido na divulgação do mesmo."

A Loulé Concelho Global, de acordo com a legislação em vigor, disponibiliza também aos seus clientes nos diferentes pontos de atendimento, a possibilidade de expressarem a sua insatisfação através do Livro de Reclamações. Em 2017 foram registadas no total 11 reclamações, devidamente tratadas e encaminhadas para a autoridade competente pela empresa. Este número reduziu 52% face ao ano anterior.

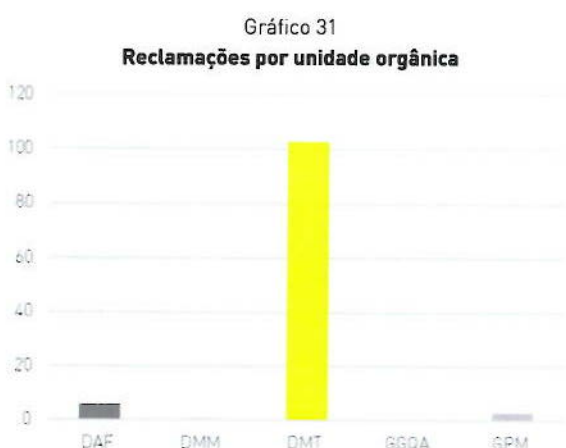
Do total das 11 reclamações, sete foram apresentadas no Livro de Reclamações existente na Loja da Mobilidade, na sede da empresa, 2 no Livro de Reclamações existente no Parque de Estacionamento Municipal da Praça de Vale do Lobo 1 e 2, e outras 2 no Livro de Reclamações existente no Parque de Estacionamento Municipal da Praia da Quinta do Lago.

De salientar que os Livros de Reclamações afetos ao Parque de Estacionamento Municipal da Zona Comercial da Quinta do Lago e ao Mercado Municipal de Loulé, não registaram qualquer reclamação durante o ano de 2017.



Esta empresa, de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade, disponibiliza ainda ao cliente um formulário de ocorrência que pode ser utilizado para reclamação ou sugestão. Durante o ano de 2017, foram rececionadas e tratadas 113 ocorrências, sendo que a distribuição por unidade orgânica foi a seguinte:

- 1) DAF – Direção Administrativa e Financeira – 6;
- 2) DMM – Direção do Mercado Municipal – 1;
- 3) DMT – Direção de Mobilidade e Transportes – 103;
- 4) GGQA – Gabinete de Gestão da Qualidade e Ambiente – 0;
- 5) Gabinete de Projetos e Manutenção – 3.



5.4 Marketing, Comunicação e Imagem

A Loulé Concelho Global continuou em 2017 a apostar na comunicação através do site

institucional e da rede social Facebook, à semelhança de anos anteriores, como meio de divulgação e promoção da empresa. O site é um meio de comunicação por excelência, onde consta toda a informação institucional da empresa e onde podem ser consultadas notícias atualizadas sobre a Loulé Concelho Global e as suas atividades.

Em maio de 2017 foi enviada a primeira newsletter da empresa, mais uma forma de comunicação adotada pela empresa, reforçando os meios de comunicação com os clientes e partes interessadas, e seguiram-se outras em julho, setembro e dezembro.

A página do Facebook do Mercado de Loulé, com mais de 10000 seguidores, fez durante o ano de 2017 publicações quase diárias sobre uma variedade de informação, tais como: eventos no Mercado, alimentação saudável, divulgação dos produtos comercializados nos espaços de venda, numa perspetiva de aproximação ao cliente e divulgação daquele espaço, alcançando milhares de visualizações.

A página do Facebook dos Transportes Urbanos do Município de Loulé, com mais de 1200 seguidores, aproximou a empresa dos clientes do Transporte Urbano das cidades de Loulé e Quarteira, através da divulgação de informações sobre condicionamento na circulação de linhas e alterações de trânsito, informação sobre regras de prioridade, desdobramento de linhas, entre outros., Incentivou ainda a utilização dos Transportes Urbanos e outros modos suaves, em detrimento do uso de veículo próprio, numa atitude de influência com vista à redução do CO2, para um ambiente mais sustentável.

As redes sociais permitem comunicar de uma forma simples e rápida, pelo que o Facebook foi durante o ano de 2017 uma ferramenta de comunicação de grande aproximação aos clientes e partes interessadas da Loulé Concelho Global.

06

Projetos e Manutenção

2.
8





6.1 Projetos e Manutenção

O Gabinete de Projetos e Manutenção incide na criação e manutenção de espaços e equipamentos sob a gestão da Loulé Concelho Global, E.M. para que estes espaços se tornem mais sustentáveis, harmoniosos e inclusivos permitindo a sua plena mobilidade com a eliminação de barreiras urbanísticas.

As atividades do Gabinete de Projetos e Manutenção foram desenvolvidas de forma integrada e transversal, onde se destacam:

- 1) Atualização do Plano Geral de Manutenção: Restruturação do Plano em quatro capítulos – edifícios, espaço público e sinalização, equipamentos e frota.
- 2) Implementação do Programa de Manutenção Preventiva;
- 3) Atualização de informação para as fichas de equipamento, fichas de manutenção de edifícios, fichas de manutenção de frota e rota de inspeção;
- 4) Fiscalização de Empreitadas;
- 5) Manutenção;
- 6) Comunicação de Ocorrências – Análise e emissão de pareceres.

6.1.1 Estudos e Projetos

Planta de Proposta da Nova Localização de Lugares para Deficientes

Esta proposta aconteceu depois do tribunal de Loulé ter requerido à Câmara Municipal de Loulé o cumprimento da legislação relativamente à proporcionalidade de lugares reservados a deficientes. A Câmara Municipal de Loulé pediu assim à Loulé Concelho Global para intervir, surgindo a planta proposta.

Planta de Alterações da Loja da Mobilidade

No decorrer da Empreitada de Beneficiação do Parque Municipal de Loulé, surgiram necessidades na nova Loja da Mobilidade. Como tal foi necessário executar uma planta da alteração da loja e uma proposta para a mesma. O objetivo principal desta alteração constitui principalmente na criação de um novo espaço de trabalho em “back office”.

Projetos de estudo de alargamento da ZEDL

O objetivo destes projetos consiste em criar mais condições confortáveis para quem se desloca de bicicleta na cidade e ainda quem circula e estaciona o seu automóvel nos arruamentos que fazem parte deste estudo. Posteriormente serão reabilitados os restantes espaços públicos de forma a criar um plano de mobilidade mais sustentável.

Manutenção de sinalização rodoviária

Sinalização vertical: através de meios internos e de meios externos (procedimentos contratuais em regime simplificado) a LCG procedeu a trabalhos de manutenção de sinalização rodoviária vertical nas várias Zonas de Estacionamento de Duração Limitada (ZEDL) e em parques de estacionamento do concelho de Loulé. Assim pretende-se melhorar a visibilidade desta sinalização vertical e contribuir para a segurança rodoviária.

Manutenção de viaturas

Foram realizadas tarefas de manutenção preventiva das viaturas ao serviço da LCG. Com estas tarefas, garantimos a higiene das viaturas assim com o seu correcto funcionamento em termos mecânicos e de segurança.

Manutenção de Edifícios e Parques

Reparação de reboco no alçado sul do Mercado Municipal de Loulé: através de meios internos, a LCG realizou o trabalho de preparação para pintura desta parede, que já se encontra com o reboco danificado e com necessidade de pintura. Procura-se com esta tarefa melhorar o revestimento desta parede do Mercado e contribuir para a preservação da boa imagem deste ícone da cidade de Loulé.

6.1.2 Empreitadas e fornecimentos

Empreitada de reparação da estrutura de sombreamento e de murete

Esta empreitada consistiu no fornecimento e montagem de estrutura de sombreamento para o parque de estacionamento da praia da Quinta do Lago. Além disso também foi reparado o reboco de um murete no parque de estacionamento da zona comercial da Quinta do Lago. Esta empreitada foi motivada pelo facto da estrutura de sombreamento ter sido danificada devido à intempérie no último inverno. A parede na zona comercial encontrava-se fissurada em todo o comprimento.

Imagem 12

Parque Municipal da Praia da Quinta do Lago



Empreitada de reparação de infiltrações no Mercado Municipal de Loulé

Esta empreitada foi motivada pela existência de infiltrações no edifício do Mercado Municipal de Loulé. Para reparar estas patologias foram impermeabilizadas as lajes de cobertura dos torreões Norte-Poente e Norte Nascente, as paredes nos terraços da cobertura, as caleiras na cobertura e foram aplicados de silicões nos vãos da ala central.

Empreitada de colocação de balizadores de madeira e mastros para bandeiras

Esta empreitada consistiu na colocação de balizadores de madeira no parque de estacionamento da zona comercial da Quinta do Lago. Foram implantados balizadores de madeira de tal forma que nenhum utilizador do parque

consiga sair deste sem efetuar o respetivo pagamento. Além disto foram instalados mastros para bandeiras junto à Sede e nas entradas dos parques de estacionamento do litoral de forma a sinalizar a certificação da empresa nas normas da qualidade e do ambiente.

Imagem 13

Implantação da balizadores



Empreitada contínua de sinalização rodoviária

Esta empreitada foi motivada pelo facto da sinalização horizontal de Loulé estar num estado de conservação que já não permitia uma fácil leitura por parte dos condutores. A sinalização rodoviária vertical também necessitava de intervenção, pois é frequente existirem prumos derrubados, sinais descolorados, sinais empenados devido a colisões com veículos, introdução de mais painéis adicionais, fazendo com que a altura abaixo do último apinel seja insuficiente, alterações à sinalização vertical.



Empreitada de instalação de quadro eléctrico para eventos e iluminação decorativa no Mercado Municipal de Loulé

Esta empreitada foi motivada pelo facto de existirem luminárias de fachada que se encontravam danificadas e em curto-circuito. Aquando da realização de eventos há necessidade de passar tomadas adicionais até à zona central da praça do Mercado. Tal situação faz com que fiquem cabos pendurados e visíveis e provoca sobrecargas nos circuitos eléctricos onde são ligados os equipamentos dos eventos.

Empreitada de substituição da caixilharia da Sede

Com esta empreitada pretende-se melhorar o conforto térmico e acústico dos utilizadores da Sede da Loulé Concelho Global, através da instalação de caixilharia em alumínio com corte térmico e vidro duplo temperado.

A incorporação de painéis oscilo-batentes permite uma melhor ventilação natural. Iremos diminuir os gastos energéticos com o aquecimento e arrefecimento do ar interior. A instalação de sombreadores no alçado nascente irá melhorar o conforto térmico do edifício. Foram instaladas guardas para ocultar os aparelhos exteriores de ar condicionado no alçado poente.

- da LCG, no parque de estacionamento municipal de Loulé.
- Com esta empreitada foi possível aumentar a independência de alimentação de energia eléctrica, através da instalação de dois novos contadores de eletricidade, e reduzir os consumos desta energia através dos sistemas fotovoltaicos introduzidos nestes espaços.

Imagem 14

Instalação de sombreadores no edifício sede





07

Enquadramento Macroeconómico

Situação Económica e Financeira

Proposta de Aplicação dos Resultados



7.1 Enquadramento Macroeconómico

Segundo a estimativa do Fundo Monetário Internacional (FMI), a economia mundial terá crescido 3,7% em 2017, mais 0,5 pontos percentuais (p.p.), quando comparado com o valor obtido no ano anterior, em consequência do crescimento registado tanto nas economias dos países mais desenvolvidos, como nas economias dos países emergentes e em vias de desenvolvimento.

Também a economia do conjunto dos países da zona euro registou um aumento da expansão do Produto Interno Bruto (PIB) para os 2,4%, suportado pela aceleração das exportações, em resultado do aumento da procura externa e da retoma da economia mundial. O crescimento da economia do Reino Unido, por seu lado, sofreu uma ligeira desaceleração, passando de 1,9%, registados em 2016, para 1,7% registados em 2017, devido à retração no consumo das famílias, constituindo este o pior desempenho da economia desde 2012.

Relativamente à economia nacional, o Produto Interno Bruto registou um crescimento de 2,7%, mais 1,1 p.p. do que o valor registado no ano anterior e 0,3 p.p. acima do conjunto dos países da zona euro. Sublinha-se, no entanto, que o crescimento registado nos dois últimos trimestres (2,5% e 2,4%), embora a um bom ritmo, foram inferiores ao crescimento registado nos dois primeiros trimestres do ano, respetivamente de 2,8% e 3,0%, em resultado do ligeiro abrandamento do investimento e do consumo privado, especialmente, no último trimestre do ano. Refira-se, no entanto, que o comportamento da procura externa líquida no último trimestre melhorou significativamente, em consequência do crescimento das exportações de bens e serviços, face às importações.

No conjunto do ano, destaca-se o comportamento da procura interna (+2,9%) como principal *driver* do crescimento do Produto Interno Bruto, destacando-se, em particular, o desempenho do investimento (+8,4% do que no ano anterior). Este

crescimento deve-se, sobretudo, à melhoria significativa (+9,1%) da formação bruta de capital fixo (FBCF), sendo a construção a componente mais assinalável e aquela que mais contribuiu para a evolução desta variável, tendo aumentado 9,2%, depois de uma quebra de 0,3% registada em 2016. Destaca-se ainda o crescimento do investimento em máquinas e equipamentos, cuja componente registou uma melhoria bastante significativa, tendo passado de 4,3% registados em 2016, para 13% em 2017, bem como o investimento em equipamentos de transporte, que aumentou 14,1%.

No que diz respeito à procura externa, esta variável registou um contributo negativo de 0,2 p.p., tendo-se verificado uma aceleração das exportações de bens e serviços ligeiramente menos intensa que as importações. Em termos nominais, o saldo externo representou 1% do PIB.

O Índice de Preços no Consumidor (IPC) registou uma taxa de variação média anual de 1,4% (0,6% no ano anterior), a qual, excluindo-se a energia e os bens alimentares não transformados, situou-se em 1,1%, valor superior ao verificado no ano transato (0,7%). Para esta aceleração dos preços contribuíram, não só a energia, mas também as restantes componentes, destacando-se o crescimento significativo dos preços dos serviços relacionados com o turismo.

Por último, destaca-se ainda o comportamento do desemprego, com uma taxa média anual de 8,9% (menos 2,2 p.p. do que o valor registado no ano anterior), representando uma diminuição de 19,2% em relação ao ano anterior. Esta taxa corresponde a um total de 422,0 mil indivíduos desempregados, o que representa uma diminuição, relativamente ao ano anterior, de menos 98,7 mil indivíduos desempregados. A taxa de desemprego no Algarve foi de 7,3%, abaixo da média nacional.



7.2 Situação Económica e Financeira

No presente exercício económico o volume de negócios manteve a tendência de crescimento verificada nos anteriores, registando um aumento de 6,75%, face ao valor registado no exercício anterior, ascendendo a €1.273.880,30. Este crescimento é explicado, fundamentalmente, pelo desempenho da operação de estacionamento (+7,41%), a qual, na sua totalidade, representa 87,5% do total das vendas e serviços prestados.

A operação de transporte público registou igualmente uma melhoria, relativamente ao período anterior (+6,65%), embora a reposição do equilíbrio financeiro da exploração tenha sido efetuada à custa dos rendimentos gerados na operação de estacionamento, conforme orientação constante do contrato de gestão.

Relativamente aos rendimentos gerados no Mercado Municipal, registaram uma quebra pouco expressiva (-3,64%), em comparação com o período homólogo, com um impacto pouco significativo nos rendimentos operacionais.

Relativamente aos outros rendimentos e ganhos, excluindo-se a rubrica de imputação de subsídios para investimento bem como outros rendimentos e ganhos não recorrentes, o aumento registado é reflexo da melhoria do comportamento do processo contraordenacional.

Os proveitos operacionais, na sua totalidade, ascenderam a €2.108.078,97, representando um crescimento de aproximadamente 12%, face ao registado no exercício anterior.

Quadro 21
Rendimentos Operacionais

Rúbrica	2017	2016	17 / 16
Vendas e Prestações de Serviços	1.273.880,30	1.193.275,86	6,7%
Mercados Municipais	62.345,01	64.704,70	-3,6%
Estacionamento Urbano	1.114.307,45	1.037.404,36	7,4%
Transporte Urbano	97.227,84	91.166,80	6,6%
Subsídios à Exploração	490.412,62	430.405,53	
...	29,77	31,26	
Outros Rendimentos e Ganhos	343.756,28	257.988,07	33,2%
Rendimentos Operacionais	2.108.078,97	1.881.700,72	12,0%

Os gastos operacionais (incluindo depreciações e amortizações) apresentam um agravamento de (+12,2%), face ao ano anterior, tendo a componente de fornecimentos e serviços externos registado um crescimento de 3,9%, devido, em grande parte, ao crescimento da rubrica de subcontratos (+12,1%), onde se incluem os gastos com o transporte coletivo urbano. Houve, no entanto, outras rubricas que também contribuíram para o agravamento desta componente dos custos, destacando-se a rubrica de contencioso e notariado, que registou um aumento de 105,3%, explicado pelo elevado número de consulta de

matrículas, no âmbito do processo contraordenacional; das telecomunicações (+32,4%), devido à integração das diversas tecnologias e ao consumo dos dados móveis indispensável ao processo de fiscalização do estacionamento na via pública; dos trabalhos especializados (5,6%), em resultado dos gastos com o processo contraordenacional e com a externalização de serviços essenciais na área da qualidade, segurança alimentar, informática, eficiência energética e transportes; e por último, das ferramentas e utensílios (+41,3%).



Os custos de estrutura voltaram novamente a ser impactados pelo crescimento dos gastos com o pessoal (+23,6%).

À semelhança dos exercícios anteriores, os fornecimentos e serviços externos e os gastos com o pessoal detêm um peso importante nos custos de estrutura, representando quase a sua maioria (86,5%), como de resto sucede em grande parte das empresas que atuam no setor dos serviços, onde a mão-de-obra é intensiva.

Por último, no que respeita aos outros gastos e perdas, registaram um agravamento de 32,2%, face ao verificado no ano anterior, refletindo o aumento dos montantes transferidos para as entidades públicas que participam nos proveitos provenientes dos autos de contraordenação, em consequência da melhoria do desempenho do processo contraordenacional.

Quadro 22
Gastos Operacionais

Rúbrica	2017	2016	17 / 16
Fornecimentos e Serviços Externos	935.524,08	900.438,09	3,9%
Gastos com o Pessoal	867.551,11	702.161,74	23,6%
Outros Gastos e Perdas	97.232,65	73.548,05	32,2%
Gastos de Depreciação e de Amortização	184.772,79	181.160,13	2,0%
Juros e gastos similares suportados	1.173,57	1.209,74	-3,0%
Imposto sobre o rendimento do período	6.157,72	6.616,64	-6,9%
Gastos Totais	2.092.411,92	1.865.134,84	12,2%

Amortizações

O valor das amortizações reflete os aumentos dos ativos não correntes, os abates e a diminuição da vida útil dos bens, o qual ascendeu a €184.772,79, mais 2,0% do que o valor registado no ano anterior.

EBITDA

O EBITDA, descontando-se o efeito da imputação de subsídios para investimento, totalizou €106.501,99, representando uma melhoria face ao valor registado em 2016 (+3,5%). A margem EBITDA foi de 8,36%, marginalmente abaixo do valor registado no ano anterior.

Resultado Líquido

O resultado líquido ascendeu a €15.667,05, no presente exercício económico.

Meios Libertos Líquidos

Os Meios Libertos Líquidos registaram uma melhoria de 1,3%, face ao valor registado no exercício anterior.

CAPEX

O Capex diminuiu 55,8% relativamente ao exercício anterior.

Autonomia e Solvabilidade

Os rácios de Autonomia Financeira e Solvabilidade registaram uma ligeira melhoria, relativamente ao exercício anterior, tendo o primeiro registado um crescimento de 0,6 p.p., para 58,9%, situação que revela um grau de independência face a capitais alheios bastante positiva.

Relativamente à Solvabilidade, passou 1,40 para 1,43, demonstrando uma maior capacidade da empresa para fazer face aos seus compromissos de médio e longo prazo e uma diminuição do risco para os credores da empresa.

VAB

O contributo para a economia nacional, medido através do Valor Acrescentado Bruto gerado pela atividade da empresa, foi de €828.392,20, representando uma melhoria 14,6% face ao valor registado no período anterior.



7.3 Proposta de Aplicação de Resultados

Tendo em consideração a atual situação financeira e patrimonial da Loulé Concelho Global, E.M., Unipessoal, S.A., propõe-se que, relativamente ao resultado líquido gerado no exercício, no montante de €15.667,05, seja inteiramente transferido para Reservas Livres.

Nota Final

O Conselho de Administração expressa o seu agradecimento à excelentíssima Câmara Municipal de Loulé, na qualidade de acionista único, pela proximidade, confiança e apoio à estratégia desenvolvida, cujos resultados demonstram o sucesso das políticas adotadas pelo órgão de gestão.

O Conselho de Administração agradece, novamente, com profundo reconhecimento, o compromisso e o empenho de todos os trabalhadores, que são, na verdade, o principal fator de sucesso da organização.

Por último, o Conselho de Administração agradece o contributo prestado na coordenação e execução do presente relatório, pelo responsável da Direção Administrativa e Financeira, Dr. Joaquim Marcelo, e ainda a colaboração prestada pelos responsáveis da Direção de Mobilidade e Transportes e Direção do Mercado Municipal, Dra. Élia Silva e Dra. Sílvia Neves, e também do Gabinete de Gestão da Qualidade e Controlo Interno, Dra. Isa Nunes, e Gabinete de Projetos e Manutenção, Eng.º Pedro Pereira.

08

Demonstrações Financeiras

P.
8

**Balanco - (modelo normal) em 31-
12-2017
(montantes em euros)**

RUBRICAS	NOTAS	DATAS	
		2017	2016
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	9	2.728.067,39	2.850.111,95
Ativos intangíveis	8	241.557,44	260.845,50
Outros investimentos financeiros		4.107,69	2.087,96
Ativos por impostos diferidos	27	18,90	12,65
		2.973.751,42	3.113.058,06
Ativo corrente			
Clientes	29	8.726,69	13.073,51
Estado e outros entes públicos	27	9.552,51	50.223,47
Outros créditos a receber	7;29	8.737,12	9.914,33
Diferimentos		9.318,60	6.432,91
Caixa e depósitos bancários	5	463.831,96	422.730,53
		500.166,88	502.374,75
Total do ativo		3.473.918,30	3.615.432,81
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
Capital próprio	31		
Capital subscrito	29	624.000,00	624.000,00
Reservas legais		124.800,00	124.800,00
Outras reservas		173.913,79	157.347,91
Resultados transitados		27.803,36	27.803,36
Ajustamentos / outras variações no capital próprio	24	1.081.651,27	1.160.134,83
Resultado líquido do período		15.667,05	16.565,88
Total do capital próprio		2.047.835,47	2.110.651,98
Passivo			
Passivo não corrente			
Financiamentos obtidos	11;12;29	710.009,44	798.184,83
Outras dividas a pagar	29	314.027,64	336.813,22
		1.024.037,08	1.134.998,05
Passivo corrente			
Fornecedores	29	127.830,89	130.485,53
Estado e outros entes públicos	27	73.877,93	33.435,61
Financiamentos obtidos	11;12;29	88.178,34	88.210,78
Outras dividas a pagar	7;29	112.158,59	117.650,86
		402.045,75	369.782,78
Total do passivo		1.426.082,83	1.504.780,83
Total do capital próprio e do passivo		3.473.918,30	3.615.432,81




**Demonstração dos Resultados por Naturezas -
(modelo normal) do período de 2017
(montantes em euros)**

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		2017	2016
Vendas e serviços prestados	22	1.273.880,30	1.193.275,86
Subsídios à exploração	24	490.412,62	430.405,53
Fornecimentos e serviços externos	11;32	(935.524,08)	(900.438,09)
Gastos com o pessoal	7;30	(867.551,11)	(702.161,74)
Aumentos/reduções de justo valor	13	29,77	31,26
Outros rendimentos	22	343.756,28	257.988,07
Outros gastos		(97.232,65)	(73.548,50)
Resultado antes de depreciações,gastos de financiamento e impostos		207.771,13	205.552,39
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	8;9	(184.772,79)	(181.160,13)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		22.998,34	24.392,26
Juros e gastos similares suportados	12	(1.173,57)	(1.209,74)
Resultado antes de impostos		21.824,77	23.182,52
Imposto sobre o rendimento do período	27	(6.157,72)	(6.616,64)
Resultado líquido do período		15.667,05	16.565,88

Administração/ Gerência



Contabilista Certificado Nº 88110



**Demonstração dos Fluxos de Caixa do
período findo em 31-12-2017
(montantes em euros)**

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODO	
		2017	2016
<u>Fluxos de caixa das atividades operacionais</u>			
Recebimentos de clientes		1.278.141,51	1.190.153,15
Pagamentos a fornecedores		967.931,07	839.240,07
Pagamentos ao pessoal	30	831.971,47	690.035,09
Caixa gerada pelas operações		(521.761,03)	(339.122,01)
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		(35.593,69)	83.874,95
Outros recebimentos/pagamentos		660.536,88	503.756,40
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		174.369,54	80.759,44
<u>Fluxos de caixa das atividades de investimento</u>			
Pagamentos respeitantes a:			
<i>Ativos fixos tangíveis</i>	9	35.636,20	81.518,68
<i>Ativos intangíveis</i>	8	7.803,97	3.783,91
<i>Investimentos financeiros</i>		1.989,96	881,10
Recebimentos provenientes de:			
<i>Juros e rendimentos similares</i>		1.568,34	2.385,00
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		(43.861,79)	(83.798,69)
<u>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</u>			
Recebimentos provenientes de:			
Pagamentos respeitantes a:			
<i>Financiamentos obtidos</i>	12	88.207,83	87.947,78
<i>Juros e gastos similares</i>	12	1.198,49	1.212,13
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)		(89.406,32)	(89.159,91)
Varição de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		41.101,43	(92.199,16)
Caixa e seus equivalentes no início do período		422.730,53	514.929,69
Caixa e seus equivalentes no fim do período	5	463.831,96	422.730,53

Demonstração das Alterações no Capital Próprio do período findo em 31-12-2017
(montantes em euros)

DESCRICÃO	NOTAS	Capital Subscrito	Ações (quotas próprias)	Outros Instrumentos de capital próprio	Prémios de emissão	Reservas Legais	Outras Reservas	Resultados Transitados	Excedentes de revalorização	Ajustamentos / outras variações no capital próprio	Resultado Líquido do Período	Total	Interesses que não controlam	Total do Capital Próprio
POSICÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2016 1		624.000,00				96.919,32		27.803,36		1.239.700,72	185.228,59	2.173.659,99		2.173.659,99
ALTERAÇÕES NO PERÍODO														
Outras alterações reconhecidas no capital próprio						27.880,68	157.347,91			(79.573,89)	(185.228,59)	(79.573,89)		(79.573,89)
2						27.880,68	157.347,91			(79.573,89)	(185.228,59)	(79.573,89)		(79.573,89)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO 3											16.565,88	16.565,88		16.565,88
RESULTADO INTEGRAL 4=2+3											(63.008,01)	(63.008,01)		(63.008,01)
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO														
5														
POSICÃO NO FIM DO PERÍODO 2016 6=1+2+3+5		624.000,00				124.800,00	157.347,91	27.803,36		1.160.134,83	16.565,88	2.110.651,98		2.110.651,98

Administração / Gerência

Contabilista Certificado Nº 88110

Demonstração das Alterações no Capital Próprio do período findo em 31-12-2017
(montantes em euros)

DESCRÇÃO	NOTAS	Capital Subscrito	Ações (quotas próprias)	Outros Instrumentos de capital próprio	Prémios de emissão	Reservas Legais	Outras Reservas	Resultados Transitados	Excedentes de revalorização	Ajustamentos / outras variações no capital próprio	Resultado Líquido do período	Total	Interesses que não controlam	Total do Capital Próprio
POSICÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2017 6		624.000,00				124.800,00	157.347,91	27.803,36		1.100.134,83	16.565,88	2.110.651,98		2.110.651,98
ALTERAÇÕES NO PERÍODO														
Outras alterações reconhecidas no capital próprio							16.565,88			(78.483,56)	(16.565,88)	(78.483,56)		(78.483,56)
7							16.565,88			(78.483,56)	(16.565,88)	(78.483,56)		(78.483,56)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO 8											15.667,05	15.667,05		15.667,05
RESULTADO INTEGRAL 9=7+8											(62.816,51)	(62.816,51)		(62.816,51)
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO														
10														
POSICÃO NO FIM DO PERÍODO 2017 6+7+8+10		624.000,00				124.800,00	173.913,79	27.803,36		1.081.651,27	15.667,05	2.047.835,47		2.047.835,47

Administração / Gerência

Contabilista Certificado Nº 88110




R
8

ANEXO
ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Loulé Concelho Global, EM, Unipessoal, S.A.

ÍNDICE

- 1 - Identificação da entidade**
 - 1.1 Dados de identificação
 - 1.2 Sede
 - 1.3 Natureza da atividade
- 2 - Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras**
 - 2.1 Referencial contabilístico utilizado
- 4 - Principais políticas contabilísticas**
 - 4.1 Bases de mensuração usadas na preparação das demonstrações financeiras
- 5 - Fluxos de caixa**
 - 5.5 Outras informações
- 8 - Ativos intangíveis**
 - 8.1 Divulgações para cada classe de ativos intangíveis
 - 8.1.2 Reconciliação da quantia escriturada no início e no fim do período, conforme quadro seguinte:
- 9 - Ativos fixos tangíveis**
 - 9.1 Divulgações sobre ativos fixos tangíveis
 - 9.1.2 Reconciliação da quantia escriturada no início e no fim do período, conforme quadro seguinte:
- 12 - Custos de empréstimos obtidos**
 - 12.2 Empréstimos obtidos capitalizados no período e respetiva taxa, bem como os reconhecidos em gastos:
- 22 - Rédito**
 - 22.2 Quantia de cada categoria significativa de rédito reconhecida durante o período, conforme quadro seguinte:
- 24 - Subsídios e outros apoios das entidades públicas**
 - 24.2 Natureza e extensão dos subsídios das entidades públicas reconhecidos nas demonstrações financeiras e indicação de outras formas de apoio do Governo de que diretamente se beneficiou:
- 27 - Impostos e contribuições**
 - 27.1 Divulgação dos seguintes principais componentes de gasto (rendimento) de imposto sobre o rendimento:
 - 27.2 Imposto diferido e corrente reconhecido nos resultados e em capitais próprios, conforme quadro seguinte
 - 27.11 Divulgações relacionadas com outros impostos e contribuições
- 29 - Instrumentos financeiros**
 - 29.2 Categorias de ativos e passivos financeiros, perdas por imparidade, rendimentos e gastos associados, conforme quadro seguinte:
 - 29.3 Bases de determinação do justo valor (e.g. cotação de mercado, quando ele existe, ou a técnica de avaliação) para todos os ativos financeiros e passivos financeiros mensurados ao justo valor.
 - 29.17 Número de ações representativas do capital social, respetivas categorias e valor nominal
- 30 - Benefícios dos empregados**
 - 30.3 Número médio de empregados e gastos de pessoal




ANEXO DO ANO DE 2017

- 30.3.1 Pessoal ao serviço da empresa e horas trabalhadas
- 30.3.2 Benefícios dos empregados e encargos da entidade

31 - Divulgações exigidas por diplomas legais

- 31.1 Informação por atividade económica
- 31.2 Informação por mercado geográfico
- 31.3 Outras divulgações exigidas por diplomas legais

33 - Divulgações adicionais para as entidades de interesse público

- 33.2 Honorários totais faturados durante o período por cada revisor oficial de contas ou sociedade de revisores oficiais de contas

Administração/ Gerência

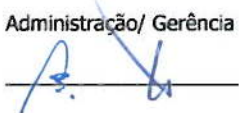


Contabilista Certificado Nº 88110



Notas às Demonstrações Financeiras

Administração/ Gerência



Contabilista Certificado Nº 88110



1 - Identificação da entidade**1.1. Dados de identificação**

Designação da entidade: Loulé Concelho Global, EM, Unipessoal, S.A.
 Número de matrícula no registo comercial: 505493870
 Endereço eletrónico: geral@lcglobal.pt
 Página da internet: www.lcglobal.pt

1.2. Sede

Lugar da sede social: Mercado Municipal

1.3. Natureza da atividade

Natureza da atividade: Outras atividades auxiliares dos transportes terrestres

2 - Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras**2.1. Referencial contabilístico utilizado**

As demonstrações financeiras foram preparadas de acordo com todas as normas que integram o Sistema de Normalização Contabilística (SNC), as quais contemplam as Bases para a Apresentação de Demonstrações Financeiras, os Modelos de Demonstrações Financeiras, o Código de Contas e as Normas Contabilísticas de Relato Financeiro (NCRF). Mais especificamente foram utilizadas as Normas contabilísticas e de relato financeiro (NCRF).

Na preparação das demonstrações financeiras tomou-se como base os seguintes pressupostos:

- Pressuposto da continuidade

As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações e a partir dos livros e registos contabilísticos da entidade, os quais são mantidos de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

- Regime da periodização económica (acrécimo)

A Entidade reconhece os rendimentos e ganhos à medida que são gerados, independentemente do momento do seu recebimento ou pagamento. As quantias de rendimentos atribuíveis ao período e ainda não recebidos ou liquidados são reconhecidas em "Devedores por acréscimos de rendimento"; por sua vez, as quantias de gastos atribuíveis ao período e ainda não pagos ou liquidados são reconhecidas "Credores por acréscimos de gastos".

- Materialidade e agregação

As linhas de itens que não sejam materialmente relevantes são agregadas a outros itens das demonstrações financeiras. A Entidade não definiu qualquer critério de materialidade para efeito de apresentação das demonstrações financeiras.

- Compensação

Os ativos e os passivos, os rendimentos e os gastos foram relatados separadamente nos respetivos itens de balanço e da demonstração dos resultados, pelo que nenhum ativo foi compensado por qualquer passivo nem nenhum gasto por qualquer rendimento, ambos vice-versa.

- Comparabilidade

As políticas contabilísticas e os critérios de mensuração adoptados a domingo, 31 de dezembro de 2017 são comparáveis com os utilizados na preparação das demonstrações financeiras em sábado, 31 de dezembro de 2016.

4 - Principais políticas contabilísticas**4.1. Bases de mensuração usadas na preparação das demonstrações financeiras**

As principais bases de reconhecimento e mensuração utilizadas foram as seguintes:

- Eventos subsequentes

Administração/ Gerência



Contabilista Certificado Nº 88110



Os eventos após a data do balanço que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam nessa data são refletidos nas demonstrações financeiras. Caso existam eventos materialmente relevantes após a data do balanço, são divulgados no anexo às demonstrações financeiras.

- Moeda de apresentação

As demonstrações financeiras estão apresentadas em euro, constituindo esta a moeda funcional e de apresentação.

- Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas.

As depreciações são calculadas, após o início de utilização dos bens, pelo método da linha reta em conformidade com o período de vida útil estimado para cada classe de ativos. Não foram apuradas depreciações por componentes.

As despesas com reparação e manutenção destes ativos são consideradas como gasto no período em que ocorrem. As beneficiações relativamente às quais se estima que gerem benefícios económicos adicionais futuros são capitalizadas no item de ativos fixos tangíveis.

As mais ou menos valias resultantes da venda ou abate de ativos fixos tangíveis são determinadas pela diferença entre o preço de venda e o valor líquido contabilístico que estiver reconhecido na data de alienação do ativo, sendo registadas na demonstração dos resultados no item "Outros rendimentos e ganhos" ou "Outros gastos e perdas", consoante se trate de mais ou menos valias, respetivamente.

- Ativos intangíveis

À semelhança dos ativos fixos tangíveis, os ativos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das amortizações e das perdas por imparidade acumuladas. Observa-se o disposto na respetiva NCRF, na medida em que só são reconhecidos se for provável que deles advenham benefícios económicos futuros, sejam controláveis e se possa medir razoavelmente o seu valor.

Os gastos com investigação são reconhecidos na demonstração dos resultados quando incorridos. Os gastos de desenvolvimento são capitalizados, quando se demonstre capacidade para completar o seu desenvolvimento e iniciar a sua comercialização ou uso e para as quais seja provável que o ativo criado venha a gerar benefícios económicos futuros. Quando não se cumprirem estes requisitos, são registadas como gasto do período em que são incorridos.

As amortizações de ativos intangíveis com vidas úteis definidas são calculadas, após o início de utilização, pelo método da linha reta em conformidade com o respetivo período de vida útil estimado, ou de acordo com os períodos de vigência dos contratos que os estabelecem.

Os ativos intangíveis sem vida útil definida são amortizados num período máximo de 10 anos.

- Imposto sobre o rendimento

0,00. Ao valor de coleta de IRC assim apurado, acresce ainda derrama, e tributações autónomas sobre os encargos e às taxas previstas no artigo 88º do Código do IRC.

A Entidade procede ao registo de impostos diferidos, correspondentes às diferenças temporárias entre o valor contabilístico dos ativos e passivos e a correspondente base fiscal, conforme disposto na NCRF 25 – Impostos diferidos, sempre que seja provável que sejam gerados lucros fiscais futuros contra os quais as diferenças temporárias possam ser utilizadas e com base na taxa de IRC aplicável ao próximo período económico.

- Clientes e outros valores a receber

As contas de "Clientes" e "Outros valores a receber" estão reconhecidas pelo seu valor nominal diminuído de eventuais perdas por imparidade, registadas na conta de "Perdas por imparidade acumuladas", por forma a que as mesmas reflitam o seu valor realizável líquido.

- Caixa e depósitos bancários

Este item inclui caixa, depósitos à ordem e outros depósitos bancários. Os descobertos bancários são incluídos na rubrica "Financiamentos obtidos", expresso no "passivo corrente".

- Provisões

A Entidade analisa com regularidade os eventos passados em situação de risco e que venham a gerar obrigações futuras. Embora com a subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos necessários para cumprimento destas obrigações futuras, a gerência procura sustentar as suas expectativas de perdas num ambiente de prudência.

- Fornecedores e outras contas a pagar

As contas a pagar a fornecedores e outros credores, que não vencem juros, são registadas pelo seu valor nominal, que é substancialmente equivalente ao seu justo valor.

- Financiamentos bancários

Os empréstimos são registados no passivo pelo valor nominal recebido líquido de comissões com a emissão desses empréstimos. Os encargos financeiros apurados com base na taxa de juro efetiva são registados na demonstração dos resultados em observância do regime da periodização económica.

Os empréstimos são classificados como passivos correntes, a não ser que a Empresa tenha o direito incondicional para diferir a liquidação do passivo por mais de 12 meses após a data de relato, caso em que serão incluídos em passivos não correntes pelas quantias que se vencem para além deste prazo.

- Rédito e regime do acréscimo

O rédito compreende o justo valor da contraprestação recebida ou a receber pela prestação de serviços decorrentes da atividade normal da Empresa. O rédito é reconhecido líquido do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), abatimentos e descontos.

Observou-se o disposto na NCRF 20, dado que o rédito só foi reconhecido por ter sido razoavelmente mensurável, é provável que se obtenham benefícios económicos futuros e todas as contingências relativas a uma venda tenham sido substancialmente resolvidas.

Os rendimentos dos serviços prestados são reconhecidos na data da prestação dos serviços ou, se periódicos, no fim do período a que dizem respeito.

Os juros recebidos são reconhecidos atendendo ao regime da periodização económica, tendo em consideração o montante em dívida e a taxa efetiva durante o período até à maturidade. Os dividendos são reconhecidos na rubrica "Outros ganhos e perdas líquidos" quando existe o direito de os receber.

- Subsídios

Os subsídios do governo são reconhecidos ao seu justo valor, quando existe uma garantia suficiente de que o subsídio venha a ser recebido e de que a Entidade cumpre com todos os requisitos para o receber.

Os subsídios atribuídos a fundo perdido para o financiamento de ativos fixos tangíveis e intangíveis estão incluídos no item de "Outras variações nos capitais próprios". São transferidos numa base sistemática para resultados à medida que decorre o respetivo período de depreciação ou amortização.

Os subsídios à exploração destinam-se à cobertura de gastos, incorridos e registados no período, pelo que são reconhecidos em resultados à medida que os gastos são incorridos, independentemente do momento de recebimento do subsídio.

5 - Fluxos de caixa

5.5. Outras informações

Administração/ Gerência



Contabilista Certificado Nº 88110



ANEXO DO ANO DE 2017

Descrição	Valor Período	V. Período Anterior
Recebimentos provenientes de:		
Indeminizações seguros não vida		
Subsídios à exploração	490.412,62	430.405,53
Imposto sobre o rendimento	39.175,69	
Multas e outras penalidades contratuais (dec. tribunal)		
Pagamentos provenientes de:		
Imposto sobre o rendimento	3.582,00	83.111,06
Multas e outras penalidades contratuais (dec. tribunal)		
Caixa e equivalentes não disponíveis para uso		

8 - Ativos intangíveis

8.1. Divulgações para cada classe de ativos intangíveis

8.1.2. Reconciliação da quantia escriturada no início e no fim do período, conforme quadro seguinte:

Descrição	Trespasse	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Adiantamentos at. Intangíveis	TOTAL
TOTAIS ATIVOS INTANGÍVEIS								
Valor bruto total no fim do período			51.658,52	3.796,24	515.970,87	7.391,97		578.817,60
Amortizações acumuladas totais no fim do período			49.302,90	3.796,24	284.161,02			337.260,16
VIDA ÚTIL INDEFINIDA								
Saldo no início do período								
Valor líquido no fim do período								
VIDA ÚTIL DEFINIDA								
Valor bruto no início			51.246,52	3.796,24	515.970,87			571.013,63
Amortizações acumuladas			47.921,91	3.796,24	258.449,98			310.168,13
Saldo no início do período			3.324,61		257.520,89			260.845,50
Variações do período			(968,99)		(25.711,04)	7.391,97		(19.288,06)
Aquisições em primeira mão			412,00			7.391,97		7.803,97
Total de aumentos			412,00			7.391,97		7.803,97
Amortizações do período			1.380,99		25.711,04			27.092,03
Total diminuições			1.380,99		25.711,04			27.092,03
Saldo no final do período			2.355,62		231.809,85	7.391,97		241.557,44

9 - Ativos fixos tangíveis

9.1. Divulgações sobre ativos fixos tangíveis

9.1.2. Reconciliação da quantia escriturada no início e no fim do período, conforme quadro seguinte:

Administração/ Gerência



Contabilista Certificado Nº 88110



ANEXO DO ANO DE 2017

Descrição	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Equipamentos biológicos	Outros AFT	AFT em curso	Adiantamento s AFT	TOTAL
Valor bruto no início		3.232.686,14	876.295,01	92.902,08	104.616,66		91.672,42			4.398.172,31
Depreciações acumuladas		637.106,59	749.287,40	71.700,16	68.328,66		21.637,55			1.548.060,36
Saldo no início do período		2.595.579,55	127.007,61	21.201,92	36.288,00		70.034,87			2.850.111,95
Variações do período		(55.454,04)	(55.618,88)	(5.916,81)	(6.589,69)		1.534,86			(122.044,56)
Total de aumentos		25.854,94			5.705,05		4.076,21			35.636,20
Aquisições em primeira mão		25.854,94			5.705,05		4.076,21			35.636,20
Total diminuições		81.308,98	55.618,88	5.916,81	12.294,74		2.541,35			157.680,76
Depreciações do período		81.308,98	55.618,88	5.916,81	12.294,74		2.541,35			157.680,76
Saldo no fim do período		2.540.125,51	71.388,73	15.285,11	29.698,31		71.569,73			2.728.067,39
Valor bruto no fim do período		3.259.541,08	876.295,01	92.902,08	110.321,71		95.748,63			4.433.808,51
Depreciações acumuladas no fim do período		718.415,57	804.906,28	77.616,97	80.623,40		24.178,90			1.705.741,12

12 - Custos de empréstimos obtidos

12.2. Empréstimos obtidos capitalizados no período e respectiva taxa, bem como os reconhecidos em gastos:

Descrição	Valor contratual do empréstimo	Valor Corrente Empréstimo	Valor Não Corrente Empréstimo	Total custos anuais emp.obt.	Juros suportados anuais emp.obt.	Despêndios com ativo	Taxa capitalização utilizada	Custos emp. capitaliza dos	Custos emp. em gastos
Empréstimos genéricos	1.600.000,00	88.178,34	798.187,78	1.198,49	1.198,49				
Instituições de crédito e sociedades financeiras	1.600.000,00	88.178,34	798.187,78	1.198,49	1.198,49				
Empréstimos específicos									
Total dos Empréstimos	1.600.000,00	88.178,34	798.187,78	1.198,49	1.198,49				

22 - Rédito

22.2. Quantia de cada categoria significativa de rédito reconhecida durante o período, conforme quadro seguinte:

Descrição	Valor Período	V. Período Anterior
Prestação de serviços	1.273.880,30	1.193.275,86
Juros	1.568,34	2.385,00
Total	1.275.448,64	1.195.660,86

24 - Subsídios e outros apoios das entidades públicas

24.2. Natureza e extensão dos subsídios das entidades públicas reconhecidos nas demonstrações financeiras e indicação de outras formas de apoio do Governo de que diretamente se beneficiou:

ANEXO DO ANO DE 2017

Descrição	Do Estado - Valor Atrib. Per. Ant.	Do Estado - Valor Atribuído Período	Do Estado - Valor Imputado Período	Outras Ent.- Valor Atrib. Per. Ant.	Outras Ent. - Valor Atribuído Período	Outras Ent.- Valor Imputado Período	Das Quais UE - Valor Atrib. Per. Ant.	Das Quais UE - Valor Atribuído Período	Das Quais UE - Valor Imputado Período
Subsídios ao Investimento			101.269,14						
Para ativos fixos tangíveis			78.556,06						
Edifícios e outras construções			77.149,18						
Equipamento básico			1.406,88						
Para ativos intangíveis			22.713,08						
Outros ativos intangíveis			22.713,08						
Para outras naturezas de ativos									
Subsídios à exploração									
Valor dos reembolsos efetuados no período		490.412,62							
De subsídios ao investimento									
De subsídios à exploração		490.412,62							
Total		(490.412,62)	101.269,14						

27 - Impostos e contribuições

27.1. Divulgação dos seguintes principais componentes de gasto (rendimento) de imposto sobre o rendimento:

Descrição	Valor Período	V. Período Anterior
Resultado antes de impostos do período	21.824,77	23.182,52
Imposto corrente	6.163,97	6.623,20
Imposto diferido	(6,25)	(6,56)
Imposto sobre o rendimento do período	6.157,72	6.616,64
Tributações autônomas	2.048,90	2.091,61
Taxa efetiva de imposto	28,21	28,54

27.2. Imposto diferido e corrente reconhecido nos resultados e em capitais próprios, conforme quadro seguinte

Descrição	Resultados	Capitais próprios	Total	Resultados Per. Anterior	Cap. Próprios Per. Anterior	Total Período Anterior
Imposto do período	6.157,72		6.157,72	6.616,64		6.616,64
Gastos (rendimentos) de impostos reconhecidos no período e anteriormente reconhecidos como impostos diferidos provenientes de:						
Gastos (rendimentos) de impostos não reconhecidos anteriormente como impostos diferidos:						
Impostos do período - discriminação:						
Imposto diferido	(6,25)		(6,25)	(6,56)		(6,56)
Imposto corrente	6.163,97		6.163,97	6.623,20		6.623,20

27.11. Divulgações relacionadas com outros impostos e contribuições

ANEXO DO ANO DE 2017

Descrição	Saldo Devedor	Saldo Credor	Saldo Devedor Período Anterior	Saldo Credor Período Anterior
Imposto sobre o rendimento	4.009,92	6.163,97	45.798,89	6.623,20
Pagamentos por conta	3.582,00		45.035,00	
<i>Pagamentos normais</i>	<i>3.582,00</i>		<i>42.543,00</i>	
<i>Pagamentos especiais</i>			<i>2.492,00</i>	
Retenções efetuadas por terceiros	427,92		763,89	
Imposto estimado		6.163,97		6.623,20
Retenção de impostos sobre rendimentos		27.759,95		11.365,83
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	7.735,07	4.540,42	11.047,78	3.744,77
Contribuições para a Segurança Social	1.817,44	39.273,05		18.270,09
Outras tributações		150,46		54,92
Total	13.562,43	77.887,85	56.846,67	40.058,81

29 - Instrumentos financeiros

29.2. Categorias de ativos e passivos financeiros, perdas por imparidade, rendimentos e gastos associados, conforme quadro seguinte:

Descrição	Mensurados ao justo valor	Mensurados ao custo amortizado	Mensurados ao custo	Imparidade acumulada	Reconhecimen to Inicial
Ativos financeiros:			17.463,81		
Cientes			8.726,69		
Outras contas a receber			8.737,12		
Passivos financeiros:			1.352.204,90		
Fornecedores			127.830,89		
Financiamentos obtidos			798.187,78		
Outras contas a pagar			426.186,23		
Ganhos e perdas líquidos:			4,85		
De ativos financeiros			29,77		
De passivos financeiros			(24,92)		
Rendimentos e gastos de juros:			394,77		
De ativos financeiros			1.568,34		
De passivos financeiros			(1.173,57)		

29.3. Bases de determinação do justo valor (e.g. cotação de mercado, quando ele existe, ou a técnica de avaliação) para todos os ativos financeiros e passivos financeiros mensurados ao justo valor.

Na determinação do justo valor dos Investimentos Financeiros foi usada a cotação de mercado.

29.17. Número de ações representativas do capital social, respetivas categorias e valor nominal

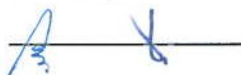
O Capital Social da empresa é composto por 124.800 ações, com o valor nominal unitário de 5,00 €.

A totalidade do Capital Social pertence ao accionista único, Município de Loulé.

30 - Benefícios dos empregados

30.3. Número médio de empregados e gastos de pessoal

Administração/ Gerência



Contabilista Certificado Nº 88110



30.3.1. Pessoal ao serviço da empresa e horas trabalhadas

Descrição	Nº Médio de Pessoas	Nº de Horas Trabalhadas	Nº Médio de Pessoas Per. Anterior	Nº de Horas Trabalhadas Per. Anterior
Pessoas ao serviço da empresa	34,00	67.203,00	38,00	76.304,00
Pessoas remuneradas	34,00	67.203,00	38,00	76.304,00
Pessoas não remuneradas				
Pessoas ao serviço da empresa por tipo horário	34,00	67.203,00	38,00	76.304,00
Pessoas a tempo completo	34,00	67.203,00	38,00	76.304,00
(das quais pessoas remuneradas)	34,00	67.203,00	38,00	76.304,00
Pessoas na tempo parcial				
(das quais pessoas remuneradas)				
Pessoas ao serviço da empresa por sexo	34,00	67.203,00	38,00	76.304,00
Masculino	21,00	42.226,00	25,00	50.200,00
Feminino	13,00	24.977,00	13,00	26.104,00
Pessoas ao serviço da empresa afetas a I&D				
Prestadores de serviços				
Pessoas colocadas por agências de trabalho temporário				

30.3.2. Benefícios dos empregados e encargos da entidade

Descrição	Valor Período	V. Período Anterior
Gastos com o pessoal	867.551,11	702.161,74
Remunerações dos órgãos sociais	49.312,47	48.115,47
Remunerações do pessoal	629.528,54	503.825,80
Encargos sobre as remunerações	152.704,21	120.962,73
Seguros de acidentes no trabalho e doenças profissionais	4.913,71	3.389,67
Outros gastos com o pessoal, dos quais:	31.092,18	25.868,07
- formação	7.242,00	1.803,00
- fardamento	7.991,99	6.265,67

31 - Divulgações exigidas por diplomas legais**31.1. Informação por atividade económica**



ANEXO DO ANO DE 2017

Descrição	Atividade CAE 1	Atividade CAE 2	Atividade CAE 3	Total
Vendas				
Prestações de serviços	1.114.307,45	62.345,01	97.227,84	1.273.880,30
Fornecimentos e serviços externos	389.198,65	143.613,07	402.712,36	935.524,08
Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas				
Gastos com o pessoal	710.484,83	157.066,28		867.551,11
Remunerações	558.495,11	120.345,90		678.841,01
Outros gastos	151.989,72	36.720,38		188.710,10
Ativos fixos tangíveis				
Valor líquido final	578.626,89	2.149.440,50		2.728.067,39
Total das aquisições	35.636,20			35.636,20
(das quais edifícios e outras construções)	25.854,94			25.854,94
Propriedades de investimento				

31.2. Informação por mercado geográfico

Descrição	Mercado Interno	Comunitário	Extra-comunitário	Total
Vendas				
Prestações de serviços	1.273.880,30			1.273.880,30
Fornecimentos e serviços externos	927.444,87	8.079,21		935.524,08
Aquisições de ativos fixos tangíveis	35.636,20			35.636,20
Aquisições de ativos intangíveis	7.803,97			7.803,97
Rendimentos suplementares:				

31.3. Outras divulgações exigidas por diplomas legais

- Impostos em mora

A Entidade apresenta a sua situação regularizada perante as Finanças, tendo liquidado as suas obrigações fiscais nos prazos legalmente estipulados.

- Dívidas à Segurança Social em mora

A Entidade apresenta a sua situação regularizada perante a Segurança Social, tendo liquidado as suas obrigações legais nos prazos legalmente estipulados.

- Prémios sobre os resultados com base em ações

A Entidade não distribuiu qualquer prémio sobre os resultados com base em ações, conforme resulta da proposta de aplicação dos resultados do órgão de gestão.

- Ações próprias

A Entidade não detém ações próprias, nem efetuou quaisquer transações com ações próprias durante o período económico a que respeitam as demonstrações financeiras.

33 - Divulgações adicionais para as entidades de interesse público

33.2. Honorários totais faturados durante o período por cada revisor oficial de contas ou sociedade de revisores oficiais de contas

Administração/ Gerência



Contabilista Certificado Nº 88110



ANEXO DO ANO DE 2017

Honorários totais faturados durante o período pela sociedade de revisores oficiais de contas Isabel Paiva, Miguel Galvão & Associados, Lda. - 3.000,00 €

Administração/ Gerência



Contabilista Certificado Nº 88110





CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas de **Loulé Concelho Global, E.M., Unipessoal, S.A.**, que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2017 (que evidencia um total de 3.473.918 euros e um total de capital próprio de 2.047.835 euros, incluindo um resultado líquido de 15.667 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração das alterações no capital próprio e a demonstração dos fluxos de caixa relativas ao período findo naquela data, e o anexo às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira de **Loulé Concelho Global, E.M., Unipessoal, S.A.** em 31 de dezembro de 2017 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao período findo naquela data de acordo com as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro adotadas em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras" abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Responsabilidades do órgão de gestão pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da entidade de acordo com as Normas de Contabilidade e Relato Financeiro adotadas em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística.
- elaboração do relatório de gestão nos termos legais e regulamentares aplicáveis;



- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devido a fraude ou erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso

uy



relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a entidade descontinue as suas atividades;

- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas de auditoria incluindo qualquer deficiência de controlo interno identificado durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de gestão

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o relatório de gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras auditadas e, tendo em conta o conhecimento e apreciação sobre a entidade, não identificamos incorreções materiais.

Loulé, 22 de março de 2018

Isabel Paiva, Miguel Galvão & Associados,
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.ª

ISABEL PAIVA, MIGUEL GALVÃO & ASSOCIADOS, LDA
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

Representada por:

João Miguel Pinto Galvão, ROC nº 587



RELATÓRIO E PARECER DO FISCAL ÚNICO

Exmos. Srs. Accionistas:

Em cumprimento das disposições legais e estatutárias submetemos à Vossa apreciação o relatório da nossa acção fiscalizadora, bem como o parecer sobre as Demonstrações Financeiras apresentadas pelo Conselho de Administração da **Loulé Concelho Global, EM, Unipessoal, SA**, referentes ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2017.

1. RELATÓRIO

No decurso do exercício, acompanhamos a actividade da empresa através do contacto regular com a administração, do exame dos documentos e registos e das informações e esclarecimentos prontamente prestados pelos seus diferentes órgãos e serviços.

O relatório do Conselho de Administração satisfaz os requisitos legais e estatutários, reflectindo fiel e claramente a evolução dos negócios, os problemas e perspectivas da Sociedade. Igualmente o Balanço, a Demonstração de Resultados Líquidos e o respectivo Anexo estão organizados conforme as disposições legais.

Os critérios valorimétricos adoptados constam do Anexo ao Balanço e à Demonstração de Resultados e conduzem a uma correcta avaliação do património da empresa e dos resultados do exercício.

Referimos como parte integrante deste parecer a Certificação Legal das Contas, emitida nesta data.

2. PARECER

Assim e como resultado das informações recebidas e das verificações efectuadas, somos de parecer que sejam aprovados o Relatório do Conselho de Administração e os restantes elementos de prestação de contas respeitantes ao exercício de 2017, bem como a proposta da aplicação de resultados.

Loulé, 22 de março de 2018

O Fiscal Único

Isabel Paiva, Miguel Galvão & Associados, SROC, Lda

Representada por
ISABEL PAIVA, MIGUEL GALVÃO & ASSOCIADOS, LDA
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

(João Miguel Pinto Galvão, ROC nº 587)