EPAL
Relatório
de Sustentabilidade
2010

Manteve-se para ilustração do Relatório de Sustentabilidade de 2010 a opção de recurso a imagens obtidas nas várias maratonas fotográficas realizadas pela EPAL entre 2003 e 2009.

As maratonas constituem factores de envolvimento da empresa com as pessoas e instrumentos de sensibilização para a importância da água na sua vida e na vida da cidade e dos seus espaços.

Este relatório deve ser visto e entendido como extensão do Relatório e Contas 2010. No seu conjunto, os dois documentos permitem uma visão alargada, consolidada e coerente da empresa.

Procurou-se, nos dois relatórios, privilegiar a objectividade das acções e dos factos em detrimento das declarações de intenções e dos princípios que lhes estão subjacentes, uma vez que, assumidamente, constituem referências presentes no dia-a-dia, nomeadamente a Declaração Universal dos Direitos do Homem, os princípios da Global Compact, a Ética enquanto busca e prática de valores universais, o respeito pela Natureza e pelo Futuro.

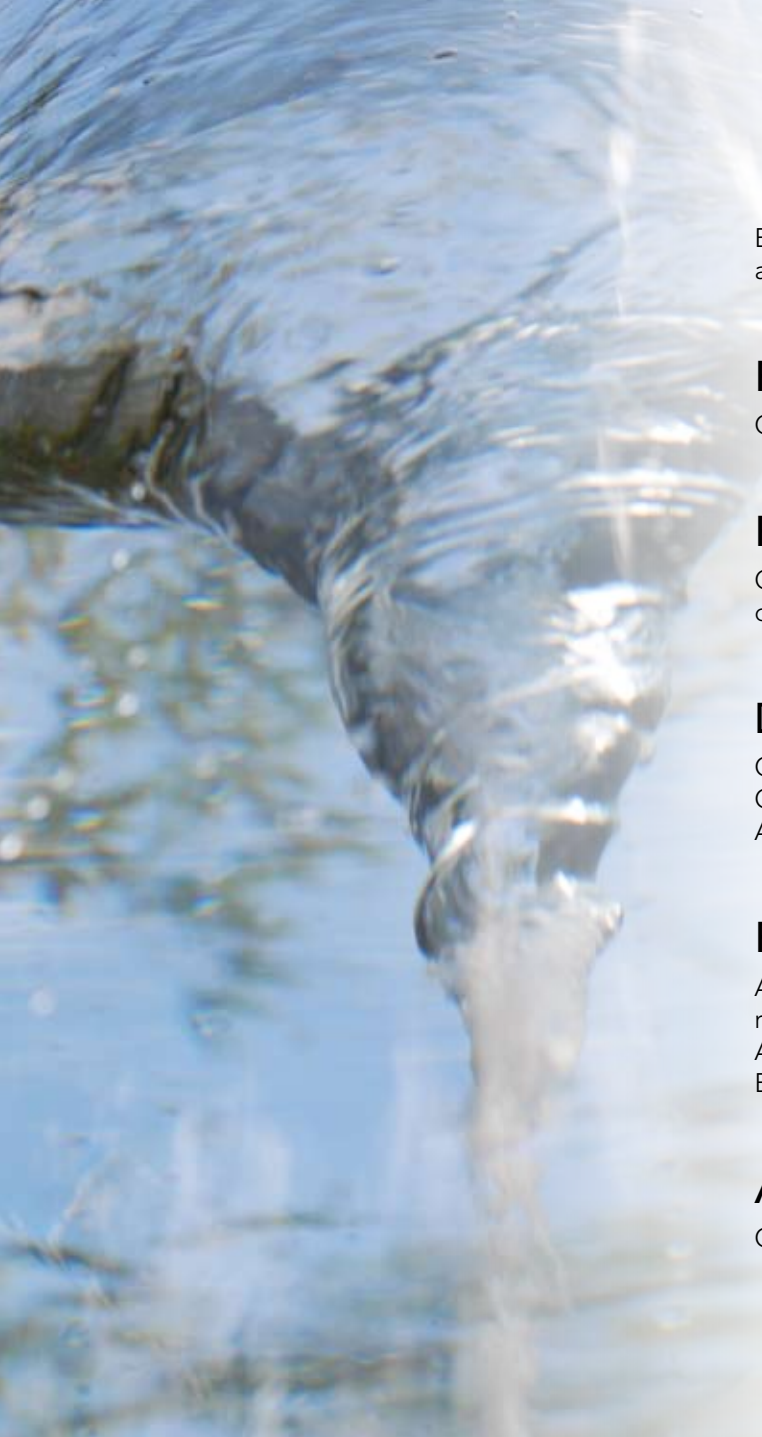
O pragmatismo e simplicidade que orientaram a elaboração deste relatório permitirão uma apreensão clara da política de sustentabilidade da EPAL

João Manuel Lopes Fidalgo
(Presidente do Conselho de Administração)

Índice

1. **Âmbito e Limites do Relatório** 4
2. **Índice Remissivo GRI** 7
3. **A EPAL** 18
   - 3.1. Dimensão 19
   - 3.2. Desenvolvimento Sustentável 23
     - Princípios 23
     - Instrumentos Orientadores da Prática e Implementação dos Princípios 24
   - 3.3. Principais Mudanças em 2010 25
4. **Partes Interessadas** 27
   - 4.1. Meios de Envolvimento 28
   - 4.2. Identificação de Preocupações com Clientes 30
5. **Compromissos Com Instituições Externas** 31
6. **Indicadores** 36
   - 6.1. Indicadores Económicos 37
   - 6.2. Indicadores Ambientais 43
   - 6.3. Indicadores Sociais 69
7. **Glossário** 96

Âmbito e Limites do Relatório



Este relatório apresenta a informação relevante da gestão sustentável da EPAL, nas vertentes económica, ambiental e social das actividades desenvolvidas no ano de 2010.

Período de Reporte

O período de reporte do relatório desenvolve-se de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2010.

Princípios de Reporte

O Relatório de Sustentabilidade da EPAL orienta-se pela "Global Report Initiatives" (G3). Foram mantidos os critérios e métodos utilizados nos relatórios anteriores.

Destinatários

Os destinatários do Relatório de Sustentabilidade da EPAL são as partes interessadas da empresa: Clientes, Trabalhadores, Fornecedores, Provedores de Capital, Autoridades e Entidades Oficiais, Associações e Organismos, Sindicatos, Organizações Não Governamentais e a Comunidade.

Publicação do Relatório

A EPAL publica relatórios anuais de sustentabilidade desde 2005. Por razões de contenção de custos, o relatório de 2010 não será impresso e está elaborado como apêndice do Relatório e Contas da empresa. A sua publicitação processar-se-á sob forma digital, mediante cartões memória e inserção no site da EPAL.

Auto-Declaração

O nível de aplicação das directrizes GRI no Relatório de Sustentabilidade 2010 corresponde a A.

Verificação do Relatório

Por razões de contenção de custos, o relatório de 2010 não será objecto de verificação externa por entidade habilitada.

Informações Gerais

O Relatório de Sustentabilidade 2010 pode ser consultado no website www.epal.pt.

Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos sobre o relatório podem ser solicitados ao Secretário-Geral da empresa, através do e-mail: ozenha@epal.pt.

GA+
GRI REPORT
SELF DECLARED

Índice Remissivo

Estratégia e Análise

1.1	Mensagem do Presidente	Pág. 5 RC e 2 RS
1.2	Impactos	
	Água	Pág. 12, 13 RC e 52, 53 RS
	População servida	Pág. 20 RC e 22 RS
	Benefícios Sociais	Pág. 37 RC e 74, 75 RS
	Investimentos	Pág. 40 RC e 41, 68 RS
	Aquisições de bens e serviços	Pág. 61 RC e 41 RS
	Riscos	Pág. 56 a 59 RC
	Oportunidades	
	Participação em Projectos Internacionais de I&D	Pág. 43 RC
	Participação em Projectos Nacionais de I&D	Pág. 44 RC
	Protocolos celebrados	Pág. 67 RC

Perfil Organizacional

2.1	Nome da organização	Pág. 46 RC
2.2	Principais marcas, produtos e serviços	
	Água	Pág. 12, 13, 21 RC e 91, 92 RS
	Outros serviços	Pág. 22 RC
2.3	Estrutura Orgânica da empresa	Pág. 46, 53 RC
2.4	Localização da sede da empresa	Pág. 19 RS
2.5	Países em que está presente	Portugal
2.6	Tipo e natureza legal de propriedade	Pág. 46 RC
2.7	Mercados servidos	Pág. 20, 22 RC e 22 RS
2.8	Dimensão da organização	Pág. 19 a 22 RS
2.9	Principais mudanças em 2010	Pág. 25 RS
2.10	Prémios recebidos em 2010	Pág. 26 RS

Parâmetros do Relatório

Perfil do relatório	3.1	Período coberto pelo relatório	Pág. 5 RS
	3.2	Data do relatório anterior	Maio 2010
	3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Pág. 5 RS
	3.4	Contacto em caso de dúvidas	Pág. 6 RS
Escopo e limite do relatório	3.5	Processo para definição do conteúdo	Pág. 5 RS
	3.6	Limites do relatório	Pág. 5 RS
	3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	-
	3.8	Reporte de situações que possam afectar a comparabilidade entre períodos ou organizações	Pág. 101 RC e 26 RS
	3.9	Técnicas de medição de dados e bases de cálculos	As normalmente usadas para prestação de informação financeira, ambiental e social
	3.10	Explicação das consequências de reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e razões para tais reformulações	-
	3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	-
Sumário de conteúdos da GRI	3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Pág. 8 a 17 RS
Verificação	3.13	Verificação externa do relatório	Pág. 6 RS

Governação, Compromisso e Relacionamento com as Partes Interessadas

Governação	4.1	Estrutura de governação da organização	Pág. 46 a 48, 51, 53 RC
	4.2	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um director executivo	Pág. 47, 48 RC
	4.3	Declaração do número de membros independentes ou não-executivos do Conselho de Administração	-
	4.4	Mecanismos para que accionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governação	Pág. 46, 48 RC
	4.5	Relação entre a remuneração dos executivos e o desempenho da organização	Pág. 31, 49, 52, 55 RC
	4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	Pág. 60 RC
	4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do Conselho de Administração para definir a estratégia da organização para questões relacionadas com os temas económicos, ambientais e sociais	Análise curricular -
	4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, bem como o estado da sua implementação	Pág. 7 a 9, 66 RC e 23 a 25 RS
	4.9	Procedimentos do Conselho de Administração para supervisionar a identificação e gestão do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas internacionais, códigos de conduta e princípios	Pág. 54, 60, 61, 66, 101 RC e 23 a 25 RS

	4.10	Processos para a auto avaliação do desempenho do Conselho de Administração, especialmente no que respeita ao desempenho económico, ambiental e social	Pág. 52 RC
Compromissos com Iniciativas Externas	4.11	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	Pág. 55 a 59 RC
	4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Pág. 60, 61 RC
	4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais / internacionais de defesa em que a organização participa	Pág. 67 RC e 32 a 35 RS
Relacionamento com as Partes Interessadas	4.14	Relação dos grupos de partes interessadas que se relacionam com a organização	Pág. 28 RS
	4.15	Base para a identificação e selecção de partes interessadas com os quais a organização se relaciona	Pág. 28 a 30 RS
	4.16	Abordagens para a interacção com as partes interessadas	Pág. 22 a 28 RC e 28 a 30 RS
	4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio da interacção com as partes interessadas e medidas que a organização tem adoptado para tratá-los	Pág. 28 a 30 RS
Formas de Gestão e Indicadores de Desempenho			
Indicadores de Desempenho Económico			
Desempenho Económico	EC 1	Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	Pág. 69 a 71, 75, 76 RC e 38, 39 RS
	EC 2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização devido a mudanças climáticas	Pág. 40 RS

	EC 3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	Pág. 85 RC e 40 RS
	EC 4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	Pág. 40 RS
Presença no Mercado	EC 5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	Pág. 40 RS
	EC 6	Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Pág. 61 RC e 41 RS
	EC 7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Pág. 41 RS
Impactos Económicos Indirectos	EC 8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos, principalmente para beneficio público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou actividades pro bono	Pág. 67 RC e 41, 42 RS
	EC 9	Identificação e descrição de impactes económicos indirectos significativos, incluindo a extensão dos impactos	Pág. 42 RS
Indicadores de Desempenho Ambiental			
Materiais	EN 1	Materiais usados por peso ou volume	Pág. 41 RC e 44 a 46 RS
	EN 2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	Pág. 46 RS
Energia	EN 3	Consumo de energia directa, segmentado por fonte de energia primária	Pág. 46, 47 RS
	EN 4	Consumo de energia indirecta, segmentado por fonte de energia primária	Pág. 48 RS
	EN 5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	Pág. 49 a 51 RS
	EN 6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas	Pág. 49 a 51 RS

Água	EN 8	Total de água captada por fonte	Pág. 12 a 14 RC e 52 RS
	EN 9	Fontes hídricas significativamente afectadas pela captação de água	Pág. 52 RS
	EN 10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Pág. 53 RS
Biodiversidade	EN 11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada, dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	Pág. 53, 54 RS
	EN 12	Descrição dos impactes significativos na biodiversidade, associados a actividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	Pág. 53, 54 RS
	EN 14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactes na Biodiversidade	Pág. 55, 56 RS
Emissões, Efluentes e Resíduos	EN 16	Total de emissões directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso	Pág. 56, 57 RS
	EN 17	Outras emissões indirectas relevantes de gases de efeito de estufa, por peso	Pág. 58 RS
	EN 18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	Pág. 49 a 51, 58 RS
	EN 19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	Pág. 58 RS
	EN 20	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	Pág. 59 RS
	EN 21	Descarga total de água, por qualidade e destino	Pág. 59 a 62 RS
	EN 22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	Pág. 63 a 65 RS
	EN 23	Número e volume total de derrames significativos	Pág. 65 RS
	EN 24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – anexos I, II, III, VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	Pág. 65 RS

	EN 25	Identificação, tamanho, status de protecção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afectados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização	Pág. 59 a 62, 65 RS
Produtos e Serviço	EN 26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactes	Pág. 66, 67 RS
	EN 27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	Pág. 67 RS
Conformidade	EN 28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais	Pág. 67 RS
Geral	EN 30	Total de investimentos e gastos em protecção ambiental, por tipo	Pág. 68 RS

Indicadores de Desempenho Social

Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Emprego	LA 1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Pág. 30 RC e 70, 71 RS
	LA 2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, género e região	Pág. 30 a 32 RC e 72, 73 RS
	LA 3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Pág. 37 RC e 74, 75 RS
Relações entre Trabalhadores e Governação da Empresa	LA 4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	Pág. 75 RS
	LA 5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação colectiva	Pág. 75 RS

Saúde e Segurança no Trabalho	LA 6	Percentual dos empregados representados em comités formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam na monitorização e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	Pág. 76 RS
	LA 7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	Pág. 33, 35, 36 RC e 76 a 80 RS
	LA 8	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	Pág. 36 RC e 81, 82 RS
Formação e Educação	LA 10	Média de horas de formação por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	Pág. 34 RC e 82 RS
	LA 11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira	Pág. 83, 84 RS
	LA 12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Pág. 84 RS
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA 13	Composição dos grupos responsáveis pela governação corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Pág. 85, 86 RS
	LA 14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	Pág. 87 RS
Direitos Humanos			
Práticas de Investimento e de Processos de Compra	HR 1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Pág. 87 RS
	HR 2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Pág. 62 RC e 88 RS

Não Discriminação	HR 4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Pág. 88 RS
Liberdade de Associação e Negociação Colectiva	HR 5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação colectiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Pág. 88 RS
Trabalho Infantil	HR 6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Pág. 88 RS
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	HR 7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	Pág. 89 RS
Sociedade			
Comunidade	SO 1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	Pág. 65, 66 RC e 89 RS
Corrupção	SO 2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção	Pág. 89 RS
	SO 3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da Organização	Pág. 90 RS
	SO 4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Pág. 90 RS
Políticas Públicas	SO 5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	Pág. 29, 32 a 35, 90 RS
Conformidade	SO 8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	Pág. 90 RS

Responsabilidade pelo Produto

Saúde e Segurança do Cliente	PR 1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos	Pág. 15 a 18 RC e 91 RS
	PR 2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	Pág. 17, 18 RC e 91, 92 RS
Rotulagem de Produtos e Serviços	PR 3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências	Pág. 18 RC e 91, 92 RS
	PR 4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	Pág. 92 RS
	PR 5	Práticas relacionadas à satisfação do Cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	Pág. 27, 28 RC e 93 RS
Comunicação e Marketing	PR 6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	Pág. 29, 30, 94, 95 RS
	PR 7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Pág. 94, 95 RS
Conformidade	PR 8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de Clientes	Pág. 95 RS

A EPAL

Dimensão

SEDE - Avenida da Liberdade, 24, Lisboa

Recintos Operacionais

Olivais	Av. de Berlim, 15, Lisboa
Arco	Rua das Amoreiras, 101, Lisboa
Barbadinhos	Rua do Alviela, 12, Lisboa
Vila Franca	Quinta da Boa Hora, Areias de Cima, Castanheira do Ribatejo, V.F. de Xira
Vale da Pedra	Casais de Vale da Pedra, Cartaxo
Asseiceira	Asseiceira 2305-101, Asseiceira, Tomar

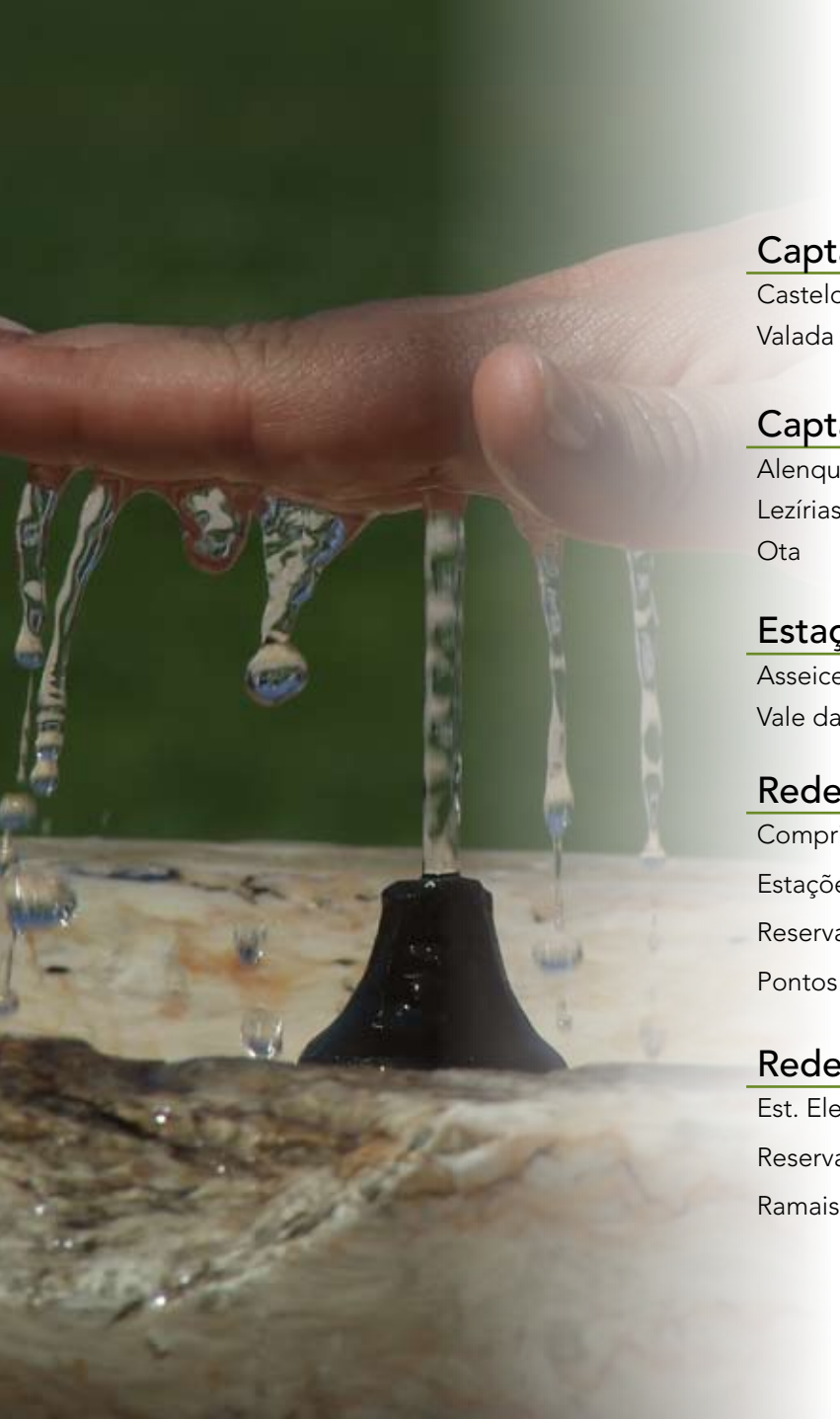
Outros Recintos Operacionais

31 na região de Lisboa

25 em Vila Franca de Xira

9 em Vale da Pedra

18 na região do Médio Tejo



Captações Superficiais

Castelo do Bode

Valada Tejo

Captações Subterrâneas

Alenquer

Lezírias

Ota

Estações de Tratamento

Asseiceira

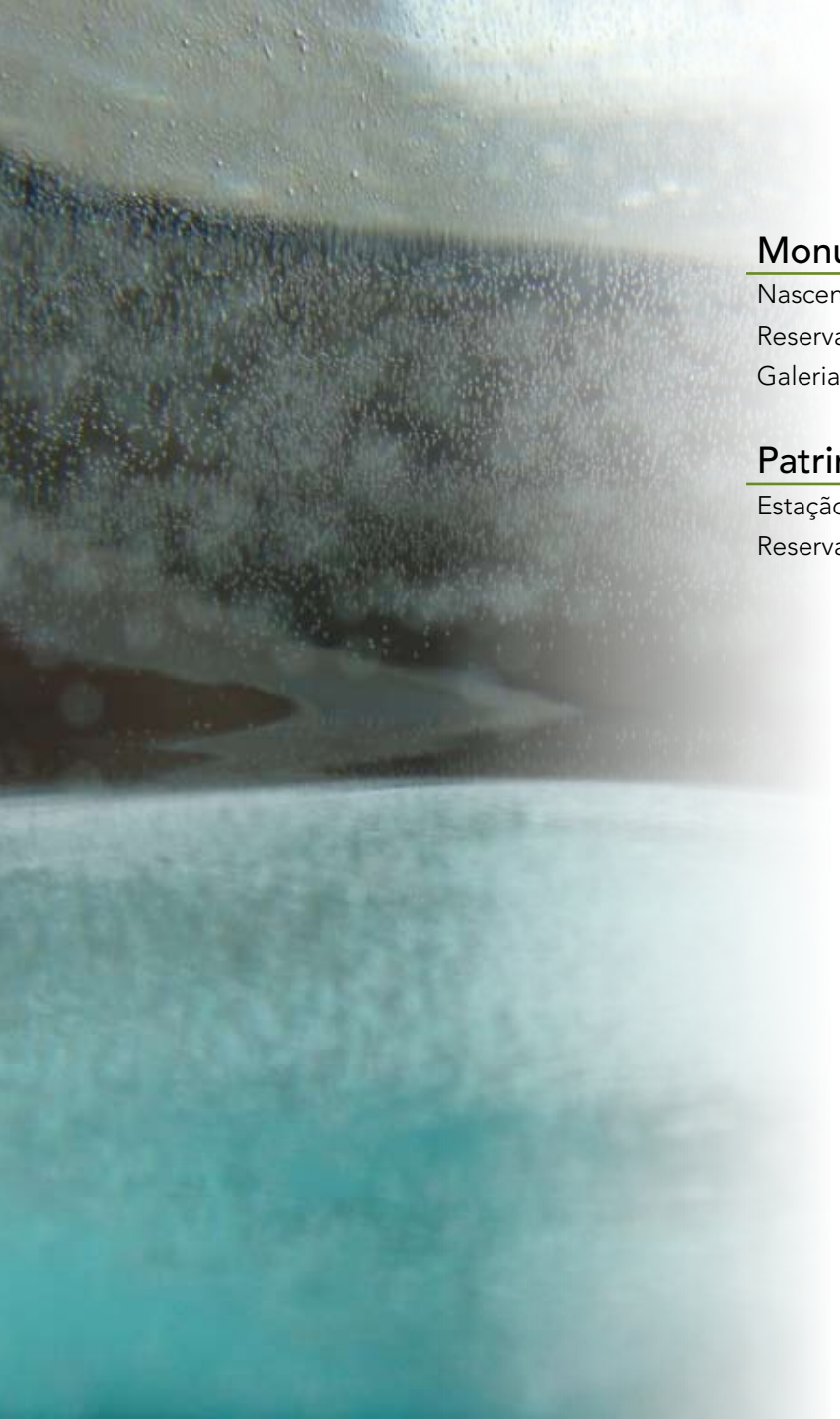
Vale da Pedra

Rede de Adução

Comprimento Condutas	**705 km**
Estações Elevatórias	**31**
Reservatórios	**28**
Pontos de Entrega	**128**

Rede de Distribuição

Est. Elevatórias	**10**
Reservatórios	**13**
Ramais	**83.395**



Monumentos Nacionais

Nascentes e galerias de adução do Aqueduto das Águas Livres

Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras

Galerias de distribuição do Aqueduto das Águas Livres em Lisboa

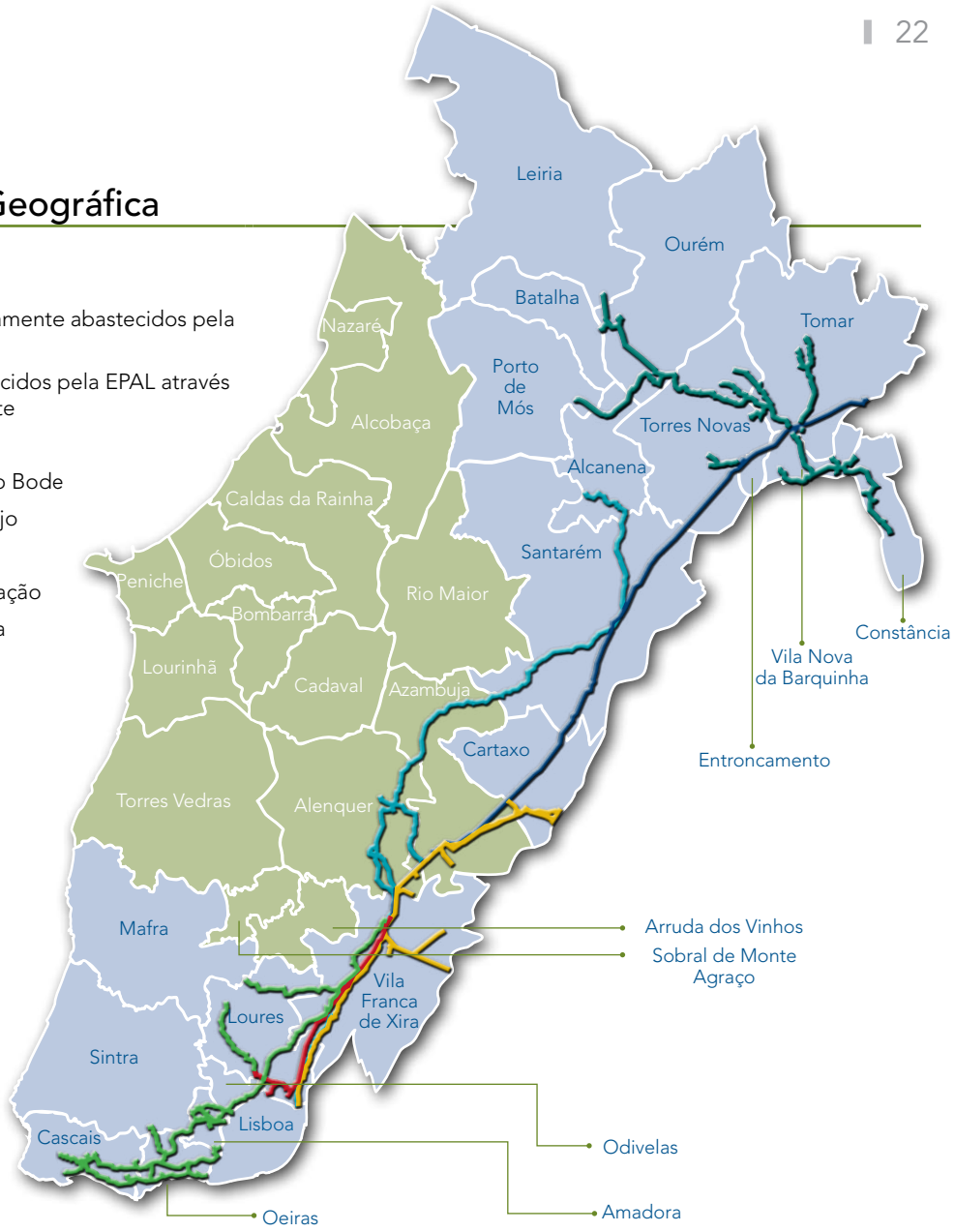
Património Histórico

Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos

Reservatório da Patriarcal

Implantação Geográfica

- Concelhos directamente abastecidos pela EPAL
- Concelhos abastecidos pela EPAL através da Águas do Oeste
- Aqueduto Alviela
- Adutor Castelo do Bode
- Sistema Médio Tejo
- Aqueduto Tejo
- Adutor Circunvalação
- Adutor Vila Franca de Xira-Telheiras



Desenvolvimento Sustentável

Princípios

Mantiveram-se inalterados os princípios definidos para o desenvolvimento sustentável da empresa:

- Produzir e fornecer água de qualidade, na quantidade necessária
  - Assegurar a produção de água potável, dando resposta às exigências das populações abastecidas
  - Garantir um ciclo eficiente de produção, transporte e distribuição, de modo a disponibilizar água ao mais baixo custo
  - Garantir que o Cliente seja servido com prontidão e eficácia
- Promover o uso eficiente da água
  - Minimizar as perdas ao longo dos processos de captação, tratamento, transporte e distribuição
  - Sensibilizar a população para a importância do uso eficiente da água
- Investir em novas tecnologias na produção e no serviço ao Cliente
  - Melhorar continuamente o processo de produção, seleccionando e implementando, sempre que possível, as melhores tecnologias
  - Desenvolver procedimentos eficazes para a disponibilização de serviços cada vez mais cómodos aos seus Clientes
- Controlar os impactes ambientais da sua actividade
  - Implementar medidas de monitorização e controlo que permitam reduzir os impactes ambientais negativos e promover os impactes positivos
- Praticar políticas laborais justas e promotoras de eficiência
  - Respeitar os direitos humanos e rejeitar qualquer prática discriminatória
  - Reconhecer e premiar o bom desempenho dos trabalhadores

- Desenvolver o conhecimento e potencial dos trabalhadores, disponibilizando a formação necessária
- Investir na dimensão social dos trabalhadores

- Garantir a saúde e a segurança dos trabalhadores
  - Reduzir os riscos laborais a que estão sujeitos
  - Fornecer todos os equipamentos de protecção necessários
  - Disponibilizar meios de protecção da saúde dos trabalhadores
- Respeitar os compromissos assumidos com os fornecedores
  - Aplicar critérios objectivos de selecção
  - Promover relações comerciais equilibradas
  - Cumprir os prazos de pagamentos acordados
- Partilhar os valores e compromissos da empresa com as partes interessadas
  - Respeitar a vida
  - Promover a qualidade de vida e bem-estar
  - Assegurar e praticar a melhoria contínua na organização
  - Desenvolver acções dirigidas à participação na vida em sociedade.

Instrumentos Orientadores da Prática e Implementação dos Princípios

- Código de Ética e Conduta
  - Define a Missão, a Visão e os Valores da EPAL e estabelece os princípios de conduta a respeitar nas relações da empresa com as partes interessadas, fornecedores, prestadores de serviços e colaboradores e nas relações destes últimos entre si.
- Política da Qualidade e Ambiente
  - Definida no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental, certificado segundo a norma NP EN ISO 14001, estabelece os compromissos publicamente assumidos pela empresa nestes domínios.

- Política de Patrocínios
  - Define os domínios e áreas em que a EPAL pode conceder patrocínios, o procedimento de recepção, análise e aprovação de pedidos e as condições de arquivo dos processos
- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas
  - Elaborado em cumprimento da recomendação do CPC - Conselho de Prevenção da Corrupção, identifica as áreas potencialmente sujeitas à ocorrência de actos de corrupção, os riscos daí decorrentes e o controlo instituído pela empresa para a sua mitigação
- Política de utilização de equipamentos informáticos e de comunicação
  - Elaborada comunicação de serviço que define princípios, orientações e procedimentos a considerar na utilização dos equipamentos informáticos e de comunicação da empresa.

Principais Mudanças em 2010

- Definição do âmbito do Sistema Integrado de Responsabilidade Empresarial (SIRE) que pressupõe o desenvolvimento de acções conducentes à certificação integrada da empresa pelos referenciais normativos ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000

O âmbito do SIRE compreende as actividades de captação, tratamento, transporte, distribuição e comercialização de água e actividades complementares ou de suporte daquelas, desenvolvidas em toda a área de intervenção da Empresa em território nacional.

- Modelação hidráulica e da qualidade da água
  - Simulação matemática da evolução morfológica, da propagação de sedimentos e da qualidade da água do rio Zêzere entre Silvares e a captação da EPAL na Albufeira de Castelo de Bode
  - Desenvolvimento de um modelo de Simulação da Qualidade da água de Lisboa
- Aprovação do Plano de Segurança da Água
- Criação do Projecto Garantia de Serviço, para fazer face à estabilização e persistência do número de roturas na rede de distribuição nos últimos anos, com o objectivo de identificar e analisar as causas

das roturas, e implementar as acções necessárias para reduzir o seu numero de forma consistente monitorizando o efeito das acções implementadas

- Conclusão e inauguração do novo edifício do Laboratório Central (LAB), investimento de 15,5 milhões de euros
- A Empresa adoptou os IAS/IFRS pela primeira vez em 2010, aplicando, para o efeito, o IFRS 1 - First-time Adoption of International Financial Reporting Standards. A Empresa alterou as demonstrações financeiras de 2009, preparadas e aprovadas de acordo com anterior referencial contabilístico em vigor em Portugal (Plano Oficial de Contabilidade – "POC"), de modo a que estas sejam comparáveis com as referentes a 2010.
- Celebração de adenda a protocolo de cooperação com a Câmara Municipal de Lisboa, outorgado na década de 90, de que decorreu a reversão de provisões constituías no montante de 10,7 milhões de euros.

Prémios Recebidos

No âmbito da APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa:

- Primeiro prémio na categoria "Edição Especial" com o trabalho "Caderno de Candidatura ao Congresso da IWA"
- Mérito para o jornal "Águas Livres", na categoria publicação interna
- Mérito para o trabalho "Blogue do Museu da Água"
- Mérito para o "Livro 20 anos de arte"
- Mérito para o "Boletim Contador d'Água"
- Mérito para a Exposição "EPAL e a Biodiversidade"
- Mérito para a newsletter "Água na Rede"

No âmbito da APOM - Associação Portuguesa de Museologia:

- O Boletim informativo do Museu da Água - "Contador d'Água", foi premiado na categoria de melhor comunicação On-Line.

Partes Interessadas

O conceito chave para a identificação das Partes Interessadas da EPAL é a "Relação".

A empresa considera partes interessadas todos quantos possam estar envolvidos em relações de dependência, de interesse ou de influência, activa e passiva, com a EPAL.

- Clientes
- Trabalhadores
- Fornecedores
- Provedores de capital
- Autoridades e Administração Pública
- Estabelecimentos de ensino e investigação
- Associações e ONG's
- Comunicação social
- Comunidade

Meios de Envolvimento

Em 2010

Internet	Atendidos **14.717** Clientes e registados **481.813** visitantes
Intranet	Disponível a todos os trabalhadores através dos **732** computadores da empresa ligados em rede
Locais de Atendimento	Atendidas presencialmente **214.947** pessoas
Contact Centre	Atendidas **251.840** pessoas
Gestão de Reclamações	Recebidas e tratadas **6.943** reclamações
Fóruns	Reunião com Stakeholders para apresentação do PSA

- Campanhas - Realizadas **7** campanhas sobre:
  - Débito Directo
  - Tarifário
  - Qualidade da Água
  - 22 de Maio "Dia Mundial da Biodiversidade"
  - e-conta da água
  - Comunicação de Leituras
  - Campanha Prevenção e Comunicação de Roturas (combate ao desperdício)

- Inquéritos - Realizados **2** inquéritos
  - ECSI - Índice Nacional de Satisfação do Cliente (2º ano consecutivo), cujos resultados foram apresentados no dia 13 de Julho nas instalações do Instituto Português da Qualidade.
  - Inquéritos a Clientes Reclamantes: amostra de 506 questionários enviados, com uma taxa de retorno de 54,6% e uma satisfação face à resolução da reclamação de 64%.

- Workshops, reuniões e seminários de que se destacam:
  - 2 workshops sobre segurança
  - 2 workshops sobre Biodiversidade – Projecto Nascentes para a Vida
  - 1 seminário técnico sobre Gestão de Activos
  - 3 reuniões de performance
  - 1 reunião com jornalistas

Jornal Águas Livres	**10** edições em 2010
E-newsletter	**9** edições, cada uma delas enviada a cerca de **60.000** Clientes
Correspondência	Recebidos **69.034** cartas, fax e e-mails, e enviados **3.827.202**, incluindo facturas e cobrança postal

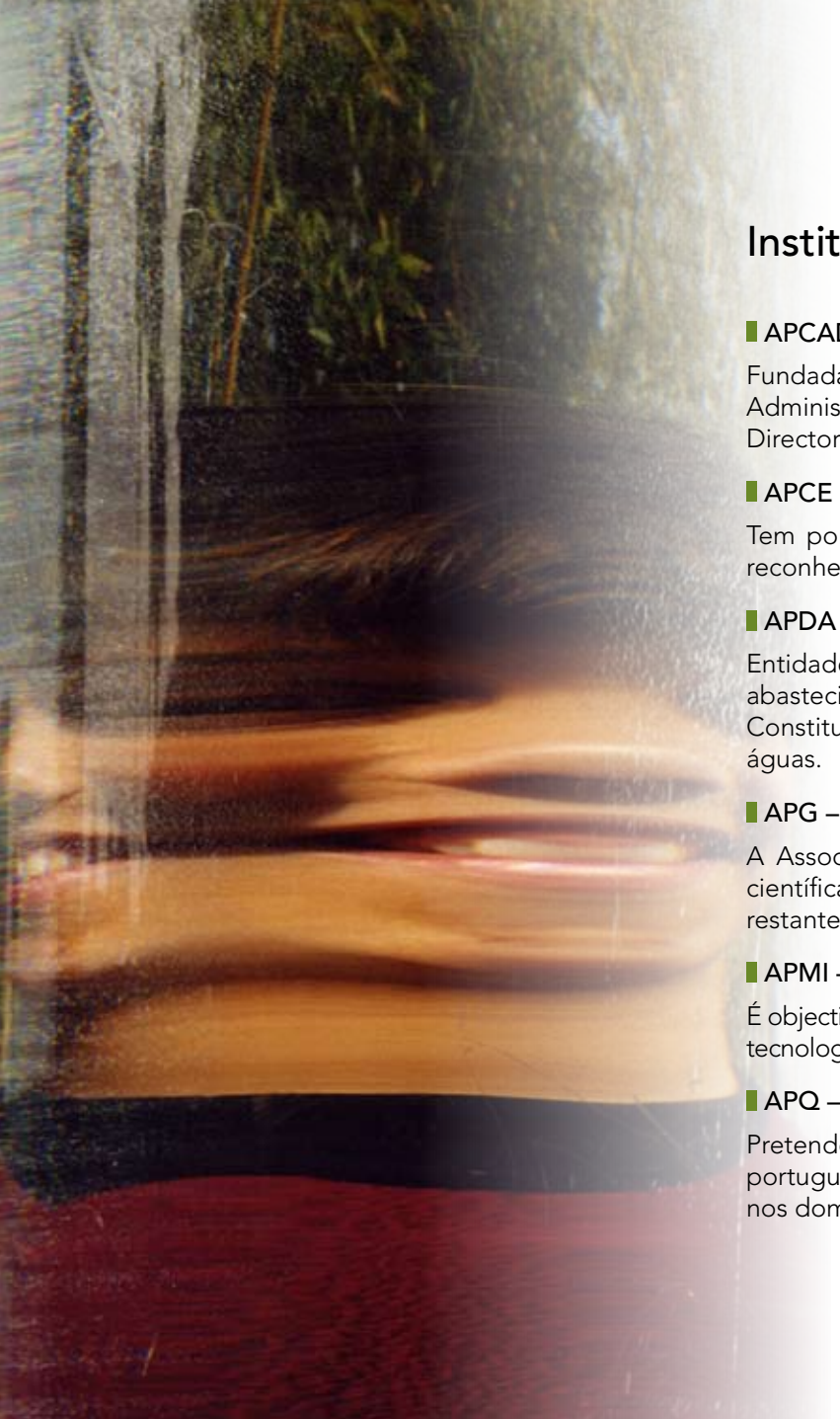
- Órgãos de Comunicação Social
  - Publicadas **924** notícias, das quais 284 positivas, 518 neutras e 122 negativas
  - Inseridos 28 anúncios, dos quais 11 de publicidade obrigatória (concursos, tarifas e qualidade da água) e 17 institucionais e de proximidade e envolvimento público
- Museu da Água
  - **45.934** visitantes, dos quais 66% do ensino básico, 12% do secundário e 4% do ensino superior
  - 13º edição do Serviço Pedagógico "Águas Livres", desenvolvido junto de escolas
  - E-Newsletter "Contador d'Água - 12 edições com distribuição interna
  - Publicação sobre"Biodiversidade e os Rios que Abastecem a EPAL", destinada ao público jovem
  - Realização de exposições e concertos
  - Realização de concursos junto de escolas
  - Projecto de remodelação e modernização do museu
- Troféu EPAL – Vela pelo Ambiente – 5ª edição

Identificação de Preocupações de Clientes

Nos inquéritos lançados junto dos Clientes foram identificados dois aspectos em que era reclamada especial atenção por parte da EPAL:

- Necessidade e interesse sentidos numa maior e mais clara informação sobre a qualidade da água distribuída
  - Foram desenvolvidas campanhas de informação relativas à qualidade da água
- Desejo de maior rapidez na reparação de roturas e restabelecimento do abastecimento
  - Foi criado o Projecto "Garantia de Serviço" com o objectivo de identificar causas e condições de roturas na rede de distribuição, visando a sua redução e maior rapidez das reparações

Compromissos com Instituições Externas



Instituições de que a Epal é Associada

APCADEC – Associação Portuguesa de Compras e Aprovisionamento

Fundada em 1964, a Associação reúne profissionais que desempenham funções relacionadas com a Administração de Materiais, tais como Compradores, Gestores de Stocks, Profissionais de Armazém, Directores de Compras e de Aprovisionamento e Profissionais da Qualidade

APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa

Tem por missão distinguir a excelência na estratégia da comunicação organizacional, estimulando, reconhecendo e divulgando as iniciativas dos profissionais desta área.

APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas

Entidade que representa e defende os interesses dos agentes responsáveis pelos sistemas, de abastecimento de água e águas residuais e de todos os demais intervenientes neste domínio. Constituindo um fórum para profissionais de diversas formações com intervenção no domínio das águas.

APG – Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos dos Recursos Humanos

A Associação tem por objecto a promoção, organização e participação em actividades de índole científica, técnica ou cultural nas áreas da gestão, em especial da gestão dos recursos humanos, e das restantes áreas das ciências sociais e humanas

APMI – Associação Portuguesas de Manutenção Industrial

É objectivo da Associação promover entre os seus associados o conhecimento e a implementação de novas tecnologias da MANUTENÇÃO INDUSTRIAL dos meios de produção e apoiar a troca de experiências

APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade

Pretende acrescentar valor aos Associados e contribuir para o desenvolvimento sustentado da sociedade portuguesa, através da criação e divulgação do conhecimento e da promoção de práticas inovadoras nos domínios da Qualidade e da Excelência

APRH - Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos

É uma associação científica e técnica, sem fins lucrativos, que pretende fomentar o tratamento multi-sectorial e interdisciplinar dos problemas da água, constituindo um fórum para profissionais de diversas formações e campos de actividade ligados aos recursos hídricos.

ANQIP - Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais

Esta Associação é uma ONG sem fins lucrativos, que tem como objectivos gerais a promoção e a garantia da qualidade e da eficiência nas instalações prediais, com particular ênfase nas instalações de águas e esgotos, pela importância que têm no contexto da qualidade e conforto na habitação e pela dimensão dos problemas que geralmente lhes estão associados

AREPAL - Associação para o Serviço de Apoio Social a Reformados da EPAL

- Protocolo de cooperação para apoio às actividades de responsabilidade social e sustentabilidade nas áreas de lazer, cultura, saúde, formação e inclusão social
- Atribuição de subsídio anual no valor de 60.000 Euros

Casa de Pessoal da EPAL

- Atribuição de subsídio anual no montante de 67.500 Euros para desenvolvimento de actividades desportivas, de lazer e de convívio para trabalhadores da empresa e seus familiares

CEEP - Centro Europeu das Empresas com Participação Pública e/ou Interesse Económico Geral

Tem como missão contribuir para o desenvolvimento económico e social, defender os interesses dos seus Associados no contexto dos objectivos da Coesão Social e Territorial que a União Europeia se propõe atingir.

ECSITE – European Network of Science Centres and Museums

Fundada há 20 anos, reúne mais de 400 instituições em 50 países diferentes, tendo como propósito estabelecer ligações entre os seus membros, através de projectos e de actividades, potenciando novas ideias e boas práticas

EPIS – Empresários pela Inclusão Social

Criada em 2006, contando, desde esse momento, com o Alto Patrocínio de Sua Excelência o Presidente da República, tem como missão prioritária centrar a sua actividade na Educação e, especificamente, no combate ao insucesso escolar e ao abandono escolar

FAE – Fórum de Administradores de Empresas

Associação sem fins lucrativos que, nos termos estatutários, visa o desenvolvimento, a formação e o aperfeiçoamento da gestão das empresas e a valorização científica e técnica dos seus associados, realizando estudos e projectos e troca de experiências, tanto internamente como com associações congéneres de outros países

FUNDEC - Fundação para a Formação Contínua em Engenharia Civil

Tem como objectivo institucionalizar acções de formação contínua no âmbito da engenharia civil e dinamizar essas actividades nos domínios que se considerem prioritários.

Global Compact - United Nations Global Compact

Tem como objectivo obter das Empresas um compromisso público e voluntário em cumprir e fazer cumprir os 10 princípios sobre direitos humanos, direitos laborais, compromissos ambientais e combate à corrupção.

IPQ – Instituto Português da Qualidade

Instituto público que tem por missão a coordenação do Sistema Português da Qualidade (SPQ) e de outros sistemas de qualificação regulamentar que lhe forem conferidos por lei, bem como o desenvolvimento das actividades inerentes à sua função de laboratório nacional de metrologia.

ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade

Organização de carácter técnico-científico orientada para a prestação de serviços de garantia da qualidade, inspecções técnicas, ensaios não destrutivos, consultadoria e formação aos seus Clientes.

IWA - International Water Association

Associação internacional de profissionais e investigadores ligados ao sector da água, que realiza o seu congresso mundial de dois em dois anos.

Lisboa e-Nova – Agência Municipal de Energia e Ambiente

Agência que se dedica a projectos de planeamento urbano, construção e desenvolvimento de energias alternativas e preservação dos recursos naturais em Lisboa.

- Patrocínio de exposição itinerante "Era uma vez a Terra" (3.000 Euros)

RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal

A RELACRE actua na comunidade de ensaios e laboratórios, contribuindo para o seu desenvolvimento e cada vez maior credibilização dos seus resultados. Ambiciona manter a representação exclusiva da comunidade de ensaios a nível nacional e internacional, reforçar as relações com entidades acreditadoras no âmbito dos laboratórios e aprofundar as relações com os associados através de encontros sectoriais, visitas, questionários, mailings e de tecnologias de informação

TESE – Associação para o Desenvolvimento (ONGD)

Cria e implementa respostas inovadoras que melhor promovem o desenvolvimento social, a igualdade de oportunidades e a qualidade de vida, criando parcerias com os sectores público e privado e com organizações da sociedade civil.

- Em 2010, a EPAL participou no projecto de abastecimento e gestão de água à cidade de Bafatá

UCCLA – União das Cidades Capitais de Língua Portuguesa

É uma Associação intermunicipal de natureza internacional, sem fins lucrativos, que tem por objectivo principal fomentar o entendimento e a cooperação entre os seus municípios membros, pelo intercâmbio cultural, científico e tecnológico e pela criação de oportunidades económicas, sociais e conviviais, tendo em vista o progresso e o bem-estar dos seus habitantes

VEWRI

Rede europeia de laboratórios de investigação, que se propõe constituir um centro de excelência de conhecimento técnico e científico e de experiência no sector do Ciclo da Água.

W-SMART - Water Security Management Assessment, Research & Technology.

Associação internacional que se preocupa com a segurança no sector da água.

- Realizado simulacro de acidente grave no sistema de abastecimento da empresa

Indicadores

Indicadores de Desempenho Económico

Abordagem de Gestão

O desempenho económico da EPAL é orientado por instrumentos previsionais de gestão, sistematicamente elaborados, acompanhados e revistos pelos órgãos e entidades responsáveis pela condução da empresa. Dos vários instrumentos existentes destacam-se:

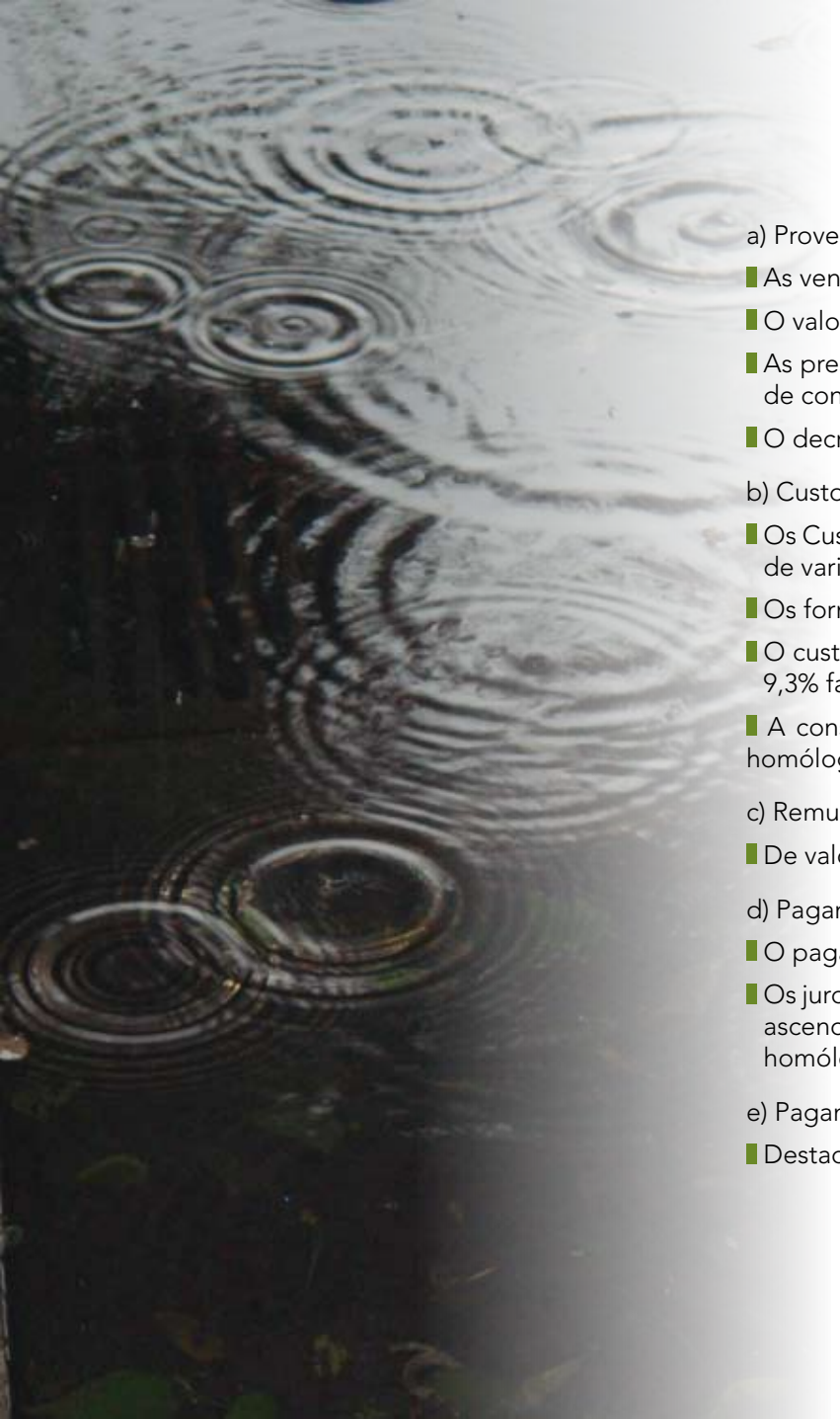
- PAI – Plano Anual de Investimentos, que contempla uma perspectiva de médio prazo (três anos)
- OE – Orçamento de Exploração (anual)
- Plano Geral da Rede de Distribuição (vinte anos)
- Plano Director (vinte anos)

A empresa dispõe de um sistema de informação de gestão (MIS) que compreende relatórios mensais com a análise e demonstração dos resultados do mês, os indicadores das diferentes áreas, nomeadamente de recursos humanos e operacionais, a evolução e realização dos investimentos e indicadores das funções de reporte.

EC1 – Valor Económico Directo Gerado e Distribuído

unid.: EUR

	2008	2009	2010
Valor Económico Directo Gerado			
a) Proveitos	**145.571.484**	**150.060.230**	**148.705.827**
Vendas Líquidas	143.526.457	149.068.299	147.454.719
Juros Obtidos	828.853	955.851	1.227.652
Proveitos de Venda de Activos	1.216.174	36.080	23.456
Valor Económico Distribuído			
b) Custos Exploração	**42.473.324**	**40.543.796**	**42.041.456**
Custo de Merc.Vendidas e Mat.Consumidas	2.694.207	2.753.673	2.810.388
Fornecimentos e Serviços Externos	39.779.117	37.790.123	39.231.068
c) Remunerações dos colaboradores	**19.415.721**	**19.279.717**	**19.073.719**
Remunerações pagas aos trabalhadores	19.415.721	19.279.717	19.073.719
d) Pagamentos a provedores de capital	**26.364.591**	**24.198.297**	**28.361.345**
Dividendos Pagos	17.073.936	18.672.746	24.024.062
Juros Pagos	9.290.655	5.525.551	4.337.283
e) Pagamentos aos poderes públicos	**6.092.682**	**7.417.549**	**15.258.784**
IRC pago	5.777.801	7.120.424	15.021.979
Imposto Selo pago	133.910	133.025	68.035
IMI pago	180.971	164.099	168.771
f) Donativos	**131.251**	**88.682**	**193.539**



a) Proveitos

- As vendas líquidas registaram um decréscimo de 1,1% face a 2009
- O valor da venda de água, incluindo quota de serviço, teve uma redução de 0,6%
- As prestações de serviços decresceram 27,5%, pelo facto de se ter deixado de facturar a celebração de contrato e a colocação de contador
- O decréscimo nas vendas resulta de uma redução de 3,3 milhões de m^3 de água fornecida

b) Custos de Exploração

- Os Custos de Exploração apresentam um incremento de 1,5 milhões de Euros, correspondente a 3,7% de variação face ao ano anterior
- Os fornecimentos e serviços externos registaram um crescimento de 3,8%
- O custo com energia representa 25% do total dos fornecimentos e serviços externos, tendo crescido 9,3% face a 2009
- A conservação e reparação das infra-estruturas registou um incremento de 5,4% face ao período homólogo

c) Remunerações pagas aos colaboradores

- De valor idêntico ao do ano anterior.

d) Pagamentos a provedores de capital

- O pagamento de dividendos ao accionista em 2010 foi de 24 milhões de euros
- Os juros pagos a financiadores externos, liquidados na totalidade ao Banco Europeu de Investimentos, ascenderam a 4,3 milhões de Euros, o que representa um decréscimo superior a 20% face ao período homólogo. Esta evolução resulta, na sua quase totalidade, da evolução positiva das taxas de juro

e) Pagamentos de impostos

- Destaque para o pagamento do imposto sobre o rendimento (IRC) no valor de 15 milhões de Euros.

EC2 – Implicações Financeiras das Alterações Climáticas nas Actividades da Empresa

- No PSA – Plano de Segurança da Água da EPAL, aprovado em 2010, estão identificados os riscos de alterações climáticas na qualidade e suficiência da água
- Assegurado o envolvimento da empresa nos projectos PREPARED e Adapta Clima (Ver páginas 44 e 57 do Relatório e Contas 2010). Adjudicados trabalhos à Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa no valor de 303.772 Euros
- No ano de reporte procedeu-se à recolha e tratamento de dados com vista à construção de cenários de alterações climáticas e análise das respectivas implicações financeiras.
- Foi dada sequência aos estudos de remodelação da captação de Valada Tejo, nos quais foram especificamente considerados cenários de eventuais alterações na captação do rio decorrentes de mudanças climáticas
- Prossegue o estudo de soluções que permitam a captação de água a jusante da barragem do Castelo do Bode em situações de descida acentuada do nível de água da albufeira

EC3 – Cobertura das Obrigações Decorrentes do Plano de Benefício Definido

- Não se registaram, em 2010, quaisquer alterações na estrutura e características dos planos de pensões da EPAL, quer no Plano de Benefício Definido, quer no Plano de Contribuição Definida
- A evolução dos valores dos fundos de pensões pode observar-se na página 85 do Relatório e Contas 2010.

EC4 – Auxílio Financeiro Recebido dos Poderes Públicos

- A EPAL não recebeu quaisquer subsídios, subvenções ou prémios atribuídos pelo Estado em 2010

EC5 – Salários Pagos Comparados com o Salário Mínimo Nacional

- Todos os colaboradores da EPAL são abrangidos por uma tabela salarial que varia de acordo com as habilitações e funções desempenhadas, independentemente do local físico de trabalho.
- O salário mais baixo pago pela empresa em 2010 foi de 709€. Apenas 3 dos 746 trabalhadores da EPAL auferem este vencimento, que é superior em 49% ao salário mínimo nacional.

EC6 - Políticas, práticas e proporção de compras a fornecedores locais

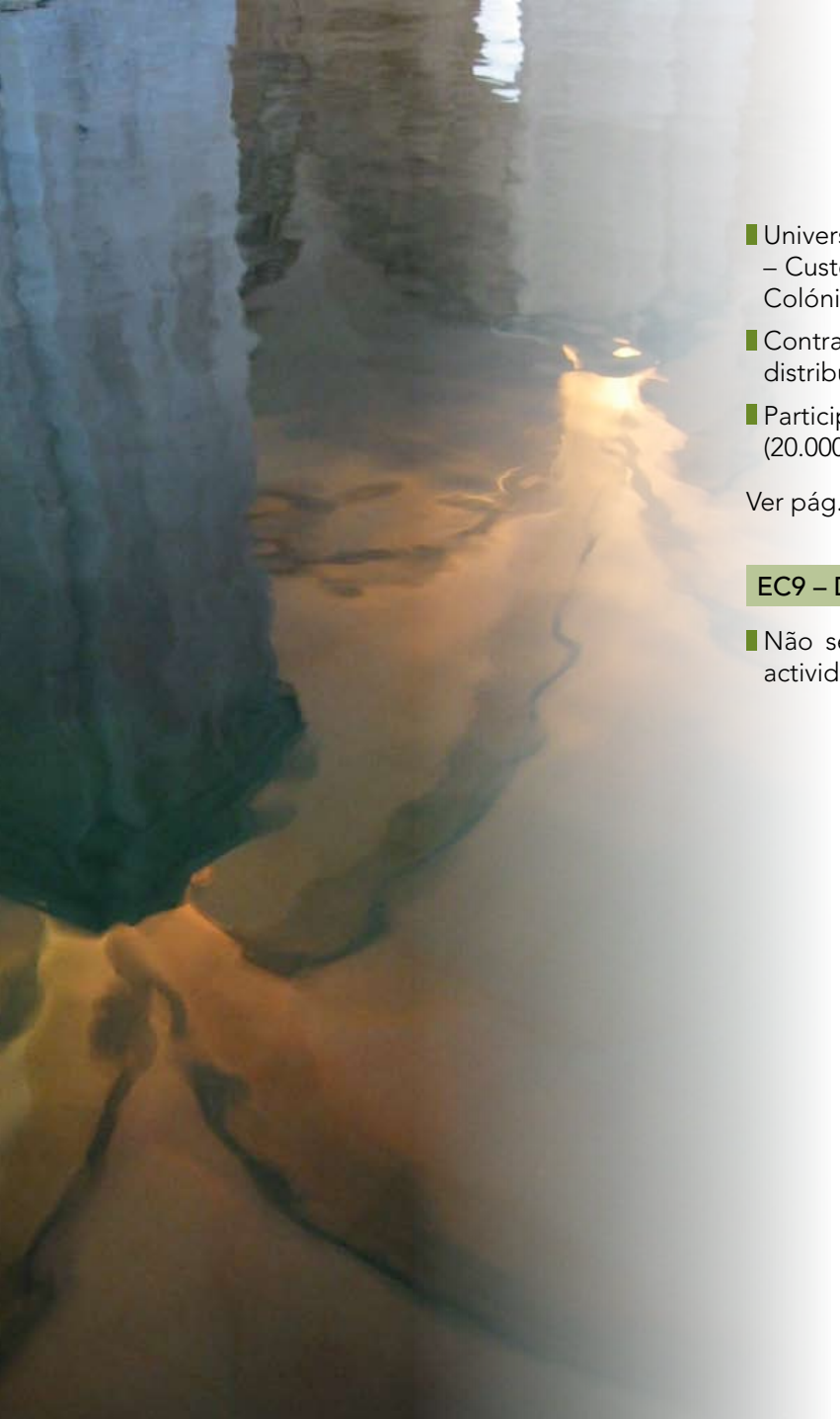
- A EPAL aderiu ao sistema nacional de compras e cumpre a legislação relativa à contratação pública
- Ver pág. 61 do R&C
- Em 2010, do total de aquisições de bens e serviços realizadas apenas 12% foram adjudicadas a fornecedores estrangeiros

EC7 – Quadros superiores de instalações significativas recrutados localmente

- Em 2010 foram integrados no quadro de efectivos da empresa 26 trabalhadores, entre os quais 4 quadros superiores e 11 quadros médios, 10 trabalhadores qualificados e 1 semiqualificado
- Os recrutamentos realizados foram sistematicamente conduzidos numa perspectiva local, de que resultaram 23 admissões para Lisboa, duas para Vale da Pedra (técnicos) e uma para a Asseiceira (quadro médio)

EC8 - Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou actividades "pro bono"

- Aqueduto das Águas Livres - Objecto de intervenção no troço sobre o Vale de Alcântara que consistiu na retirada de condutas que eram utilizadas para abastecimento, repondo as condições originais e eliminando um factor de degradação do monumento. Investimento global de 107.000 Euros
- Aqueduto do Loreto (ramal subsidiário do Aqueduto das Águas Livres) – Trabalhos de requalificação no troço entre o Reservatório da Patriarcal e o miradouro de S. Pedro de Alcântara, numa extensão de 410 metros, tornando o espaço visitável. O custo da obra foi de 107.407 Euros
- Hospital V. Franca de Xira – Custeio do projecto de execução do desvio do Adutor de Circunvalação indispensável à construção da nova unidade hospitalar (20.320 Euros)
- Museu Nacional de Arte Antiga – Comparticipação nos custos de edição de monografia respeitante ao restauro da Custódia de Belém (22.000 Euros)
- Cedência de equipamento informático ao Museu Nacional dos Coches



- Universidade Católica e CEPCEP – Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa – Custeio dos trabalhos de investigação e pesquisa e da edição do livro "A Primeira República e as Colónias Portuguesas" (29.000 Euros)
- Contratação de serviços de arqueologia, no valor de 11.135 Euros, em obra de renovação da rede de distribuição
- Participação no financiamento da recuperação das infra-estruturas tecnológicas do Funchal (20.000 Euros)

Ver pág. 67 R&C

EC9 – Descrição de impactos económicos indirectos significativos

- Não se assinalaram alterações nos impactos económicos indirectos significativos decorrentes da actividade da empresa.

Indicadores de Desempenho Ambiental

Abordagem de Gestão

O desempenho ambiental da EPAL está orientado e controlado pelo Sistema de Gestão Ambiental da empresa, certificado pela APCER com referência à NP EN ISO 14001.

O Programa de Gestão Ambiental de 2010-2012 teve, em 2010, uma taxa de execução de 80%. O PGA preconizava 7 Objectivos:

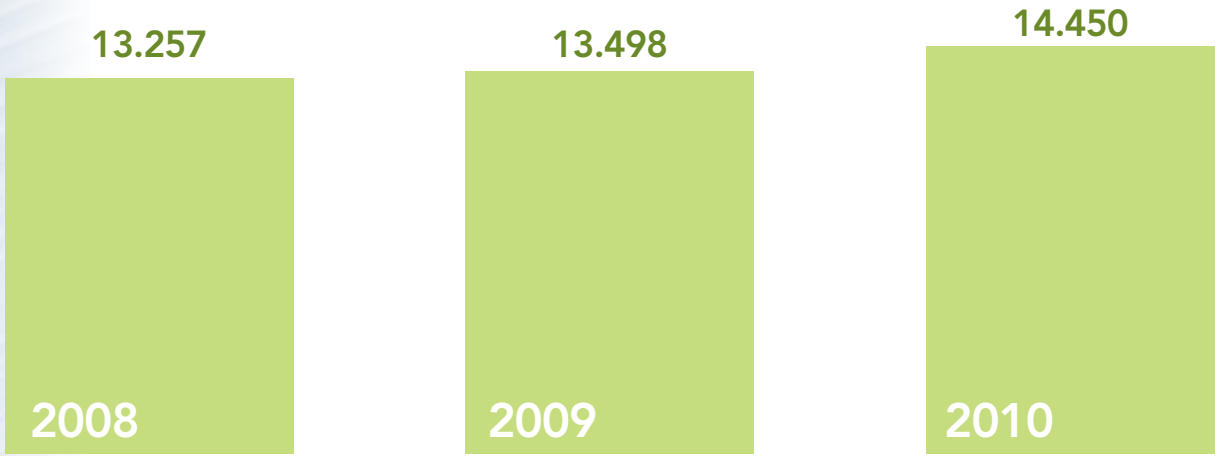
- *Reforço da consistência e consolidação do Sistema de Gestão Ambiental na perspectiva do Sistema de Gestão Integrado*
- Uso Eficiente da Água
- Uso Eficiente da Energia
- Promoção da Biodiversidade
- Gestão de Risco e Responsabilidade Ambiental
- Redução de Emissões Ambientais
- Regularização de Licenças

Para o conjunto dos 7 objectivos foram estabelecidas 36 metas para cujo cumprimento foram definidas 167 acções.

EN1 – Produtos e materiais utilizados

Nas actividades de captação, produção e distribuição de água para consumo humano destaca-se a utilização de produtos químicos e de tubagem de materiais diversos.

Consumo Produtos Químicos (ton)



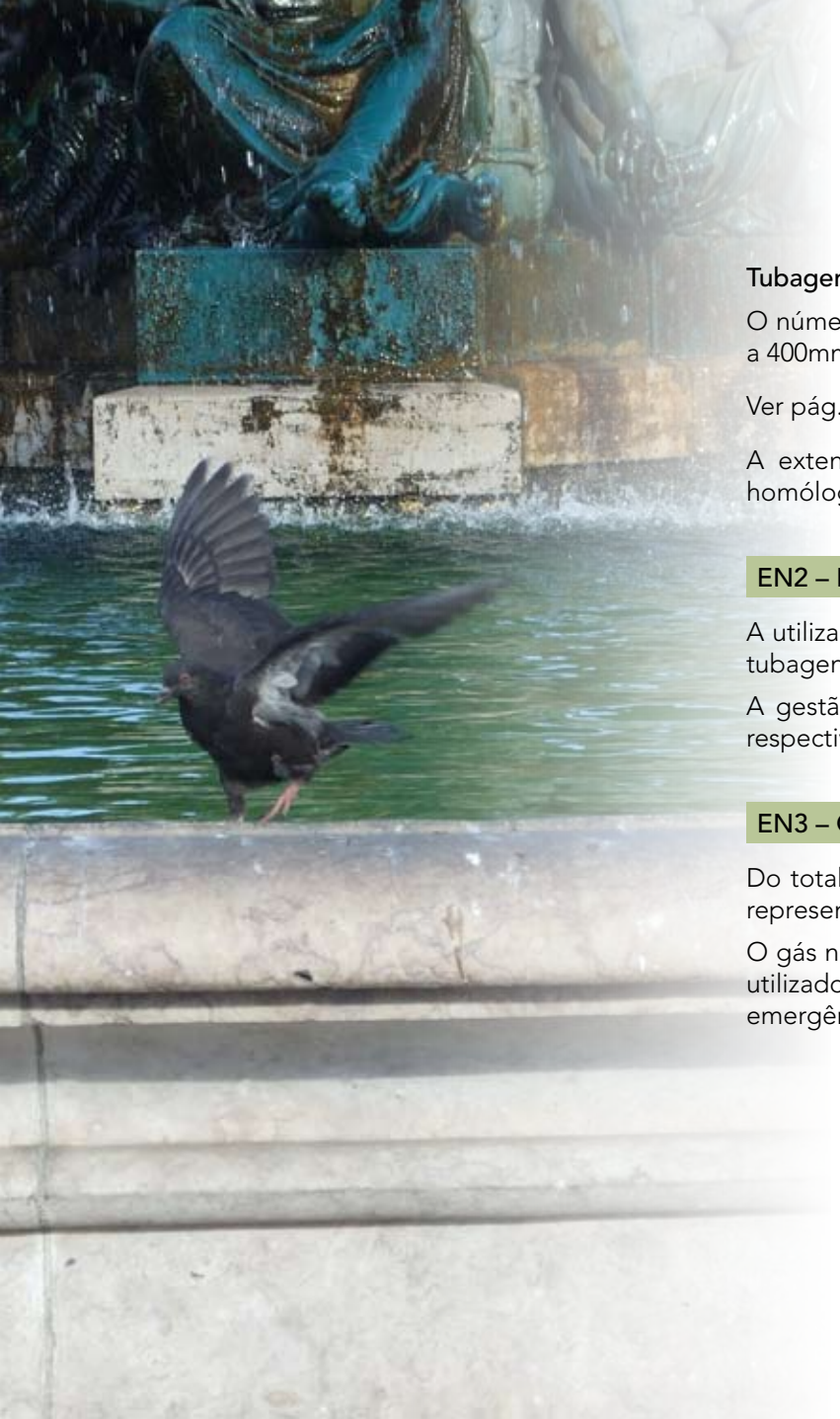
- A evolução dos produtos químicos consumidos vem registando um ligeiro acréscimo nos últimos 3 anos

(ton)

	2008	2009	2010
Hidróxido de Cálcio	3.922	3.796	4.256
Dióxido de Carbono	3.292	3.219	3.273
Polímero	20	20	21
Hipoclorito Sódio	120	124	179
Cloro	601	597	631
Sulfato de Aluminio Liquido Normal	2.047	2.066	2.278
Sulfato de Aluminio Liquido Ácido	2.826	3.082	3.056
Oxigénio Líquido	359	538	716
Azoto Líquido	8	10	11
Hidróxido de Sódio	13	10	5
Acido Cloridrico	49	37	26
TOTAL	**13.257**	**13.499**	**14.450**

- O consumo de Hidróxido de Cálcio registou um aumento significativo face à necessidade de estabilizar a mineralização da água produzida na ETA da Asseiceira para os valores recomendados na actual Legislação
- Salienta-se o acréscimo no consumo de Hipoclorito de Sódio, decorrente da instalação de um novo Posto de Cloragem no Recinto de Vila Franca de Xira
- De destacar a subida do consumo de Sulfato de Alumínio Liquido Normal, justificada por alterações da qualidade da água captada na albufeira do Castelo do Bode

Em 2010 foram consumidos 68 g de reagentes por cada m^3 de água fornecida, mais 6 g que no ano anterior



Tubagem

O número de metros lineares de tubagem instalada foi de 19.800, dos quais 94% de diâmetro inferior a 400mm.

Ver pág. 41 R&C

A extensão da tubagem utilizada em 2010 representa um decréscimo de 42% face ao período homólogo.

EN2 – Percentagem de materiais usados provenientes de reciclagem

A utilização de materiais provenientes de reciclagem na EPAL é incipiente. As maiores aquisições são tubagens e produtos químicos, que naturalmente não provêm de operações de reciclagem.

A gestão dos resíduos produzidos na empresa salvaguarda e assegura as condições adequadas à respectiva valorização e reciclagem.

EN3 – Consumo de energia directa discriminada por fonte de energia primária

Do total da energia consumida na empresa, a energia directa tem uma utilização bastante reduzida, representando apenas 3,4%.

O gás natural e o GPL, são usados nos refeitórios, balneários e laboratórios, a gasolina e gasóleo são utilizados principalmente nas viaturas, mas também em alguns grupos motobomba, nos geradores de emergência e algumas ferramentas.

EN3 - Consumo de Energia Directa

Designação	Consumo	Unidades	Conteúdo Energético
(GJ)			
Gasolina	29.111	L	976
Gasóleo	423.174	L	15.300
Gás natural	61.750	m^3	2.375
GPL	4.289	kg	208
Total			**18.859**

Comparativo com os Anos Anteriores

Designação	Energia (GJ)		
	2008	2009	2010
Gasolina	1.210	1.242	976
Gasóleo	14.133	14.834	15.300
Gás natural	1.916	1.519	2.375
GPL	233	173	208
Total	**17.492**	**17.767**	**18.859**

- Constata-se um acréscimo de 6,1% face ao ano anterior, resultante principalmente do aumento do uso do gás natural

EN4 – Consumo de energia indirecta discriminada por fonte primária

Durante o ano 2010, o fornecimento de energia eléctrica foi efectuado pelas seguintes empresas:

- EDP
- Iberdrola
- Endesa

O total de consumo de energia eléctrica, discriminado pelos três fornecedores, apresenta-se na tabela seguinte:

Consumo de Energia por Fornecedor

Nível da Tensão de Alimentação	Energia (kWh)			
	Iberdrola	Endesa	EDP	Total
Alta Tensão	15.236.287	58.113.824		73.350.111
Média Tensão	18.298.134	56.391.911	1.750.180	76.440.225
Baixa Tensão Especial			760.451	760.451
Totais (kWh)	33.534.421	114.505.735	2.510.631	150.550.787
Totais (GJ)	120.724	412.221	9.038	541.983

Comparativo com os Anos Anteriores

Comparativo Anos Anteriores	Energia		
	2008	2009	2010
Totais (GWh)	141,2022	150,4264	150,5508
Totais (GJ)	508.328	541.535	541.983

- Constata-se que o consumo de energia em 2010 se manteve idêntico face ao ano anterior

De notar que não foi possível efectuar a discriminação por fonte primária por indisponibilidade dos elementos que permitiriam efectuar esse cálculo.

EN5 e EN6 – Energia economizada e iniciativas para aumentar a eficiência energética

A EPAL conta actualmente com nove instalações consumidoras intensivas de energia, responsáveis, em 2010, por 86,5% do total de energia eléctrica consumida.

	Energia Consumida por Instalação		
Principais consumidores	**[kWh]**	**[GJ]**	**[%]**
Estações Elevatórias de Vila Franca de Xira	55.019.820	198.071	36,55%
Estações Elevatórias dos Olivais	23.032.645	82.918	15,30%
Estações Elevatórias de Castelo de Bode	9.874.713	35.549	6,56%
Estação Elevatória da Amadora	9.598.254	34.554	6,38%
Estação de Tratamento de Água da Asseiceira	8.455.578	30.440	5,62%
Estação de Captação de Valada Tejo	7.647.680	27.532	5,08%
Estação Elevatória de Telheiras	7.056.471	25.403	4,69%
Estação de Tratamento de Água Vale da Pedra	5.994.854	21.581	3,98%
Estação Elevatória de Barbadinhos	3.524.052	12.687	2,34%
Outros	20.346.720	73.248	13,51%
Total	**150.550.787**	**541.983**	**100,00%**

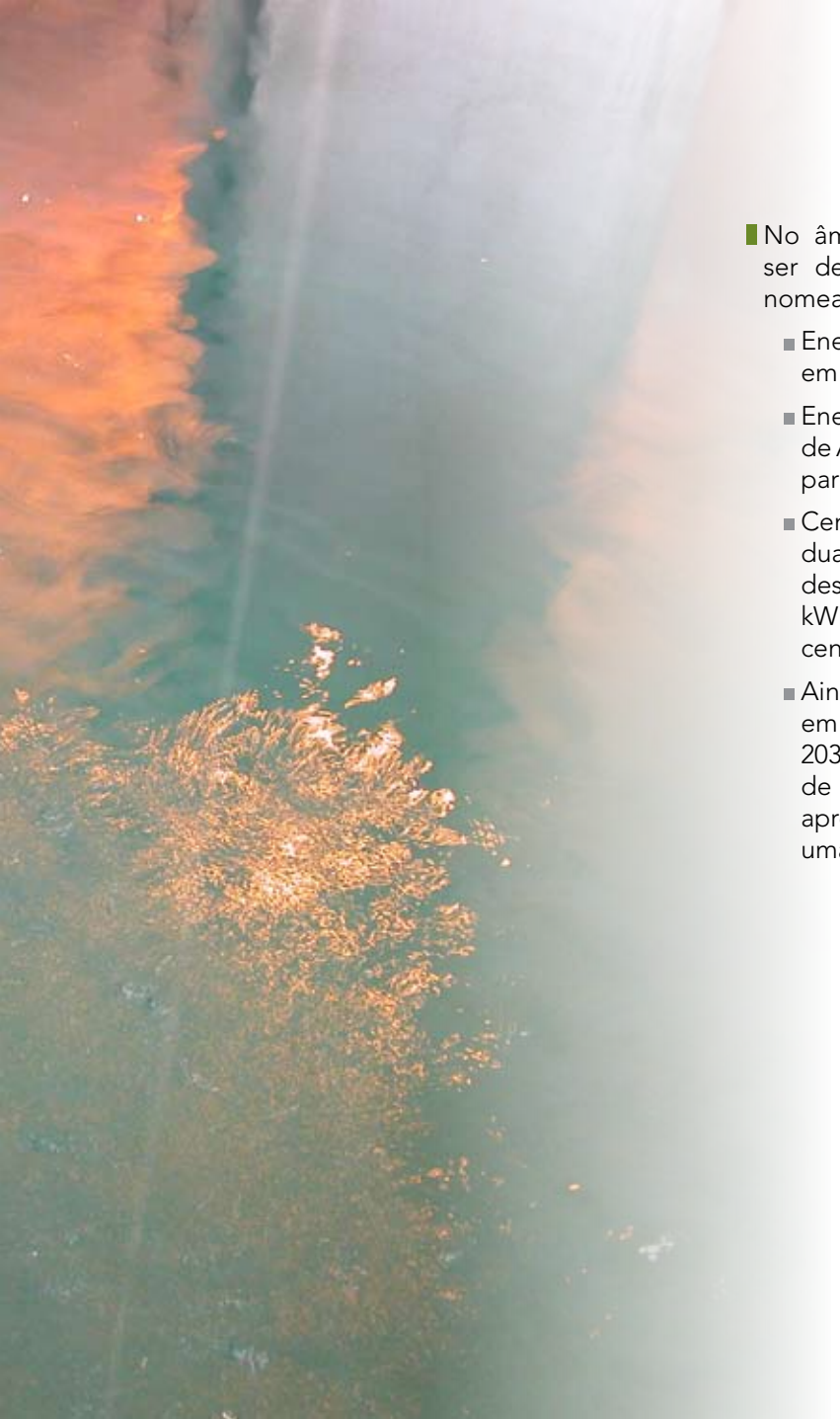
Sete destas instalações encontram-se abrangidas por um plano quinquenal de racionalização do consumo de energia válido para o período 2007-2011. A ETA da Asseiceira e a EE dos Barbadinhos, que apenas recentemente foram consideradas como consumidores intensivos, serão objecto de auditoria energética, a realizar durante o primeiro trimestre de 2011, com vista a integrarem o plano atrás referido.

Medidas de racionalização de energia:

- Plano de monitorização da totalidade dos grupos electrobomba de potência superior a 75kW
- Em 2010, foram instalados sensores nos equipamentos que, por meio de software adequado, permitem a visualização "on-line" de alguns dos parâmetros medidos
- Foram realizadas as intervenções previstas no plano anual de manutenção preventiva dos grupos electrobomba, das quais se destacam, pela sua criticidade e importância as seguintes:

Instalação	Intervenções em grupos electrobomba
EE de Telheiras	Grupo Electrobomba Amadora 3
	Grupo Electrobomba Sintra 3
	Grupo Electrobomba Superior 2
EE da Amadora	Bomba do Grupo nº 2
EE de Vale da Pedra	Grupo Electrobomba nº 1
EE de Campo de Ourique	Grupo Electrobomba Superior 1
EE de Vila Franca de Xira 2	Bomba do Grupo nº 5

- No âmbito do Plano de Promoção da Eficiência no Consumo, promovido pela ERSE / EDP Corporate, procedeu-se à instalação de um variador electrónico de velocidade no grupo 3 da Estação Elevatória da Zona Alta dos Olivais, tendo-se iniciado o processo de candidatura para instalação de equipamentos idênticos nas restantes quatro máquinas desta Estação
- No âmbito do Plano de Promoção da Eficiência no Consumo, promovido pela ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos e pela EDP Distribuição, foi adjudicada a substituição das lâmpadas de vapor de mercúrio existentes nas oficinas dos Olivais, por lâmpadas fluorescentes tipo T5, as quais irão permitir uma poupança de energia da ordem dos 34%
- Contratação de consultoria no domínio da eficiência energética no valor de 60.000 Euros



- No âmbito do protocolo de cooperação celebrado entre a EPAL e a ADENE, continuaram a ser desenvolvidos diversos projectos de produção de energia a partir de fontes renováveis, nomeadamente:
  - Energia fotovoltaica – Os equipamentos de microgeração fotovoltaica, anteriormente instalados em 12 recintos da empresa, produziram 60.426 kWh, correspondentes a 217,53 GJ
  - Energia eólica - Foram instaladas duas torres de monitorização da qualidade do vento nos recintos de Alto Guerreiros e A-dos-Bispos. Com este projecto pretende-se avaliar a existência de condições para a futura instalação de aerogeradores
  - Centrais mini hídricas – Foi desenvolvido o projecto e lançado o concurso para a instalação de duas centrais hidroeléctricas nas instalações da Amadora e de Vila Fria. De acordo com o projecto desenvolvido, espera-se que estas instalações tenham uma produção anual de 3.1 milhões de kWh, correspondente a 11.200 GJ. Está ainda em estudo o projecto para instalação de mais duas centrais, em instalações do Adutor do Castelo de Bode
  - Ainda no âmbito do protocolo de cooperação entre a EPAL e a ADENE, foi ministrada formação em Condução Ecológica a um total de 30 colaboradores, com a qual foi atingido o número de 203 participantes, nos quais se compreendem os que com mais frequência efectuam a condução de veículos da empresa. Com esta acção temos o objectivo de conseguir uma redução de aproximadamente 0,5 litros de combustível por cada 100 km percorridos, pelo que se estima atingir uma poupança de aproximadamente 30.000 litros de combustível por ano

EN8 - Captação, Tratamento, Adução e Distribuição de Água

(m³)

Água Captada

		2008	2009	2010
Captações Superficiais	Castelo de Bode	162.465.357	165.749.660	162.443.362
	Valada Tejo	54.721.499	57.573.521	56.626.190
Captações Sub superficiais	Olhos de Água	1.474.978	7.558	3.512
	Valada 1	23.170	0	0
	Valada 3	0	0	0
Captações subterrâneas	Lezírias	8.656.116	7.457.427	10.631.072
	OTA	6.074.456	5.675.656	5.514.972
	Alenquer	7.694.856	6.491.690	7.283.112

Ver páginas 12, 13 e 14 do Relatório e Contas 2010

EN9 – Fontes hídricas significativamente afectadas pela captação de água

O volume de água captada pela EPAL em 2010 não afectou qualquer das fontes hídricas usadas.

Enquanto que as captações superficiais – Albufeira do Castelo do Bode e Rio Tejo – não justificam qualquer monitorização ou cuidado, atendendo à insignificância dos volumes captados face às respectivas massas de água, as captações subterrâneas, pela sua natureza, são objecto de controlo sistemático dos níveis da água e são explorados em função do histórico de utilização, não se tendo registado situações de afectação.

A captação na nascente dos Olhos d'Água, a mais susceptível de gerar impactes ambientais negativos, foi desactivada em 2010 e os volumes registados são insignificantes.

EN10 - Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada

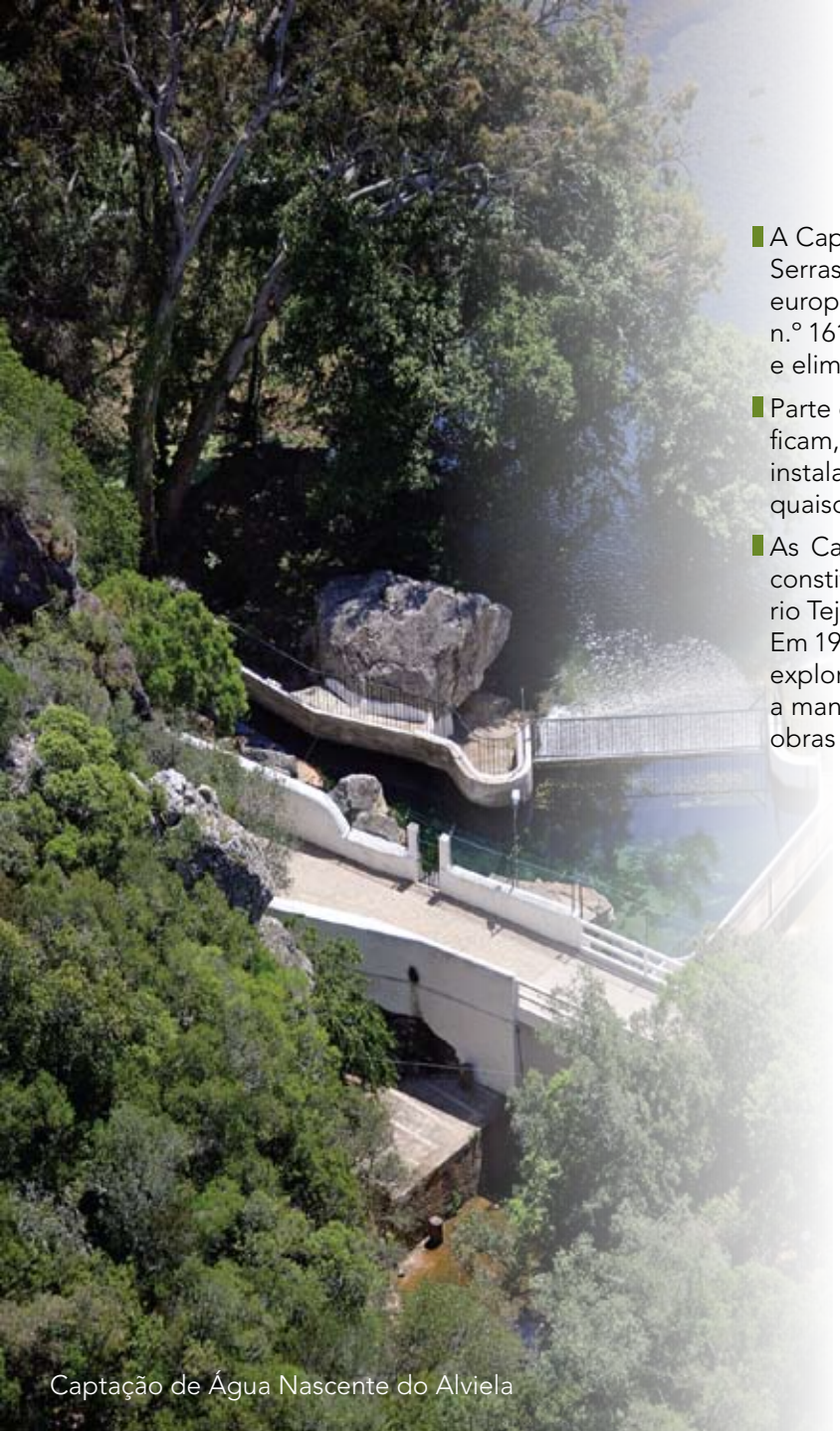
A EPAL reciclou 3,7 milhões de m^3 de água, volume semelhante ao dos anos anteriores.

$10^3 m^3$

Reciclagem de água	2008	2009	2010
ETA de Vale da Pedra			
Água recuperada	1.961	2.011	2.036
Lavagem de Filtros e Decantadores	1.611	1.541	1.615
Água recuperada da cisterna PCI	350	470	421
ETA de Asseiceira			
Água de lavagem dos filtros L1	1.314	1.296	1.296
Água de lavagem dos filtros L2	469	405	405
Volume total de água reciclada nas ETA's	**3.745**	**3.712**	**3 .737**
Volume total de Água Captada	241.110	242.955	219.070
% de Água reciclada face à captada	**1,5%**	**1,5%**	**1.7%**

EN11 e EN12 - Localização e tamanho de área possuída dentro de Áreas Protegidas e impacte nas mesmas

A EPAL possui instalações em duas áreas protegidas, o Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros e o Estuário do rio Tejo, ocupando uma superfície de 35.137,2 m^2.



Captação de Água Nascente do Alviela

- A Captação dos Olhos d'Água, na nascente do rio Alviela, fica situada em pleno Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros, área protegida desde 1979, integrada na Rede Natura, rede ecológica europeia em 2000 e constante da Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 1616). Esta captação foi desactivada em 2010 o que permite garantir o caudal natural do rio Alviela e eliminar os impactes decorrentes da sua utilização
- Parte das instalações da empresa pertencentes ao Subsistema do Médio Tejo e do Aqueduto Alviela ficam, também, situadas no Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros. Trata-se de condutas instaladas no subsolo e de aqueduto construído à superfície, não decorrendo da sua exploração quaisquer impactes negativos consideráveis
- As Captações das Lezírias e a respectiva conduta situam-se na fronteira do Estuário do rio Tejo, constituído como Reserva Natural em 1976 e como Zona de Protecção Especial em 1994. O Estuário do rio Tejo foi integrado na Lista das Terras Húmidas de importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 211). Em 1997, foi integrado na Rede Natura, rede ecológica europeia, como Habitat Natural. A existência e exploração das captações e da conduta referida não têm impactes ambientais negativos, e permitem a manutenção das respectivas faixas e a intervenção da empresa nos processos de licenciamento de obras nos terrenos adjacentes, o que se considera positivo

EN14 - Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactes na Biodiversidade

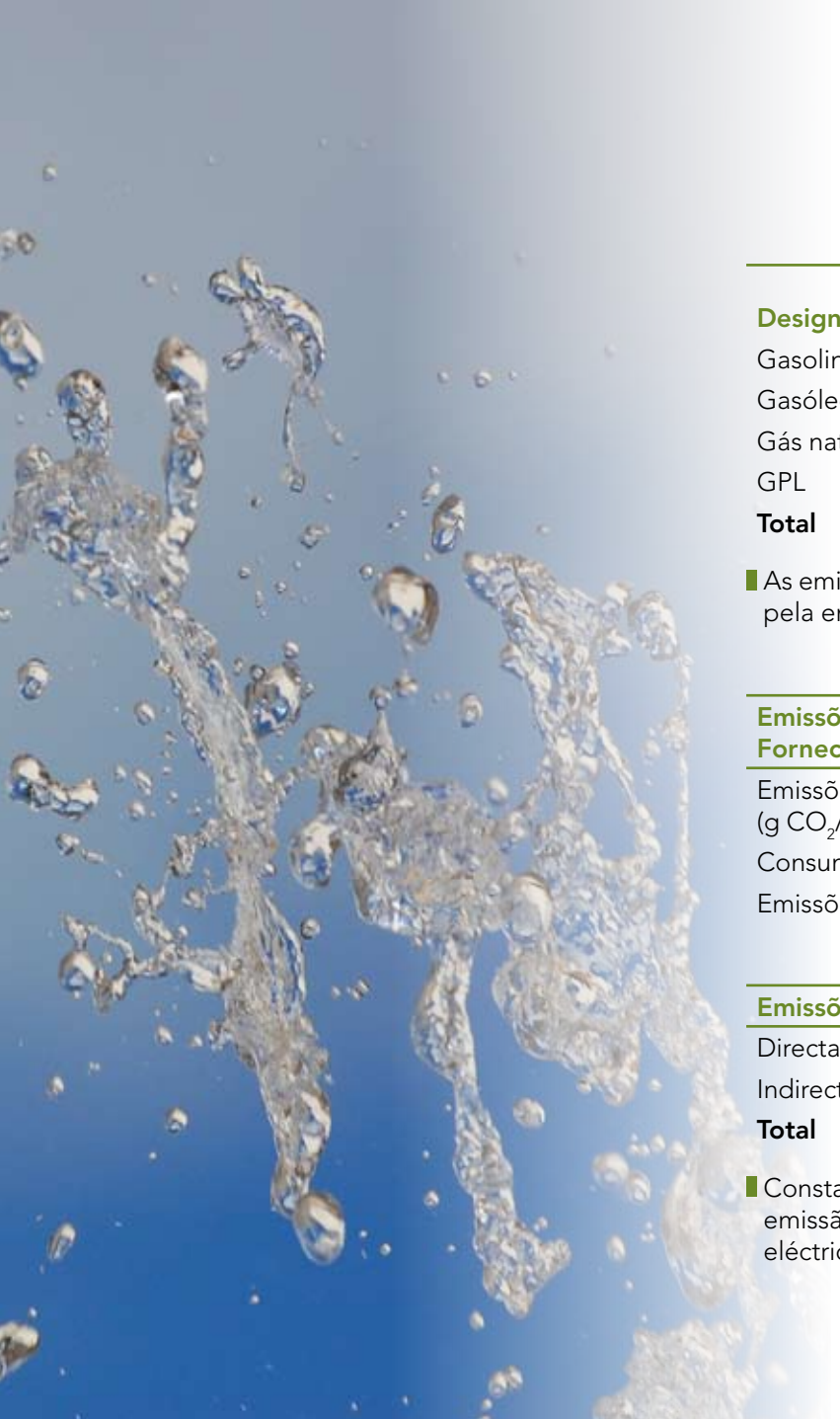
Em 2010, a EPAL garantiu o seu contributo para a promoção da Biodiversidade, dando continuidade, pelo terceiro ano consecutivo, à iniciativa europeia "Business & Biodiversity".

- O Projecto "Nascentes para a Vida", que tem como objectivo a conservação das ribeiras e zonas húmidas da bacia drenante adjacente à Albufeira de Castelo do Bode e como meta a identificação e caracterização biofísica dos sistemas aquáticos da Albufeira, ficará concluído durante o 2.º Trimestre de 2011
- Pretende-se que todas as acções para conservação da Biodiversidade sejam continuadas pelas Autarquias Locais e Organizações Não Governamentais Ambientais. Os Municípios que integram a Comissão de Acompanhamento do Projecto "Nascentes para a Vida" são: Abrantes, Ferreira do Zêzere, Figueiró dos Vinhos, Sardoal, Sertã, Tomar e Vila de Rei

- Tarefas concluídas em 2010:
  - Definição dos tipos de acções a desenvolver ao nível da bacia afluente à Albufeira de Castelo de Bode – Monitorização da Ribeira da Brunheta (Troço intermédio) e da Ribeira da Aldeia do Mato (Foz);
  - Identificação de medidas a implementar e escolha dos melhores locais para minimização dos impactos decorrentes do fogo e execução do plano de gestão dos matos.
- Para 2011 prevê-se a conclusão do projecto e o desenvolvimento de acções tendentes ao envolvimento das comunidades e entidades locais:
  - Olhar Atento (tipo Watershed Watch) – tem como objectivo demonstrar, junto da comunidade local, as boas práticas de gestão e manutenção de linhas de água naturais, bem como boas práticas de construção e recuperação de linhas de águas degradadas em ecossistemas intervencionados pela acção humana;
  - Gestão de combustíveis e promoção da biodiversidade;
  - Acção relativa a qualidade da água e biodiversidade;
  - Monitorização, critérios e indicadores para uma gestão florestal sustentável;
  - Elaboração de Manuais de Boas práticas;
  - Campanhas de Sensibilização e Divulgação, incluindo criação de site que permita o envolvimento das partes locais interessadas.

EN16 – Emissões directas e indirectas de gases causadores do efeito de estufa

- Em 2010 a EPAL foi responsável pela emissão directa de gases provenientes da queima de gasóleo, gasolina, gás natural e gases de petróleo liquefeitos



Emissões Directas

Designação	Conteúdo Energético (GJ)	Factor de Emissão (kg CO_2/GJ)	Factor de Oxidação	Emissões CO_2 (t/ano)
Gasolina	976	68,6	0,99	66,25
Gasóleo	15.300	74,1	0,99	1.122,40
Gás natural	2.375	56,1	0,995	132,57
GPL	208	63,1	0,995	13,07
Total				**1.334,29**

As emissões indirectas de gases com efeitos de estufa resultam da geração da electricidade adquirida pela empresa

Emissões Indirectas

Emissões por Fornecedor	Iberdrola	Endesa	EDP	Total
Emissões específicas (g CO_2/kWh)	50	402,2	226,7	
Consumo (kWh)	33.534.421	114.505.735	2.510.631	150.550.787
Emissões (t CO_2)	1.676.721	46.054.207	569.160	48.300.088

Total de Emissões - Comparativo Histórico

Emissões (t CO2)	2008	2009	2010
Directas	1.267	1.280	1.334
Indirectas	54.735	27.074	48.300
Total	**56.002**	**28.354**	**49.634**

Constata-se um aumento significativo das emissões indirectas de CO_2, em 2010, resultante da maior emissão específica de CO_2 (402,2g CO2/kWh) apresentada pelo principal fornecedor de energia eléctrica da empresa nesse ano

EN17 – Outras emissões indirectas relevantes de gases causadores do efeito de estufa.

- Em 2010 não existem outras emissões indirectas de GEE de valor significativo
- Excepção para as 22,3 toneladas equivalentes de CO_2 resultantes do transporte subcontratado para a cimenteira de Alhandra, das lamas geradas nas Estações de Tratamento de Águas da Asseiceira e de Vale da Pedra

EN18 – Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores do efeito de estufa

- Em 2010 a energia eléctrica produzida a partir de sistemas de microgeração fotovoltaica permitiu evitar a emissão de 13,70 t de CO_2
- O desenvolvimento dos projectos para a instalação de centrais mini hídricas na Amadora e Vila Fria irá permitir a geração de energia eléctrica correspondente a aproximadamente 705 t de CO_2/ano
- A poupança de combustível que se prevê vir a obter com a acção formação em Eco Condução representa aproximadamente 80 t de CO_2, por ano

Ver indicadores EN5 e EN6

EN19 - Substâncias destruidoras da camada de Ozono

No seu processo produtivo a EPAL não utiliza substâncias destruidoras da camada de Ozono.

Todavia, para levar a efeito algumas actividades transversais e de suporte, a empresa utiliza equipamentos susceptíveis de contribuírem para a degradação da camada de Ozono, tendo sido em 2010 assegurada a manutenção preventiva de equipamentos como: aparelhos de ar condicionado, chillers, frigoríficos de refeitórios e laboratórios, sistemas fixos de extinção de incêndios e secadores de compressores.

Está também em curso um plano de abate de equipamentos considerados em fim de vida, nomeadamente os que contém gases R12 e R22. Em 2010 foram abatidos nove equipamentos refrigerantes contendo gás R22.

Saliente-se que a EPAL ainda tem na sua posse 402,46 kg de R22 e 0,38 kg de R12.

EN20 - NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas

A caldeira instalada no Recinto dos Olivais, que trabalha a gás natural e é utilizada para aquecimento de águas e condicionamento térmico dos edifícios, é a fonte fixa existente na empresa passível de emitir NOx e SOx em volumes eventualmente significativos. Após as monitorizações realizadas em 2008, verificou-se que os VLE estavam conformes em todos os parâmetros, pelo que a EPAL foi dispensada pela CCDR LVT da monitorização anual. A próxima medição está prevista apenas para 2011.

As restantes emissões decorrentes de fontes fixas não são consideradas significativas (actividades oficinais que recorrem pontualmente à soldadura e a oxicorte).

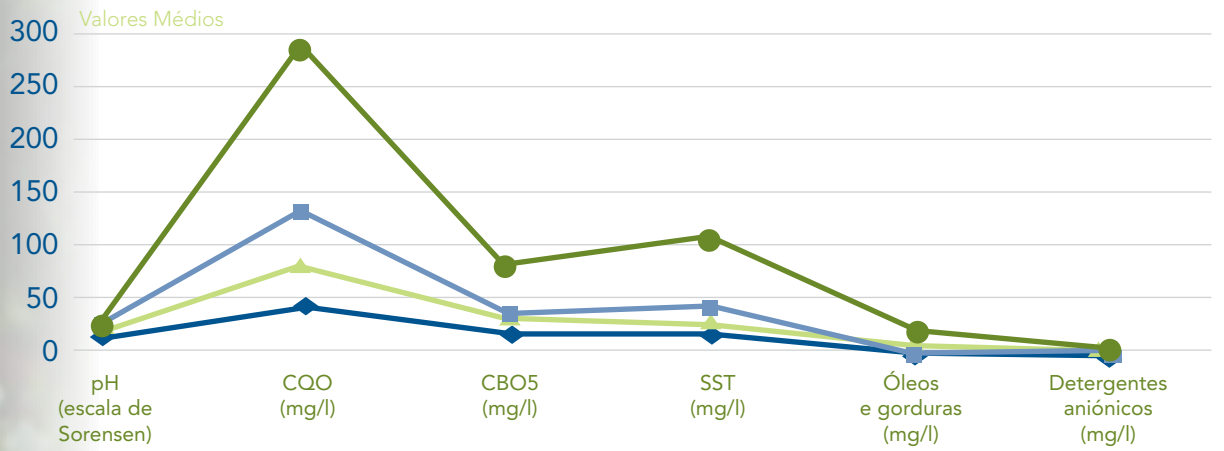
EN21 - Descarga total de água por qualidade e destino

Em todas as situações possíveis, a EPAL encaminha para os esgotos municipais as águas residuais domésticas geradas nos diversos recintos e instalações.

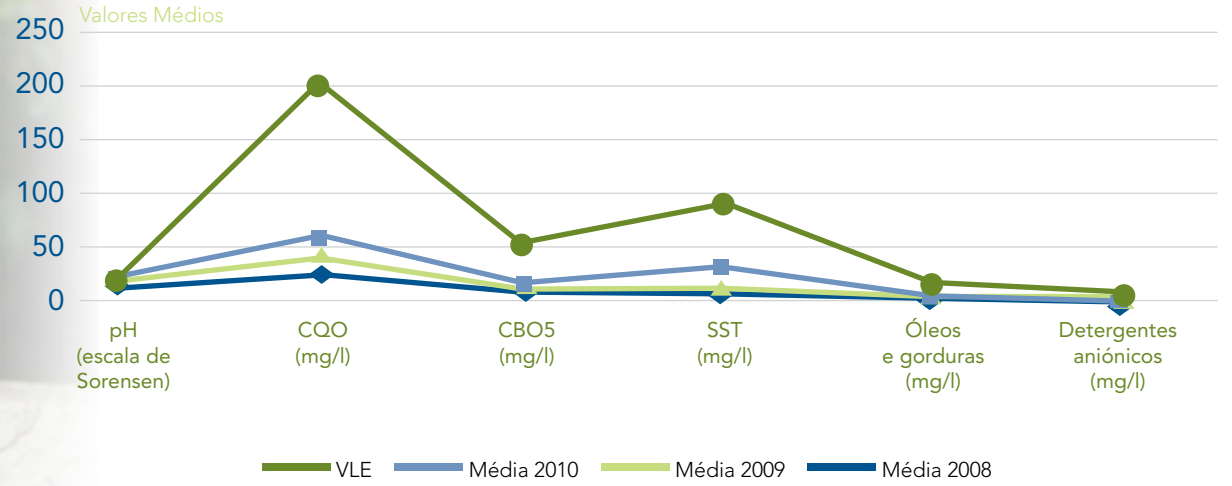
Nos recintos de Vila Franca de Xira, Asseiceira e Vale da Pedra estão instaladas ETAR's para tratamento das águas residuais.

- Em 2010 os parâmetros e VLE estabelecidos nas Licenças foram cumpridos, à excepção do parâmetro "sólidos suspensos totais", na análise efectuada em Vale da Pedra no primeiro trimestre (SST = 75 mg/l; VLE = 60 mg/l)

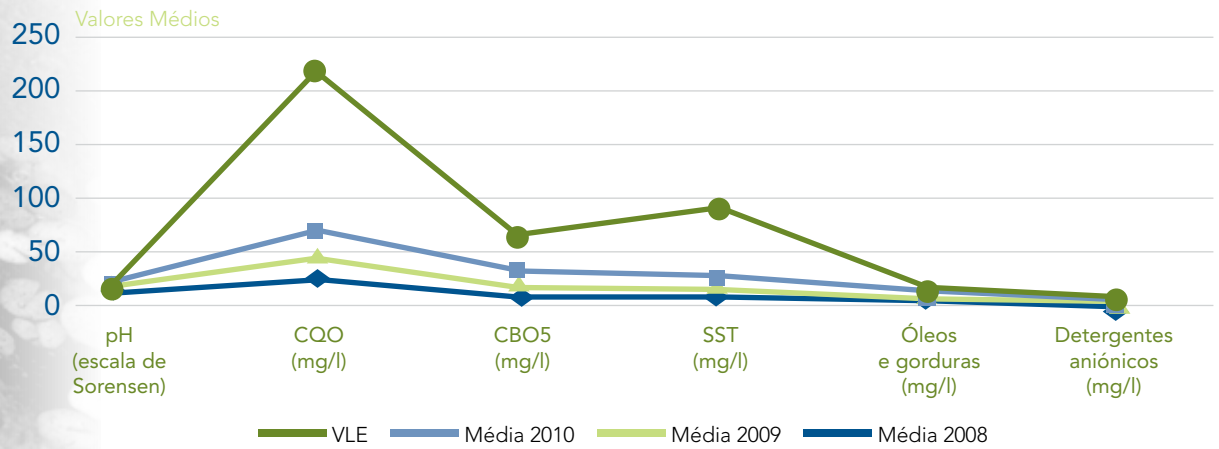
Evolução de VLE dos efluentes da ETAR da Asseiceira



Evolução de VLE dos efluentes da ETAR de Vale da Pedra



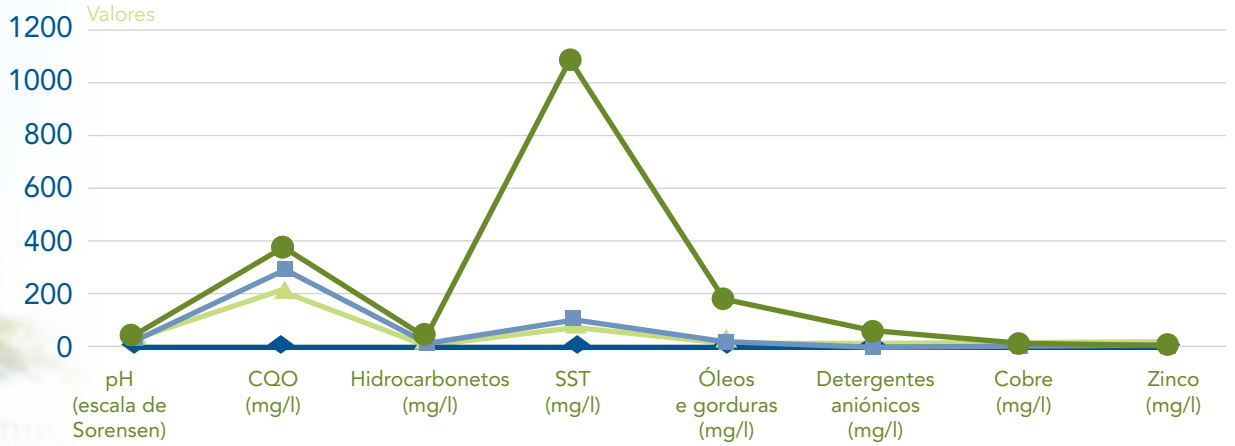
Evolução de VLE dos efluentes da ETAR de Vila Franca de Xira



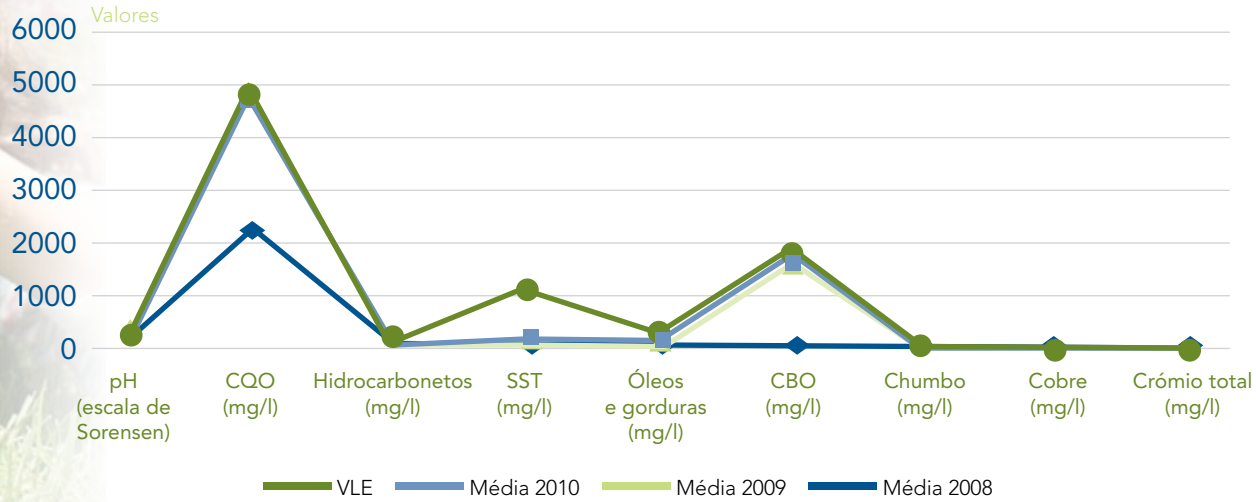
A actividade desenvolvida pela oficina de contadores da empresa gera águas residuais industriais provenientes da pintura e lavagem de contadores.

- Dos resultados da monitorização anual efectuada sobressaem os valores dos parâmetros CB05 e CQO, quando comparados com os valores fixados para as descargas no meio ambiente

Evolução de VLE dos efluentes da Unidade de Manutenção de Medidores - lavagem de contadores



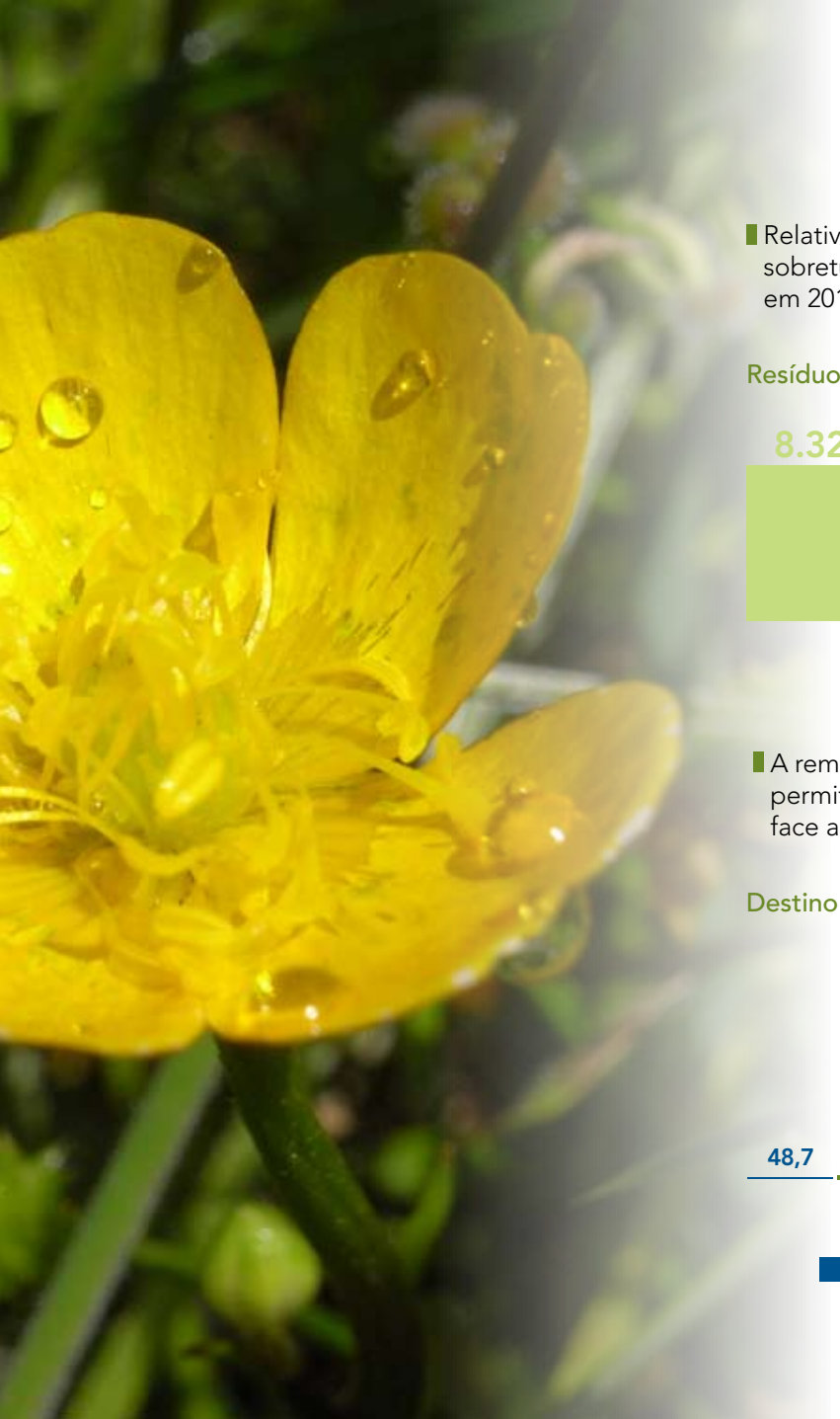
Evolução de VLE dos efluentes da Unidade de Manutenção de Medidores - câmara de pintura



EN22 - Quantidade total de resíduos por tipo e destino

- Do total dos resíduos produzidos pela EPAL, 95% são relativos às lamas produzidas no processo de tratamento
  - Após secagem as lamas são valorizadas através da sua incorporação como matéria-prima no fabrico de cimento
- A EPAL dispõe de 4 ecocentros instalados nos recintos dos Olivais, Vila Franca de Xira, Vale da Pedra e Asseiceira, para garantir a correcta triagem e armazenamento dos resíduos
  - O Ecocentro dos Olivais foi objecto de reformulação, de modo a permitir uma correcta utilização dos espaços e a responder às exigências ambientais definidas

Total de Resíduos Produzidos (Ton)

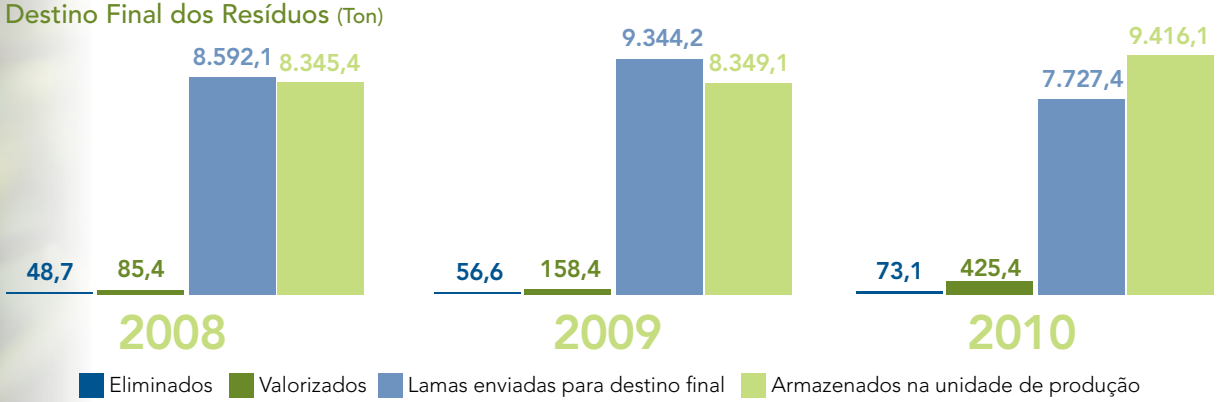


Relativamente a 2009, o total de resíduos produzidos pela empresa teve um aumento de 15,8%, devido sobretudo ao acréscimo de 12,8% (1067 t) na produção de lamas. O aumento das lamas produzidas em 2010 está directamente associado à alteração da qualidade da água bruta captada

Resíduos Não Perigosos Produzidos (Ton)

A remoção de resíduos produzidos na obra de reabilitação da cobertura do reservatório de Telheiras, permitiu a valorização de 336 toneladas, que justificam o acréscimo de outros resíduos não perigosos face ao ano anterior

Destino Final dos Resíduos (Ton)



- Em 2010 foram enviadas para valorização 7.727,4 toneladas de lamas
- Face a 2009 registou-se um aumento muito significativo de resíduos valorizados encaminhados para destino final adequado
- Verificou-se uma redução de 14% nos resíduos valorizados, eliminados e nas lamas enviadas para destino final adequado, em relação ao ano anterior
  - No concurso para escolha do novo operador de Gestão de Resíduos, a EPAL irá privilegiar as operações de valorização, em detrimento das operações de eliminação.
- Os resíduos de tonners e tinteiros foram doados à Fundação Gil

EN23 - Número e volume total de derrames significativos

Não houve derrames significativos em 2010.

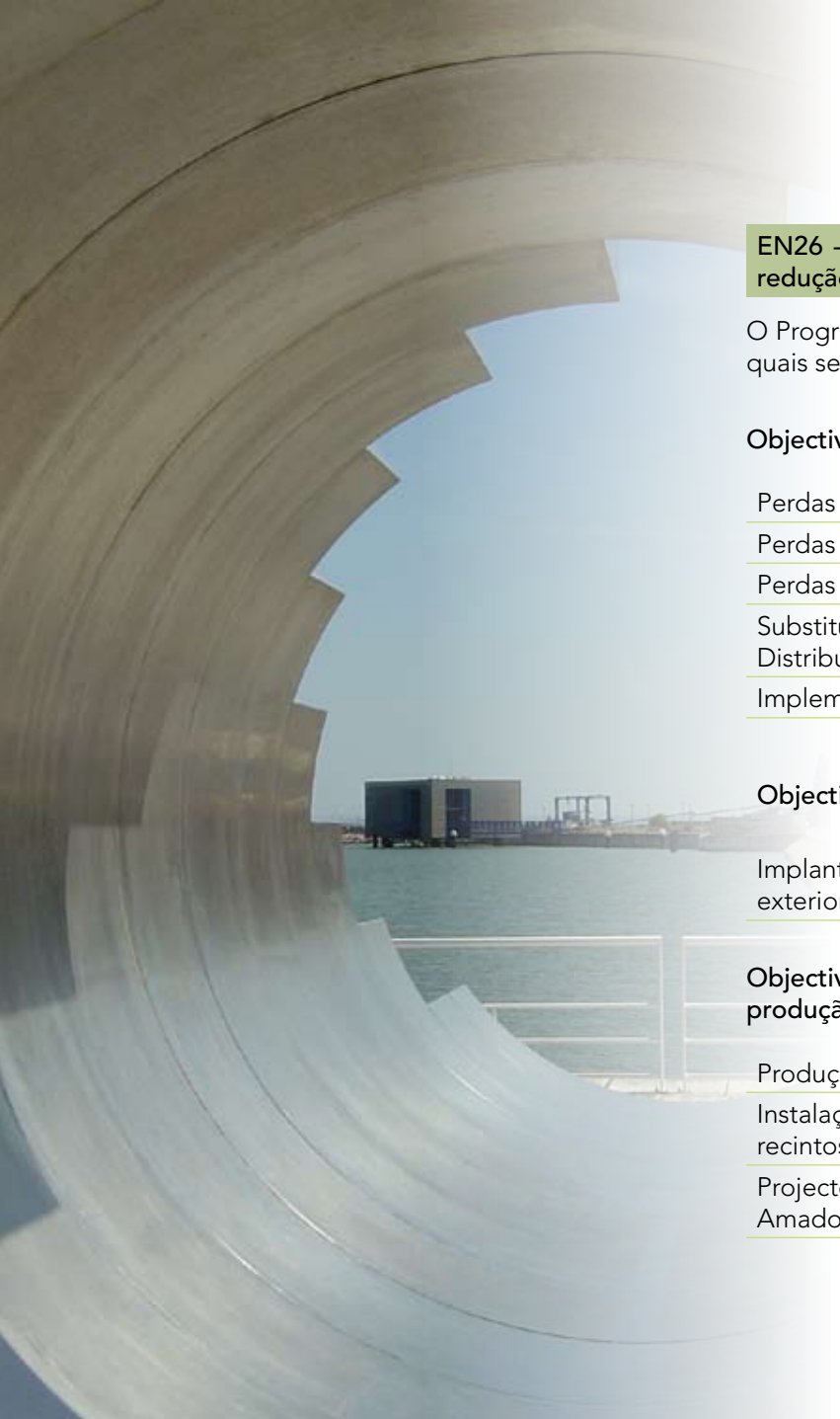
EN24 - Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia - anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente

Em 2010, a EPAL não tratou nem transportou resíduos considerados perigosos.

EN25 - Identificação, tamanho, status de protecção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afectados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização

- A EPAL efectua descargas de águas residuais domésticas tratadas para 3 linhas de água, cumprindo os valores limites de emissão. Nenhuma destas linhas de água é referenciada como área protegida
  - Vala da Azambuja, situada em Vale da Pedra, Concelho do Cartaxo
  - Afluente do rio Tejo, situado em Castanheira do Ribatejo, Concelho de Vila Franca de Xira
  - Afluente da Ribeira de Tancos, situado em Asseiceira, Concelho de Tomar

Ver indicador EN21



EN26 – Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos

O Programa de Gestão Ambiental de 2010 / 12 compreende 7 objectivos, 36 Metas e 167 acções, dos quais se destacam, pelos efeitos de mitigação de impactos ambientais, os seguintes:

Objectivo 1.1 Redução de Perdas

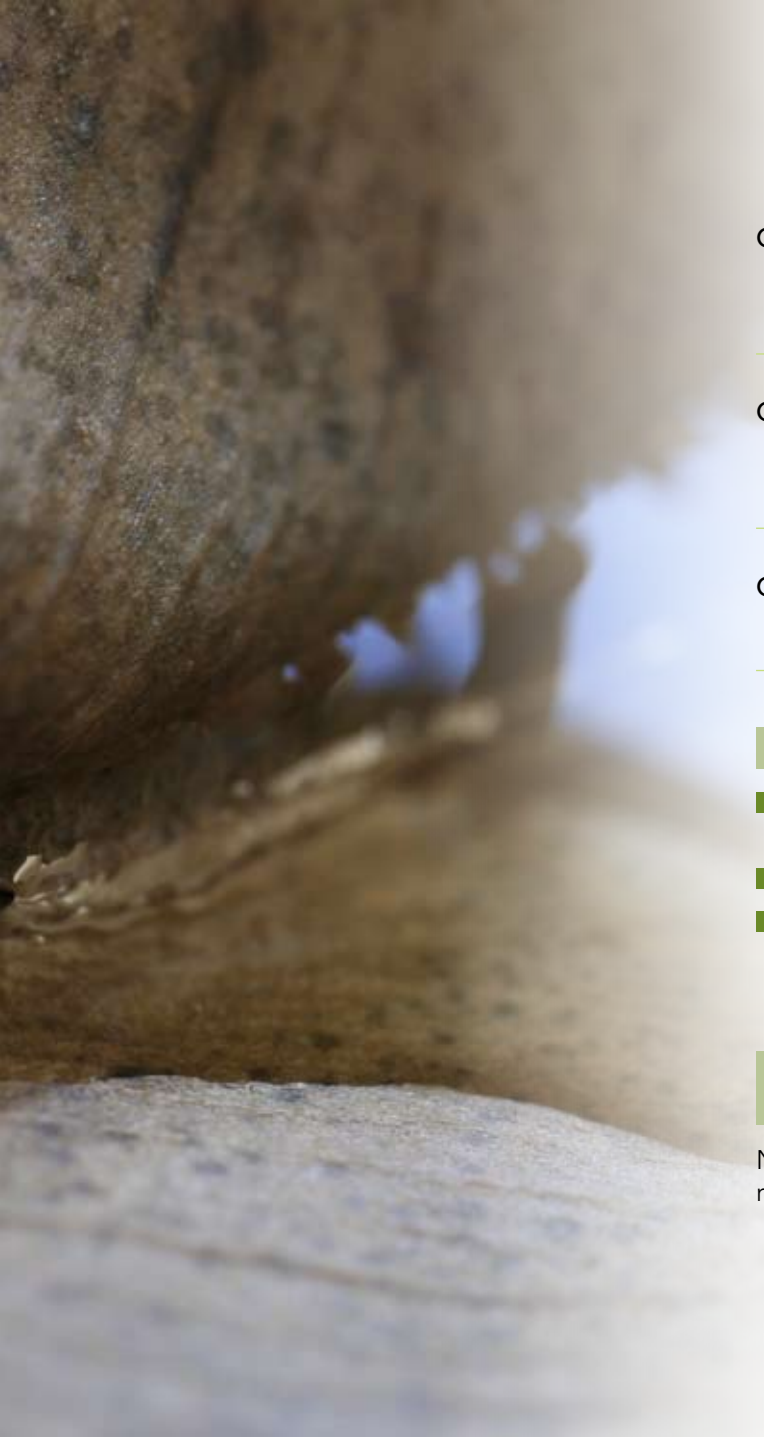
Perdas anuais totais	11,84%
Perdas anuais na Rede de Distribuição	11,80%
Perdas anuais na rede de produção e Transporte	6,07%
Substituição e reabilitação de condutas da Rede de Distribuição	17,6km
Implementação de ZMC's	Concluído

Objectivo 1.2 Racionalização de Consumos de Água

Implantação do sistema de rega automática e arranjos exteriores na ETA da Asseiceira	Concluído

Objectivo 2.2 Implementação de Sistemas para o aproveitamento do potencial energético da EPAL e produção de energia eléctrica a partir de fontes renováveis: foto voltaica, eólica e mini hídrica

Produção de energia através de sistemas foto voltaicos	60.426kWh
Instalação de duas torres de produção de energia eólica nos recintos de Alto de Guerreiros e A-dos-Bispos	Concluído
Projecto de instalação de mini hídricas em Vila Fria e Amadora	Concluído



Objectivo 5.1 Controlo de equipamentos com gases frigogénicos e fluorados

Abate de equipamento refrigerante ainda existente na empresa contendo gás R22	9 Equipamentos abatidos

Objectivo 7.1 Diminuição e Valorização dos resíduos produzidos

Valorização dos resíduos produzidos na EPAL (exceptuando as lamas).	425,4 Toneladas

Objectivo 7.2 Gestão de lamas geradas nas ETA's

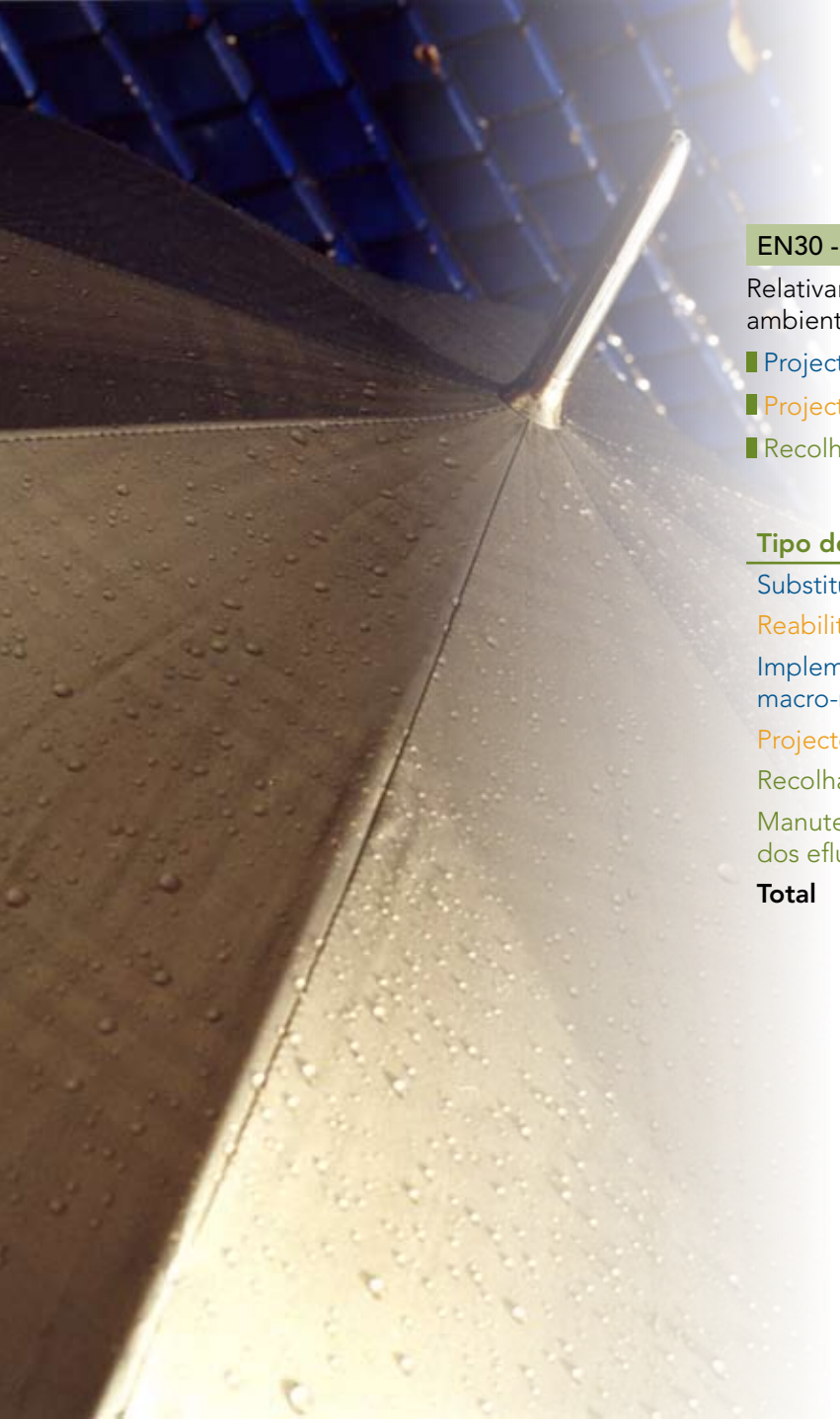
Lamas enviadas para valorização	7.727,4 Toneladas

EN27 - Percentagem de produtos e embalagens recuperados em relação ao produto vendido

- A EPAL, como empresa distribuidora de água para consumo humano, não recupera o produto vendido
- A empresa é aderente do Sistema Integrado da Sociedade Ponto Verde
- Em 2010, na sua actividade de prestação do serviço de calibração, verificação e reparação de contadores, a EPAL colocou no mercado 48 embalagens de cartão, com um peso médio de 700 g cada, o que corresponde a 33,6 kg de embalagens

EN28 - Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais

Não se registaram quaisquer tipo de multas ou sanções decorrentes de não conformidades com regulamentos ambientais.



EN30 - Total de investimentos e gastos em protecção ambiental

Relativamente aos projectos de investimento e custos realizados com vista à melhoria do desempenho ambiental da empresa, destacam-se:

- Projectos para a redução de perdas de água
- Projectos de optimização da eficiência energética
- Recolha, transporte, tratamento, valorização e deposição de resíduos

Tipo de investimento e custo	Investimentos/Custos
Substituição e renovação da rede de distribuição e transporte de água	4.207.653 €
Reabilitação de estações elevatórias e reservatórios	4.084.949 €
Implementação de zonas de monitorização e controlo (ZMC e ZMT) e macro-medição	471.946 €
Projectos de optimização da eficiência energética	63.959 €
Recolha, transporte, tratamento, valorização e deposição de resíduos	120.977 €
Manutenção de estações de tratamento de águas residuais e monitorização dos efluentes	20.868 €
Total	**8.970.352 €**

Indicadores de Desempenho Social

Abordagem de Gestão

O desempenho social da EPAL no domínio das práticas laborais e do trabalho condigno é orientado pelos seguintes instrumentos:

- Legislação aplicável
- Acordo de Empresa
  - Negociado com as organizações representativas dos trabalhadores, constitui um repositório de direitos, deveres e garantias das partes e de princípios orientadores de enquadramento e acesso profissional, das condições de prestação, retribuição, disciplina, higiene, saúde e segurança do trabalho e regalias sociais
- Existência de órgão de primeiro nível na estrutura orgânica da empresa com competências e responsabilidades específicas

Relativamente aos direitos humanos, o desempenho da empresa pauta-se pelos seguintes instrumentos:

- Código de Ética e Conduta
  - Repositório dos valores da empresa e dos princípios que devem orientar as suas relações com os stakeholders
- Política e práticas de relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços relativas à salvaguarda dos direitos humanos
- Princípios da Global Compact

A gestão do desempenho da EPAL para com a Sociedade orienta-se em função de:

- Oferta cultural
  - Museu da Água, espaço dedicado à história do abastecimento de água a Lisboa e à promoção e realização de exposições e espectáculos
- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas

A responsabilidade pelo produto é assegurada por:

- Programa de Segurança da Água – Ver pág. 55 do R&C
- Programa Integrado de Controlo da Qualidade da Água – Ver pág. 15 a 18 e 43 da R&C
- Sistema de Telegestão – Ver pág. 42 e 56 do R&C

Práticas Laborais e Trabalho Condigno

LA1 – Total de Trabalhadores

	2008		2009		2010	
Trabalhadores da EPAL	788	66%	768	70%	746	65%
Trabalhadores externos	406	34%	337	30%	408	35%
Total	**1.194**	**100%**	**1.105**	**100%**	**1.154**	**100%**

Os trabalhadores externos, pertencentes a prestadores de serviços contratados, encontram-se discriminados na tabela seguinte:

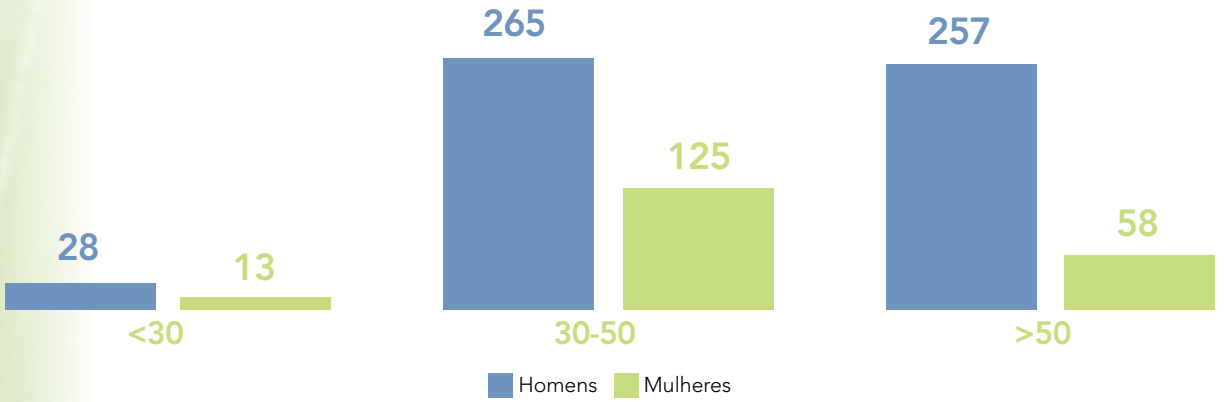
Trabalhadores externos	2008	2009	2010
Serviço ao Cliente	59	61	64
Serviços de Manutenção	129	88	86
Serviços de Vigilância, Limpeza, Espaços Verdes e Refeitórios	203	168	222
Serviços de Informática	a)	a)	10
Serviços de Apoio Laboratorial	a)	9	11
Trabalhadores Avençados	15	11	15
Total	**406**	**337**	**408**

a) Valores não autonomizados

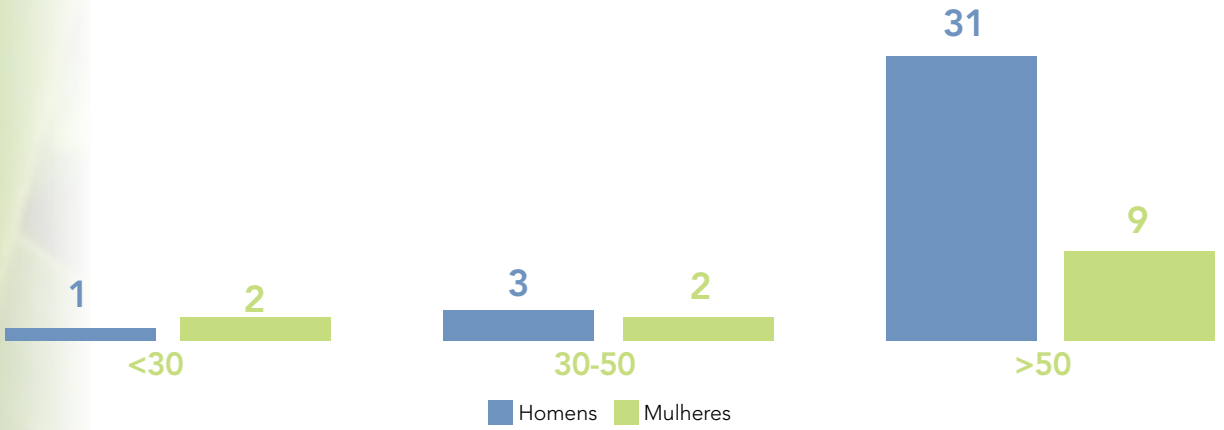
Do total de trabalhadores da empresa, 724 são efectivos e 22 contratados a termo certo.

LA2 - Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária e género

Número total de empregados por faixa etária e género



Número de empregados que deixaram a organização



Rotatividade Global

	2008	2009	2010
Saídas de Trabalhadores na EPAL	22	43	48
Índice de Rotatividade	3%	6%	6%

A taxa de rotatividade é dada por:

$$Tr = \frac{N^{o}\ de\ saídas\ de\ trabalhadores}{N^{o}\ total\ de\ trabalhadores} \times 100$$

Rotatividade por Faixa Etária

	2008			2009			2010		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Saídas de Trabalhadores da EPAL	0	2	20	2	2	39	3	5	40
Índice de Rotatividade	0,0%	0,3%	2,5%	0,3%	0,3%	5,1%	0,4%	0,7%	5,4%

Rotatividade por Género

	2008		2009		2010	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Saídas de Trabalhadores da EPAL	15	7	31	12	35	13
Índice de Rotatividade	1,9%	0,9%	4,0%	1,6%	4,7%	1,7%

LA3 - Benefícios dos colaboradores

Todos os trabalhadores da EPAL usufruem dos seguintes benefícios sociais:

- Seguro de saúde - Assistência Médica Ambulatória, Assistência Médica Hospitalar, Próteses, Partos e Medicamentos

Cobertura		Valor (EUR)
Assistência Médica Hospitalar		9.000
Assistência Médica Ambulatória		1.000
Medicamentos		250
Parto	Cesariana	1.500
	Normal	750
	Aborto Espontãneo	375
Estomatologia		250
Próteses e Ortóteses		1.000

- Medicina dentária - consultas gratuitas
- Fisioterapia - consultas de recuperação física
- Distribuição de lucros – calculada de acordo com os factores:

  Absentismo, avaliação de desempenho e enquadramento profissional
- Férias – mais um dia de férias do que o estipulado por lei

  Em função da assiduidade o período de férias pode chegar aos 25 dias úteis
- Refeitórios - 5 refeitórios localizados nos seguintes recintos:

  Sede, Olivais, Vila Franca de Xira, Vale da Pedra e Asseiceira
- Complemento de subsídio de doença - calculado da seguinte forma:

  Salário Líquido – Subsídio Segurança Social

- Fundo de pensões/Complemento de reforma - coexistem dois planos de pensões
  - *Benefício Definido*
  - *Contribuição Definida*
- Ocupação de Tempos Livres para os filhos dos trabalhadores com idades entre os 6 e os 25 anos, em duas modalidades:
  - *OTL/Infantil e Juvenil para crianças dos 6 aos 17 anos com estadia em colónia de férias suportada pela EPAL e comparticipada pelos pais*
  - *OTL/Empresa para jovens dos 18 aos 25 anos que prestam apoio a diversos serviços na empresa mediante atribuição de refeição e de compensação monetária*

LA4 - Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva

- Todos os trabalhadores da EPAL estão cobertos pelo Acordo de Empresa
- Trabalhadores sindicalizados:

	2008		2009		2010	
Trabalhadores sindicalizados	470	60%	437	57%	395	53%
Trabalhadores não sindicalizados	318	40%	331	43%	351	47%
Total de trabalhadores da EPAL	788		768		746	

LA5 - Prazo mínimo para notificação com antecedência, referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação colectiva.

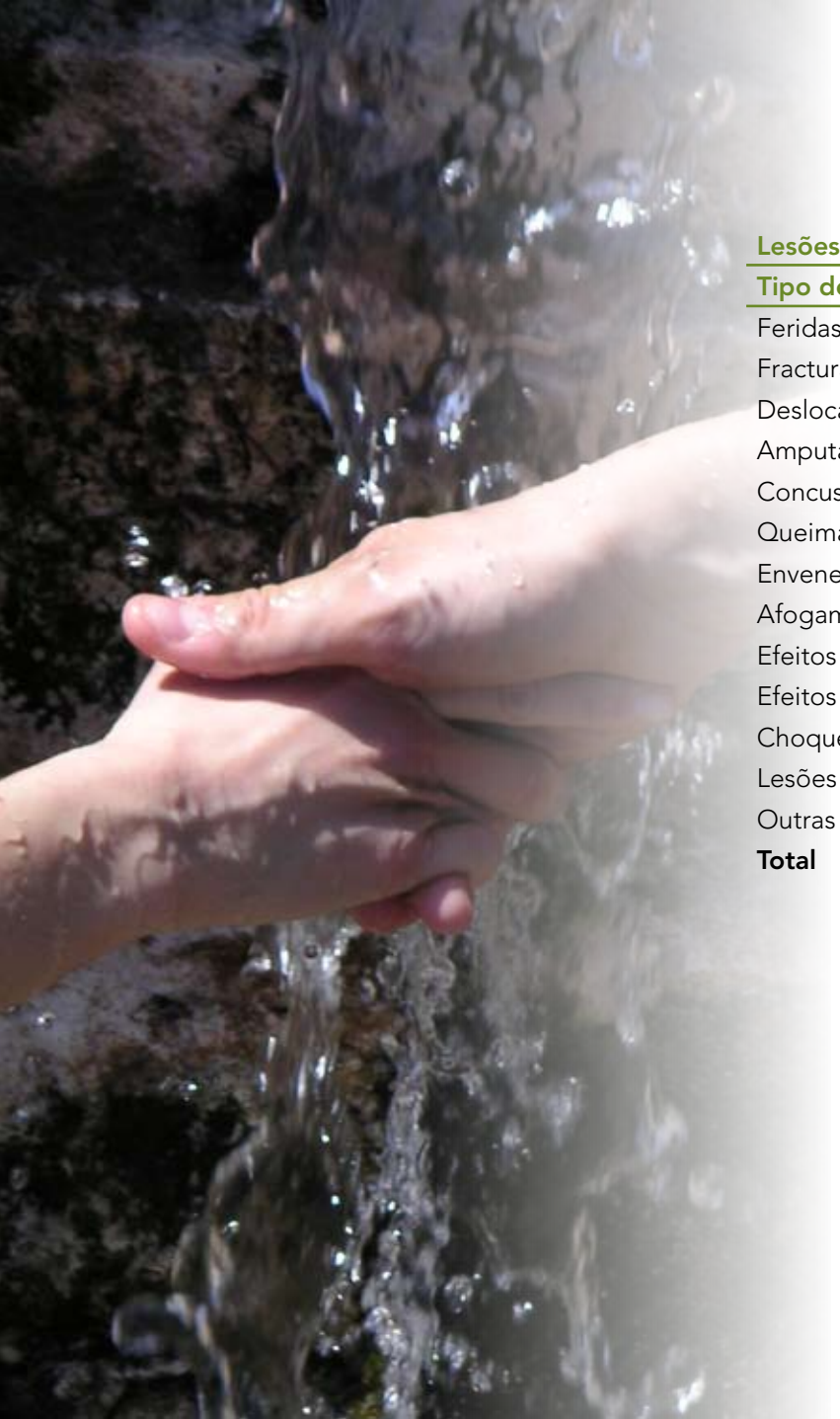
- Não houve alterações ao acordo de empresa celebrado entre a EPAL e as organizações sindicais
  - Mantém-se o estabelecido no capítulo VII do AE, que define um pré-aviso de 48 horas para mudanças de área ou de local de trabalho
  - Está estabelecida a necessidade do acordo do trabalhador para mudança de área geográfica

LA6 – Percentagem de empregados representados em comités formais de segurança e saúde, que ajudam na vigilância e aconselhamento sobre programas de SST.

- As funções relativas a saúde e segurança no trabalho são garantidas por uma área específica da empresa
- 34 trabalhadores da empresa têm formação neste domínio

LA7 - Tipos de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho

- Em 2010 não se registaram quaisquer acidentes fatais, quer com trabalhadores da EPAL quer com outros ao seu serviço
- A EPAL regista os acidentes de trabalho e doenças profissionais, de acordo com as recomendações da OIT – Organização Internacional do Trabalho
  - Os acidentes são comunicados à Companhia de Seguros e, no caso de acidentes graves, à ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho
  - As doenças profissionais são comunicadas ao CNPRP - Centro Nacional de Protecção Contra os Riscos Profissionais



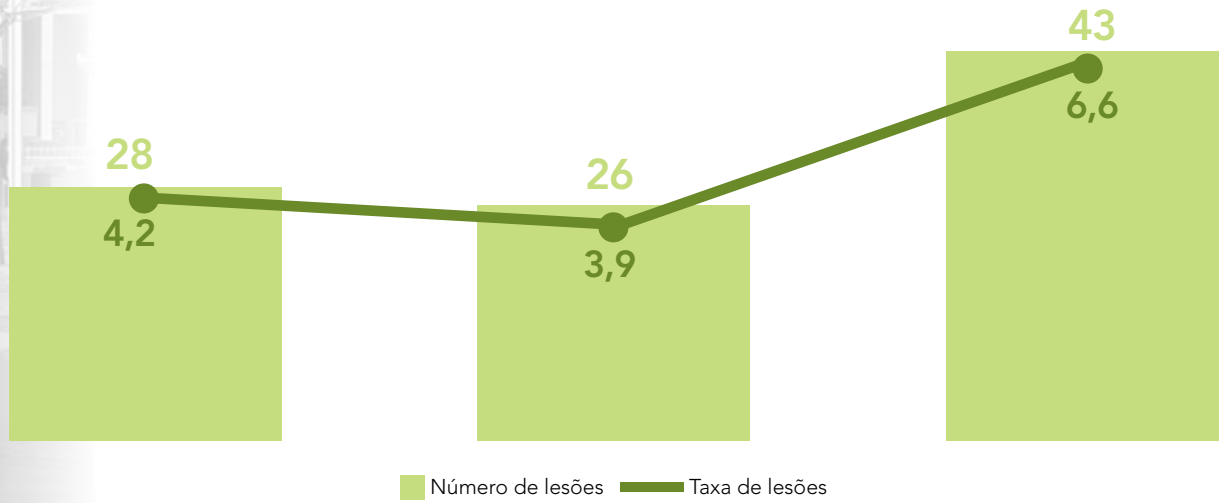
Lesões

Tipo de Lesões	2008	2009	2010
Feridas e lesões superficiais	5	6	5
Fracturas	2	0	1
Deslocações, entorses e distensões	16	10	11
Amputação	0	0	0
Concussões e lesões internas	3	9	18
Queimaduras, escaldaduras, congelação	0	0	0
Envenenamentos (Intoxicações)	0	0	0
Afogamento e Asfixia	0	0	0
Efeitos do Ruído, vibrações e pressão	0	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	0	0	0
Choques	0	0	2
Lesões múltiplas	2	1	0
Outras lesões	0	0	6
Total	**28**	**26**	**43**

Taxa de Lesões

	2008	2009	2010
Número de lesões	28	26	43
Taxa de lesões	4.2	3.9	6.6
Horas de Trabalho Prestado	1.348.043	1.331.880	1.306.534

Taxa de Lesões (TL) = N° de lesões x 200.000 / N° de horas trabalhadas

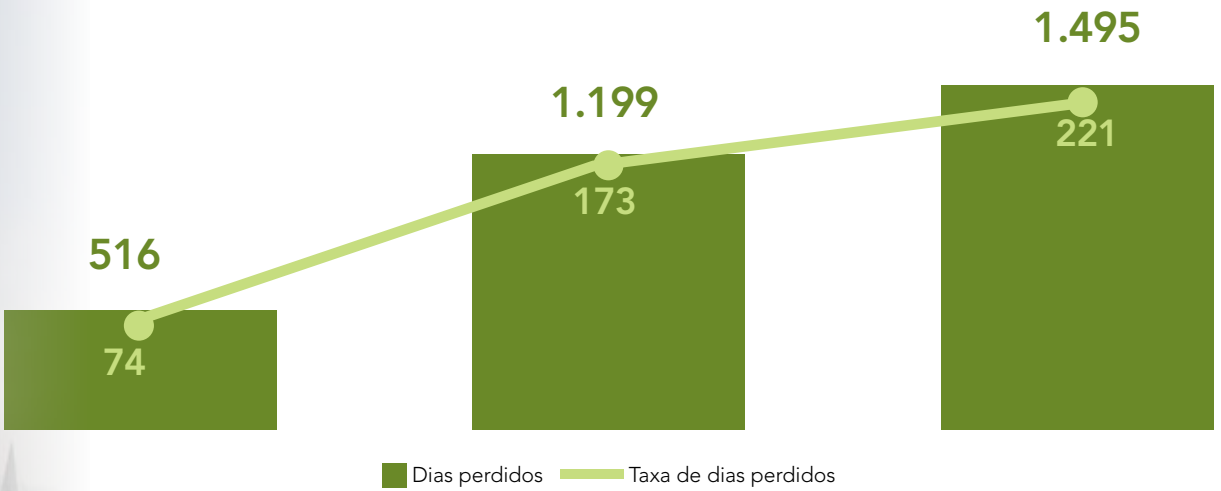


Dias Perdidos

Taxa de Dias Perdidos	2008	2009	2010
Dias Perdidos*	516	1.199	1.495
Taxa de Dias Perdidos	74	173	221
Horas Possíveis de Trabalho	1.389.290	1.387.435	1.352.960

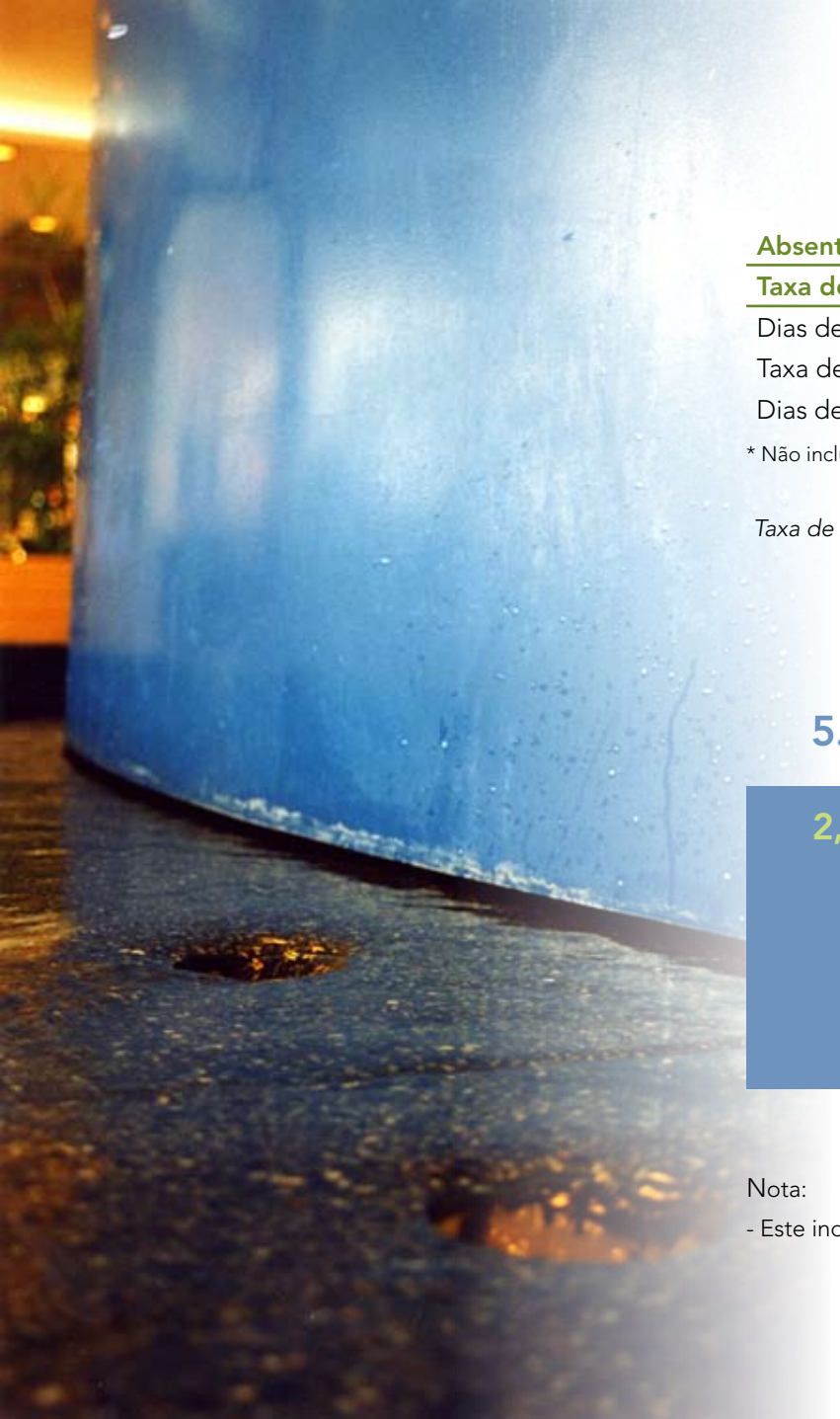
* Dias de Trabalho

Taxa de dias Perdidos (TDP) = N° de dias perdidos x 200.000 / N° de horas potenciais



Notas:

- O factor 200.000 nas fórmulas de TL e TDP (que expressa 50 semanas de trabalho de 40 horas de 100 trabalhadores) é utilizado por se pretender que a taxa esteja relacionada com o n° de empregados e não o n° de horas
- N° de acidentes: Acidentes no local de trabalho mais acidente in itinere
- N° de dias perdidos: São resultantes de acidentes de trabalho do próprio ano, acidentes de trabalho de anos anteriores, acidentes in itinere. Os dias de incapacidade são contados a partir do 1° dia útil após o dia do acidente, sem interrupções (de calendário)

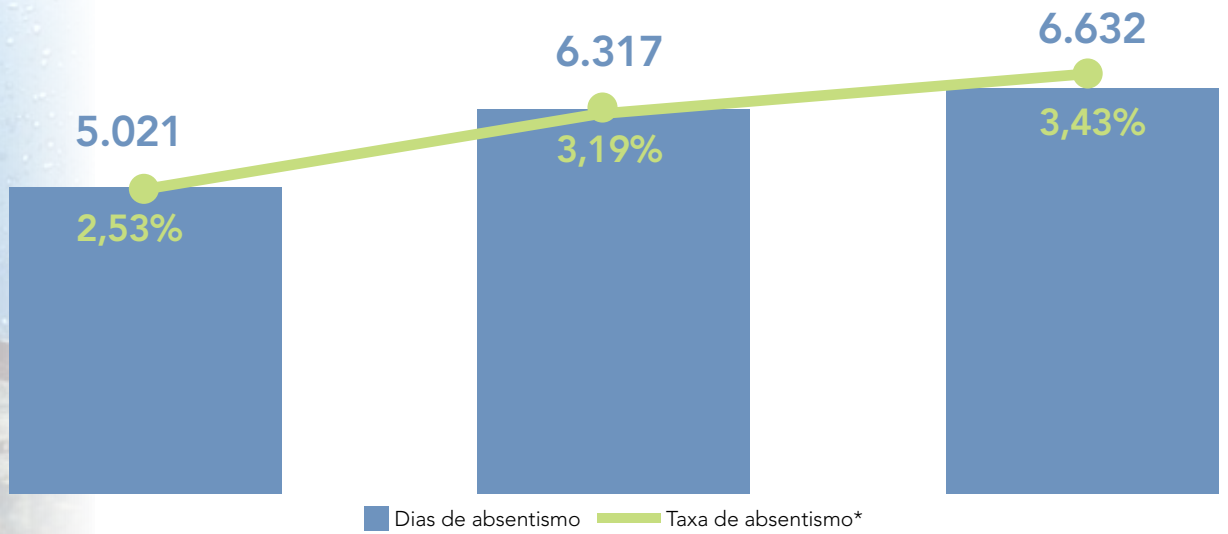


Absentismo

Taxa de Absentismo	2008	2009	2010
Dias de Absentismo	5.021	6.317	6.632
Taxa de Absentismo*	2,53%	3,19%	3,43%
Dias de Trabalho Possíveis	198.470	198.205	193.280

* Não inclui horas de absentismo por casamento, nojo, parto, aleitação, parto de esposa e trabalhador estudante

Taxa de Absentismo (TA) = Total de dias de absentismo x 100 / Nº de dias de trabalho possíveis



Nota:

- Este indicador foi calculado, considerando 7 horas de trabalho por cada dia de trabalho

LA8 - Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco de doenças graves

No âmbito das acções preventivas de educação e sensibilização de doenças e estado de saúde dos seus trabalhadores, em 2010 a empresa deu continuidade às seguintes campanhas:

- Campanhas de recolha de sangue
- Promoção de vacinação sazonal gratuita
- Apoio aos fumadores que querem deixar de fumar
  - Com o objectivo de disponibilizar aos seus trabalhadores aconselhamento e acompanhamento sobre a prevenção e cessação tabágica, a empresa desenvolveu em 2010 o Projecto "Respirar Vida", fruto de um protocolo de parceria com o INCP, Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva

Projecto "Respirar Vida": Actividades
1. Sensibilização para todos os colaboradores sobre fumar e fumo passivo
2. Sensibilização para os fumadores
3. Programa para deixar de fumar Programa em grupo. 2 Grupos. 9 Sessões cada grupo a realizar no local designado pela empresa. As sessões realizam-se nas primeiras 12-15 semanas. O programa fica aberto na Internet por mais 12 semanas.
4. Avaliação do projecto Entrevistas clínicas aos participantes no projecto a realizar cerca de 9 meses depois do início do projecto

- Consultas de Nutrição e Reeducação Alimentar e Vigilância da Saúde
  - Foram especialmente acompanhados 36 dos 139 trabalhadores atendidos nas consultas, em 2010, tendo-se registado uma taxa de sucesso de 56% no controlo dos triglicéridos em consequência da mudança e melhoria dos hábitos alimentares

Ver pág. 36 do R&C

LA10 – Média de horas de formação por ano, por empregado discriminados por categoria.

	2010		
Nível de Qualificação	**Nº total de trabalhadores**	**Nº de horas de formação**	**Média de horas de formação/Colaborador de cada nível**
Quadros Superiores	100	4.997	50
Quadros Médios	167	5.971	36
Encarregados e Mestres	36	448	12
Profissionais Altam. Qualificados	131	1.394	11
Profissionais Qualificados	307	2.249	7
Profissionais Semi - Qualificados	5	53	11

Média de horas de Formação/Colaborador de cada nível 2010

	2008	2009	2010
Total de Horas de Formação (nº)	16.261	17.732	15.112
Total de trabalhadores da EPAL (nº)	788	768	746
Média de horas de formação por trabalhador da EPAL	**21**	**23**	**20**

Ver pág. 34 do R&C

LA11 - Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira

- Iniciativa Novas Oportunidades (INO)
  - Em 2010 registaram-se 25 novas certificações, 6 ao nível do 9º ano e 19 ao nível do 12º ano de escolaridade
  - Desde o início do projecto 102 trabalhadores (cerca de 13% da média dos efectivos da empresa) melhoraram as suas qualificações escolares
- Formação Profissional
  - Em 2010 foram desenvolvidas diversas acções de formação pela empresa, das quais se destacam:
    - O Desafio da Mudança

      Desenvolvido pela Universidade Católica Portuguesa e dirigido a Quadros em comissão de serviço, visou o desenvolvimento de diversas competências que o desafio da mudança coloca
    - Planos de Segurança da Água

      Com o objectivo de apresentar o PSA da EPAL e sensibilizar os seus colaboradores para as medidas adoptadas
    - Eco-condução

      Com o objectivo de divulgar e sensibilizar os trabalhadores para a adopção de comportamentos adequados ao volante, de modo a reduzir as emissões de CO_2 e os consumos de combustível

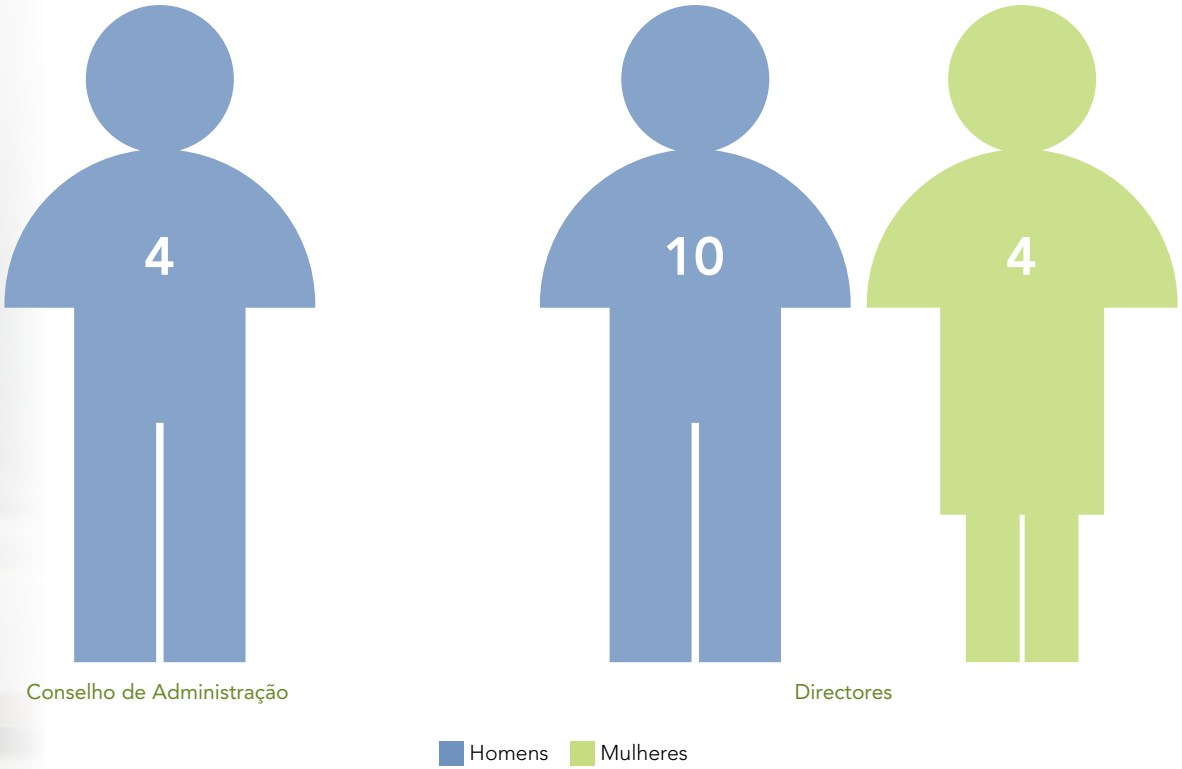
Áreas de Formação mais significativas em 2010	Nº de Horas
Língua Inglesa	4.033
Qualidade e Ambiente	2.084
Formação Superior	2.048
Segurança	1.346
Congressos/Conferências/Seminários	868
Laboratorial	696
TIC	400

LA12 – Percentagem de empregados abrangidos por análise de desempenho

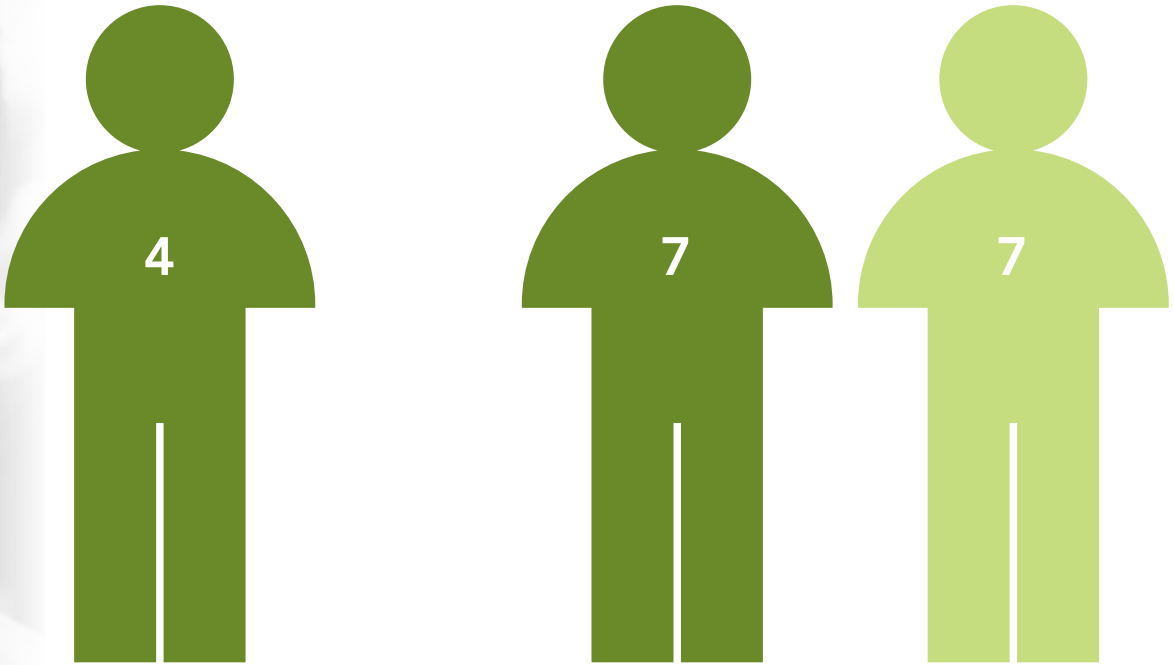
- Na EPAL todos os trabalhadores estão abrangidos pelo sistema de avaliação de desempenho que compreende critérios de avaliação específicos para as categorias existentes no Acordo de Empresa
- Em 2010 foi reactivado o sistema de gestão por objectivos, aplicável a todos os trabalhadores com funções hierárquicas e de coordenação funcional, e que representam 15,7% do total de trabalhadores da empresa

LA13 - Composição da direcção e do grupo responsável pela governação empresarial, incluindo o quadro de directores

Composição por género



Composição por faixa etária



Conselho de Administração

Directores

30-50 anos >50 anos

LA14 - Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional

EUR

Salários Médios Mensais - Valores de 2010

Nível de qualificação	Homens	Mulheres	Média
Quadros Superiores	3.907	3.137	3.630
Quadros Médios	1.853	1.562	1.721
Encarregados e Mestres	1.109	865	1.102
Profissionais Altam. Qualificados	1.211	1.219	1.213
Profissionais Qualificados	937	980	944
Profissionais Semi - Qualificados	747	741	743

Direitos Humanos

HR1 – Percentagem e número total de contratos de investimento significativo que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos

- Em 2010, do total dos investimentos efectuados, 85% foi objecto de contratos que incluíram cláusulas referentes a direitos humanos e ao cumprimento da legislação aplicável às condições de prestação, segurança, higiene e saúde no trabalho
- As empreitadas realizadas nos termos dos contratos celebrados foram acompanhadas e submetidas a avaliações ou por técnicos da empresa ou por entidades externas contratadas para o efeito

HR2 – Percentagem e número total de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos

- A relação dos contratos de prestação de serviços mais significativos outorgados em 2010, pode ver-se na pág. 62 do R&C
- Para além dos contratos referidos, importa ainda considerar os contratos de prestação de serviços de vigilância, limpeza, espaços verdes e refeitórios, bem como os relativos a actividades de manutenção operacional
- Os contratos celebrados pela empresa que implicam a utilização de mão-de-obra incluem, sistematicamente, disposições relativas ao cumprimento da legislação aplicável às condições de prestação, segurança, higiene e saúde no trabalho
- O desenvolvimento das actividades contratadas é acompanhado e avaliado por técnicos e fiscais da empresa

HR4 – Número de casos de discriminação e medidas tomadas

- Em 2010, a EPAL não registou qualquer tipo de caso de discriminação sexual, racial, religiosa ou política.

HR5 – Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação colectiva pode estar a correr um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito

- Qualquer trabalhador da EPAL é livre de se sindicalizar
- São 22 os sindicatos representativos dos trabalhadores da empresa
- Em 2010 estavam sindicalizados 395 trabalhadores num universo de 746, o que corresponde a 53%

HR6 – Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil

- A idade mínima para admissão na empresa são os 16 anos, conforme estipula o Acordo de Empresa e decorre do Código do Trabalho
- Não se verifica o risco de existência de trabalho infantil

HR7 – Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para a sua erradicação

- A empresa respeita o direito ao trabalho condigno, não forçado e não compulsório
- Acordo de Empresa dispõe de cláusulas que salvaguardam os trabalhadores quanto ao exercício de funções não enquadradas nas suas categorias profissionais ou não adequadas ao seu grau de habilitações e conhecimentos
- Não existe o risco de ocorrência de trabalho forçado ou escravo

Sociedade

SO1 - Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos da actividade da empresa nas comunidades, incluindo a instalação, operação e fecho

- Os impactos decorrentes das actividades da empresa são geridos em função de um conjunto de normas e procedimentos internos e de práticas consolidadas ao longo dos anos, que visam o seu controlo e minimização

SO2 - Percentagem e número total de unidades de negócio submetidas a avaliações de riscos relacionadas com corrupção

- A EPAL dispõe do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções conexas, no âmbito do qual estão identificadas as áreas mais susceptíveis de actos de corrupção
- Está definido no plano um mecanismo de avaliação sistemática de todas as áreas funcionais, através de questionário orientado para a monitorização do seu cumprimento

SO3 - Percentagem de empregados formados nas políticas e procedimentos anti corrupção da organização

- Em 2010 não houve necessidade de realizar acções de formação em políticas e procedimentos anti-corrupção

SO4 - Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção

- Na EPAL não se registaram quaisquer tipos de práticas de corrupção em 2010

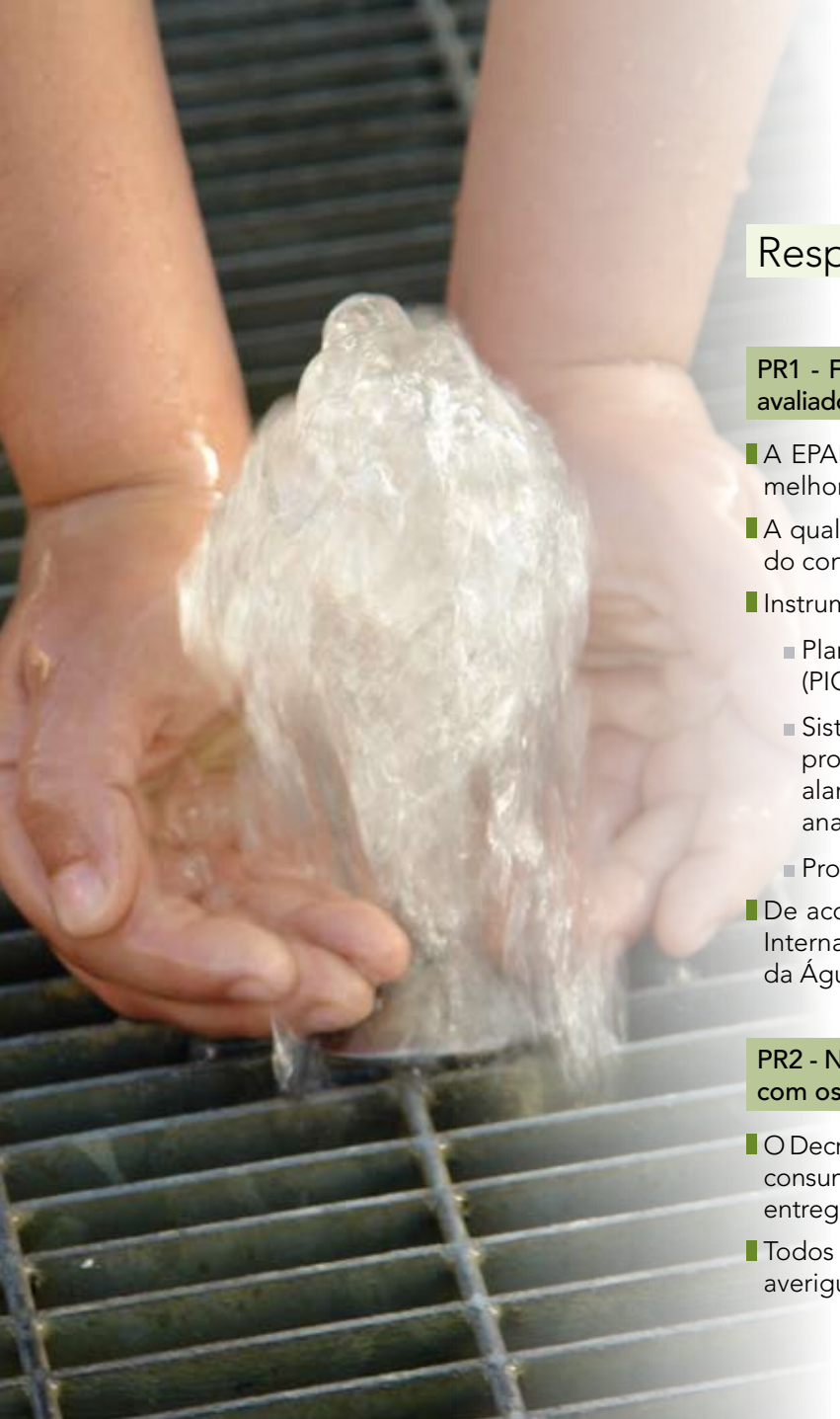
SO5 - Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies

- A EPAL cumpre escrupulosamente as políticas públicas e as orientações emanadas pela tutela governamental
- A empresa assegura a sua participação nas associações técnicas e profissionais do sector da água e em congressos, conferências e seminários, nacionais e internacionais, enquanto meios de formação e influência de políticas públicas e de lobbies

SO8 - Valor monetário de multas significativas e nº total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos

Em 2010 foram pagas as seguintes multas:

- 375 Euros – IGCP - Instituto de Gestão de Tesouraria de Crédito Público
  - Coima por entrega da declaração de substituição do modelo 22 de 2007
- 4.590 Euros – DRLVT - Direcção Regional de Lisboa e Vale do Tejo
  - Multa referente a processo de contra ordenação laboral decorrente de inspecção realizada pela Autoridade para as Condições do Trabalho, na Estação de Tratamento de Água de Vale da Pedra



Responsabilidade pelo produto

PR1 - Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactes na saúde e segurança são avaliados visando a melhoria, e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos

- A EPAL produz e distribui água para consumo humano, facto que obriga a empresa não apenas a melhorar, mas acima de tudo garantir a qualidade do produto
- A qualidade da água para consumo humano é objecto de controlo desde a captação até à torneira do consumidor final
- Instrumentos de controlo e garantia da qualidade da água:
  - Plano Integrado de Controlo da Qualidade da Água no Sistema de Abastecimento da EPAL (PICQA). Ver págs. 15 a 18 do R&C
  - Sistema de Telegestão - Permite o controlo à distância dos órgãos principais dos sistemas de produção, transporte e distribuição, bem como a detecção, em tempo real, de situações de alarme por deficiências de funcionamento ou alterações de parâmetros da qualidade, a partir de analisadores em contínuo instalados em diversos pontos do sistema de abastecimento
  - Procedimentos Administrativos e Operativos (normas internas)
- De acordo com as metodologias recomendadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e pela International Water Association (IWA), a EPAL aprovou e implementou, em 2010, o Plano de Protecção da Água no seu Sistema de Abastecimento, desde a captação até ao consumidor

PR2 - Nº total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com os impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida

- O Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de Agosto, é o diploma legal que regulamenta a qualidade da água para consumo humano, definindo a frequência de amostragem e de análise a cumprir nos vários pontos de entrega e estabelece ainda as normas da qualidade para cada parâmetro cujo controlo é obrigatório
- Todos os incumprimentos dos valores paramétricos controlados são objecto de registo e de averiguação

Incumprimento de valores paramétricos em 2010

	Nº de determinações	Nº de Incumprimentos	%
Adução *	69.852	69	0,10
Distribuição	46.806	34	0,07
Consumo **	45.022	67	0,15

* Inclui Saídas das ETA, Adutores e Entregas à Rede de Lisboa

** Inclui os pontos de amostragem representativos das torneiras do consumidor, entregas a entidades gestoras e Clientes directos da adução

- Os incumprimentos de valores paramétricos registados em 2010 foram comunicados à Direcção Geral de Saúde e à ERSAR

PR3 - Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais exigências

- A divulgação dos resultados da qualidade da água fornecida pela empresa aos Clientes directos e entidades gestoras é obrigatória
- Mensalmente no site da empresa e trimestralmente na imprensa nacional são publicados os resultados das determinações efectuadas aos diversos parâmetros químicos, microbiológicos e organolépticos

Ver indicadores PR1 e PR2

PR4 - Nº total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados.

- Não se conhece qualquer tipo de não-conformidade referente à divulgação de informação acerca da qualidade da água.

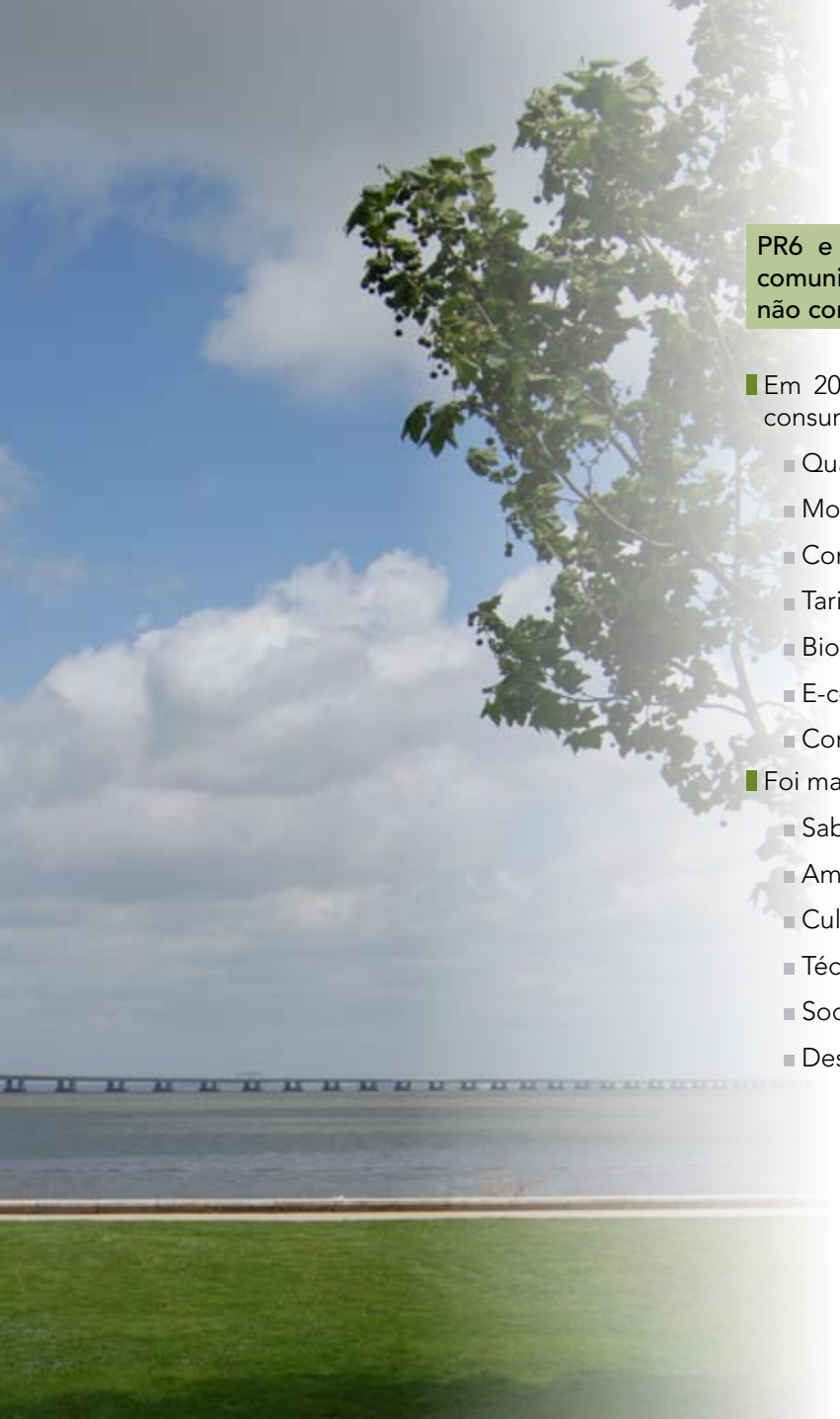
PR5 - Práticas relacionadas com a satisfação do Cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação

- Meios internos de auscultação da satisfação de Clientes:
  - Atendimento, registo, análise e resposta a reclamações
  - Avaliação da satisfação dos Clientes reclamantes
  - Recolha de sugestões de melhoria no atendimento
- Estudos de satisfação de Clientes:
  - ECSI – Índice Nacional de Satisfação de Clientes. No estudo realizado a EPAL obteve uma satisfação global de 7,71 (de 1 a 10), alcançando o 1º lugar em 4 das 7 variáveis avaliadas: imagem, valor apercebido, reclamações e lealdade

	EPAL		Sector da Água	
Variáveis latentes	**2009**	**2008**	**2009**	**2008**
Imagem	7,84	7,51	7,30	7,23
Expectativas	7,70	7,04	7,07	6,87
Qualidade apercebida	7,94	7,40	7,27	7,19
Valor apercebido	7,09	6,29	6,10	5,80
Satisfação	7,71	7,32	7,04	6,84
Reclamações	7,13	6,48	6,46	5,98
Lealdade	7,38	6,92	6,54	6,48

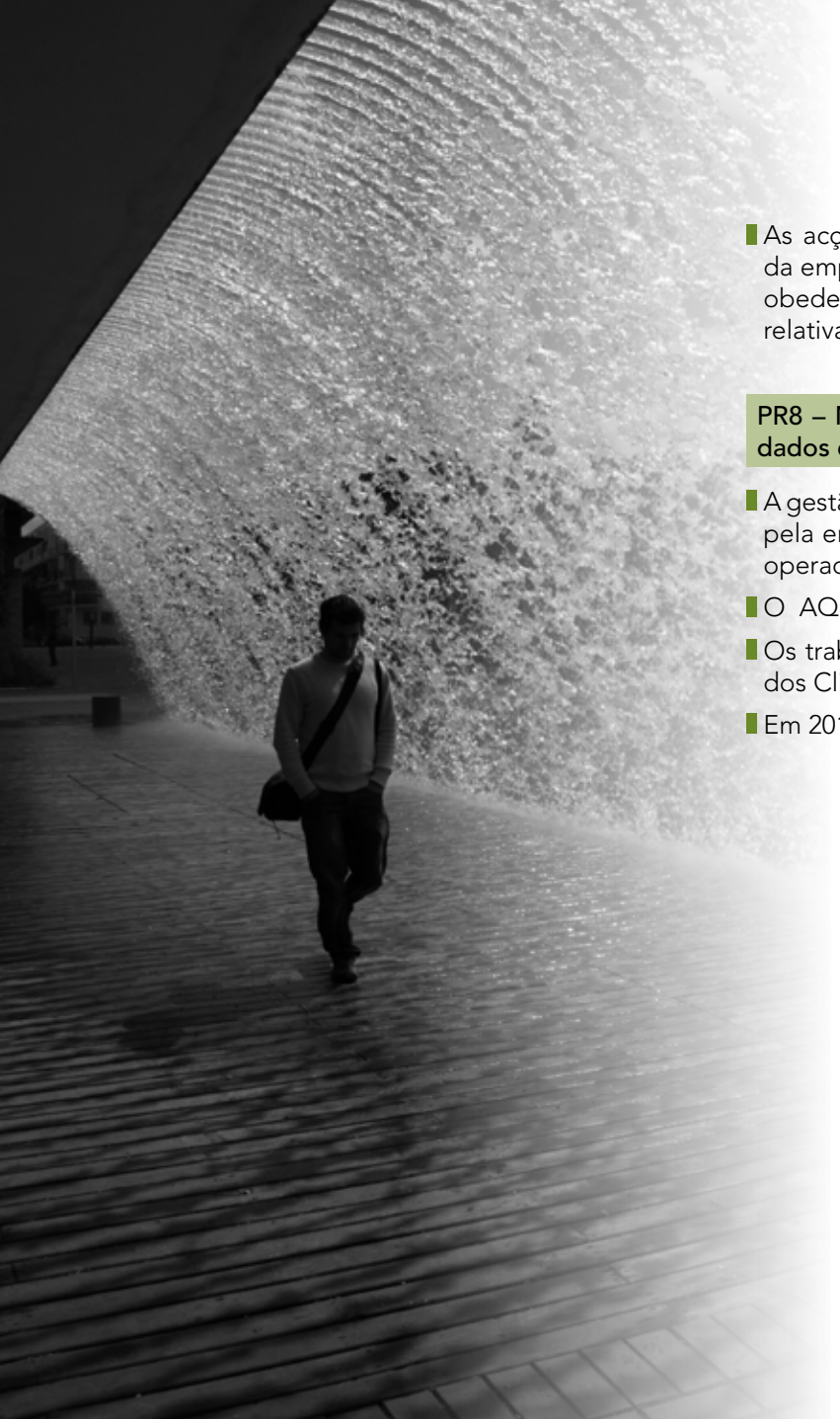
Escala de 1 a 10:

≤ 4 avaliação negativa; 4-6 avaliação neutra; ≥ 6 avaliação postiva; ≥ 8 avaliação muito positiva



PR6 e PR7 – Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio e Nº total de casos de não conformidades nesse âmbito

- Em 2010 foram promovidas campanhas de divulgação e de informação dirigidas aos Clientes e consumidores
  - Qualidade da água
  - Modalidades de pagamento
  - Comunicação de leituras
  - Tarifário de venda de água
  - Biodiversidade
  - E-conta da água
  - Comunicação de roturas na rede e via pública
- Foi mantida a prática de atribuição de patrocínios nas áreas do:
  - Saber
  - Ambiente
  - Cultura
  - Técnica
  - Social
  - Desporto



- As acções desenvolvidas foram sistematicamente enquadradas no Código de Ética e de Conduta da empresa, orientadas para instituições e públicos idóneos, utilizando meios claros e transparentes, obedecendo a regulamentos existentes e aplicáveis, não tendo sido registada qualquer inconformidade relativa a legislação aplicável a marketing e publicidade

PR8 – Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de Clientes

- A gestão das relações com Clientes é assegurada pelo AQUAmatrix, sistema concebido e desenvolvido pela empresa que compreende toda a gestão comercial, o planeamento e controlo das actividades operacionais e dos serviços prestados
- O AQUAmatrix garante a protecção e assegura a privacidade dos dados de todos os Clientes
- Os trabalhadores da empresa que operam o AQUAmatrix garantem a confidencialidade dos dados dos Clientes
- Em 2010 não houve reclamações relativas a violação de privacidade e a perda de dados

Glossário

Acidente in itinere	Acidente que ocorre no trajecto normalmente utilizado pelo trabalhador, entre o seu local de trabalho e a sua residência principal ou secundária
Adução	Transporte de água em condutas de grande dimensão
AE	Acordo de Empresa - Documento que obriga a EPAL e os trabalhadores ao seu serviço a um conjunto de direitos, deveres e garantias, livremente acordados entre as partes, que resultou da negociação com os sindicatos, que o subscrevem.
CCDR LVT	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo
ECSI	Índice Nacional de Satisfação do Cliente
EE	Estação elevatória
Energia directa	Energia primária que não foi objecto de transformação.
Energia indirecta	Energia derivada que foi objecto de transformação fora das instalações em que é consumida.
ETA	Estação de tratamento de água
ETAR	Estação de tratamento de águas residuais
GEE	Gases de Efeito de Estufa.
GRI	Global Report Initiatives (G3)
CPC	Conselho de Prevenção da Corrupção
IAS/IFRS	Normas internacionais de contabilidade e relato financeiro
ICNB	Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade
Iniciativa Novas Oportunidades	Iniciativa governamental cujo objectivo é fazer do nível secundário o patamar mínimo de qualificação para jovens e adultos.
ONG's	Organizações Não Governamentais
Plano de Benefício Definido	Garante um valor complementar á pensão de reforma atribuído pela empresa

Plano de Contribuição Definida	O valor das contribuições é previamente definido
POC	Plano Oficial de Contabilidade
Provedores de capital	Accionistas da empresa e entidades bancárias
PSA	Plano de Segurança da Água
SIRE	Sistema Integrado de Responsabilidade Empresarial – gere as certificações da empresa referentes às NP EN ISO 9000, NP EN ISO 14000, OHSAS 18000 e SA 8000
SST	Saúde e Segurança no Trabalho
Stakeholders	Partes interessadas da empresa, todos quantos possam estar envolvidos em relações de dependência, de interesse ou de influência, activa e passiva, com a EPAL
VLE	Valor Limite de Emissão