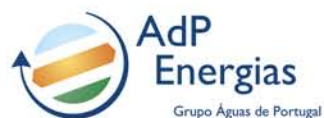




GRUPO AdP
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2011

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2011

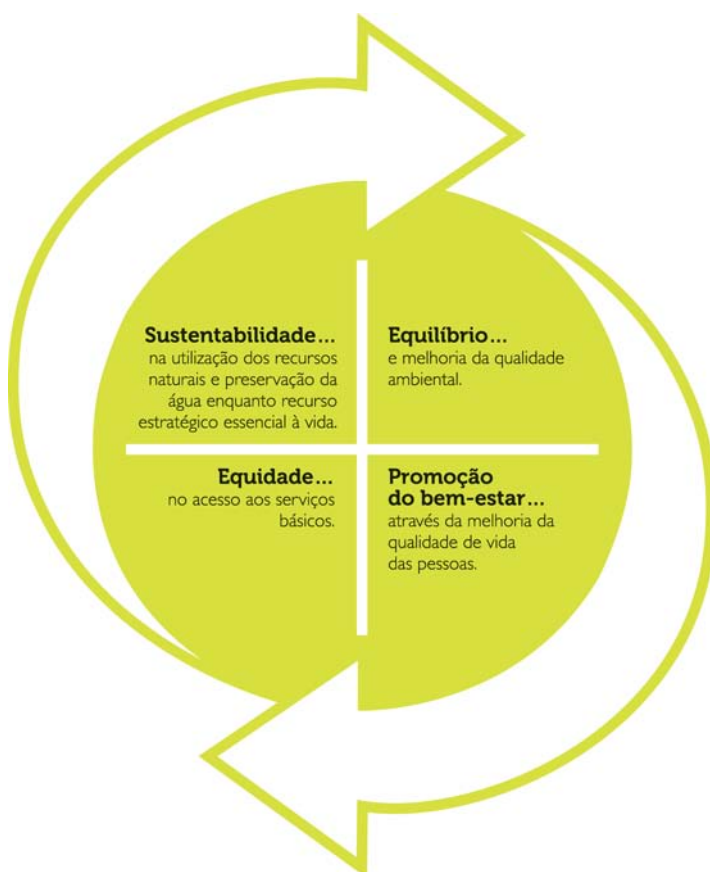








AS ÁREAS DE ATIVIDADE DO GRUPO AdP ESTÃO A MONTANTE E A JUSANTE DE TODAS AS RESTANTES ATIVIDADES ECONÓMICAS, NO INÍCIO E FIM DAS CADEIAS DE VALOR. NESTE SENTIDO, O **ENVOLVIMENTO ATIVO DO GRUPO** É FUNDAMENTAL PARA A CONSTRUÇÃO DA **ECONOMIA VERDE**.





O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2011

Desde 2008 a AdP SGPS tem a iniciativa de publicar, anualmente, um balanço consolidado de toda a atividade do Grupo, seguindo as diretrizes do *Global Reporting Initiative* - GRI.

Neste quarto ano demos continuidade às edições anteriores, mantendo-se a mesma estrutura de reporte, por simbioses, de acordo com a estratégia de sustentabilidade do grupo AdP.

Em maio de 2010 voltámos a abrir portas aos nossos *stakeholders*, promovendo uma nova consulta, respondendo também este relatório aos desafios que nos lançaram. Queremos aqui aproveitar para mais uma vez agradecer a todos os nossos *stakeholders* pelo seu interesse e participação.

O Relatório de Sustentabilidade do grupo AdP é publicado anualmente, sendo os anteriores parte integrante do presente documento.

ÂMBITO

O Relatório reporta o desempenho de sustentabilidade entre janeiro e dezembro de 2011 e engloba todo o universo do grupo AdP, incluindo a *holding* e as 39 empresas detidas direta ou indiretamente pela AdP SGPS (mais três empresas com atividade reportada do que em 2010: AgdA - Águas Públicas do Alentejo, AdRA - Águas da Região de Aveiro e Simdouro). As empresas Aquatec, AdP Timor-Leste e AdP Imobiliária não tiveram atividade em 2011 (como tal, nos rácios dos indicadores apenas foram consideradas 36 empresas).

A consolidação de dados foi efetuada com base nos indicadores definidos no Manual de Indicadores de Sustentabilidade do Grupo, cujo conteúdo assenta no referencial do GRI e nos indicadores de desempenho definidos pela entidade reguladora para o setor - ERSAR.

NÍVEL DE CLASSIFICAÇÃO

O relatório foi elaborado segundo o guia do *Global Reporting Initiative*, com o nível de aplicação A autodeclarado.

Este ano o relatório não foi verificado por entidade externa atendendo aos condicionalismos das empresas do Setor Empresarial do Estado.

Nota: Em 2.1. Simbiose com o Ambiente, os dados referem-se a instalações em funcionamento a 31 de dezembro (incluindo as que se encontravam em fase de arranque e excluindo as que se encontravam em fase de pré-arranque) sob exploração direta das empresas do grupo AdP ou em regime de *outsourcing*, salvo exceções assinaladas.





ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE	13
1. O GRUPO AdP	15
1.1. Um olhar sobre 2011	19
1.2. Apresentação	26
1.3. A Estratégia Empresarial	30
1.4. A Estratégia de Sustentabilidade	32
1.5. Modelo de Governo	37
1.6. Estrutura Organizacional	40
1.7. Instrumentos de Bom Governo	44
1.8. Gestão do Risco	46
1.9. Envolvimento com os <i>Stakeholders</i>	50
2. O DESEMPENHO DO GRUPO AdP	59
2.1. Em Simbiose com o Ambiente	60
Princípio: Conservação e valorização dos recursos	63
Princípio: Combate às alterações climáticas	82
Princípio: Proteção da natureza e da biodiversidade	94
Boas Práticas	97
2.2. Em Simbiose com os Acionistas	104
Princípio: Garantir a sustentabilidade económica do Grupo e a criação de valor para os acionistas e demais partes interessadas	106
2.3. Em Simbiose com os Colaboradores	118
Princípio: Valorizar a relação com os colaboradores	124
2.4. Em Simbiose com a Comunidade	140
Princípio: Qualidade de serviço	142
Princípio: Relação com as partes interessadas	150
Princípio: Dinamizar a Investigação & Desenvolvimento	164
3. ANEXOS	173
3.1. Metas	174
3.2. Siglas	176
3.3. Índice GRI	178





MENSAGEM DO PRESIDENTE

A palavra “sustentabilidade” entrou definitivamente no dia-a-dia não só das empresas e instituições mas também do cidadão comum. A crise financeira tem demonstrado que a referência aos três pilares da sustentabilidade ultrapassa a mera introdução de um novo conceito teórico no léxico empresarial. Efetivamente, os constrangimentos que enfrentamos são de ordem económica e têm uma relação direta e cada vez mais evidente com os pilares ambiental e social. Por isso, nunca, como hoje, fez tanto sentido falar de sustentabilidade e nunca este vocábulo teve um significado tão tangível como o que atualmente lhe conferimos.

Para o grupo Águas de Portugal, ao qual tenho a honra de presidir desde fevereiro de 2012, a sustentabilidade, mais do que um objetivo, é o seu próprio objeto, na medida em que as empresas do grupo trabalham em áreas que configuram serviços essenciais para a vida das pessoas, para as atividades económicas e para a qualidade do ambiente.

Produzir água com qualidade e em quantidade, tratar as águas residuais para serem devolvidas aos meios hídricos em condições ambientalmente seguras e tratar os resíduos sólidos urbanos são atividades com elevados custos operacionais e que pressupõem investimentos de capital intensivo e para os quais é necessário assegurar os respetivos financiamentos.

Os problemas deste setor têm vindo a agravar-se com a deterioração das condições económicas nacionais e internacionais, pelo que a nossa preocupação com as questões da sustentabilidade é também crescente e, neste aspeto, é de extrema importância a manutenção dos critérios de universalidade, continuidade e de qualidade em que devem assentar estes serviços básicos.

As orientações estratégicas deste mandato vão no sentido de, através de uma gestão prudencial do risco e da mobilização adequada de recursos financeiros, promover a racionalização dos investimentos necessários à prestação dos serviços, no quadro alargado de uma reorganização do setor do abastecimento de água e saneamento de águas residuais que tem como prioridade a sustentabilidade económico-financeira das operações nestes domínios e a melhoria da eficiência na prestação dos serviços. E este é um compromisso que assumimos em conjunto com os nossos *stakeholders* e com toda a responsabilidade e transparência.

São estes valores, de responsabilidade, de transparência e também de ética empresarial, que presidem ao relato anual de sustentabilidade através do qual reafirmamos igualmente o nosso compromisso de apoio aos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas.



Afonso Lobato de Faria

Presidente do Conselho de Administração

AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.



1. O GRUPO AdP



A nossa razão de ser

Contribuir decisivamente para a resolução dos problemas nacionais na área do ambiente, designadamente nos domínios do abastecimento de água, do saneamento de águas residuais e do tratamento e valorização de resíduos, assumindo-se como instrumento empresarial para a prossecução de políticas públicas e de objetivos nacionais no domínio do ambiente.

MISSÃO

Ser um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente, de forma a promover a universalidade, a continuidade e a qualidade do serviço, a sustentabilidade do setor e a proteção dos valores ambientais.

VISÃO

Conceber, construir, explorar e gerir sistemas de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de tratamento e valorização de resíduos sólidos urbanos, num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental, desenvolvendo um grupo empresarial português forte e de elevada competência.

VALORES

- Sustentabilidade na utilização de recursos naturais;
- Preservação da água enquanto recurso estratégico essencial à vida;
- Equilíbrio e melhoria da qualidade ambiental;
- Equidade no acesso aos serviços básicos;
- Bem-estar através da melhoria da qualidade de vida.



GRANDES NÚMEROS



5.300 COLABORADORES¹

UNIVERSO DO GRUPO AdP



834 MILHÕES DE EUROS

VOLUME DE NEGÓCIOS



581 MILHÕES DE M³

ÁGUA CAPTADA DE NORTE A SUL DO PAÍS



3,5 MIL TONELADAS

RESÍDUOS URBANOS TRATADOS



483 MILHÕES DE M³

ÁGUA RESIDUAL TRATADA, DEVOLVIDA
AOS MEIOS RECETORES HÍDRICOS



72%

ELETRICIDADE PRODUZIDA A PARTIR DE RECURSOS E FONTES
ENDÓGENAS FACE AO TOTAL CONSUMIDO DA REDE



8 MILHÕES

HABITANTES BENEFICIADOS
NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA



84%

EMPRESAS DO GRUPO CERTIFICADAS EM QUALIDADE



8,22 MILHÕES

HABITANTES BENEFICIADOS
NO SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS



86%

EMPRESAS DO GRUPO CERTIFICADAS EM GESTÃO AMBIENTAL



6,41 MILHÕES

HABITANTES BENEFICIADOS NO TRATAMENTO
E VALORIZAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS



81%

EMPRESAS DO GRUPO CERTIFICADAS
EM HIGIENE E SEGURANÇA



38%

EMPRESAS DO GRUPO CERTIFICADAS
EM RESPONSABILIDADE SOCIAL

¹ Valor referente ao total de colaboradores a 31 de dezembro de 2011, incluindo colaboradores com contrato suspenso.



1.1. UM OLHAR SOBRE 2011

ALARGÁMOS O ÂMBITO DE ATUAÇÃO

- Assinatura do aditamento ao contrato de concessão entre o Estado Português e a Águas do Douro e Paiva, na sequência do alargamento do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água à Área Sul do Grande Porto aos municípios de Amarante e Baião.
- Reinício da atividade da Aquatec, que passará a ser a empresa instrumental para a área internacional do grupo AdP em Moçambique.
- No mercado angolano, o grupo AdP iniciou a atividade plena da sua sucursal AdP Angola, com a elaboração de diversas propostas para o Ministério de Energia e Águas e para diversos Governos Provinciais. Com a consolidação da atividade da sucursal de Angola, que em 2011 foi denominada AdP Angola, perspectivam-se novos negócios no setor da água, nomeadamente decorrentes de concursos lançados ao abrigo do PDISA – Programa de Desenvolvimento Institucional no Setor da Água, com financiamento do Banco Mundial, bem como de novos projetos com o financiamento do Banco Africano de Desenvolvimento.
- Iniciou-se, no final de 2011, o primeiro contrato de assistência técnica com a ONEP, no quadro da “Convention AdP”, denominado “Project SIG - Métiers Eau & Assainissement”.

CONTINUÁMOS A INOVAR

- Foi concluído o projeto “PASt21 – Iniciativa Nacional de Avaliação de Desempenho de ETA e ETAR Urbanas”, iniciado em 2009 sob a coordenação do Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), e que envolveu o estudo de 10 ETA e 17 ETAR distribuídas pelo território nacional.
- Instalação, na Suldouro, de duas unidades com tecnologia ORC – *Organic Rankine Cycle*, para aproveitamento dos gases de escape dos motores geradores de valorização energética do aterro.
- No ano de 2011, a EPAL concretizou um conjunto de projetos de integração de sistemas e levantamento de processos, iniciativas importantes para a consolidação da estratégia de Gestão de Ativos. Neste âmbito, foi obtida com sucesso, no início de 2011, a Certificação da Atividade de Inspeções com o referencial ISO 9001:2008.
- No âmbito da proteção da água, a EPAL consolidou a modelação de qualidade da água na Rede de Distribuição, testou a fiabilidade da tecnologia e desenvolveu os estudos necessários para o alargamento da rede de pontos de monitorização para a Zona Baixa da Cidade de Lisboa.
- No âmbito da Inovação & Desenvolvimento (I&D), em 2011 a EPAL celebrou, a nível internacional, um protocolo de cooperação técnico-científico com Watercycle Research Institute (KWR), na área da Qualidade da Água e da Gestão de Ativos e, a nível nacional, um protocolo com a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, ao abrigo do qual se encontra a ser desenvolvido um estudo para definição dos perímetros de proteção das captações superficiais.

- Dos projetos internacionais em curso destacam-se o projeto “Fungi Watch: Benefits and hurdles associated with the presence of fungi in drinking water sources”, com o Instituto de Biologia Experimental e Tecnológica (IBET), e o projeto “SMARTCOMM - Smart Monitoring & pro-Active control for Contamination Mitigation Management”, com vários parceiros internacionais. Em 2011, foi ainda concluído o projeto “SAFEWATER - Desenvolvimento e Validação de Processos Integrados de Tratamento de Água de Consumo em Portugal e Noruega”, uma parceria com o IBET, NTNU, SMAS de Almada e Águas do Algarve.
- Foram ainda desenvolvidas parcerias com o Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), com o Instituto Superior Técnico (IST) e com Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa (FCT), para desenvolvimento do projeto “LDmicrobiota - O microbiota dos sedimentos dos sistemas de distribuição e a qualidade da água para consumo humano”, em conjunto com o LNEC e apoiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia e do projeto “ChloriDec - Tecnologia para monitorização em tempo real das taxas de decaimento do cloro em sistemas de abastecimento de Água”, em conjunto com o LNEC e IST.
- Desenvolvimento do projeto PREPARED, cofinanciado pelo 7º Programa Quadro da Comunidade Europeia, e do projeto plurianual de investigação para Adaptação do Ciclo Urbano da Água a Cenários de Alterações Climáticas (AdaptaClima) conjuntamente com o Grupo de Investigação da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa.

POTENCIÁAMOS O DESENVOLVIMENTO

- Foram aprovadas participações comunitárias para 21 novas candidaturas ao QREN 2007-2013, ao abrigo do 2º Aviso ao Eixo II do Programa Operacional Temático da Valorização do Território (POVT).
- Nas empresas gestoras dos sistemas de água e saneamento, destacam-se a conclusão de um conjunto de infraestruturas e a consequente entrada em fase de exploração e início de abastecimento e prestação de serviços a vários subsistemas e também a melhoria dos níveis de atendimento e melhorias significativas da operacionalidade.
- Na área dos resíduos, entraram em funcionamento as unidades de TMB – Tratamento Mecânico e Biológico por Digestão Anaeróbia, nas empresas Suldouro, Valnor e Valorlis.
- Requalificação da Central de Compostagem da Cova da Beira, na Resiestrela, e instalação de uma Unidade de TM – Tratamento Mecânico.
- Instalação de duas unidades de preparação de CDR – Combustível Derivado de Resíduos a partir de RSU, na Amarsul e Valnor.
- No âmbito da valorização energética do biogás de aterro, instalação de unidades de aproveitamento energético pelas empresas Algar, Amarsul, Resiestrela, Valorsul e Valnor.
- Apresentação de propostas de prestação de serviços técnicos e de gestão internacionais, na área dos resíduos, para diferentes países, de onde se destacam, República de Cabo Verde; Secretaria de Estado e do Ambiente do Estado do Rio de Janeiro (Brasil); República do Daguestão (Rússia).
- Na área internacional, o grupo AdP iniciou contactos com os decisores dos Estados do Rio de Janeiro, do Espírito Santo e de Rio Grande do Sul.

Tecnologia ORC - Organic Rankine Cycle, Suldouro



Unidade de TMB, Valorlis



APOSTAMOS NA MELHORIA CONTÍNUA

- Em paralelo com a revisão do Sistema de Indicadores de Desempenho efetuada pela ERSAR em 2011 (dando origem ao designado “Sistema de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos Prestados aos Utilizadores - 2.ª Geração”) foram igualmente introduzidas algumas melhorias e corrigidos alguns aspetos nos Sistemas de Indicadores de Desempenho desenvolvidos internamente para as empresas da UNA-PD, destinados a complementar a informação decorrente da avaliação operacional obtida com o exercício anual de avaliação realizado pela ERSAR.
- Desenvolvimento do Código de Boas Práticas de Higiene no Sistema de Abastecimento da EPAL e conclusão do Manual de Gestão de Crises, na sequência do projeto “WSmart - Water Security Management Assessment, Research & Technology”, a implementar em 2012.

APOSTAMOS NA RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL

- As empresas Águas do Zêzere e Côa e Sanest viram certificados em 2011 os seus sistemas de gestão de Responsabilidade Social segundo a norma SA 8000.
- Foi dado seguimento ao protocolo de colaboração com a Federação Portuguesa de Desporto para Pessoas com Deficiência, com vista a apoiar a Seleção Nacional de Natação Adaptada na preparação para os Jogos Paralímpicos de 2012.



PRINCIPAIS PRÉMIOS E DISTINÇÕES

Em 2011, as empresas do grupo AdP foram distinguidas por instituições nacionais e internacionais com prémios em diferentes áreas, desde a qualidade de serviço, inovação e eficiência energética à arquitetura e excelência em comunicação.



Grupo AdP

O grupo Águas de Portugal ocupa a 27ª posição no “Índice JN”, sendo destacado pelo seu bom desempenho na “Galeria de Ouro” que é publicada na revista 1000 Maiores editada pelo Jornal de Notícias (JN). Esta classificação tem por base a análise às contas consolidadas do Grupo relativas ao ano 2010 e é feita segundo quatro critérios: dois quantitativos (volume de negócios e valor acrescentado bruto) e dois de desempenho (rentabilidade dos capitais próprios e produtividade), com o objetivo de “dar destaque não apenas às maiores empresas nacionais em termos de dimensão, mas também às que registaram bom desempenho”.

Águas do Noroeste

O projeto do Intercetor do Tâmega, da Águas do Noroeste, venceu o Prémio Nacional de Arquitetura Paisagística, na Categoria de “Projeto - Subcategoria de Integração de Infraestruturas”, no âmbito da 7.ª UrbaVerde - Feira das Cidades Sustentáveis.

A Águas do Noroeste foi distinguida com um prémio de eficiência energética, pelo trabalho desenvolvido nos sistemas de acionamento de motores elétricos, no âmbito do programa Motor Challenge. O Motor Challenge Program é promovido pela Comissão Europeia, com o objetivo de incentivar as empresas a implementar boas práticas de eficiência energética em sistemas motorizados alimentados a eletricidade.



Águas do Centro

A Águas do Centro recebeu, na categoria “Qualidade de Serviço de Abastecimento Público de Água Prestado aos Utilizadores”, o prémio de Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água 2011, atribuído pela ERSAR.



Águas do Centro Alentejo

Distinção do Centro de Monitorização da ETAR de Évora, da Águas do Centro Alentejo, como um dos quarenta edifícios representativos da arquitetura em terra na Europa, no âmbito do prémio “Outstanding Earthen Architecture in Europe 2011”.

Águas do Algarve

A Águas do Algarve recebeu da Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA), durante a cerimónia de entrega de “Prémios APDA – Tubos de Ouro 2011” a menção honrosa na categoria “Melhores Ações de Educação Ambiental”.

Simarsul

A Simarsul recebeu o troféu “Rostos da 1ª Década do Século XXI”, a cargo de jornalistas da imprensa da região, em reconhecimento dos serviços prestados pela empresa em prol do desenvolvimento regional na Península de Setúbal.

Simtejo

A Simtejo recebeu o prémio de Qualidade de Serviço em Águas e Resíduos 2011, no tema "Qualidade de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas Prestado aos Utilizadores", atribuído pela ERSAR.



A Simtejo recebeu o prémio de mérito em Excelência em Comunicação, na categoria "Campanha de Comunicação de Responsabilidade Social", atribuído à campanha "Ama a Água", e na categoria "Ação de Formação", atribuído a uma ação de *Team Building*, pela APCE 2011.

O Telhado Vivo da ETAR de Alcântara, da Simtejo, foi distinguido com uma Menção Honrosa na categoria de Processo pelo European Business Awards for the Environment.

A aplicação da plataforma Aquasafe ao caso de estudo do subsistema de Beírolas, da Simtejo, foi selecionada, entre 37 projetos a concurso, como finalista dos *Be Inspired Bentley Awards* de 2011, na categoria "Innovation in Water, Wastewater and Stormwater".

Algar

A Algar recebeu o Prémio de Desempenho de Ponto de Recolha da Rede da Valorpneu 2010/2011.



EPAL

A EPAL recebeu o prémio de Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água 2011 na categoria "Qualidade da água para consumo humano", atribuído pela ERSAR.



O Laboratório Central da EPAL, cujo edifício foi construído de raiz e inaugurado no final de 2010, foi distinguido com um prémio de Mérito da Sociedade de Design Gráfico Ambiental (SEGD).

Na edição de 2011 do concurso Grande Prémio APCE, que distinguiu a excelência na estratégia da comunicação organizacional, a EPAL recebeu dois primeiros prémios, com o Jornal “Águas Livres”, na categoria Publicação Interna, e a exposição multimédia “A Memória da Água”, do Museu da Água, na categoria Evento Especial. Ao Museu da Água foram, também, atribuídas duas Menções Honrosas nas categorias de Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial, com a “Abertura da Galeria do Loreto” e na categoria Webletter, com as “Viagens da Gotinha”. A distinção Menção Honrosa foi, também, atribuída nas categorias de Edição Especial, Relatório de Gestão e Relatório de Sustentabilidade, referentes respetivamente, à brochura “A EPAL e a Biodiversidade”, ao Relatório e Contas 2009 e ao Relatório de Sustentabilidade 2009.



Águas do Douro e Paiva

A Águas do Douro e Paiva foi galardoada com o Prémio “Tubos de Ouro” na categoria “Melhores Ações de Educação Ambiental”, distinção da APDA atribuída ao Programa Integrado de Educação Ambiental da AdDP, pela terceira vez consecutiva.

Em 2011, a Águas do Douro e Paiva foi galardoada com o prémio “Empresa Mais Eficiente” no âmbito dos Energy Efficiency Awards Portugal 2010, atribuídos pela Premivalor - Consulting, em colaboração com a Direção-geral de Energia e Geologia e pela Agência para a Energia.



A Águas do Douro e Paiva recebeu uma menção honrosa no Prémio “Inovação para a Sustentabilidade 2011” promovido pela Associação Portuguesa do Ambiente. A distinção atribuída à AdDP inscreve-se na categoria “Gestão”, que visa distinguir as organizações cujo desempenho, visão estratégica e sistemas de gestão permitem melhorar de forma continuada o seu contributo para o desenvolvimento sustentável.

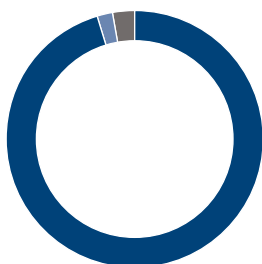


1.2. APRESENTAÇÃO



CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Considera que o grupo AdP é
uma referência nacional no setor
do Ambiente?



● S 95,29% ● N 2,09%
● S/O 2,60% ● S/R 0,00%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores,
Representante dos Trabalhadores, Empresa participada
(Administrador Executivo), Acionistas, Bancos,
Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas,
Sindicatos, Utilizadores Industriais e Universidades.

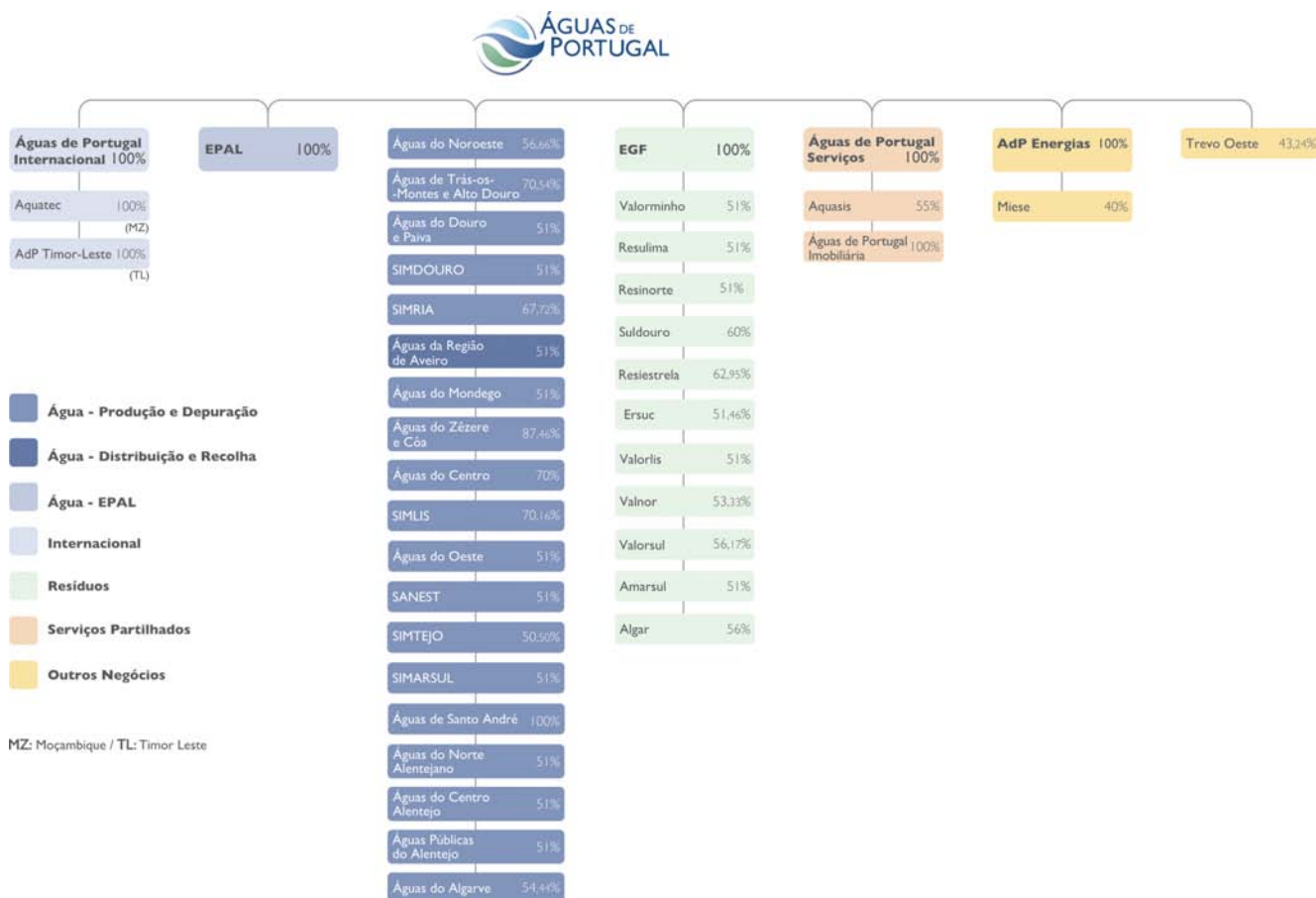
O grupo AdP tem uma função estruturante no setor: as suas atividades contribuem para a gestão dos recursos disponíveis no País e para a concretização das políticas governamentais.

Criado em 1993, o grupo AdP, atualmente com mais de 5.000 colaboradores, é um grupo empresarial de capitais exclusivamente públicos. Funciona como instrumento para a prossecução de políticas públicas no domínio do abastecimento de água, do saneamento de águas residuais e da gestão de resíduos urbanos (através da sua *sub-holding* EGF), sendo a atividade das suas empresas fundamental para a concretização dos objetivos nacionais, através da implementação das medidas definidas e previstas nos planos estratégicos sectoriais (PEAASAR I e II, PERSU I e II e ENEAPAI).

A AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. é a *holding* do Grupo, sendo uma sociedade gestora de participações sociais. Através da titularidade e gestão de uma carteira de participações em empresas predominantemente concessionárias dos sistemas multimunicipais, tem por missão conceber, construir, explorar e gerir sistemas de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de tratamento e valorização de resíduos, num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental.

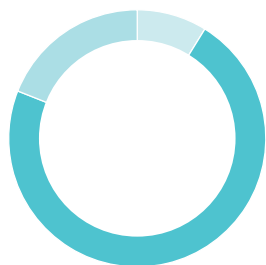
Dada a experiência e conhecimento adquiridos, o Grupo estrutura-se numa plataforma comum, que fomenta o acesso concertado aos mercados, a integração dos recursos e a difusão da experiência acumulada entre as participadas.

Atualmente, o grupo AdP integra 41 empresas, 39 das quais detidas maioritariamente.



A ESTRUTURA ACIONISTA

A estrutura acionista da AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. é composta, na sua totalidade, por entidades públicas: Parpública - Participações Públicas, SGPS, S.A., com 72,18%; Direção Geral do Tesouro, com 8,82%; e Parcaixa, SGPS, S.A., com 19,00%.



- Parpública, SGPS, S.A. **72,18%**
- Parcaixa, SGPS, S.A. **19,00%**
- Direção Geral do Tesouro **8,82%**

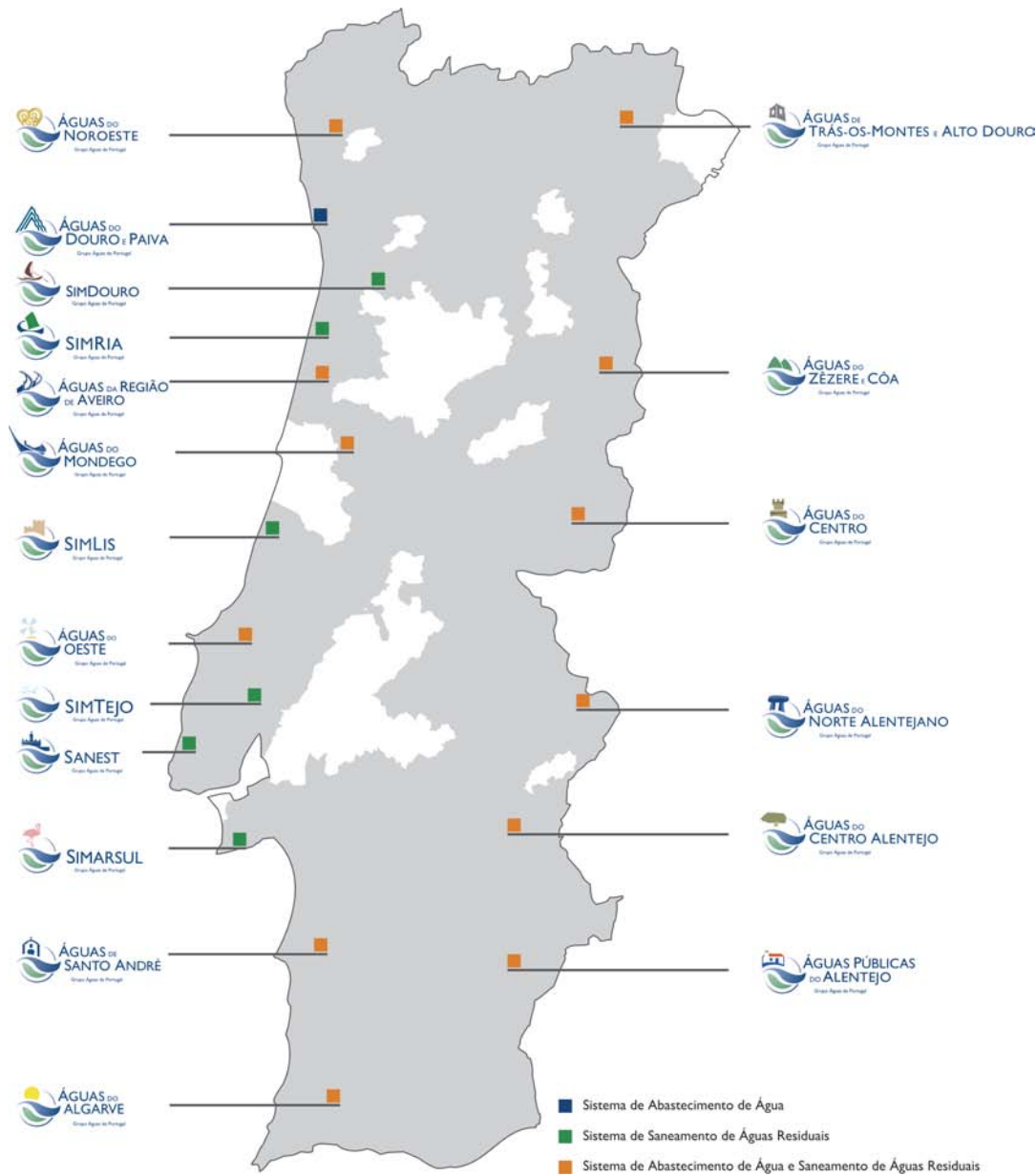


Os municípios são acionistas das empresas concessionárias, assumindo, ao mesmo tempo, a qualidade de Cliente.

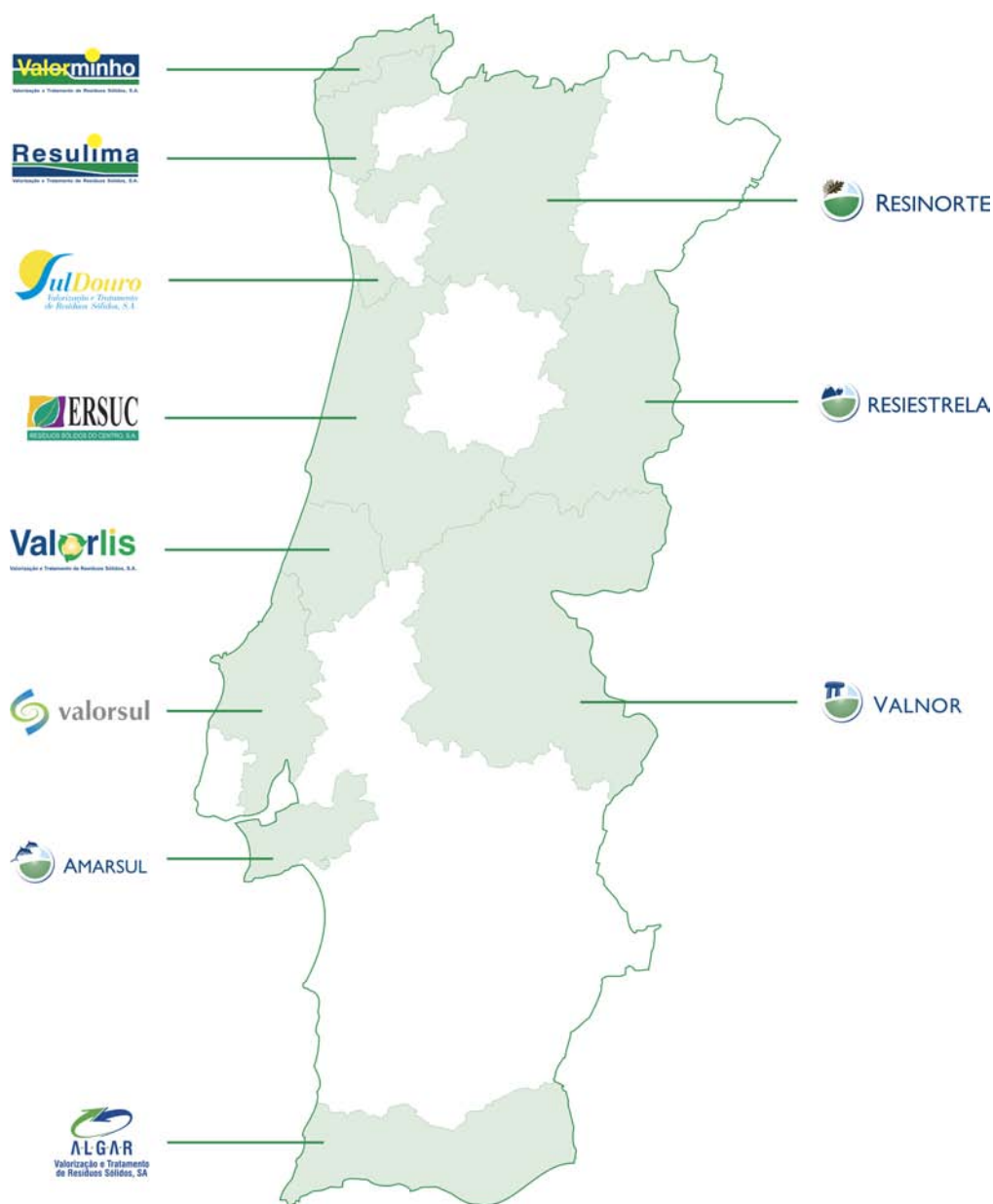
UM GRUPO PRESENTE DE NORTE A SUL DO PAÍS



ABASTECIMENTO DE ÁGUA
E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS



GESTÃO DE RESÍDUOS

**ÁGUAS**

- 20 EMPRESAS
- 2 empresas de abastecimento de água;
- 6 empresas de saneamento de águas residuais;
- 12 empresas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais.

RESÍDUOS

- 11 EMPRESAS

HOLDING E INSTRUMENTAIS

- 9 EMPRESAS



1.3. A ESTRATÉGIA EMPRESARIAL



“EM CONJUNTO COM OS NOSSOS PARCEIROS MUNICIPAIS, IREMOS ORIENTAR A NOSSA GESTÃO TENDO POR OBJETIVO DAR MAIS ESCALA E SUSTENTABILIDADE ÀS EMPRESAS PARTICIPADAS, ATRAVÉS DA FUSÃO DE SISTEMAS EM “ALTA”, E TAMBÉM PROSSEGUIR COM O CAMINHO TRAÇADO NO SENTIDO DA VERTICALIZAÇÃO DO SETOR, QUE NOS PERMITIRÁ OBTER UM SERVIÇO INTEGRADO, COM DESTACADAS VANTAGENS PARA A QUALIDADE E A EFICIÊNCIA DESTES SERVIÇOS.”

IV R&C 2011 DO GRUPO AdP

A AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A., enquanto instrumento empresarial para a prossecução de políticas públicas e dos objetivos nacionais no domínio do ambiente, assume a responsabilidade de desenvolver e operar com vista à resolução dos problemas estruturais de várias regiões do país.

No seguimento das orientações e dos objetivos nacionais para o setor, por forma a aumentar o valor para o acionista, assegurar a sustentabilidade económico-financeira e prestar os serviços aos utilizadores nas melhores condições de qualidade e preço, as orientações estratégicas específicas para o mandato 2012-2014 são:

SO5

- Assegurar a prossecução das políticas sectoriais que enquadram a sua atividade e a criação de valor acionista, com especial enfoque para uma prudencial gestão do risco e mobilização de recursos financeiros;
- Promover a racionalização dos investimentos necessários à prestação dos serviços, com enfoque no dimensionamento adequado das novas infraestruturas e na conservação das já existentes;
- Reorganizar o setor do abastecimento de água e saneamento de águas residuais, com prioridade para a sustentabilidade económico-financeira das operações nestes domínios e para a melhoria da eficiência na prestação dos serviços;
- Prosseguir a promoção da eficiência, reforçando o agrupamento de sistemas e promovendo soluções integradas para a gestão do ciclo urbano da água;
- Promover as condições para a participação de entidades privadas na gestão dos sistemas;
- Prosseguir a identificação de soluções que promovam a resolução do défice tarifário, numa ótica de sustentabilidade;
- Autonomizar a unidade de negócios dos resíduos do grupo AdP e implementar as medidas necessárias à sua abertura ao setor privado.
- Contribuir para o desenvolvimento sustentável, desenvolvendo as soluções de aproveitamento dos ativos e recursos endógenos, de racionalização de consumos energéticos e de redução ou compensação de emissões;
- Capitalizar as competências e capacidades disponíveis no grupo, contribuindo para a implementação de projectos nos mercados internacionais;
- Promover o desenvolvimento de uma estratégia integrada de I&D, em consonância com os objetivos nacionais para este domínio;
- Dar continuidade a outros projectos que venham a ser considerados relevantes, de acordo com orientações expressas pela tutela sectorial.

UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

A AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. aderiu, em 2010, ao United Nations Global Compact (UNGC), considerada a maior iniciativa de responsabilidade empresarial à escala mundial, desde o seu lançamento, em 2000. Atualmente, o Global Compact conta com 49 participações portuguesas, num total global de mais de oito mil organizações empresariais e da sociedade civil, de cerca de 135 países.

SO2 Ao aderir voluntariamente a esta iniciativa das Nações Unidas, a AdP continua a assumir o compromisso de que as suas estratégias e políticas empresariais respeitam integralmente os dez princípios consagrados pelas Nações Unidas neste pacto global, no âmbito dos Direitos Humanos e do Trabalho, da Proteção do Ambiente e de Mecanismos Anticorrupção.
(<http://unglobalcompact.org/AboutTheGC/TheTenPrinciples/index.html>)



NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL

DIREITOS HUMANOS

Princípio 1

- As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente;

Princípio 2

- Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

PRÁTICAS LABORAIS

Princípio 3

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

Princípio 4

- A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;

Princípio 5

- Abolição efetiva do trabalho infantil;

Princípio 6

- Eliminação da discriminação no emprego.

PROTEÇÃO AMBIENTAL

Princípio 7

- As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

Princípio 8

- Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental;

Princípio 9

- Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.

ANTICORRUPÇÃO

Princípio 10

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

AO TORNARMO-NOS
MEMBRO DO GLOBAL
COMPACT ASSUMIMOS O
COMPROMISSO DE QUE AS
ESTRATÉGIAS E POLÍTICAS
EMPRESARIAIS RESPEITAM
INTEGRALMENTE OS
PRINCÍPIOS.

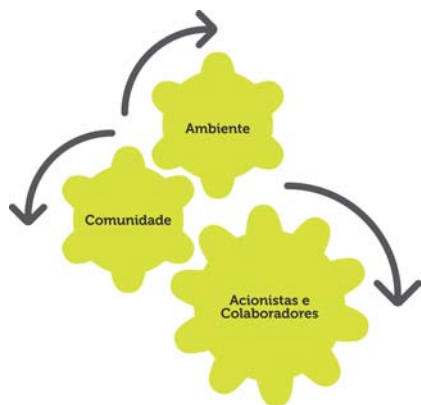


MOSTRÁMOS LIDERANÇA
NOS ASSUNTOS
DA RESPONSABILIDADE
EMPRESARIAL
+
GANHAMOS POSIÇÃO
NA RESOLUÇÃO
DE PROBLEMAS MAIS
GLOBALIZANTES



1.4. A ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

O GRUPO AdP ACREDITA QUE A **SUSTENTABILIDADE SE CONSEGUE CRIANDO SIMBIOSES COM OS ACIONISTAS E COLABORADORES, COM O AMBIENTE E COM AS DEMAIS PARTES INTERESSADAS, COM QUEM TEM UMA RELAÇÃO DE ESTREITA INTERDEPENDÊNCIA.**



Simbiose: relação mutuamente vantajosa entre dois ou mais organismos vivos de espécies diferentes, em que os organismos agem ativamente em conjunto para proveito mútuo.

O desenvolvimento sustentável está subjacente à estratégia de negócio do grupo AdP. No entanto, quisemos ir mais além, definindo um caminho de abordagem mais exigente para esta temática. Em 2008, o grupo AdP definiu uma estratégia de sustentabilidade muito ambiciosa, assente no conceito de Simbioses e na definição de Princípios e Compromissos.

A estratégia de sustentabilidade do grupo AdP resulta da análise das orientações de gestão e da estratégia de negócio, da reflexão sobre as expectativas dos *stakeholders* e da consolidação das melhores práticas existentes.

A resposta aos nossos princípios e compromissos está reportada no capítulo 2. O Desempenho do grupo AdP².

Resultados da implementação da estratégia de sustentabilidade (desde 2009)

- Posicionamento/ reconhecimento do grupo AdP neste domínio;
- Três Relatórios de Sustentabilidade anuais, consolidando todas as empresas do Grupo;
- Esforço na consolidação da informação;
- Esforço integrado para dar uma resposta eficaz às metas definidas na estratégia;
- Maior transparência junto das partes interessadas.

² Face às novas orientações estratégicas definidas para o Grupo, durante o ano de 2012 a estratégia de sustentabilidade irá ser revista e reformulados os princípios e compromissos.

EM SIMBIOSE COM O AMBIENTE

Contribuir para a proteção do ambiente, conciliando os ciclos urbanos com os ciclos da natureza, gerindo e valorizando os recursos, integrando as melhores práticas e potenciando novas atividades.

DESAFIOS

D

- PREVENÇÃO DOS IMPACTES AMBIENTAIS;
- GESTÃO E AVALIAÇÃO DOS RECURSOS;
- ADOÇÃO DAS MELHORES PRÁTICAS DISPONÍVEIS;
- INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO;
- EDUCAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL;
- GESTÃO DOS RISCOS RELACIONADOS COM AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS;
- POTENCIAR A UTILIZAÇÃO E PRODUÇÃO DE ENERGIAS RENOVÁVEIS;
- INTRODUÇÃO DE MEDIDAS DE REDUÇÃO E COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES DE GEE.



PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DO GRUPO AdP

P

C

CONSERVAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RECURSOS:

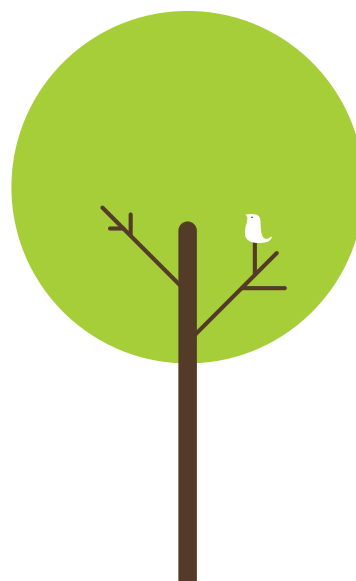
- Promover a gestão e a valorização dos recursos;
- Implementar medidas de monitorização e controlo;
- Aumentar a valorização dos resíduos e dos subprodutos provenientes dos processos de tratamento;
- Aumentar a ecoeficiência das instalações.

COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS:

- Aproveitar o potencial energético das instalações;
- Aproveitar os resíduos e seus subprodutos como fontes de energia renovável;
- Aumentar a eficiência energética reduzindo/compensando emissões.

PROTEÇÃO DA NATUREZA E DA BIODIVERSIDADE:

- Requalificar o ambiente, valorizar a paisagem e proteger a biodiversidade.



EM SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS



Garantir a sustentabilidade económica do Grupo e a criação de valor para os acionistas e demais partes interessadas, assegurando o desenvolvimento do negócio e cumprindo as metas traçadas.

DESAFIOS

D

- CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACIONISTAS E PARTES INTERESSADAS;
- CUMPRIMENTO DAS ORIENTAÇÕES E OBJETIVOS PREVISTOS NAS ESTRATÉGIAS SECTORIAIS;
- DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ATIVIDADES.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DO GRUPO AdP

P

C

GARANTIR A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DO GRUPO E A CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACIONISTAS E DEMAIS PARTES INTERESSADAS.

- Promover a adoção de um modelo de gestão suscetível de criar um grupo empresarial de referência no setor do ambiente;
- Promover a credibilidade e a transparência dos modelos de gestão, aproximando-os dos requisitos exigidos às empresas cotadas em bolsa;
- Promover a eficiência técnica, financeira e económica dos sistemas, assegurando a manutenção das infraestruturas em exploração e valores mínimos garantidos de retorno do investimento acionista;
- Promover economias de escala;
- Criar novas áreas de negócios subsidiários e complementares.



EM SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

Considerar o capital humano como fator dinamizador do sucesso e decisivo para a contínua excelência do serviço, tendo como principais desafios a igualdade de oportunidades, a avaliação de desempenho, a formação, o desenvolvimento de competências e a higiene, saúde e segurança no trabalho.

DESAFIOS

D

- A QUALIFICAÇÃO E AVALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS;
- PROMOÇÃO DA SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO.

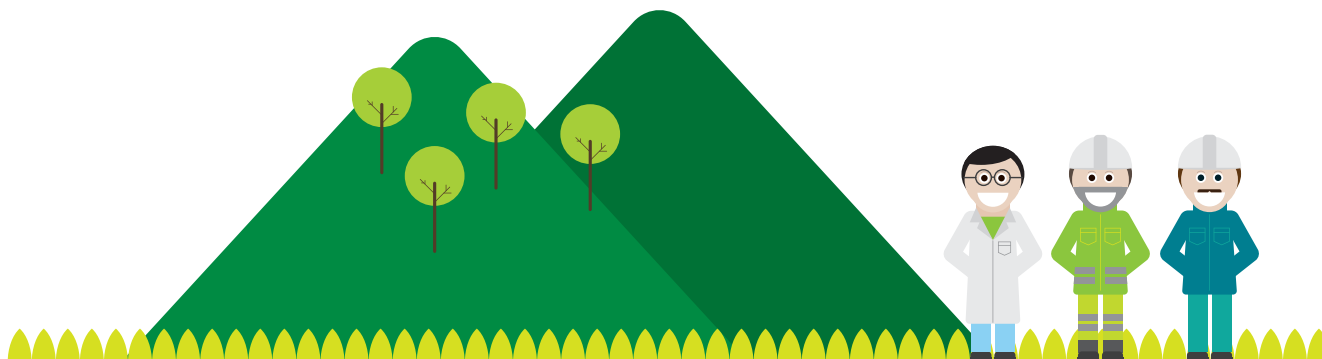


PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DO GRUPO AdP

P
C

VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

- Garantir a igualdade de oportunidades;
- Motivar e reconhecer o bom desempenho dos colaboradores;
- Melhorar os canais de comunicação interna;
- Desenvolver o conhecimento e o potencial dos colaboradores disponibilizando a formação necessária;
- Reduzir os riscos a que os colaboradores estão sujeitos no ambiente de trabalho.



EM SIMBIOSE COM A COMUNIDADE



Garantir um serviço público cada vez mais abrangente e de qualidade elevada, investindo na relação com os *stakeholders*, com as comunidades locais e com os fornecedores e apostando na investigação.

DESAFIOS

D

- PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, SANEAMENTO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS, UNIVERSAL E CONTÍNUO, A TARIFAS SOCIALMENTE ACEITÁVEIS E COM NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO ADEQUADOS.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DO GRUPO AdP

P

C

QUALIDADE DE SERVIÇO

- Alargar e criar parcerias com os municípios e outras entidades;
- Aumentar o nível de cobertura e atendimento;
- Aumentar a fiabilidade e qualidade do serviço prestado.

RELAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

- Promover uma aproximação crescente à comunidade;
- Contribuir para a dinamização do tecido empresarial regional e do emprego local;
- Investir na relação com os fornecedores.

DINAMIZAR A INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO

- Utilizar as melhores tecnologias disponíveis;
- Criar parcerias em cooperação com os meios académicos e empresarial, com vista à promoção do I&D, e colaborar em projetos de demonstração tecnológica;
- Apostar na inovação como fator de promoção da competitividade e sustentabilidade;
- Potenciar a partilha de conhecimento e a transferência de tecnologia.



1.5. MODELO DE GOVERNO

Para garantir o desenvolvimento sustentável, o Grupo conta com um modelo de governo robusto, baseado na ética e transparência, com respeito integral pelos Princípios do Bom Governo das Empresas do Setor Empresarial do Estado (o nível de cumprimento destes princípios pode ser consultado no Relatório e Contas consolidado da AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. de 2011).

O *Governance* do grupo AdP assenta:

1. Na implementação de uma filosofia de gestão profissionalizada, baseada nas competências adequadas e no incremento da capacidade produtiva segundo os mais exigentes parâmetros de qualidade, em prol do cumprimento da sua missão;
2. Na adoção das melhores práticas de gestão, segundo os Princípios de Bom Governo das Empresas do Setor Empresarial do Estado;
3. No desenvolvimento de uma cultura organizacional orientada para a excelência do desempenho, através da utilização de um conjunto de práticas empresariais de referência, que possibilitem à empresa o sucesso no caminho da procura da sustentabilidade empresarial, assente, fundamentalmente, numa filosofia de gestão que contemple as dimensões económica, ambiental, social e ética.

A AdP COLOCA COMO UM DOS OBJETIVOS CENTRAIS DA SUA ESTRATÉGIA ASSEGURAR A EXCELÊNCIA NA SUA GESTÃO ALINHADA COM AS MELHORES PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Por deliberação da Assembleia-Geral de 2 de fevereiro de 2012, e para o triénio 2012/2014, o Conselho de Administração da *holding* do grupo AdP (AdP SGPS) é composto por seis administradores (cinco executivos e um não executivo), dos quais um presidente e os restantes vogais, que exercem funções por períodos de três anos, podendo ser reeleitos.

Conselho de Administração

- **Presidente** - Afonso José Marçal Grilo Lobato de Faria
- **Vogal** - Álvaro António Magalhães Ferrão de Castello-Branco
- **Vogal** - Gonçalo Ayala Martins Barata
- **Vogal** - Manuel Joaquim Barata Frexes
- **Vogal** - Manuel Maria Pereira Fernandes Thomaz
- **Vogal** - Joaquim José de Oliveira Reis,
por indicação dos acionistas Parpública, SGPS, S.A. e Parcaixa, SGPS, S.A.



A COMISSÃO EXECUTIVA

A gestão corrente foi delegada numa Comissão Executiva, composta apenas por administradores executivos - um presidente e quatro vogais.

Presidente Afonso José Marçal Grilo Lobato de Faria

Órgãos de Staff Secretário da Sociedade
Comunicação e Imagem
Recursos Humanos Corporativos
Investigação e Desenvolvimento

Unidades de Negócio UN-Internacional
UN-EPAL
UN-Resíduos



Vogal Álvaro António Magalhães Ferrão de Castello-Branco

Unidades de Negócio UN-Internacional



Vogal Gonçalo Ayala Martins Barata

Órgãos de Staff Finanças Corporativas
Auditoria Interna e Controlo de Risco
Desenvolvimento Empresarial e Regulação

Unidades de Negócio UN-Serviços Partilhados



Vogal Manuel Joaquim Barata Frexes

Órgãos de Staff Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Unidades de Negócios UN-Outros Negócios



Vogal Manuel Maria Pereira Fernandes Thomaz

Unidades de Negócio UN-Água Produção e Depuração
UN-Água Distribuição e Recolha

A fiscalização da Sociedade é assegurada por um Conselho Fiscal e um Revisor Oficial de Contas. São ainda órgãos sociais, os membros da Mesa da Assembleia-Geral e o Secretário da Sociedade.

Em 2011, o Conselho de Administração da AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. reuniu nove vezes e a Comissão Executiva quarenta vezes.

A gestão das empresas participadas do grupo AdP é assegurada por um Conselho de Administração, cujos presidente e membros são eleitos em Assembleia-Geral. Cabe também à Assembleia-Geral eleger um Conselho Fiscal e um Revisor Oficial de Contas, que garantam a fiscalização da empresa. A composição dos Conselhos de Administração prevê a distinção entre administradores executivos e não executivos.

O Conselho de Administração a 31 de dezembro de 2011

(eleitos para o mandato 2008/2010)

Presidente *cargo em aberto face à renúncia de Pedro Eduardo Passos da Cunha Serra, com efeitos a 1 de dezembro de 2011

Vogal *cargo em aberto face à renúncia de Justino Manuel Matias Carlos, com efeitos a 1 de dezembro de 2011

Vogal *cargo em aberto face à renúncia de António Manuel da Silva Branco, com efeitos a 1 de dezembro de 2011

Vogal João Manuel Lopes Fidalgo

Vogal José Maria Martins Soares

Vogal não executivo *cargo em aberto face à renúncia de José Fernando Maia de Araújo e Silva, representante da Parcaixa, SGPS, S.A, com efeitos a 1 de setembro de 2011

Vogal não executivo Parpública - Participações Públicas, SGPS, S.A. representada por Joaquim José de Oliveira Reis

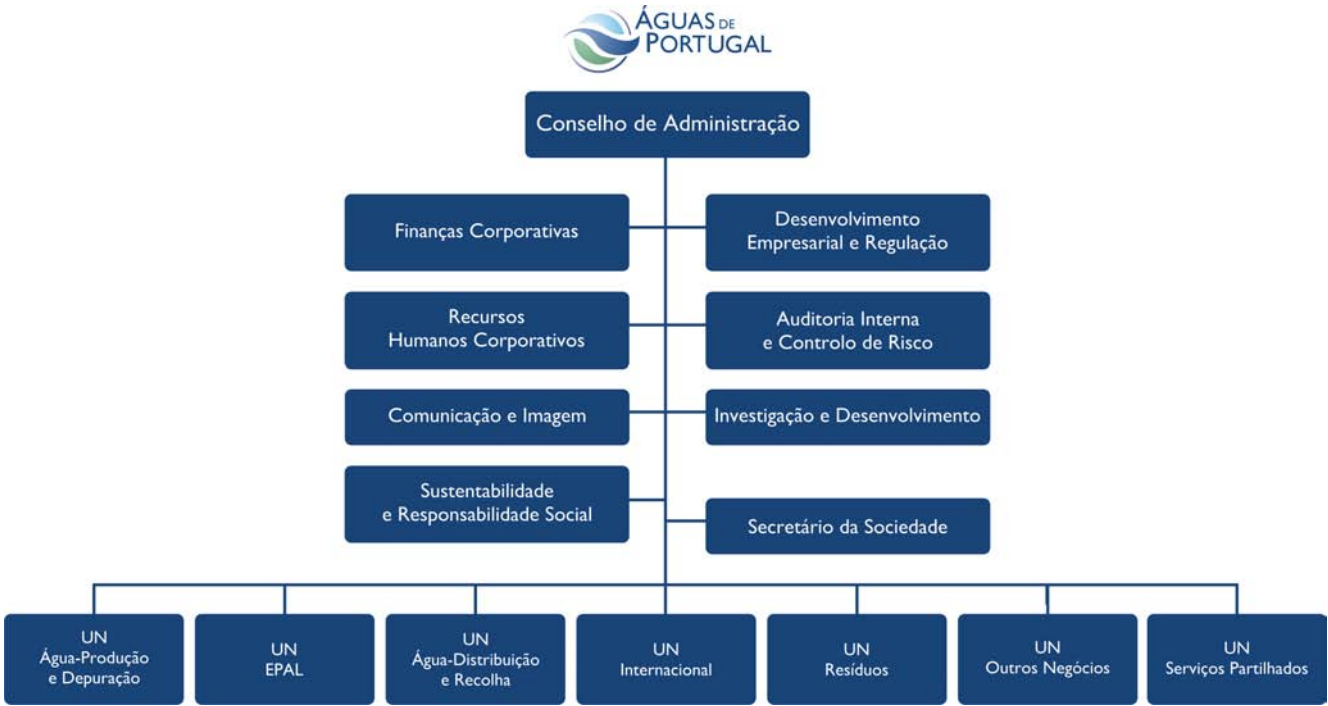
AS EMPRESAS DO GRUPO AdP PERTENCENTES AO SETOR EMPRESARIAL DO ESTADO, SEGUEM UMA **ESTRUTURA DE GESTÃO** EM CONFORMIDADE COM O **DECRETO-LEI N.º558/99**, DE 17 DE DEZEMBRO, COM AS ALTERAÇÕES DECORRENTES DO **DECRETO-LEI N.º300/2007**, DE 23 DE AGOSTO, E COM O **ESTATUTO DO GESTOR PÚBLICO**.

1.6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional do grupo Águas de Portugal tem por base os processos críticos do negócio e assenta em três níveis organizacionais e de decisão, com competências distintas e diferentes modelos de relacionamento intra-estrutura: i) Grupo (estratégico), ii) Unidades de Negócio, iii) Empresas (operacional).

O grupo AdP está organizado em sete Unidades de Negócio (UN), dotadas de meios próprios e responsabilidade pelos resultados e com uma gestão operativa descentralizada mas que funcionam no quadro de um sistema de planeamento e controlo conduzido pela *holding*. É a partir da *holding* que se definem, de forma participada e interativa, as orientações estratégicas, os planos de negócio e de investimento e os objetivos e orçamentos anuais, procedendo-se, periodicamente, à sua revisão e controlo.

A estrutura organizativa contempla ainda um conjunto de órgãos funcionais, que apoiam a gestão do Grupo e de cada uma das unidades de negócio, sendo responsáveis pela definição e implementação das políticas, pela gestão dos recursos corporativos e pela avaliação e controlo das unidades de negócio e empresas participadas.



UNIDADES DE NEGÓCIO

• UN ÁGUA - PRODUÇÃO E DEPURAÇÃO (UNA-PD)

Agrega as 19 empresas gestoras de sistemas multimunicipais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, tendo como missão assegurar, em Portugal, a prestação de serviços de abastecimento de água (captação, tratamento, adução e armazenamento) e de saneamento de águas residuais (recolha, tratamento e rejeição) aos municípios servidos pelos sistemas multimunicipais. Agrega ainda, pela sua complementaridade, a parceria da Região de Aveiro.

S05

As linhas de orientação estratégica da UNA-PD assentam na prossecução dos objetivos traçados no PEAASAR II - Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais para o período 2007-2013, e são consubstanciadas na construção das infraestruturas necessárias para melhorar a cobertura do País e na implementação do serviço público para que se possa atingir, com fiabilidade, quantidade e qualidade, níveis adequados de atendimento da população.

No final de 2011 estas empresas incluíam um total de 232 municípios, dos 308 existentes em Portugal.

Dos municípios referidos, 205 estão integrados em sistemas de abastecimento de água, correspondendo, em número, a cerca de 67%, e 228 estão envolvidos em sistemas de saneamento de águas residuais, o que corresponde, em número, a cerca de 74%, abrangendo uma população de cerca de 5,628 milhões e de 8,221 milhões de habitantes, respetivamente.

• EPAL

Engloba a atividade grossista e a de distribuição, sendo responsável pelo abastecimento de água em alta, direta ou indiretamente, a 34 municípios na margem Norte do rio Tejo, e pelo abastecimento domiciliário ao município de Lisboa, onde tem cerca de 350 mil clientes diretos, abrangendo globalmente uma população de cerca de 2,9 milhões de pessoas.

• UN ÁGUA - DISTRIBUIÇÃO E RECOLHA (UNA-DR)

Agrega as empresas operadores no mercado nacional com atividade essencialmente retalhista no setor de abastecimento de água e do saneamento de águas residuais.



ETA de Lever, Vila Nova de Gaia

• UN INTERNACIONAL (UNI)

Agrega as empresas com atividade sediada fora de Portugal e tem por missão conduzir a gestão dos negócios do grupo AdP fora do território nacional. De salientar que a sustentabilidade económica é um *driver* fundamental na atividade desenvolvida pelas empresas desta UN, mas estas desempenham também um papel relevante no domínio da cooperação, uma vez que na sustentação de algumas iniciativas promovidas, ou na continuidade das mesmas, está subjacente uma perspetiva de cooperação e responsabilidade social, em detrimento de uma lógica de natureza exclusivamente comercial.

Com uma atividade orientada para uma lógica de sustentabilidade económica e ambiental dos projetos e missões em que se envolve, a AdP Internacional tem como principais linhas de orientação as seguintes:

- Consolidação dos projetos existentes, privilegiando a expansão para novos negócios, em mercados onde já detenha presença significativa ou experiência relevante;
- Sustentação do crescimento da área e obtenção de novos negócios, numa lógica de minimização dos riscos de investimento e numa perspetiva de *fee-based*;
- Fortalecimento da estrutura organizacional, focando a gestão na criação de valor para os acionistas e, consequentemente, no desenvolvimento de novos negócios economicamente sustentáveis;
- Apoio à internacionalização de outras empresas portuguesas na área do ambiente.

• UN -RESÍDUOS (UNR)

Agrega, através da Empresa Geral do Fomento, S.A. (EGF), *sub-holding* do grupo Águas de Portugal para esta área de negócio, 11 empresas gestoras de sistemas multimunicipais com atividade no domínio do tratamento e valorização de resíduos.

A gestão dos sistemas de tratamento e valorização de resíduos é feita através de empresas concessionárias, que processam, anualmente, cerca de 3,5 milhões de toneladas de resíduos sólidos urbanos (RSU) produzidos em 174 municípios, servindo 58% da população de Portugal.

Com um papel fundamental no apoio à estruturação e definição das políticas de ambiente na área dos resíduos, a EGF assume como eixo prioritário contribuir para o cumprimento das estratégias e metas nacionais e comunitárias para o setor; com destaque para o aumento da recolha seletiva de embalagens multimaterial e do desvio de resíduos urbanos biodegradáveis da deposição em aterro.

Os sistemas multimunicipais geridos pelas participadas da EGF servem uma área de 48.009 km², que representa 52% do total nacional.



• UN - OUTROS NEGÓCIOS (UNON)

Esta unidade de negócios engloba o desenvolvimento de atividades no âmbito da gestão ambiental, designadamente na produção e aproveitamento das diversas formas de energia renovável, no estabelecimento de sistemas de recolha, transporte, tratamento ou valorização de lamas e sua aplicação ou destino final, e no desenvolvimento de processos ou instalações para a melhoria da eficiência energética.

A atividade do grupo AdP no domínio das energias renováveis está centralizada na empresa AdP Energias - Energias Renováveis e Serviços Ambientais, S.A., que corporiza os objetivos estruturantes do Grupo no domínio da energia: desenvolver o negócio, maximizando o aproveitamento dos ativos e dos recursos endógenos do Grupo; contribuir para o desenvolvimento sustentável, racionalizando os seus consumos energéticos e reduzindo ou compensando as suas emissões de GEE.

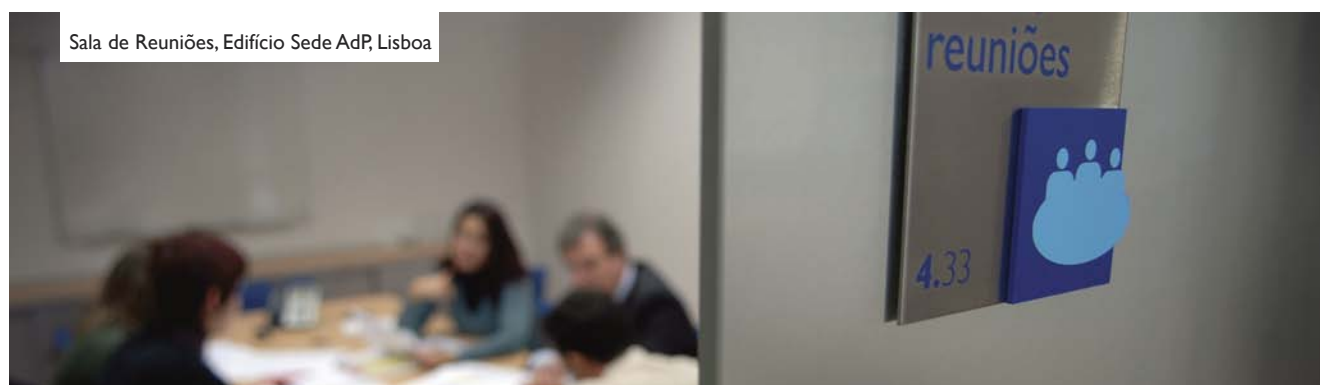
• UN - SERVIÇOS PARTILHADOS (UNSP)

A UNSP é a unidade responsável pelos serviços partilhados do Grupo e agrega as empresas que atuam em áreas de suporte ou complementares. Tem como missão prestar serviços a todas as empresas e unidades de negócio do Grupo, potenciando a obtenção de economias de escala, disponibilizando soluções tecnologicamente avançadas, incorporando boas práticas de gestão e garantindo a prossecução e uniformização dos objetivos corporativos.

A AdP - Águas de Portugal Serviços Ambientais, S.A. (AdP Serviços) está especialmente vocacionada para a prestação dos serviços de suporte comuns necessários ao funcionamento das Unidades de Negócio e Empresas do Grupo. A prestação desses serviços é assegurada por um conjunto de sete direções funcionais, que desempenham, simultaneamente, atividades de natureza corporativa e de serviços partilhados e um órgão de *staff* de apoio ao Conselho de Administração.

A Aquasis - Sistemas de Informação, S.A. tem por missão desenvolver e consolidar tecnologias de informação que visem desenvolver soluções e serviços relativos a tecnologias de informação [sistemas de informação geográfica, de manutenção e gestão de ativos, de gestão integrada da operação e de automação e controlo e redes de comunicações (telegestão), entre outros], vocacionados para a gestão técnica, operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e pluviais e de recolha, tratamento e valorização de resíduos sólidos urbanos.

Relativamente à empresa AdP - Águas de Portugal Serviços Imobiliários, S.A., a sua atividade encontra-se atualmente suspensa.



Sala de Reuniões, Edifício Sede AdP, Lisboa

1.7. INSTRUMENTOS DE BOM GOVERNO

MANUAL DE GOVERNO DA SOCIEDADE

O Manual de Governo da Sociedade permite dotar o Grupo de um documento que permita maior rigor e transparência nos processos de governo, partilhar o conhecimento das matérias fundamentais ao governo da Sociedade com todos os *stakeholders* e dotar as Empresas de um instrumento que permita melhorar as suas práticas de governação, concentrando normas, deliberações e regulamentos.

COMISSÕES ESPECIALIZADAS

O Conselho de Administração nomeia, regularmente, equipas multidisciplinares para gestão e acompanhamento de projetos transversais no Grupo. Em 2010, foi criada a Comissão de Ética do grupo AdP, composta por cinco elementos.

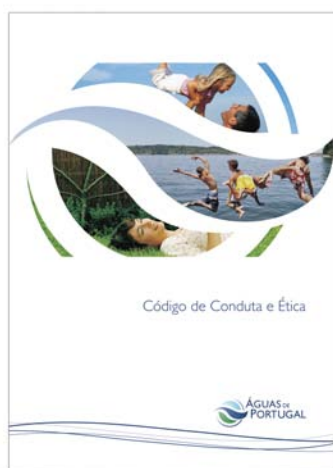
CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

O grupo Águas de Portugal, como agregador de empresas públicas, assume a convicção de que as preocupações diárias com a eficiência ou o crescimento económico não podem ser dissociadas de uma conduta ética e responsável. Para isso, acredita que a concretização dos seus interesses de longo prazo está necessariamente alicerçada no estrito cumprimento dos mais elevados padrões de conduta ética. Todos aqueles que se relacionam com as empresas do Grupo nas suas atividades comerciais, institucionais e sociais, têm interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética das empresas do grupo AdP e dos seus colaboradores.

O Código de Conduta e Ética vem expressar o compromisso do grupo AdP com uma conduta ética nos seus relacionamentos internos e externos, tendo como objetivo o reforço dos padrões éticos aplicáveis e a criação de um ambiente de trabalho que promova o respeito, a integridade e a equidade.

Mais do que um compromisso, este Código de Conduta e Ética reflete a vontade de prosseguir um caminho de melhoria contínua de um grupo empresarial que assume como princípios estruturantes da sua ação o respeito pelos direitos dos trabalhadores, a responsabilidade da defesa e proteção do meio ambiente, a transparência nas suas relações com o exterior e a contribuição para um desenvolvimento sustentável.

O Código de Conduta e Ética encontra-se disponível para consulta no site www.adp.pt no seguinte endereço:
<http://www.adp.pt/content/index.php?action=detailfo&rec=2180&t=Codigo-de-Conduta-e-Etica>.



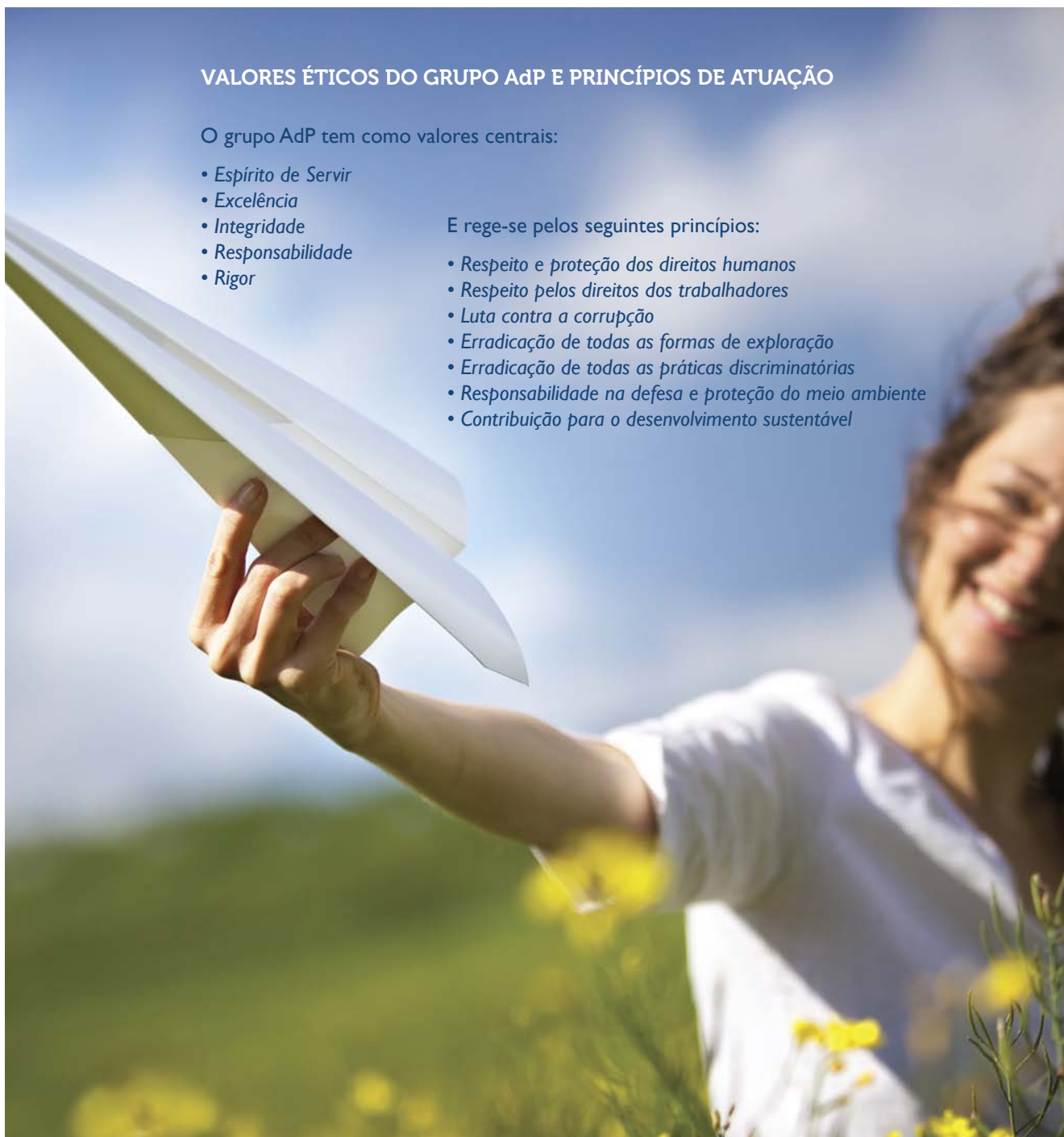
VALORES ÉTICOS DO GRUPO AdP E PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

O grupo AdP tem como valores centrais:

- *Espírito de Servir*
- *Excelência*
- *Integridade*
- *Responsabilidade*
- *Rigor*

E rege-se pelos seguintes princípios:

- *Respeito e proteção dos direitos humanos*
- *Respeito pelos direitos dos trabalhadores*
- *Luta contra a corrupção*
- *Erradicação de todas as formas de exploração*
- *Erradicação de todas as práticas discriminatórias*
- *Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente*
- *Contribuição para o desenvolvimento sustentável*



1.8. GESTÃO DO RISCO

EC2

A atividade do grupo AdP encontra-se, à semelhança de outras organizações, sujeita a eventos que a podem afetar adversamente, particularmente em contextos de mudança acelerada como o que vivemos. Torna-se, assim, necessário que as organizações consigam desenvolver estratégias de convivência com a incerteza, nomeadamente antecipando as ameaças, mas também identificando as oportunidades, que podem afetar a persecução dos seus objetivos.

O grupo AdP, assim como muitas outras organizações, pretende alcançar uma gestão integrada do risco, no sentido do desenvolvimento de uma cultura integrada em processos consistentes dispersos pela organização, que permitam uma gestão central e integral que, de modo dinâmico, otimize o nível de risco que pode ser assumido na persecução dos seus objetivos.

A gestão de risco deve constituir, então, uma ferramenta do Governo da Sociedade, incorporada em todos os processos internos, constituindo um desafio transversal a todos os colaboradores do Grupo.

Em 2010 foi concluída a primeira fase do projeto de gestão do risco empresarial, que teve como principais resultados uma avaliação integrada do risco do grupo AdP e a sistematização do processo de gestão do risco, permitindo criar uma linguagem comum, em todas as empresas do Grupo, na definição e conceito de cada risco, a par do alinhamento dos objetivos com os riscos e respetivos controlos de cada entidade.

Os riscos encontram-se organizados de acordo com uma estrutura de classes e categorias definidas segundo a metodologia COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), para cada uma das várias dimensões: financeira, reputacional, legal ou regulamentar, e alinhamento com os objetivos de negócio, e na perspetiva de probabilidade de ocorrência considerando um conjunto de fatores como a existência e eficácia dos controlos, antecedentes, complexidade e capacidade instalada para a sua gestão.

Auditoria Interna e Controlo de Risco

A Auditoria Interna e Controlo de Risco asseguram a avaliação e a minimização dos riscos do negócio, o aperfeiçoamento dos procedimentos de controlo interno e a governação do grupo AdP. Os fatores de risco são identificados, ao nível das principais atividades empresariais e avaliados os respetivos controlos, com vista à sua gestão.

Classes	Governança	Estratégia & Planeamento	Operacional/Infraestrutura	Conformidade	Reporte
Categorias	Governança Corporativa	Responsabilidade Social e Sustentabilidade	Ativos	Conformidade	Reporte
	Ética	Fatores Externos	Gestão Financeira		
		Estratégia	Recursos Humanos		
		Planeamento	Tecnologias de Informação		
			Legal		
			Desenvolvimento de Produtos e Serviços		
			Marketing, Vendas e Comunicação		
			Supply Chain		

Os principais riscos identificados no atual contexto foram:

EC2 - Gestão de Participações Sociais

O regime de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos em Portugal, assenta na intervenção do Estado e dos municípios, através dos sistemas multimunicipais no primeiro caso, e dos sistemas municipais, no segundo caso. A sua conjugação com a implementação de um modelo de gestão relativamente à exploração e gestão dos sistemas multimunicipais em que os municípios utilizadores são ainda acionistas, constitui a essência da carteira de participações do grupo AdP.

A formulação de estratégias e o planeamento a longo prazo de ações da organização para alcançar os seus objetivos de negócio ao nível da gestão de participações sociais são, assim, fundamentais para a mitigação dos riscos associados.

- Alterações de legislação, regulamentação e regulação

O grupo AdP desenvolve a sua atividade num contexto bastante regulado. Os riscos provenientes de alterações da legislação, regulamentação e regulação são, pois, suscetíveis de provocar forte impacto, como falhas nas infraestruturas processuais, de sistemas e de recursos que suportam os requisitos de regulação e legais.

- Envolvente política, económica e financeira

O grupo AdP concentra a sua atividade nos serviços de águas e de gestão de resíduos urbanos, os quais são essenciais ao bem-estar dos cidadãos, à saúde pública, às atividades económicas e à proteção do ambiente, de onde resulta que devem obedecer a um conjunto de princípios, entre os quais se destacam a universalidade de acesso, a continuidade e a qualidade de serviço e a eficiência e a equidade de preços. Esta envolvente, associada à circunstância de exigir avultados investimentos e períodos prolongados de retorno, conferem-lhe, naturalmente, uma elevada exposição a fatores de índole político, económica e financeira.

- Cobrança de serviços

O risco associado à cobrança de serviços decorre, em larga medida, do modelo adotado, em que uma grande parte dos serviços é prestada aos municípios, o que origina uma natural concentração da sua carteira de crédito de clientes, e consequentemente do risco.

- Financiamento

O risco de financiamento decorre, essencialmente, da circunstância da prestação dos serviços de águas estar associado a avultados investimentos, com períodos de retorno bastante prolongados.

O **sistema de controlo de risco** existente é assegurado: diariamente pelos intervenientes nas operações/transações realizadas; pela gestão do risco assegurada pelos responsáveis de cada processo/ atividade; pela atividade desenvolvida pela área de auditoria interna e controlo de risco; através da manutenção da certificação dos sistemas de responsabilidade empresarial (84% qualidade, 86% ambiente, 81% higiene e segurança, 38% responsabilidade social), por intermédio das quais é **assegurada e monitorizada a conformidade legal e regulamentar**.

RISCOS RELACIONADOS COM A CORRUPÇÃO

SO2

O grupo AdP acredita que a concretização dos seus interesses de longo prazo está, necessariamente, alicerçada no estrito cumprimento dos mais elevados padrões de conduta ética.

A minimização do risco associado à fraude e à corrupção é decisivamente potenciada pela existência de princípios e valores de ética e conduta refletidos no Código de Conduta e Ética, de uma Comissão de Ética e pela certificação das empresas na norma SA 8000 (responsabilidade social).

Os requisitos da norma SA 8000 são:

- Trabalho infantil
- Trabalho forçado
- Saúde e segurança
- Liberdade de associação e direito à negociação coletiva
- Discriminação
- Práticas disciplinares
- Horário de trabalho
- Remuneração
- Sistema de gestão



A existência, em todas as empresas do grupo, do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas identifica as principais áreas que, potencialmente, poderão ser sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os respetivos riscos daí decorrentes e os controlos instituídos pela empresa visando a sua mitigação. Pretende também reforçar a cultura do Grupo e dos respetivos colaboradores no que respeita a comportamentos éticos e boas práticas no relacionamento comercial com clientes, fornecedores e demais entidades.

Os principais fatores de risco relacionados são: ações dolosas por parte de colaboradores ou de terceiros que possam causar perdas financeiras ou outros danos; atos de suborno; influência ilegal. A monitorização e controlo deste risco são realizados através de: Comissão de Ética, que constitui um canal de comunicação confidencial e anónimo; Auditorias a fornecedores de produtos e serviço ao cumprimento dos requisitos inseridos nas declarações de responsabilidade social; Auditorias externas ao cumprimento dos requisitos da norma SA 8000 (responsabilidade social).

IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA AS ATIVIDADES DA ORGANIZAÇÃO DEVIDO A MUDANÇAS CLIMÁTICAS

EC2

As preocupações ambientais no seio do grupo AdP decorrem da sua missão. A constante evolução do conhecimento, nomeadamente em relação ao impacto que as atividades que desenvolve provocam no ambiente, tornam as preocupações ambientais ainda mais exigentes no seu dia-a-dia, num processo contínuo de melhoria das operações no sentido de garantir a disponibilidade de recursos a longo termo e a sensibilidade social e transparência no relacionamento com os consumidores, parceiros de negócio e a comunidade.

EC2 Os principais fatores de risco relacionados são: contaminação de recursos hídricos, dos solos ou emissões excessivas de gases com efeito de estufa resultantes, direta ou indiretamente, dos processos de abastecimento, saneamento ou tratamento de resíduos sólidos urbanos (por ex: acidentes e avarias ou técnicas utilizadas) ou de causas naturais, como cheias ou secas nos pontos de captação ou resultantes de acidentes graves de poluição; inadequado controlo dos resíduos produzidos; aquisição de produtos e serviços sem ter em consideração os seus aspetos ambientais; incumprimento de legislação. A monitorização e controlo deste risco são realizados através de: encaminhamento adequado de resíduos; monitorização do consumo de recursos; aquisição de produtos e serviços tendo em conta o seu impacto ambiental (por ex: consumo de energia); certificação das empresas do Grupo nas normas NP EN ISO 9001 (qualidade), NP EN ISO 14001 (ambiente).

ESTRATÉGIA DE ADAPTAÇÃO ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS EPAL

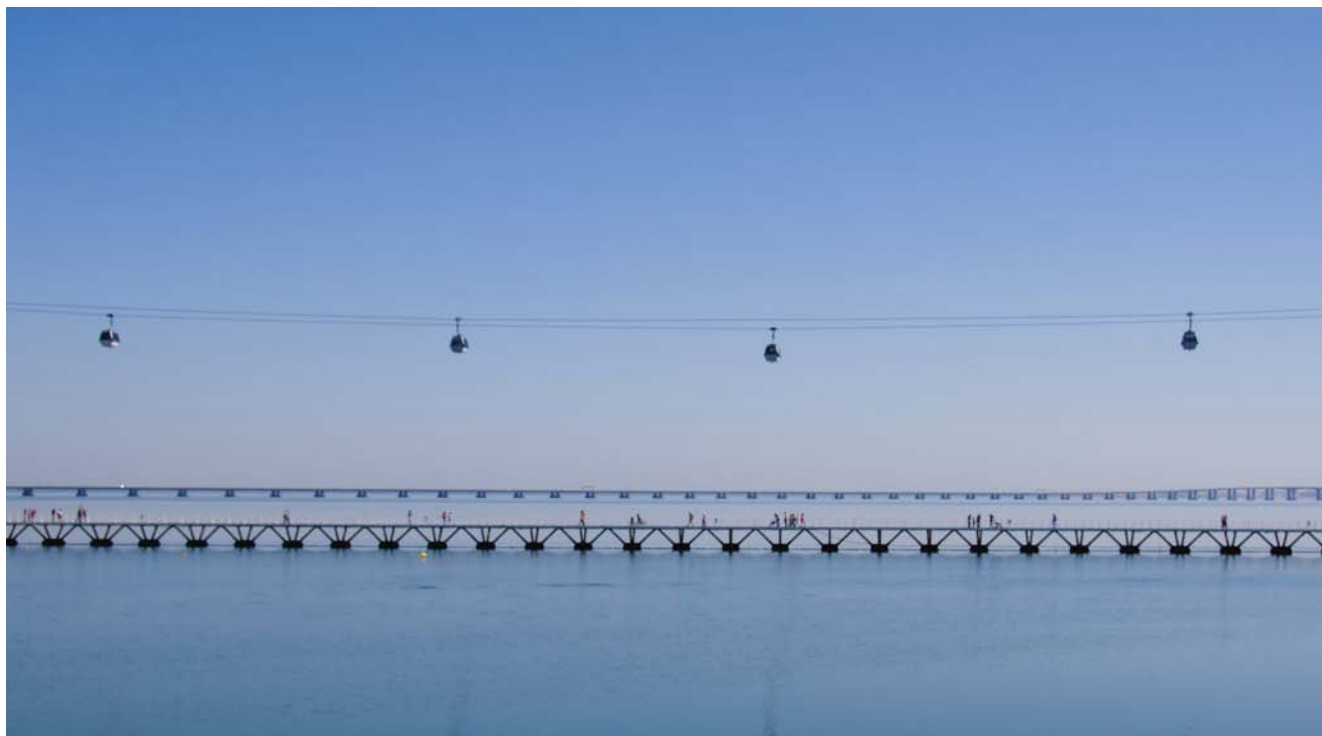
A EPAL, em parceria com o CCIAM - Climate Change Impacts, Adaptation and Mitigation Research Group da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, está a desenvolver um projeto de investigação que visa estabelecer a estratégia de adaptação da Empresa, a médio e longo prazo, para diminuir as vulnerabilidades das suas atividades a um provável cenário de alterações climáticas.

Identificando e caracterizando os potenciais impactos das alterações climáticas sobre a qualidade e disponibilidade dos recursos hídricos superficiais e subterrâneos na sua região de atuação, numa área correspondente à quase totalidade das bacias hidrográficas do rio Tejo e das ribeiras do Oeste, a Empresa poderá, em tempo útil, incorporar nos seus processos de planeamento e gestão de ativos, as medidas de adaptação que aumentem a resiliência do sistema, de forma a enfrentar e superar as consequências adversas das alterações climáticas.

O projeto surge num contexto em que é expectável que as alterações climáticas venham a agravar-se ao longo do século XXI, sendo o setor dos recursos hídricos um dos mais sensíveis a estas alterações, sobretudo nos países do sul da Europa. Neste sentido, afigura-se prudente planear e implementar estratégias de adaptação às alterações climáticas em Portugal que minimizem os impactos adversos no setor.

Participa também no projeto o CESAM (Centro de Estudos do Ambiente e do Mar) da Universidade de Aveiro, com destacada experiência na gestão integrada de bacias hidrográficas e no uso da modelação hidrológica como ferramenta de previsão e teste de cenários futuros.





1.9. ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*

○ ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS* CONSTITUI UM PILAR FUNDAMENTAL DA ATIVIDADE DO GRUPO, QUE, DIRETA E INDIRETAMENTE, AFETA UM VASTO UNIVERSO: MAIS DE 5.000 COLABORADORES E CERCA DE 8 MILHÕES DE PORTUGUESES ABRANGIDOS PELOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GRUPO AdP.

Num Grupo que presta um serviço essencial à comunidade e que se depara com importantes desafios ambientais, o envolvimento com os grupos de *stakeholders* é fundamental, pelos contributos importantes que os mesmos trazem na prossecução da missão que nos está cometida.

SOI

Em 2008, a AdP fez a sua primeira consulta aos *stakeholders*, em que foi possível perceber quais as expectativas dos mesmos relativamente ao Grupo. Esta consulta serviu ainda de suporte à definição da estratégia de sustentabilidade do Grupo, já desenvolvida neste relatório.

Em 2009, a AdP, também na perspetiva do seu relacionamento com as partes interessadas, neste caso específico com a população portuguesa, elaborou um estudo que teve como objetivos identificar a perceção da população em geral sobre a evolução do setor do ambiente em Portugal, avaliar a notoriedade do grupo AdP enquanto principal contribuidor para a prossecução dos objetivos estratégicos do país neste domínio e identificar as expectativas em relação ao setor do ambiente e dos serviços de abastecimento de água e de saneamento em geral e em relação ao papel do grupo AdP num contexto de evolução e de sustentabilidade.

Em 2010, tendo sido entretanto disponibilizada diversa informação através dos Relatórios de Sustentabilidade de 2008 e 2009, realizou-se uma nova consulta para reforçar os princípios definidos na estratégia do Grupo, traçar novos desafios e compromissos e responder com clareza e transparência às questões consideradas pelos *stakeholders* como mais críticas.

SOI Assim, foi solicitada a colaboração dos onze grupos de *stakeholders* identificados, para que preenchessem um questionário elaborado com base na estratégia da AdP SGPS que nos permitisse identificar quais os maiores desafios em matérias de sustentabilidade, tendo presente o que é exequível gerir por parte do Grupo. A consulta foi efetuada segundo três dimensões:



**CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2010**



IMAGEM E REPUTAÇÃO, com o objetivo de identificar a imagem e reputação do Grupo no contexto nacional, no contexto da sustentabilidade, no contexto da ética empresarial, no contexto da gestão e no contexto social.

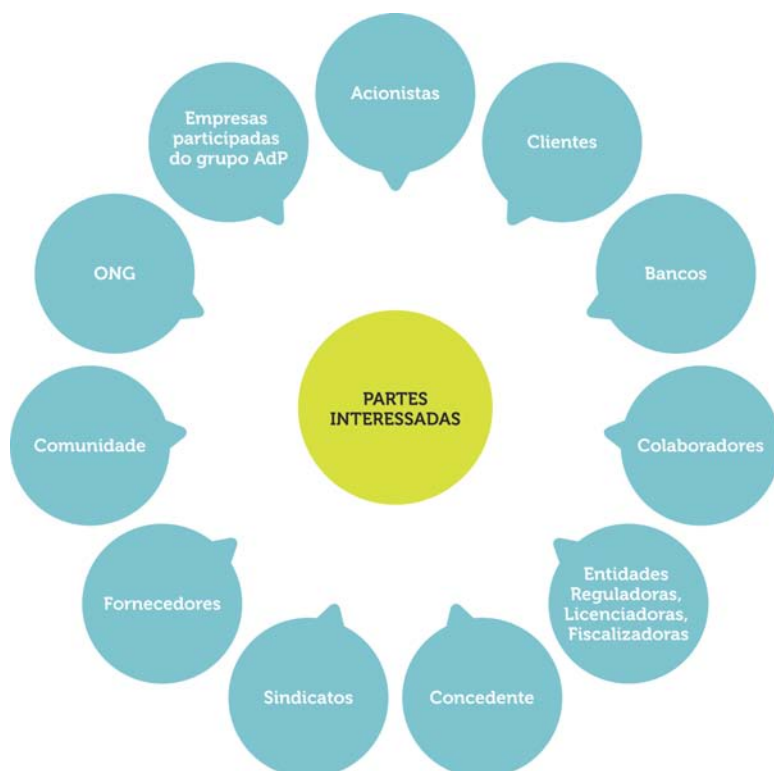


DESEMPENHO E ESTRATÉGIA, com o objetivo de identificar temas relevantes para a sustentabilidade da Empresa: expectativas dos *stakeholders*, perceção do desempenho da Empresa (ambiental, social e económico) e identificação de oportunidades de melhoria sob o ponto de vista das partes interessadas.



COMUNICAÇÃO, com o objetivo de avaliar o envolvimento das empresas com as partes interessadas: identificar opiniões acerca das formas e conteúdos de comunicação na área da sustentabilidade.

O grupo AdP identificou como os seus *stakeholders* os seguintes grupos:



O GRUPO AdP PAUTA-SE POR INFORMAR COM RIGOR TODAS AS PARTES INTERESSADAS QUE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, O ACOMPANHAM NA IMPORTANTE MISSÃO QUE LHE ESTÁ ATRIBUÍDA.

Com o objetivo de obter maior rigor na recolha de informação e na definição de estratégias, todos os *stakeholders* identificados estão classificados, de acordo com a norma AA1000 *Accountability Principles Standard*, segundo três dimensões: SOI

Influência	Dependência	Responsabilidade
O <i>stakeholder</i> tem ou poderá vir a ter influência ou poder de decisão no desempenho do Grupo?	O <i>stakeholder</i> tem interações, relações de longo prazo ou uma dependência no dia-a-dia com o Grupo?	O Grupo tem ou poderá vir a ter responsabilidades legais, financeiras ou operacionais sobre o <i>stakeholder</i> ?

Foram distribuídos 475 inquéritos, a onze grupos de *stakeholders*, dos quais foram preenchidos e devolvidos 175 exemplares, o que corresponde a uma taxa de resposta de cerca de 37%.

Apresentamos, de seguida, a sistematização dos resultados³:



IMAGEM E REPUTAÇÃO

A AdP SGPS definiu a estratégia de sustentabilidade do Grupo com base no estabelecimento de simbioses, apostando na sustentabilidade económica do Grupo e na criação de valor para os acionistas e demais *stakeholders*, bem como na promoção da relação com a comunidade em geral. Vários compromissos foram firmados, envolvendo não só a adoção de modelos de gestão suscetíveis de criarem um grupo empresarial de referência no setor do ambiente, eficiente técnica, financeira e economicamente e envolvendo o compromisso de dinamizar o tecido empresarial regional e o emprego local. A credibilidade e a transparência são valores do grupo AdP fundamentais na relação com os seus *stakeholders*.

De um modo geral a imagem e reputação do Grupo é positiva, concluindo-se que os *stakeholders* consideram que a *holding* e as participadas pautam a sua gestão por princípios éticos, promovendo a sustentabilidade dos sistemas e a dinamização do emprego e assumindo-se como uma referência no setor do Ambiente.

³ Os resultados da consulta, com pormenor, estão comunicados ao longo do presente relatório



DESEMPENHO E ESTRATÉGIA

VALORIZAÇÃO DA RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

A valorização da relação com os Colaboradores presente na estratégia da AdP SGPS, visa assegurar a igualdade de oportunidades, dentro das empresas do Grupo, bem como assegurar o reconhecimento, o desenvolvimento, a motivação e a redução de riscos no trabalho. No que concerne ao desempenho e estratégia relativamente aos recursos humanos, os pontos fortes foram obtidos na disponibilização de formação e na adoção de medidas de higiene, saúde e segurança no trabalho, onde a certificação das empresas nas normas de qualidade e higiene e segurança desempenharam um papel determinante. Verifica-se ainda que o grupo AdP, e as empresas do Grupo em particular, são considerados, de forma unânime, boas empresas para trabalhar. No que respeita à igualdade de oportunidades aquando da contratação, à igualdade de atribuição de regalias e aposta da motivação e reconhecimento dos colaboradores, a média das respostas foi positiva, verificando-se que apenas o ponto referente à igualdade de oportunidades na evolução da carreira não obteve os 50% de respostas positivas. A percentagem de respostas “Sem opinião” tem alguma expressão nos resultados apresentados.

CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DE RECURSOS E NO COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

A AdP SGPS assumiu na sua estratégia, políticas de conservação e valorização dos recursos, assim como o compromisso de contribuir para o combate às alterações climáticas, aproveitando o potencial energético das instalações e aproveitando os resíduos e seus subprodutos como fontes de energia renovável.

Nas empresas é reconhecido o desempenho e a estratégia adotada no âmbito da otimização da gestão de recursos e na gestão de resíduos, verificando-se que a opinião geral dos *stakeholders* internos face à atuação do Grupo é bastante positiva. Estas questões prendem-se não só com os consumos diários dos edifícios administrativos, mas principalmente com os consumos associados à operação das instalações e aos próprios processos de abastecimento, de saneamento e de gestão de resíduos. As iniciativas desenvolvidas no âmbito da proteção da natureza e da biodiversidade e o aproveitamento de energias renováveis, são aspetos positivos reconhecidos pelos *stakeholders* internos.

RELAÇÃO DA EMPRESA COM OS FORNECEDORES

A partilha dos princípios de sustentabilidade na relação com as partes interessadas, nomeadamente com os fornecedores de bens e serviços, é um aspeto de grande relevância para o grupo AdP. As questões que se seguem refletem a forma como os *stakeholders* internos percecionam a postura das empresas face aos fornecedores.

Os *stakeholders* auscultados referem a igualdade de oportunidades na contratação de serviços/produtos como prática desenvolvida no seio do grupo AdP.

Todos os Colaboradores são da opinião que as empresas do Grupo têm preocupações ambientais, de responsabilidade social e de higiene e segurança no trabalho na seleção e acompanhamento de fornecedores de bens e serviços, implementando na cadeia de valor os princípios adotados internamente no Grupo, sendo esta perspetiva corroborada pelos Representantes dos Trabalhadores.



A RELAÇÃO ENTRE OS *STAKEHOLDERS* E AS EMPRESAS ASSENTA NUM PRINCÍPIO DE TRANSPARÊNCIA: “DEVER DE PRESTAR CONTAS, DE UMA FORMA CLARA E ABERTA, A TODOS OS QUE TÊM LEGÍTIMO INTERESSE EM SABER – OS *STAKEHOLDERS*”.

IN “GUIA DE CONSULTA ÀS PARTES INTERESSADAS”, DO GRUPO AdP

COMPROMISSO COM A COMUNIDADE

SOI

A garantia de prestação de um serviço de qualidade elevada à Comunidade é um dos princípios presentes na estratégia da AdP SGPS. Todos os *stakeholders*, à exceção dos sindicatos (que não se pronunciaram) são unânimes em referir que o grupo AdP presta um serviço de qualidade à comunidade.

INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO

Numa perspetiva de reforço das capacidades nacionais, a AdP SGPS tem definido na sua estratégia a dinamização da I&D, através da criação de parcerias com os meios académicos e empresariais, e apostando na inovação como fator de promoção da competitividade e sustentabilidade. Os *stakeholders* reconhecem a aposta do Grupo na Investigação & Desenvolvimento e, dada a posição privilegiada em que está, esta área incrementa a competitividade das próprias empresas.

ECONOMIAS DE ESCALA

Todos os *stakeholders*, de modo geral, são unânimes em considerar importante a implementação de economias de escala no seio do Grupo. A criação de novas áreas de negócio é a opção que reúne maior consenso.

SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO

Os *stakeholders* reconhecem, maioritariamente, a importância da existência de sistemas de gestão certificados nas empresas.



COMUNICAÇÃO

A comunicação é um vetor essencial na estratégia da AdP SGPS, quer como fator de valorização da relação com os Colaboradores, numa perspetiva de melhoria dos canais internos de comunicação, quer como fator de informação à comunidade em geral, onde se inserem todos os nossos *stakeholders*.

O site, o contacto direto com as empresas e os Media são destacados como os mais importantes veículos de informação utilizados pelos *stakeholders*.

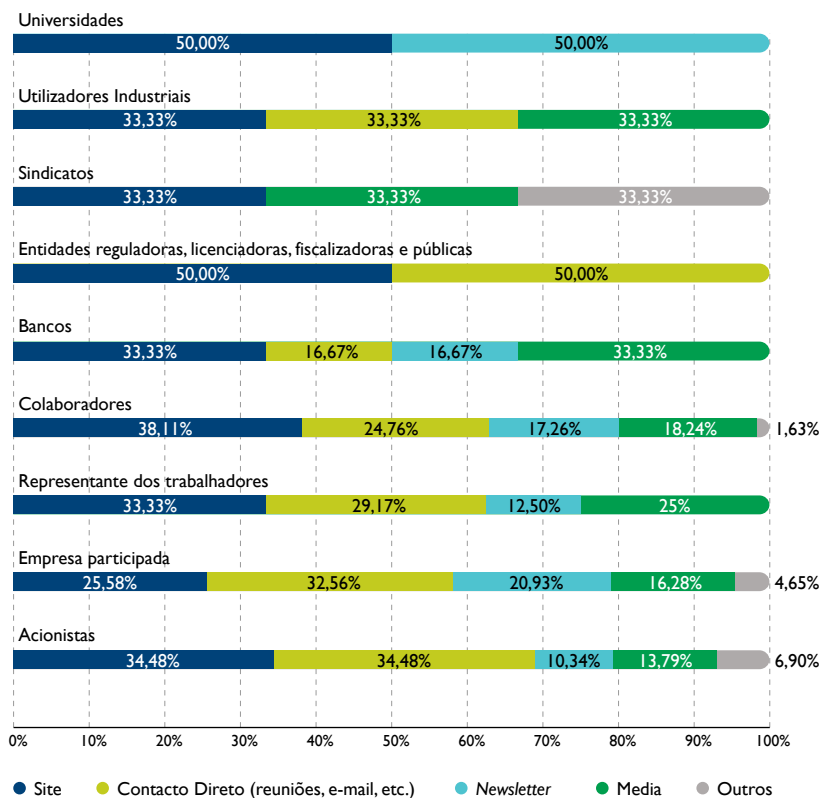


SOI No que concerne o site institucional da AdP na Internet - www.adp.pt -, o volume de visitas registou em 2011, uma média de 19 mil visitas por mês, cerca de 500 a 700 visitas por dia, quase o dobro das visitas mensais de 2008. O número de visitantes tem vindo a estabilizar, rondando os sete mil por mês, o que indicia alguma fidelização, reforçada também pelo significativo aumento da duração das visitas e do número de páginas vistas em cada visita (em média, quase oito minutos de visita e oito páginas vistas). Em 2011, o site da AdP na Internet foi alvo de uma renovação gráfica e de adequação dos seus conteúdos às regras do novo Acordo Ortográfico.

O Relatório de Sustentabilidade do grupo AdP, relato que teve início em 2008 e desde então é publicado e divulgado anualmente, é reconhecido como uma importante fonte de informação económica, ambiental e social por todos os *stakeholders* (71% a 100%).

A análise das respostas referentes à qualidade de informação disponibilizadas aos *stakeholders* através do Relatório de Sustentabilidade leva-nos a concluir que, de modo geral, a informação é considerada positiva (66% a 100%), maioritariamente classificada como “Boa”, com exceção dos Sindicatos, que consideram a informação insuficiente. As Universidades consideram “Muito Boa” a informação atualmente disponibilizada. No entanto, verifica-se que o Relatório de Sustentabilidade não chega a todos os Colaboradores, sendo a percentagem de respostas “Sem Opinião” de cerca de 30%. Os Acionistas valorizam a informação disponibilizada.

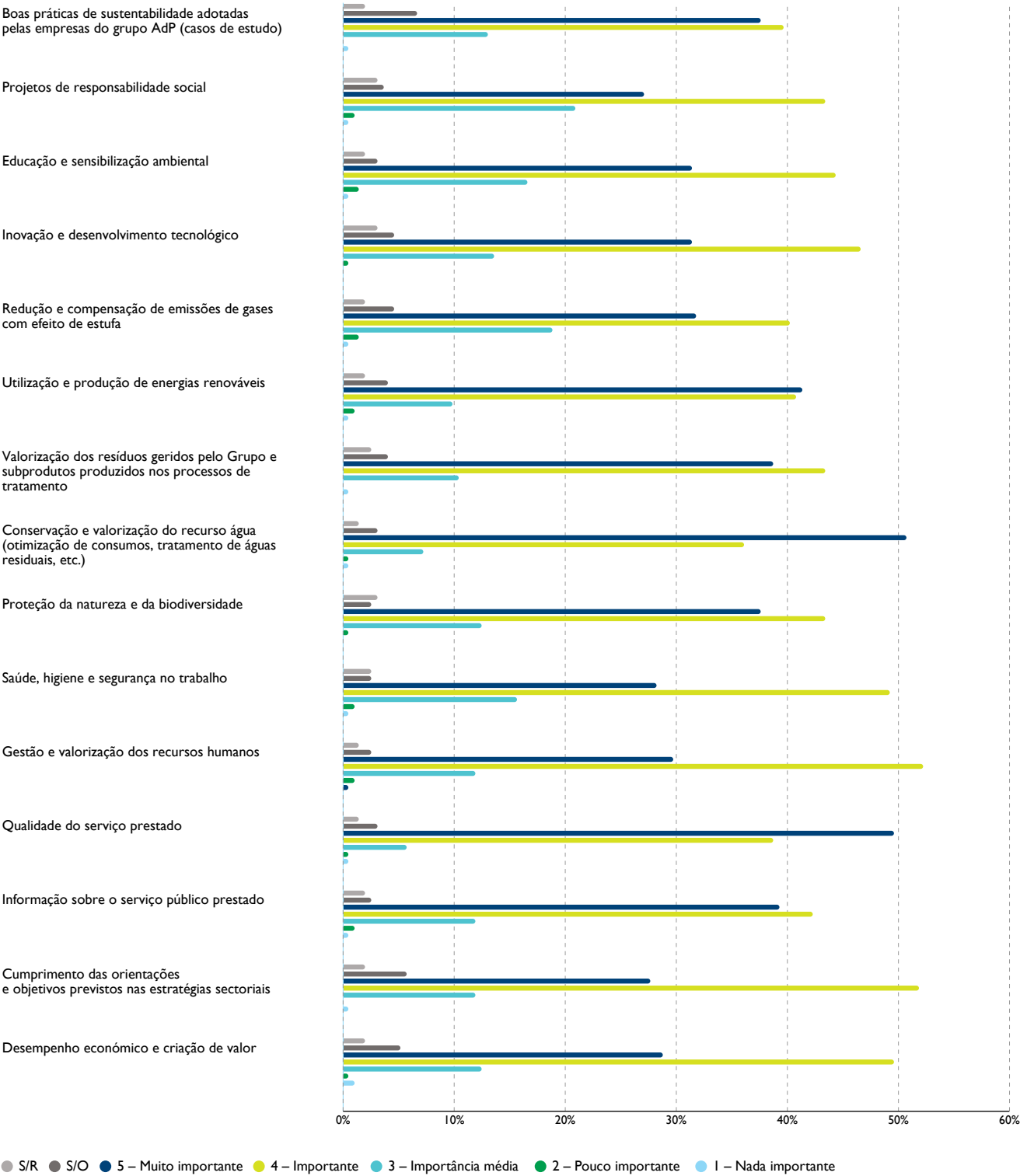
QUAIS OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE COSTUMA CONSULTAR PARA SABER INFORMAÇÕES SOBRE O GRUPO AdP?



Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Sindicatos, Empresa participada (Administrador Executivo), Acionistas, Bancos, Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas, Utilizadores Industriais e Universidades.



QUE ÁREAS CONSIDERA IMPORTANTE INCLUIR
NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE?



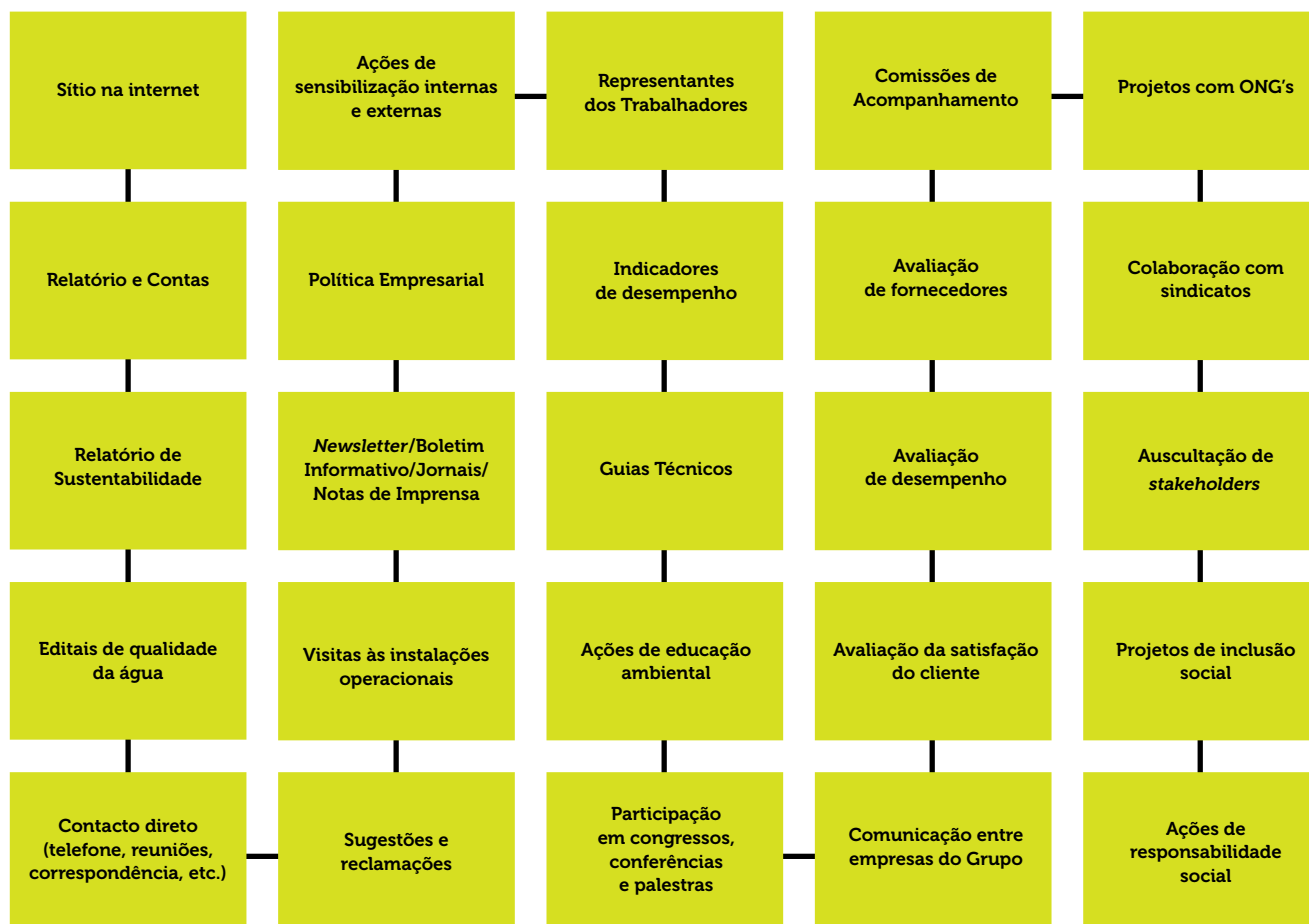
Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Sindicatos, Empresa participada (Administrador Executivo), Acionistas, Bancos, Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas, Utilizadores Industriais e Universidades.

SO1 Relativamente à comunicação interna entre as empresas do Grupo, verifica-se que a maioria dos Colaboradores e Empresas participadas têm conhecimento do que as suas congéneres fazem, 59% e 71% respetivamente. No entanto, a percentagem de respostas negativas revela que ainda existe alguma falta de comunicação interna entre as empresas do Grupo.

SO9 De igual forma, o *site* foi considerado por todos os *stakeholders* como meio de divulgação de informação com qualidade (58% a 100%). Temos, no entanto, dois grupos “Sem Opinião” acerca do *site* (seja da *holding* ou das empresas do Grupo), são eles os Utilizadores Industriais e os Sindicatos.

COMO COMUNICAMOS COM OS *STAKEHOLDERS*?

O grupo AdP valoriza a comunicação com os seus *stakeholders*, implementando diversas formas de envolvimento, quer nas empresas individualmente, quer no Grupo como um todo:



O ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS* PERMITE, POR UM LADO, DAR A CONHECER OS *OUTPUTS* DAS NOSSAS ATIVIDADES E, POR OUTRO, RECEBER OS *INPUTS* REFERENTES ÀS SUAS EXPECTATIVAS. ESTE **INTERCÂMBIO E PARTILHA DE INFORMAÇÃO** CONTRIBUEM PARA MELHORAR CONTINUAMENTE A **QUALIDADE DO SERVIÇO**.

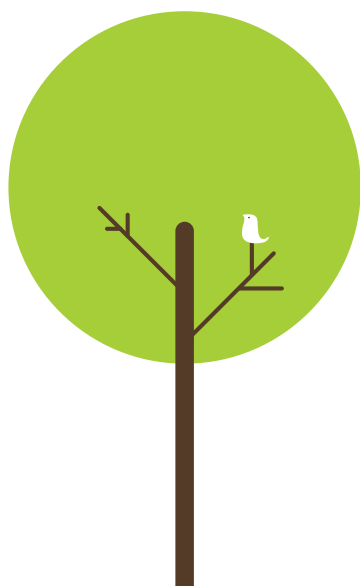


2. O DESEMPENHO DO GRUPO AdP





2.1. EM SIMBIOSE COM O AMBIENTE



DESAFIOS

D

- PREVENÇÃO DOS IMPACTES AMBIENTAIS;
- GESTÃO E AVALORIZAÇÃO DOS RECURSOS;
- ADOÇÃO DAS MELHORES PRÁTICAS DISPONÍVEIS;
- INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO;
- EDUCAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL;
- GESTÃO DOS RISCOS RELACIONADOS COM AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS;
- POTENCIAR A UTILIZAÇÃO E PRODUÇÃO DE ENERGIAS RENOVÁVEIS;
- INTRODUÇÃO DE MEDIDAS DE REDUÇÃO E COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES DE GEE.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DO GRUPO AdP

P

C

CONSERVAÇÃO E AVALORIZAÇÃO DOS RECURSOS:

- Promover a gestão e a valorização dos recursos;
- Implementar medidas de monitorização e controlo (ver Simbiose com a Comunidade);
- Aumentar a valorização dos resíduos e dos subprodutos provenientes dos processos de tratamento;
- Aumentar a ecoeficiência das instalações.

COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS:

- Aproveitar o potencial energético das instalações;
- Aproveitar os resíduos e seus subprodutos como fontes de energia renovável;
- Aumentar a eficiência energética reduzindo/compensando emissões.

PROTEÇÃO DA NATUREZA E DA BIODIVERSIDADE:

- Requalificar o ambiente, valorizar a paisagem e proteger a biodiversidade.

AMBIENTE



PROTEÇÃO AMBIENTAL

Princípio 7

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

Contribuímos para a proteção do ambiente e do bem-estar dos cidadãos, gerindo o abastecimento de água, o saneamento de águas residuais e a gestão dos resíduos urbanos de norte a sul do país.

Os serviços prestados pelo grupo AdP são essenciais, e têm por base um conjunto de princípios, entre os quais se destacam a universalidade de acesso, a continuidade e a qualidade de serviço, a eficiência e a equidade de preços.

No desenvolvimento da sua atividade, o grupo AdP depara-se com diversas **exigências ambientais**: a salvaguarda dos solos e dos recursos aquíferos explorados, dos ecossistemas, o controlo, a redução e a eventual compensação de emissões atmosféricas.

PROMOVEMOS A
SUSTENTABILIDADE NA
UTILIZAÇÃO DOS **RECURSOS**
NATURAIS.

Consciente dos impactes inerentes às suas operações, o Grupo gere adequadamente os recursos que utiliza, construindo novas infraestruturas, explorando as melhores tecnologias disponíveis e otimizando o potencial das instalações, dos subprodutos e dos resíduos que gere.

EN26

SO1



Impactos Positivos

- Preservação dos recursos naturais
- Preservação dos ecossistemas
- Promoção de fontes alternativas de energia
- Proteção da saúde pública
- Promoção da economia (criação de riqueza), a nível regional e nacional
- Postos de emprego (diretos e indiretos)
- Turismo (com o aumento das condições de salubridade dos cursos de água e dos solos)
- Educação ambiental

SO9



Impactos Negativos

- Grandes volumes de água captada
- Grandes áreas ocupadas
- Consumos de energia
- Emissões
- Impactes na biodiversidade
- Alterações nas características dos meios de descarga
- Impacte na população local, em resultado de obras

São vários os exemplos de boas práticas que demonstram o rigor nos processos no Grupo em prol do ambiente. Neste contexto, temos apostado na implementação de sistemas de gestão ambiental, encontrando-se 86% das empresas certificadas. As restantes, incluindo as empresas criadas em 2010, encontram-se em processo de certificação.

32 DAS 36 EMPRESAS
DO GRUPO
CERTIFICADAS PELA
NORMA AMBIENTAL
ISO 14001, EM 2011.

CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS

P

COMPROMETEMO-NOS A...

- Promover a gestão e valorização dos recursos;
- Aumentar a valorização dos resíduos e dos subprodutos provenientes dos processos de tratamento.

C

No desempenho da sua missão, o grupo AdP recorre ao consumo de diversos recursos naturais de forma a assegurar o serviço público às populações, em quantidade e qualidade, sendo os principais a **água** e a **energia**.

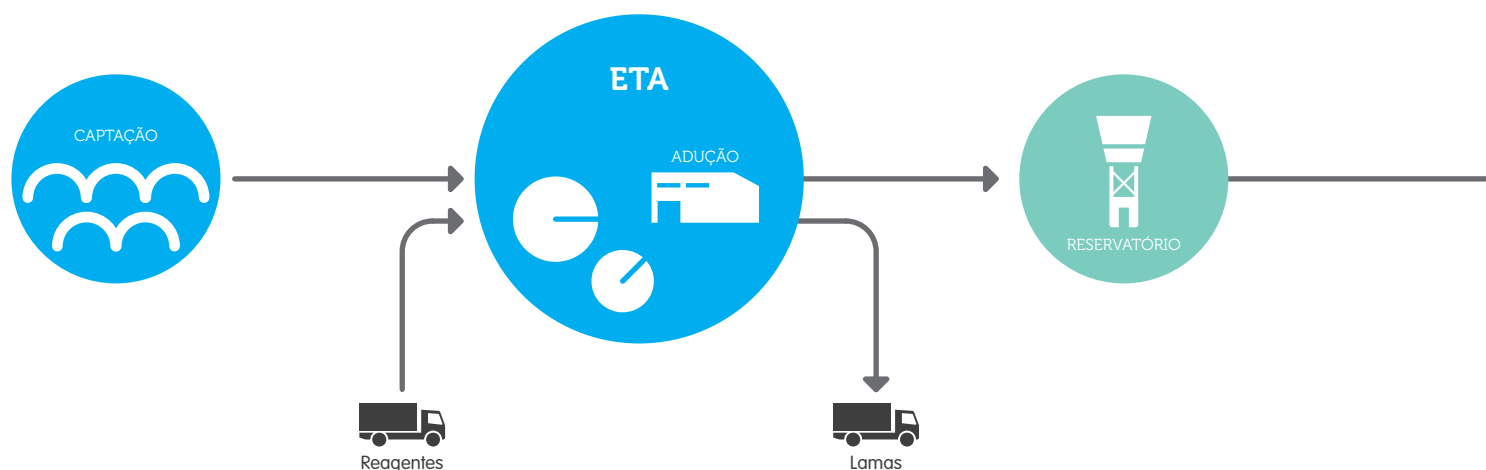


GESTÃO DA ÁGUA - ABASTECIMENTO E SANEAMENTO

No setor das águas, as empresas do grupo AdP atuam em todas as fases do ciclo urbano da água.

A gestão integrada do ciclo da água no Grupo compreende as etapas de abastecimento (captação, tratamento, transporte, armazenamento e distribuição) e de saneamento (recolha, transporte, tratamento e rejeição), em equilíbrio com os ciclos da natureza.

CICLO URBANO DA ÁGUA



1

Captação

Recolha de água, superficial ou subterrânea, no meio hídrico. Pode incluir a atividade de elevação.

Tratamento

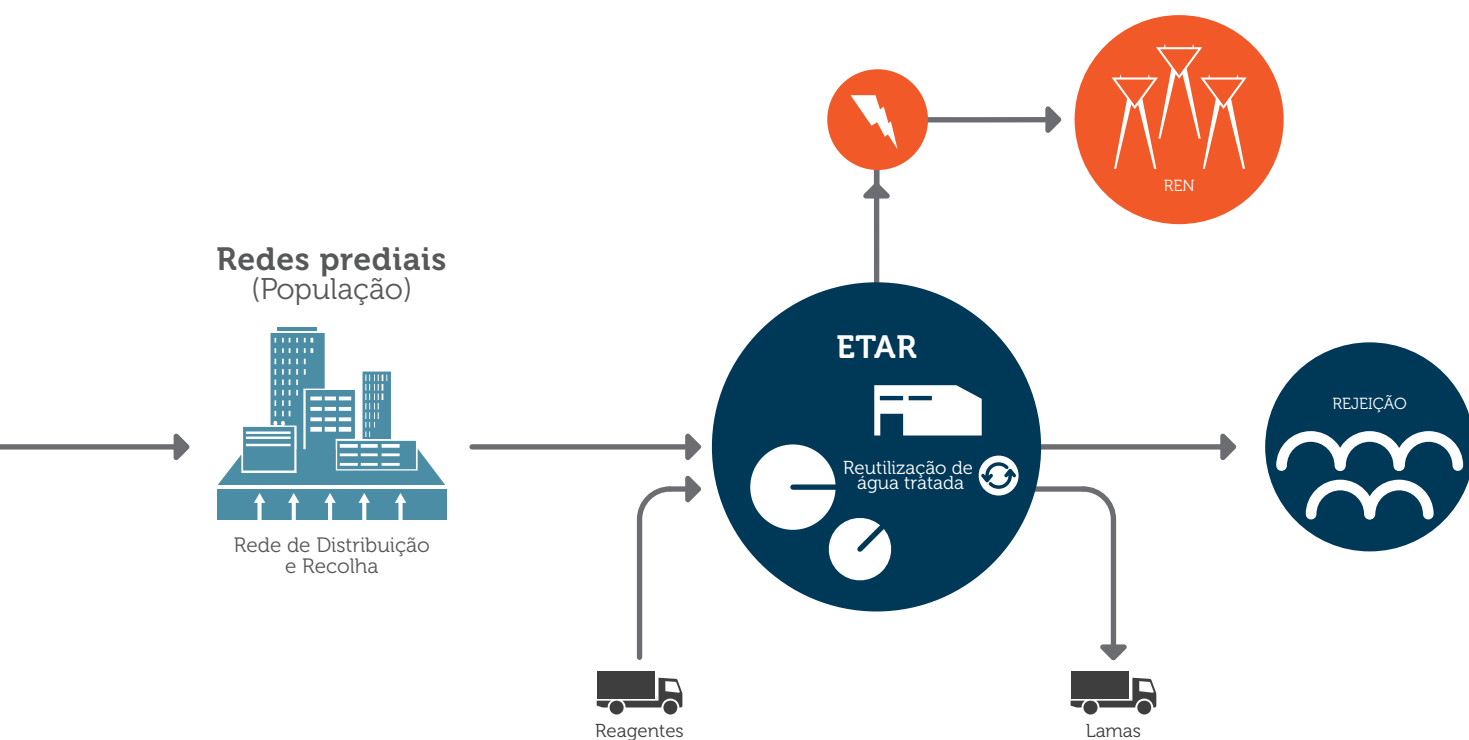
Correção das características físicas, químicas e bacteriológicas da água de forma a torná-la adequada para o consumo humano.

Adução

2

Armazenamento

Armazenamento de água de forma a assegurar a continuidade do abastecimento.



3

Distribuição

Distribuição de água pelos utilizadores em quantidades e pressão adequadas às necessidades. Pode incluir a atividade de elevação.

Recolha

Recolha de águas residuais produzidas. Pode incluir a atividade de elevação.

Transporte

Transporte das águas residuais desde o ponto de recolha até às unidades de tratamento de águas residuais. Pode incluir a atividade de elevação.

4

Tratamento e Rejeição

Correção das características físicas, químicas e biológicas tendo em consideração o meio recetor. Pode incluir correção bacteriológica. Rejeição no meio recetor das águas residuais tratadas.

5

Valorização Energética das Lamas de Tratamento

Barragem de Castelo de Bode



A exploração sustentável dos recursos hídricos depende, em grande parte, da gestão eficaz do ciclo urbano da água, na qual o grupo AdP tem um papel determinante.

TRATAMENTO E ADUÇÃO DE ÁGUA



136
ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA⁴



906
CAPTAÇÕES⁵



9.655 km
CONDUTAS ADUTORAS EM "ALTA"⁶



5.217 km
REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM "BAIXA"

⁴ No reporte do número de ETA foram consideradas todas as estações de tratamento e também as instalações que efetuam operações de desinfecção e/ou correção da agressividade através da utilização de leitos de brita calcária ou injeção de cal com capacidade superior a 0,5 m³/s.

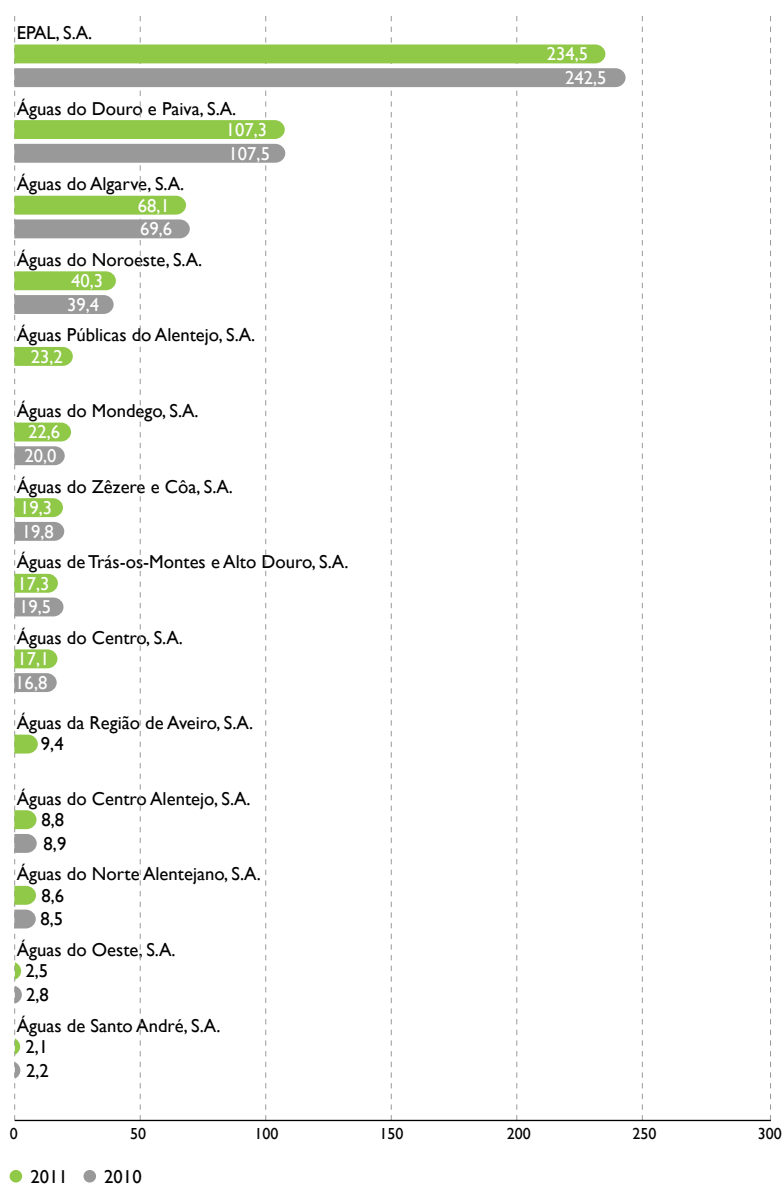
⁵ No reporte do número de captações cada ponto de extração foi refletido individualmente, não considerando o número de títulos de utilização correspondentes. Foram contabilizadas todas as captações sob responsabilidade da Empresa que se encontrem operacionais, independentemente de terem sido ou não utilizadas no ano de reporte. Inclui captações próprias e sob responsabilidade das empresas do grupo AdP.

⁶ No comprimento de condutas adutoras e de rede de distribuição em "baixa" não foram incluídas novas condutas que ainda não se encontravam em serviço, nem condutas antigas que já tenham sido colocadas fora de serviço.

EN26 A exploração sustentável dos recursos hídricos é um princípio no grupo AdP, através de uma correta gestão das captações, recorrendo-se maioritariamente a captações superficiais e extraindo-se apenas as quantidades necessárias.

EN8 O grupo AdP captou⁷, em 2011, cerca de 581 milhões de m³ de água, mais 24 milhões de m³ que em 2010, sendo que 495 milhões de m³ foram captados em reservas superficiais. O acréscimo verificado decorre da atividade de duas novas empresas, a AgdA - Águas Públicas do Alentejo e a AdRA - Águas da Região de Aveiro.

ÁGUA CAPTADA PARA ABASTECIMENTO (milhões de m³)



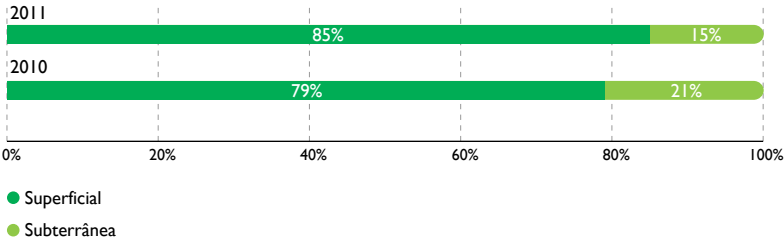
GARANTIMOS A
CAPTAÇÃO DOS
CAUDAIS ESSENCIAIS,
MINIMIZANDO AS
PERDAS E REJEITANDO AS
ÁGUAS RESIDUAIS
TRATADAS, PERMITINDO
COM ISSO ASSEGURAR A
REPOSIÇÃO DE ÁGUA
NOS MEIOS HÍDRICOS.

⁷ Água obtida em captações próprias das empresas do grupo AdP ou sob sua responsabilidade. A empresa Águas de Santo André produziu, em 2011, cerca de 11 milhões de m³ de água industrial (valor não incluído na água captada para abastecimento, uma vez que não se trata de água para consumo humano).

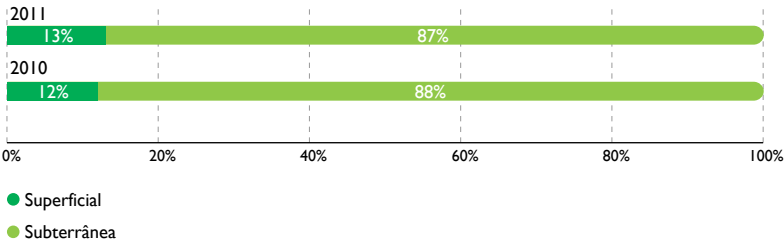
A **CONSCIENCIALIZAÇÃO** PARA A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA ÁGUA DE ABASTECIMENTO E PARA O NÃO DESPERDÍCIO DE RECURSOS DEU UMA **NOVA DIMENSÃO AMBIENTAL E ECONÓMICA** AO RECURSO ÁGUA.

ORIGEM DA ÁGUA - VOLUMES (%)

EN8



ORIGEM DA ÁGUA - CAPTAÇÕES (%)



Apesar de, em número, existirem mais captações subterrâneas, a maior quantidade de água captada é obtida a partir de captações superficiais, permitindo estas garantir elevados níveis de reposição e salvaguardar a não contaminação de lençóis de água.

EN26

Captação da Barragem do Roxo



Tem sido notória a preocupação do Grupo relativamente ao transporte e à distribuição no abastecimento. Em 2011 verificou-se que as perdas nos sistemas em “alta” foram de 4%, à semelhança de 2010, apesar do volume de água entrada nos sistemas ter aumentado.

EN26

A OTIMIZAÇÃO NO CONSUMO DE RECURSOS HÍDRICOS ATRAVÉS DA REDUÇÃO DE PERDAS É UM OBJETIVO ESTRATÉGICO DO GRUPO AdP.

PERDAS EM “BAIXA” EPAL



A estratégia de monitorização da rede através das Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC) e o sucesso das equipas da EPAL na localização e reparação das fugas na rede foram também notórios durante 2011.

O objetivo definido para 2011 - analisar 25% da rede de distribuição (cerca de 300 km) foi superado, cobrindo-se 353 km da rede, o que resultou num volume de água recuperada de cerca de 7.085 m³/dia, ou seja, uma redução de perdas reais equivalente de cerca de 1.358.168 m³/ano. Em 2011, a monitorização da rede de distribuição em Lisboa abrangeu 152 ZMC, o que corresponde a cerca de 1.220 km da rede, 350.000 clientes e 170 pontos de monitorização com telemetria. Os dados monitorizados permitiram avaliar o desempenho de cada uma das ZMC e definir prioridades de intervenção para redução do volume de água não faturada baseado no volume de água recuperável. As operações de deteção das fugas recorrem a várias técnicas, destacando-se a instalação de pré-localizadores das fugas, a correlação acústica, a geofonização/escuta direta e, ainda, a manipulação dos limites das ZMC numa técnica inovadora denominada por ATP (Alteração Temporária de Polígono), para uma rápida macro avaliação do desempenho de subzonas das ZMC, sem provocar impactos na qualidade de serviço prestado aos clientes.

Os resultados em matéria de Água Não Faturada conseguidos enquadram a EPAL no topo do *ranking* das melhores empresas do setor da distribuição de água do mundo. O sucesso deste projeto despertou o interesse de outras entidades distribuidoras de água, nacionais e internacionais, bem como de clientes particulares com redes de abastecimento próprias, facto que originou o crescimento da prestação de serviços nas áreas desenvolvidas pela Unidade de Monitorização, designadamente, na implementação das ZMC, monitorização e modelação de redes, intervenção de deteção das fugas e desenvolvimento e replicação de boas práticas e competências”.

Medidas adotadas no combate às perdas

- Monitorização de caudal e pressão em contínuo (por telegestão)
- Realização de ensaios de carga a condutas e reservatórios
- Rotinas de inspeção periódica das faixas onde se localizam as condutas
- Verificação e aferição de caudalímetros
- Reabilitação de reservatórios
- Substituição de condutas em final de vida útil
- Realização de balanços hídricos mensais



O Grupo garantiu a reposição
no meio hídrico de 83% do
volume de água captada.

TRATAMENTO E TRANSPORTE DE ÁGUAS RESIDUAIS



870⁸

ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS



6.791 km⁹

COLETORES (EMPRESAS DE "ALTA" E "BAIXA")

A rejeição de águas residuais tratadas permite assegurar a reposição de água nos meios hídricos sem comprometer e garantindo a saúde pública e os ecossistemas, protegendo a natureza e a biodiversidade. As águas residuais recolhidas pelo Grupo são tratadas e posteriormente rejeitadas, sendo uma fração reutilizada nas instalações do Grupo ou reutilizadas nas instalações externas.

EN10

Em 2011, o volume de águas residuais tratadas e repostas no meio hídrico foi de 483¹⁰ milhões de m³, mais 2% do que em 2010.

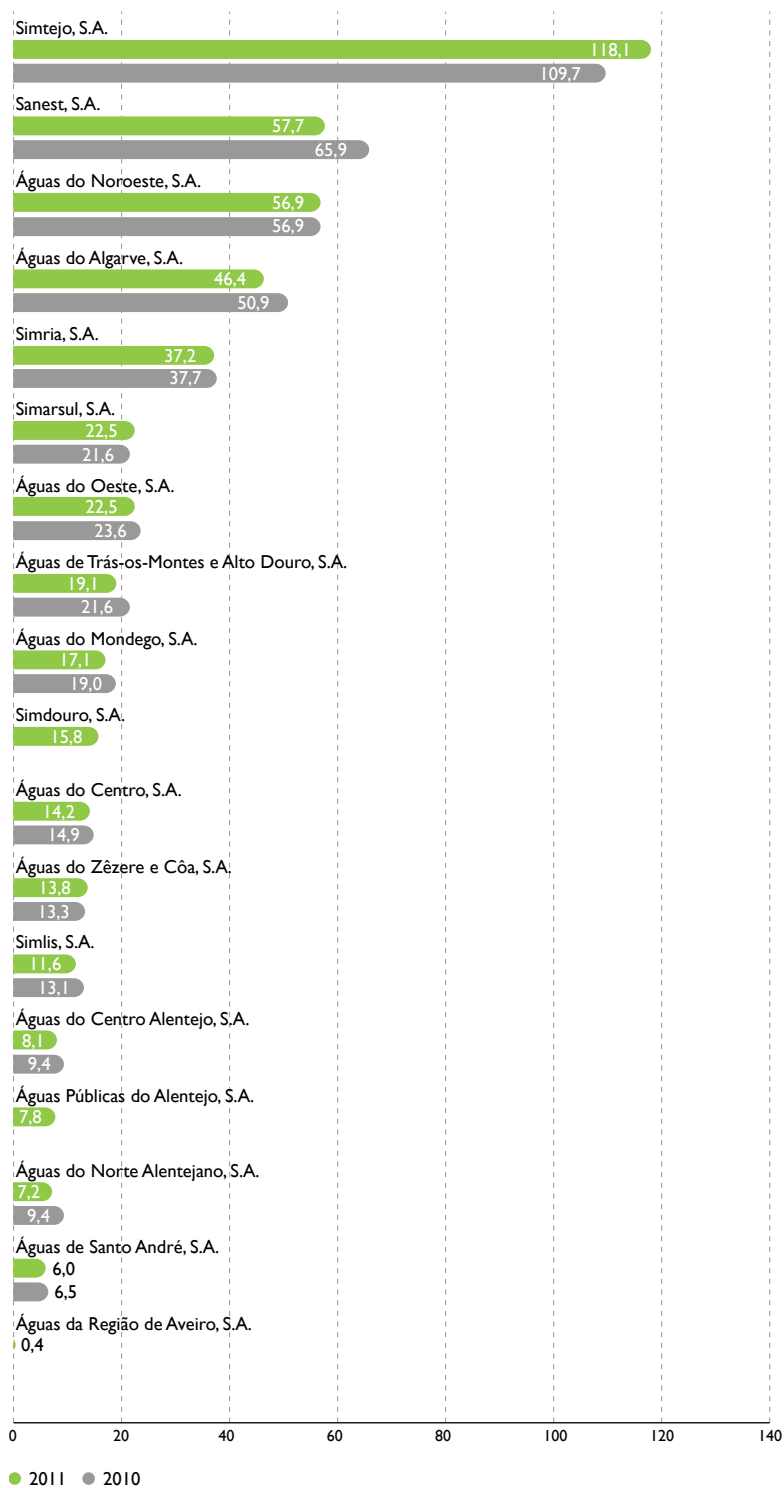
EN21

⁸ Não inclui infraestruturas em fase de pré-arranque a 31 de dezembro.

⁹ No comprimento dos coletores não foram incluídos novos troços que a 31 de dezembro ainda não se encontravam em serviço, nem condutas antigas que à data, já estivessem colocadas fora de serviço. Para as Empresas em "alta" foi incluído o comprimento dos emissários e/ ou interceptores. O comprimento dos ramais de ligação não foi incluído.

¹⁰ O valor reportado é referente à água tratada, nas empresas do Grupo ou por entidades externas, rejeitada pelas empresas participadas. A Águas da Região de Aveiro apresenta o menor valor do Grupo, uma vez que se trata de uma empresa em "baixa", cuja missão na atividade de saneamento é, fundamentalmente, a recolha de efluentes. O tratamento e rejeição é, maioritariamente, efetuado na Simria, empresa em "alta".

EN21 ÁGUAS RESIDUAIS TRATADAS REJEITADAS (milhões de m³)



OS CAUDAIS DE ÁGUA RESIDUAL REJEITADA NOS MEIOS HÍDRICOS APRESENTAM A **QUALIDADE EXIGIDA**, NÃO CONSTITUINDO POR ISSO UMA AMEAÇA À SAÚDE PÚBLICA E AO AMBIENTE.

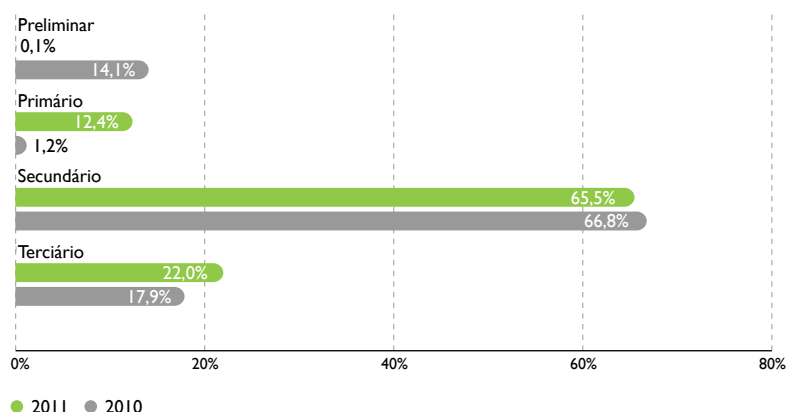


Praia do Camilo, Lagos

As instalações de tratamento de águas residuais compreendem diversos tipos de tratamento, sendo a qualidade do efluente final definida pelo uso do meio recetor (banhar, rega, entre outros). Em 2011 verificou-se uma diminuição significativa de caudal sujeito apenas a tratamento preliminar e o aumento do tratamento primário. O caudal desinfetado correspondeu a cerca de 28% do total tratado.

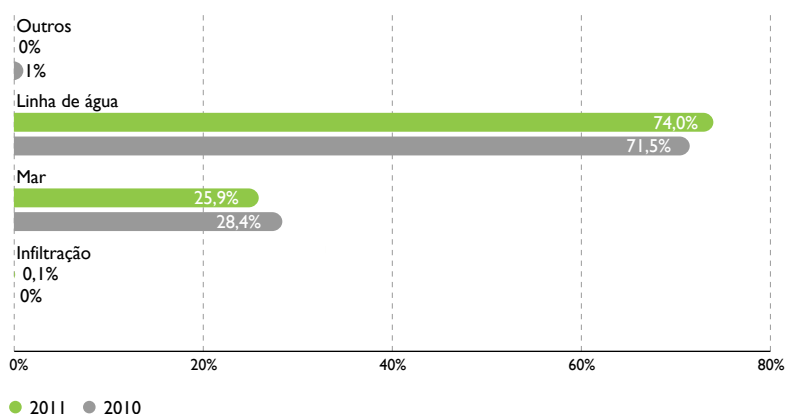
EN21

NÍVEL DE TRATAMENTO DAS ÁGUAS RESIDUAIS (%)



Nota: O gráfico contempla as águas residuais tratadas pelo grupo AdP.

LOCAL DE REJEIÇÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS TRATADAS (%)



Nota: O gráfico contempla a rejeição de águas residuais tratadas pelo grupo AdP e por entidades externas.

Nos processos de tratamento de águas de abastecimento e águas residuais são produzidos resíduos, alguns dos quais apresentam elevado potencial de valorização, sendo por isso considerados subprodutos e utilizados noutras atividades. O Grupo adota tecnologia adequada, tendo em conta a redução da produção dos resíduos, não sendo, no entanto, possível eliminá-los por completo. Nestas situações são privilegiadas soluções de valorização dos resíduos em detrimento das soluções de eliminação.

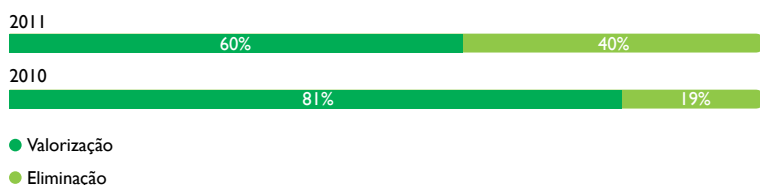
EN22

EN22 Nos processos de tratamento de água para abastecimento são produzidos gradados, areias e lamas. Em 2011 foram produzidas 11.643 toneladas de resíduos de processo.

Gradados	0,72 toneladas
Areias	88,76 toneladas
Lamas	11.554 toneladas

Em 2011, foram encaminhadas para destino final e valorização 11.554 toneladas de lamas, sendo que 60% foram valorizadas predominantemente na utilização da indústria cimenteira e uma pequena parte na indústria cerâmica (tijolos)¹¹.

EN26 VALORIZAÇÃO E DESTINO FINAL DE LAMAS DE ABASTECIMENTO (%)

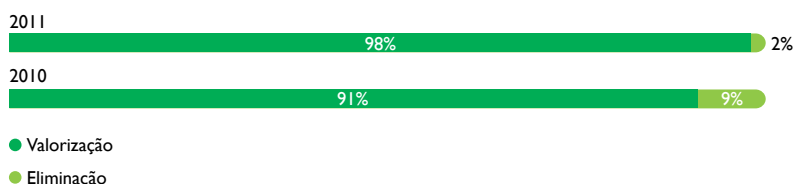


Nos processos de tratamento de águas residuais são produzidos gradados, areias, gorduras e lamas. Em 2011, foram produzidos 330.436 toneladas de resíduos de processo.

Gradados	9.025 toneladas
Areias	20.019 toneladas
Gorduras	3.585 toneladas
Lamas	297.807 toneladas

Em 2011, foram produzidas 297.807 toneladas de lamas, sendo 98% valorizadas como corretivo agrícola, mais 7% que em 2010.

VALORIZAÇÃO E DESTINO FINAL DE LAMAS DE SANEAMENTO (%)



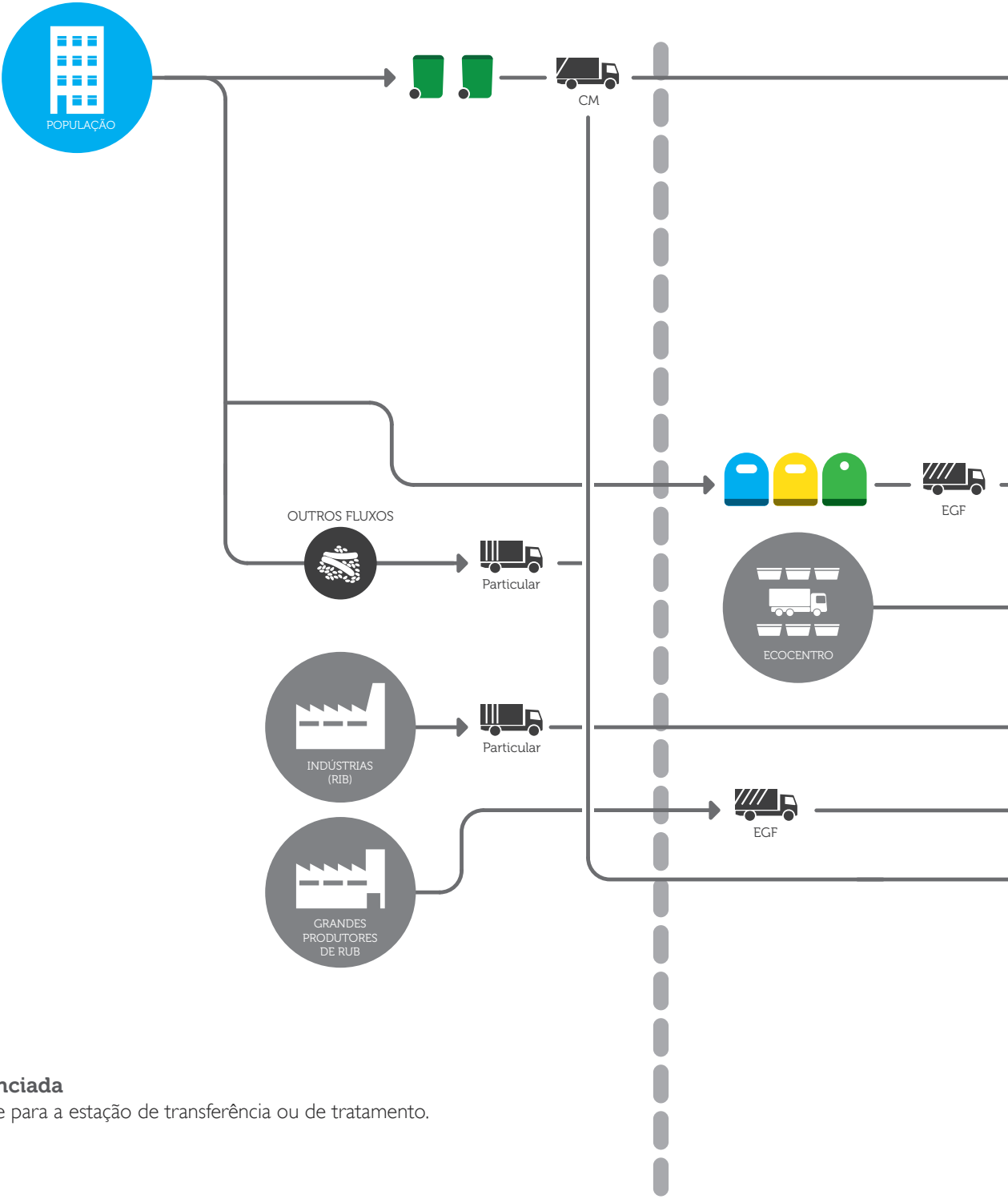
¹¹ O valor de 2011 é inferior a 2010 uma vez que as lamas produzidas na EPAL não foram em 2011 encaminhadas para fora das instalações. A EPAL envia toda a sua produção de lamas para valorização e é uma das maiores produtoras deste subproduto do Grupo, consequentemente o valor da valorização baixou em 2011 cerca de 20%. Esta situação deveu-se a uma reorganização na estratégia de gestão das lamas em 2011, ficando regularizada em 2012.





GESTÃO DE RESÍDUOS

No setor dos resíduos, as empresas do grupo AdP atuam ao nível das várias fases da gestão de resíduos sólidos, incluindo:



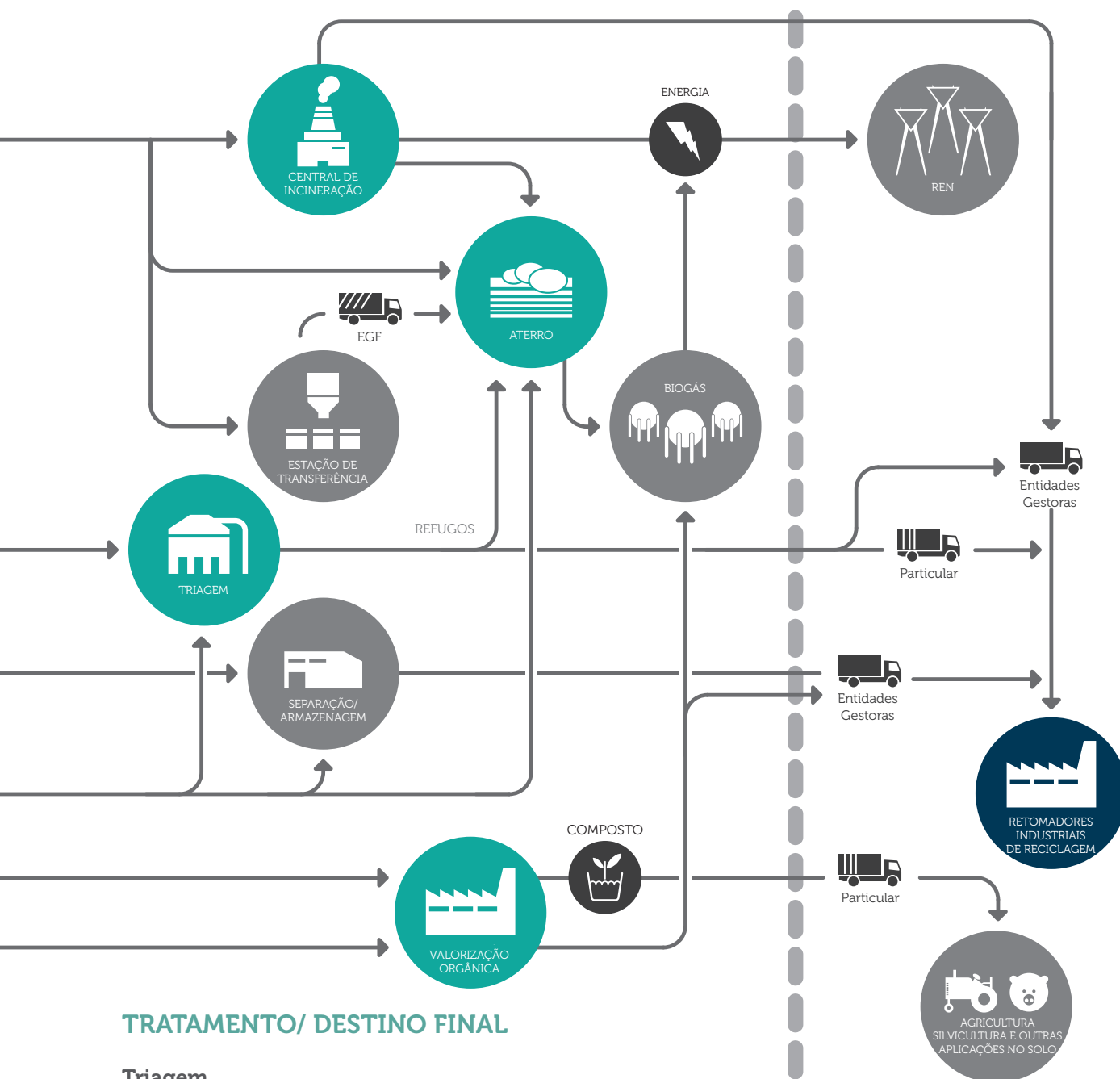
RECOLHA

Recolha Indiferenciada

Recolha e transporte para a estação de transferência ou de tratamento.

Recolha Seletiva

Recolha e transporte para a estação de triagem.



TRATAMENTO/ DESTINO FINAL

Triagem

Seleção mecânica ou manual de resíduos recicláveis ou valorizáveis.

Retoma

Operação de reencaminhamento dos resíduos separados para retomadores.

Tratamento

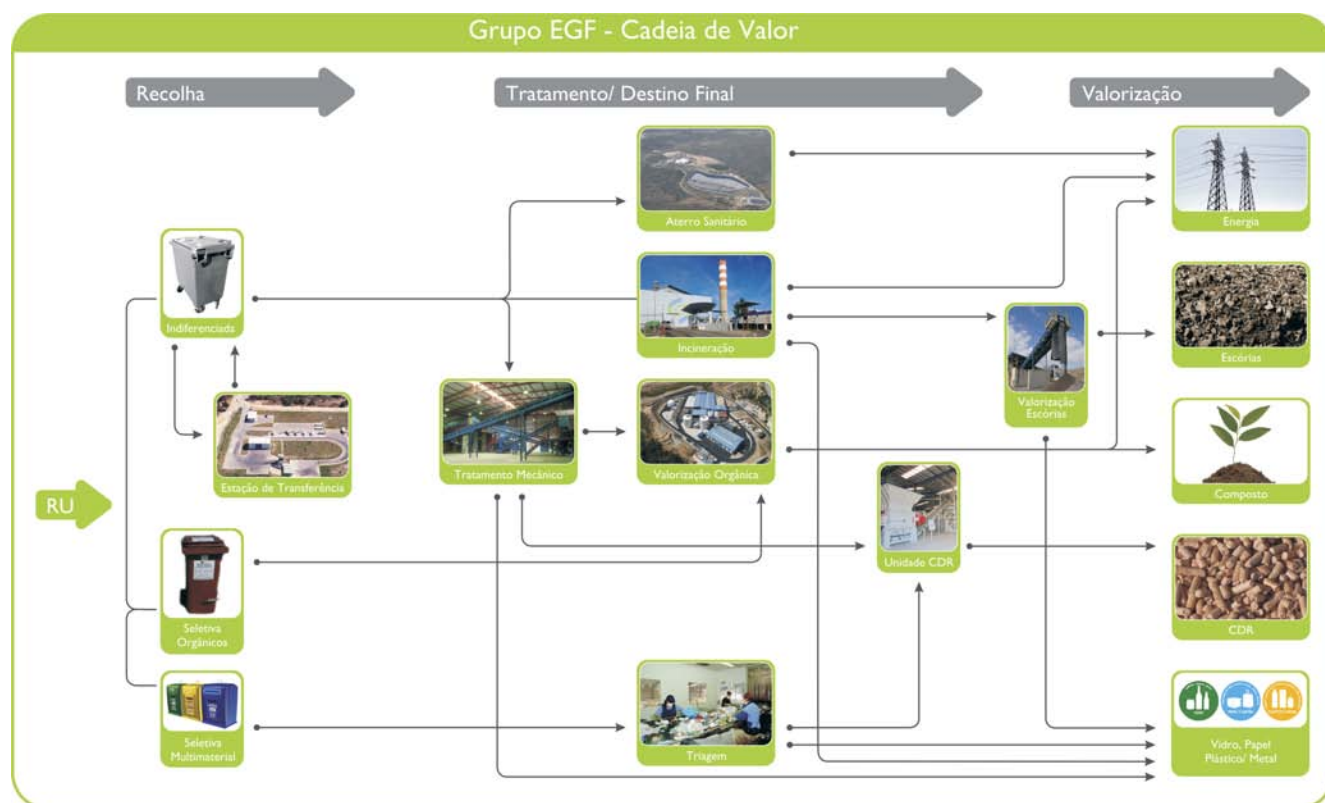
Processo mecânico, biológico ou térmico com vista à redução do volume e confinamento de resíduos.

VALORIZAÇÃO

Reciclagem

Processo de transformação dos materiais retomados em matérias-primas para a produção de novos materiais.

A gestão integrada e sustentada dos resíduos urbanos e equiparados no grupo AdP - assegurada pelas empresas participadas da *sub-holding* Empresa Geral do Fomento (EGF) - compreende as atividades de recolha, transporte, armazenagem, triagem, valorização e eliminação dos resíduos produzidos pela população.



Inicialmente, a nossa prioridade centrava-se na erradicação das lixeiras, mediante a deposição controlada de resíduos em aterros sanitários, resultando numa melhoria significativa em termos de saúde pública, nomeadamente com a despoluição de solos e das linhas de água.



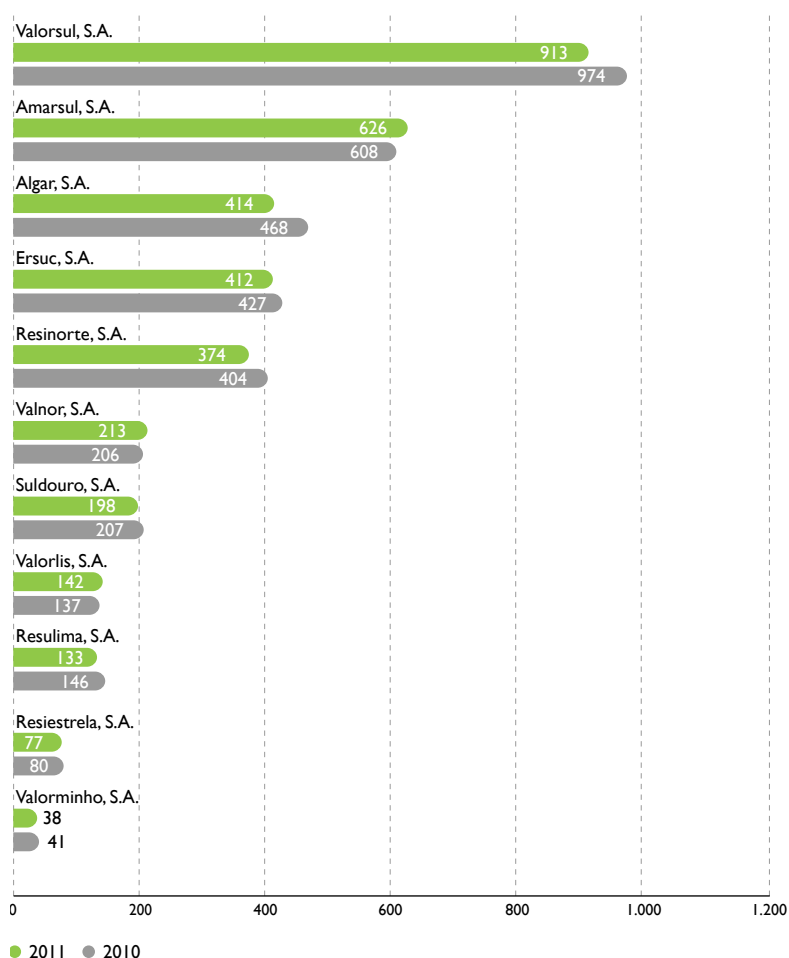
EN22 Atualmente o paradigma evoluiu, centrando-se a gestão dos resíduos no desvio de materiais dos aterros sanitários e privilegiando novas soluções tecnológicas, tais como o encaminhamento de materiais para reciclagem, para a valorização da fração orgânica dos resíduos e para a valorização energética, promovendo a preservação de recursos naturais e salvaguardando o ambiente.

**O GRUPO PREOCUPA-SE
EM TRANSFORMAR
OS RESÍDUOS EM VALOR.**

Em 2011 deram entrada nas empresas de gestão de resíduos do grupo AdP 3,5 milhões de toneladas de resíduos (o que representa uma redução de cerca de 5% face a 2010)¹². Esta diminuição é justificada pelas alterações de consumo que resultam não só da situação económica do país, mas também das ações de sensibilização para a prevenção da produção de resíduos, levados a cabo pelos sistemas.

RESÍDUOS ENTRADOS NAS INSTALAÇÕES DE PROCESSAMENTO E DESTINO FINAL

(milhares de toneladas)



¹² Inclui RU, Recolha Seletiva, REU, RIB e RCD rececionados nas instalações. Inclui resíduos entregues por outros sistemas de gestão de resíduos. O valor apresentado no RS 2010 não inclui RCD e RIB.

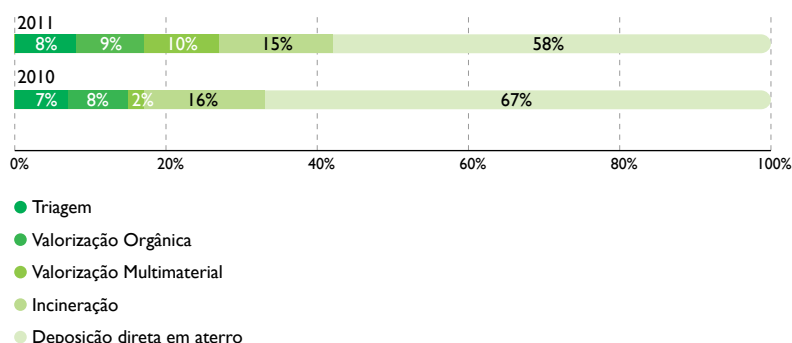
MAXIMIZAMOS A VALORIZAÇÃO EM DETRIMENTO DA ELIMINAÇÃO.

O GRUPO CONTRIBUI PARA AS METAS NACIONAIS E COMUNITÁRIAS DO AUMENTO DE RECICLAGEM E DE REDUÇÃO DE RESÍDUOS ENVIADOS PARA CONFINAMENTO TÉCNICO, NOMEADAMENTE NA SUA COMPONENTE ORGÂNICA.

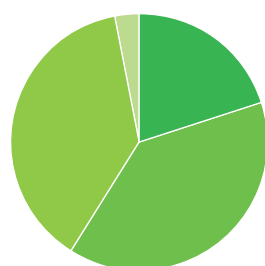
Em 2011 continuámos a apostar na maximização da valorização de resíduos enquanto recursos, simultaneamente, através da minimização dos impactes ambientais e dos riscos para a segurança e saúde. Esta evolução tem permitido viabilizar o aumento dos espaços disponíveis em aterro a par das tarifas pagas pelos municípios. Em 2011, a gestão de resíduos evoluiu da seguinte forma¹³:

EN22

RESÍDUOS TRATADOS POR UNIDADES DE PROCESSAMENTO E DESTINO FINAL (%)



RESÍDUOS RECOLHIDOS SELETIVAMENTE (%)



- Embalão 20%
- Papelão 39%
- Vidrão 38%
- Outros (inclui madeira, pilhas e REE) 3%

Em 2011, foram encaminhados para as unidades de processamento de triagem e para valorização multimaterial cerca de 644 mil toneladas de resíduos de embalagens.

EN26

O papel, o cartão e o vidro foram os materiais com maior recolha seletiva em 2011. As retomas destes materiais pelo mercado das empresas recicladoras atingiram cerca de 100%. Nas embalagens plásticas e metálicas, a percentagem de retomas totalizou 72%.

¹³ Os valores reportados correspondem aos resíduos processados em 2011, provenientes de resíduos entrados nas instalações. A categoria "outros" corresponde a pilhas recolhidas seletivamente, a madeira e REEE rececionados nos Ecocentros.

EN22

EN26

Central de Valorização Orgânica, Leiria



9
UNIDADES DE
VALORIZAÇÃO
ORGÂNICA

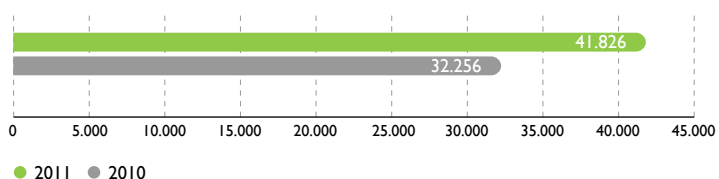


Em 2011, foram encaminhados para valorização orgânica cerca de 328 mil toneladas de resíduos, registando-se um incremento de cerca de 9% face ao ano anterior. Acresce a este valor cerca de 23 mil toneladas de orgânicos recolhidos seletivamente.

No final de 2010 e durante 2011, entraram em serviço experimental três centrais de valorização orgânica, na Valorlis, Suldouro e Valnor, e terminou a requalificação de uma quarta instalação, na Resiestrela, espelhando a **aposta do Grupo na área da valorização orgânica de resíduos.**

Do processo de valorização orgânica de resíduos biodegradáveis resulta como subproduto o composto, que pode ser utilizado como corretivo orgânico de solos.

PRODUÇÃO DE COMPOSTO (toneladas)



Composto - CVO, Amadora





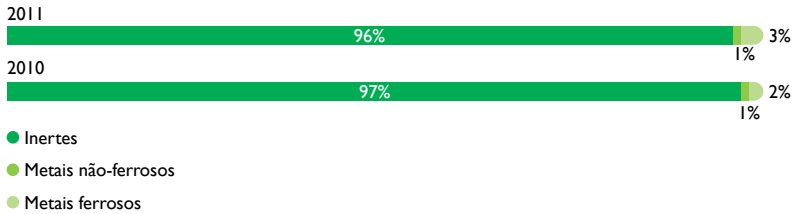
EN22

EN26

Em 2011 foram encaminhados para valorização energética 529 mil toneladas de resíduos, o que representa um incremento de 3% em relação a 2010.

Da referida queima de resíduos resultaram 51 mil toneladas de cinzas e 99 mil toneladas de escórias. Os metais ferrosos e não ferrosos, 4,0 toneladas em 2011, foram separados por processos mecânicos e enviados para reciclagem, a parcela remanescente das escórias foi sujeita a um processo de maturação de modo a permitir a utilização na cobertura diária dos resíduos depositados em aterro. As cinzas volantes, previamente inertizadas, foram depositadas em aterro.

COMPOSIÇÃO DAS ESCÓRIAS
(%)





Aterro Sanitário, Palmela

22¹⁴
ATERROS
SANITÁRIOS



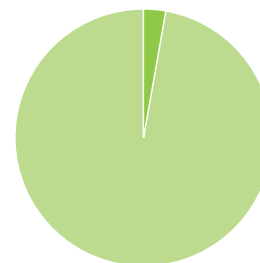
EN22 Em 2011 foram rececionados nas instalações de confinamento técnico (aterro sanitário) cerca de 2,0 milhões de toneladas de resíduos. A este valor acrescem os refugos e rejeitados da triagem, da valorização orgânica e da incineradora, num total de 22,1 mil toneladas.

EN21 Produção de lixiviados

Os processos de valorização orgânica e de confinamento técnico de resíduos, produzem efluentes líquidos, lixiviados, que são tratados ou pré-tratados dentro das instalações de tratamento de resíduos, consoante o seu destino seja o meio hídrico ou os coletores municipais/ multimunicipais/ ETAR. Em 2011 houve uma produção de cerca de 2,7 milhões de m³¹⁵ de lixiviados (este valor contém uma pequena parcela de água residual produzida nas instalações).



LOCAL DE REJEIÇÃO DE LIXIVIADOS (%)



- Meio hídrico 3%
- Coletor municipal/ multimunicipal/ ETAR 97%

¹⁴ Acresce um aterro sanitário que está sob exploração da empresa Águas de Santo André.

¹⁵ No RS 2010 não foi reportado o valor referente a recolha de lixiviados por operadores de resíduos, sendo por este motivo, o valor apresentado bastante inferior ao de 2011.

COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

P

COMPROMETEMO-NOS A...

C

- Aproveitar o potencial energético das instalações;
- Aproveitar os resíduos e seus subprodutos como fontes de energia renovável;
- Aumentar a eficiência energética reduzindo/compensando emissões.

Em 2011 o grupo AdP foi responsável pela produção de 2,17% da energia produzida a partir de fontes renováveis em Portugal.



Central de Valorização Orgânica, Leiria

ENERGIA NO GRUPO AdP

REPRESENTAÇÃO NO CECAC EGF

O grupo AdP encontra-se representado pela EGF no Comité Executivo da Comissão para as Alterações Climáticas (CECAC). O CECAC tem por missão a gestão técnica do Fundo Português de Carbono (FPC) e a monitorização do Plano Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC).

O combate às alterações climáticas é um desafio assumido na estratégia de sustentabilidade do grupo AdP, através da minimização dos consumos energéticos, da produção de energias renováveis - pela maximização do aproveitamento dos ativos das suas instalações e dos recursos endógenos - e da redução e compensação de gases com efeito de estufa.

As fontes de energia utilizadas pelas empresas do grupo AdP nas suas atividades são a eletricidade e combustíveis.

Em 2011 foram consumidos 694.995 MW/h de energia sob a forma de eletricidade.

O consumo de combustíveis¹⁶ – gasolina e gasóleo – nas empresas do Grupo deve-se, maioritariamente, ao consumo da frota automóvel de serviço (incluindo veículos de recolha/ transporte de resíduos) e, em menor escala, aos equipamentos usados nas instalações. Existem nas empresas consumos de outros combustíveis, tais como GPL, gás natural e propano.

¹⁶ O valor de combustíveis está associado à frota automóvel de serviço das empresas do Grupo (excluindo Frota de Serviço de Prestadores de Serviços) e às fontes móveis e fixas existentes nas instalações em exploração direta e sob exploração de Prestadores de Serviços.

Consumo de gasolina - fontes móveis	101 m ³
Consumo de gasóleo - fontes móveis	12.871 m ³
Consumo de gasolina - fontes fixas	3 m ³
Consumo de gasóleo - fontes fixas	210 m ³
Propano	42 m ³
GPL	8.691 m ³
Gás natural	6.766 m ³

EN18

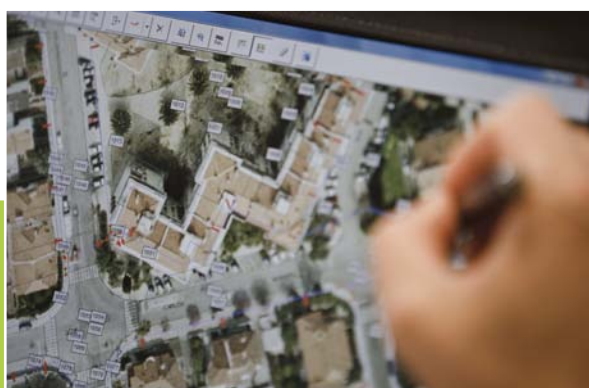
EN26

OTIMIZAÇÃO NA GESTÃO DA FROTA AUTOMÓVEL

Águas do Norte
Alentejano



A frota automóvel é escolhida tendo em consideração, entre outros critérios, as emissões gasosas, os consumos de combustível e a adequação aos fins a que se destina. A AdNA tem vindo a otimizar recursos e rotas, para diminuir o consumo de combustível e, por consequência, as emissões de CO₂. A planificação dos trabalhos e a sensibilização dos colaboradores tem como objetivo a prática de uma condução defensiva que se traduz em benefícios ambientais a nível do consumo de combustíveis fósseis e emissões gasosas.



PROJETO DE OTIMIZAÇÃO DE CIRCUITOS DE RECOLHA

Aquasis

Com o objetivo de otimizar os recursos envolvidos na atividade de recolha de resíduos, reduzir as distâncias percorridas e, consequentemente, os custos em combustível e as emissões de CO₂, a Aquasis, em parceria com a Algar, desenvolveu um Projeto de Otimização de Circuitos de Recolha.

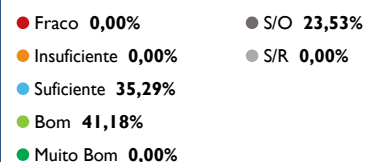
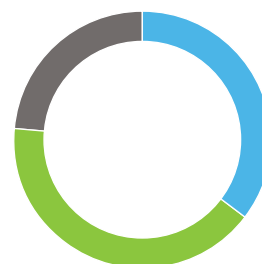
Este Projeto tem por base uma solução de Sistemas de Informação Geográfica, incluindo uma componente de *backoffice*, para a otimização de circuitos, produção de relatórios e inventários e produção de indicadores de desempenho, e uma componente de mobilidade, para registo de dados e apoio à navegação.

O Projeto de Otimização de Circuitos de Recolha foi implementado e testado em ambiente real, durante 2011, na Algar, tendo sido, dado as suas características operacionais, objeto de um conjunto de melhorias.



CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Classifique a sua empresa/ grupo AdP quanto à adoção de medidas de racionalização/ redução de consumos de energia.



Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Empresas participadas (Administrador Executivo), Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas.

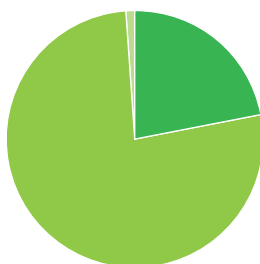
OTIMIZAÇÃO DE CONSUMOS DE COMBUSTÍVEL

Águas do Oeste

Otimização dos circuitos/ rotas realizados e redução da frequência de visitas com a integração no sistema de telegestão (redução de 10,9% de consumo de combustível na operação para abastecimento de água e redução de 24,3% de consumo de combustível na operação para saneamento de águas residuais).

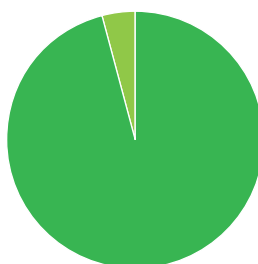
As áreas de negócio de abastecimento de água e saneamento de águas residuais são os que apresentam maiores consumos de eletricidade e a área de negócios de gestão de resíduos maiores consumos de combustíveis, dada a natureza de gestão intrínseca a cada área de atividade, nomeadamente pela existência de sistemas de tratamento e de elevação de água/ água residual e, pela recolha/ transporte de resíduos. Atualmente, existem no Grupo cerca de 61 instalações consumidoras intensivas de energia, 84% das quais pertencem a empresas de abastecimento e saneamento. Nas empresas de gestão de resíduos o consumo intensivo surge associado, maioritariamente, às frotas de recolha e transporte de resíduos provenientes da recolha seletiva.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS - GASOLINA E GASÓLEO, FONTES FIXAS E MÓVEIS (%)



- Abastecimento e Saneamento 22%
- Resíduos 77%
- Holding e Instrumentais 1%

CONSUMO DE ELETRICIDADE (%)



- Abastecimento e Saneamento 95,6%
- Resíduos 4,3%
- Holding e Instrumentais 0,1%

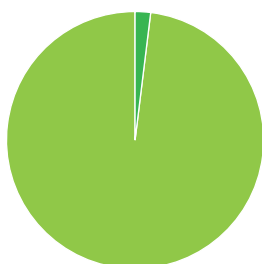
Na procura de soluções de aproveitamento dos ativos e recursos endógenos, a produção de energias alternativas sob a forma de eletricidade e de combustíveis permite ao grupo AdP contribuir para a descentralização da produção de energia elétrica e de combustíveis, utilizando fontes de energia não fósseis e, portanto, contribuindo para o combate às alterações climáticas. As empresas de gestão de resíduos são as que mais contribuem para a produção de energias a partir de fontes renováveis.

EN6

EN26

EN18 Na gestão dos consumos de eletricidade, as empresas do grupo AdP aproveitam os recursos endógenos, nomeadamente os resíduos urbanos e os subprodutos resultantes do tratamento de resíduos e de águas residuais, como fontes de energia renovável, bem como o potencial energético das instalações.

EN6 **PRODUÇÃO DE ELETRICIDADE**
EN26 (%)



● Abastecimento e Saneamento 2%
● Resíduos 98%
● Holding e Instrumentais 0%

EM 2011 O GRUPO AdP REGISTOU UMA DEPENDÊNCIA ENERGÉTICA DO EXTERIOR DE 28%. FOI PRODUZIDA **CERCA DE 72%¹⁷** DO TOTAL DE ELETRICIDADE CONSUMIDA DA REDE.

O APROVEITAMENTO DOS ATIVOS DAS INSTALAÇÕES DO GRUPO E DOS RECURSOS ENDÓGENOS E A RACIONALIZAÇÃO DOS CONSUMOS ENERGÉTICOS, SÃO OS GRANDES OBJETIVOS DO GRUPO DE FORMA A REDUZIR AS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO DE ESTUFA.

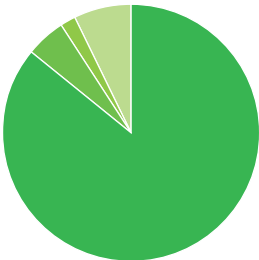
O grupo AdP produz energia elétrica através do processo de cogeração utilizando como combustível o biogás. Este é produzido nas empresas de saneamento e de gestão de resíduos, nos processos anaeróbios nos aterros sanitários de RU, nos digestores da fração orgânica de RU e nos digestores de lamas do tratamento de águas residuais. Em 2011 foram processados 95 milhões de m³ de biogás originando energia elétrica maioritariamente vendida à rede, ou numa pequena percentagem consumida diretamente nas instalações, utilizada na produção de energia térmica e queimada em *flare*.



¹⁷ O valor do RS 2010 foi calculado com base na energia primária e não na eletricidade consumida da rede.

O **BIOGÁS CAPTADO** PERMITE, SIMULTANEAMENTE, **EVITAR EMISSÕES IMPORTANTES DE GEE** QUEER PELA **PRODUÇÃO DE ENERGIA VERDE**, EM SUBSTITUIÇÃO DOS COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS, QUEER PELA ELIMINAÇÃO DE METANO.

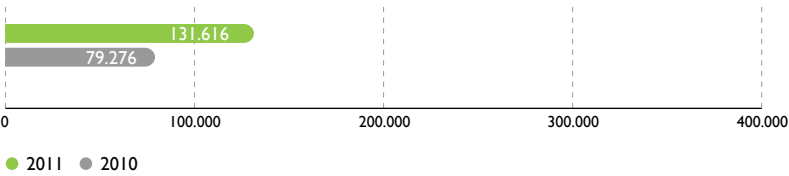
APROVEITAMENTO DE BIOGÁS (%)



- Biogás para produção de eletricidade vendida à rede **86%**
- Biogás para produção de eletricidade consumida nas instalações da empresa **5%**
- Biogás para produção de energia térmica **2%**
- Biogás queimado em *flare* (queimador) **7%**

Com a entrada em funcionamento de novos equipamentos de cogeração, a produção de eletricidade a partir de biogás cresceu face a 2010, originado cerca de 131.616 MWh/ano.

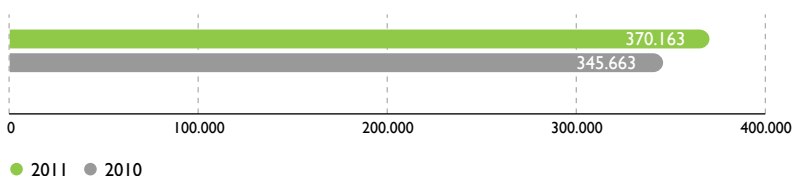
ENERGIA ELÉTRICA PRODUZIDA A PARTIR DE BIOGÁS (MWh/ano)



EN6 A produção de energia elétrica na Central de Valorização Energética da Valorsul, corresponde, atualmente, à maior parcela de energia produzida proveniente de fontes endógenas. Em 2011, a valorização de 528.798 toneladas de resíduos originou a produção de cerca de 370.163 MWh/ano.

EN26

ENERGIA ELÉTRICA PRODUZIDA ATRAVÉS DE VALORIZAÇÃO ENERGÉTICA EM CENTRAIS DE INCINERAÇÃO (MWh/ano)



A componente **produção de energia a partir dos Resíduos Urbanos (RU)**, nos últimos anos, quer através de incineração, quer do aproveitamento do biogás de aterros e de instalações de valorização orgânica, tem vindo a contribuir para a **sustentabilidade económica das empresas** e para a **minoração da dependência energética do país**.



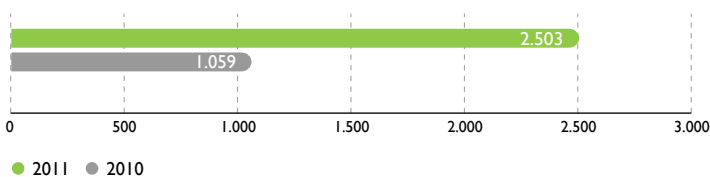
CVE, S.J. da Talha

A uma escala menor, o grupo AdP também tem investido no potencial energético das instalações através da produção de energia solar, energia eólica (Valnor) e energia hídrica (Águas do Algarve).

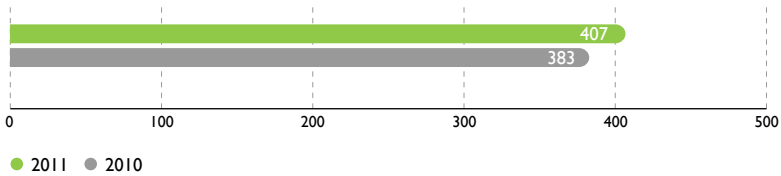
O investimento realizado em painéis solares fotovoltaicos e térmicos tem vindo a aumentar, estando instalados em mais de 50% das empresas do Grupo.

Energia solar produzida por micro-fotovoltaica	1.520 MWh/ano
Energia hídrica produzida por pico e micro-hídricas	15 MWh/ano
Energia eólica produzida	0,09 MWh/ano

NÚMERO DE PAINÉIS ATUALMENTE INSTALADOS PARA APROVEITAMENTO DE ENERGIA SOLAR PARA PRODUÇÃO DE ELETRICIDADE (Nº)

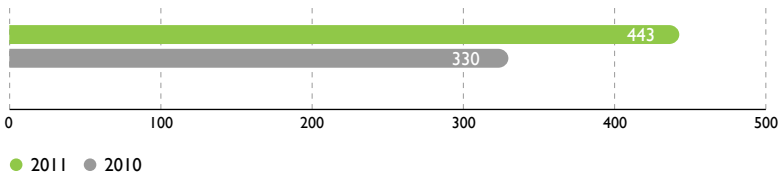


NÚMERO DE PAINÉIS ATUALMENTE INSTALADOS PARA APROVEITAMENTO DE ENERGIA SOLAR PARA AQUECIMENTO DE ÁGUA (Nº)



Com o objetivo de reduzir os consumos de gasóleo, utilizando combustíveis mais amigos do ambiente, a Valnor produziu, em 2011, cerca de 134.200 litros de biodiesel puro a partir de óleos alimentares usados, equivalente a 442.838 litros de combustível com mistura (30% biodiesel/ 70% gasóleo). Este foi utilizado na frota automóvel, permitindo reduzir os GEE através da utilização de energias verdes.

CONSUMO BIODIESEL (m³)



PARTICIPAÇÃO EM PROJETOS DA INTELLIGENT ENERGY EUROPE
Valnor

RecOil - Projeto que conta com a participação de entidades de seis países (Portugal, Grécia, Itália, Bélgica, Espanha e Dinamarca) sob a coordenação da ENA – Agência de Energia e Ambiente da Arrábida. O projeto RecOil pretende identificar, quer as boas práticas desenvolvidas na área de recolha de óleos alimentares usados, quer os aspetos a melhorar, como forma de progressão, em futuros projetos semelhantes;

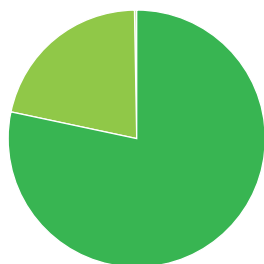
UrbanBiogas - Projeto que pretende preparar cinco regiões europeias para a produção de biogás a partir de resíduos sólidos, podendo este ser utilizado para alimentar a rede de gás natural e, opcionalmente, para transportes.



ENI6 EMISSÕES DE GASES DE EFEITO DE ESTUFA (GEE) E OUTRAS EMISSÕES

Em 2011 as empresas emitiram cerca de 224 mil toneladas de CO₂¹⁸, valor superior ao registado em 2010, de 207 mil toneladas de CO₂. Este aumento está relacionado com o aumento do consumo de energia devido, maioritariamente, à entrada em pleno funcionamento das empresas AdRA, AgdA e Simdouro, além de novas instalações operacionais.

EMISSÕES DE GEE (%)

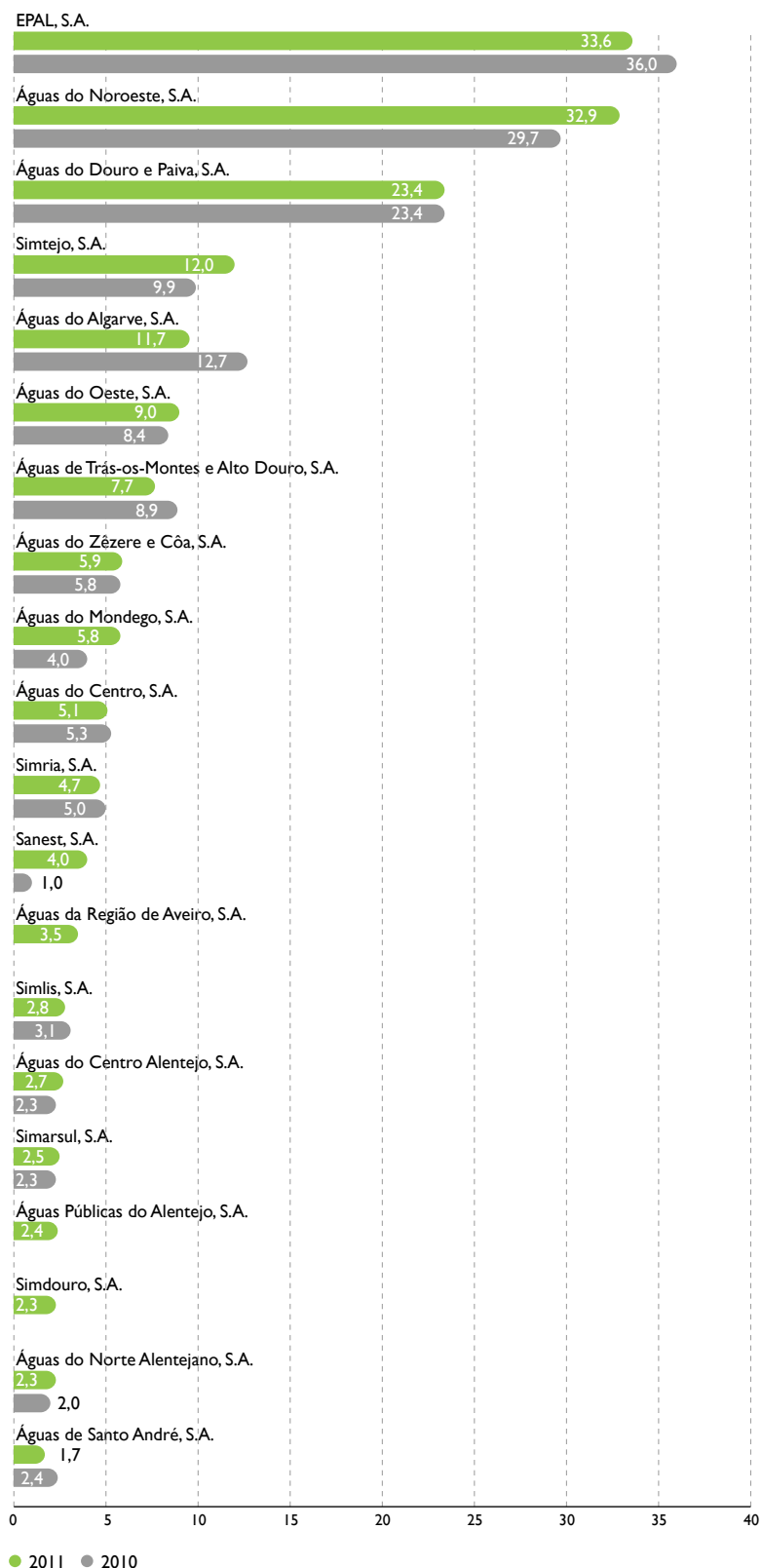


- Abastecimento e Saneamento **78,42%**
- Resíduos **21,32%**
- Holding e Instrumentais **0,26%**

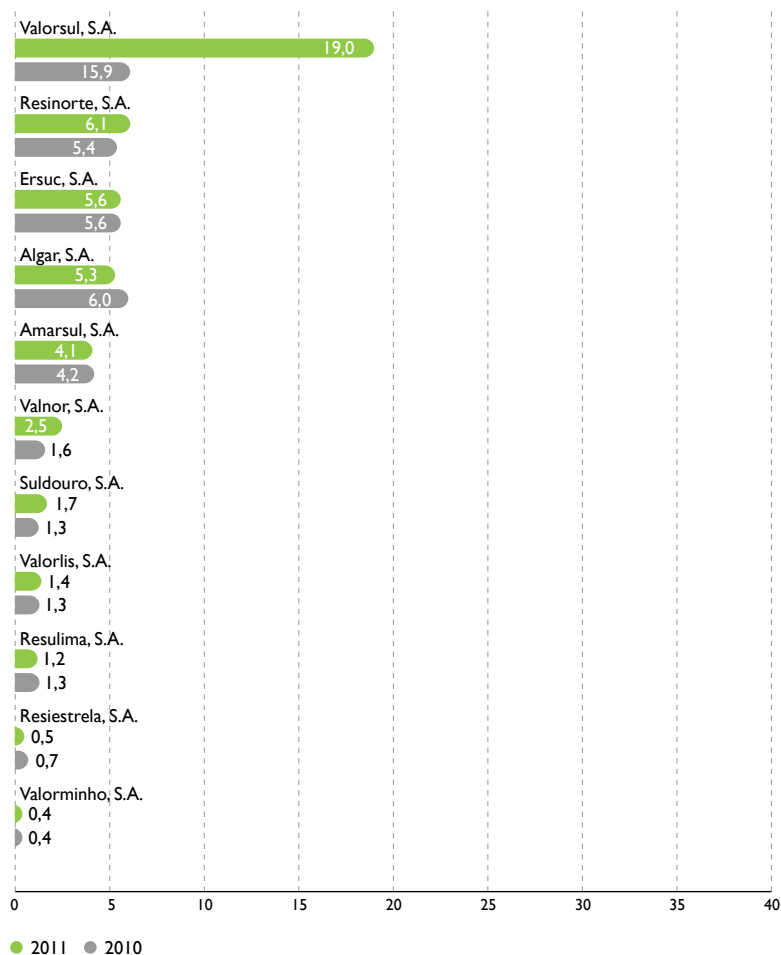


¹⁸ O valor de emissões apresentado está associado ao consumo de eletricidade de todas as instalações em exploração direta e sob exploração de Prestadores de Serviços (com exceção da eletricidade produzida que é consumida pela própria empresa) e ao consumo de combustíveis associado à frota automóvel de serviço das empresas do Grupo (excluindo Frota de Serviço de Prestadores de Serviços) e às fontes móveis e fixas existentes nas instalações em exploração direta e sob exploração de Prestadores de Serviços. Inclui as emissões provenientes do consumo de GPL, propano e gás natural. Não inclui as emissões provenientes da valorização energética de resíduos da Valorsul, nem as emissões difusas dos aterros sanitários e ETAR.

EMIÇÃO DE GEE POR EMPRESA DE ABASTECIMENTO E SANEAMENTO
(milhares de toneladas de CO₂)



ENI6 EMISSÃO DE GEE POR EMPRESA DE GESTÃO DE RESÍDUOS
ENI7 (milhares de toneladas de CO₂)



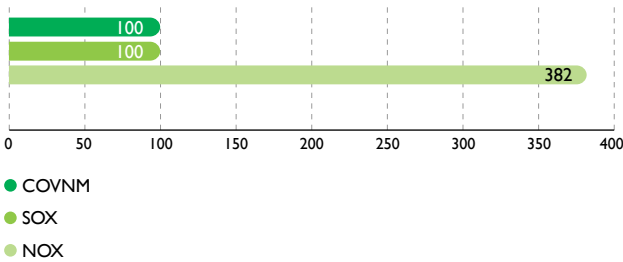
ALÉM DE PERMITIR,
 PROLONGAR A VIDA ÚTIL
 DOS ATERROS, A
VALORIZAÇÃO
 ORGÂNICA DOS
 RESÍDUOS PERMITE
 TAMBÉM REDUZIR A
 EMISSÃO DE GASES COM
 EFEITO ESTUFA E
 PROMOVER A
 PRODUÇÃO DE
 ELETRICIDADE A PARTIR
 DE FONTES ENDÓGENAS.

Às emissões apresentadas acrescem emissões de CO₂ não contabilizadas associadas ao tratamento de águas e resíduos (emissões difusas), à execução de empreitadas, às atividades de suporte à exploração de infraestruturas – tais como transporte de resíduos produzidos, transporte de reagentes, transporte de resíduos por recicladores externos, atividade de manutenção, entre outras - transporte de bens e serviços bem como às deslocações de colaboradores em viaturas próprias e em transportes coletivos, nomeadamente casa-empresa/empresa-casa.



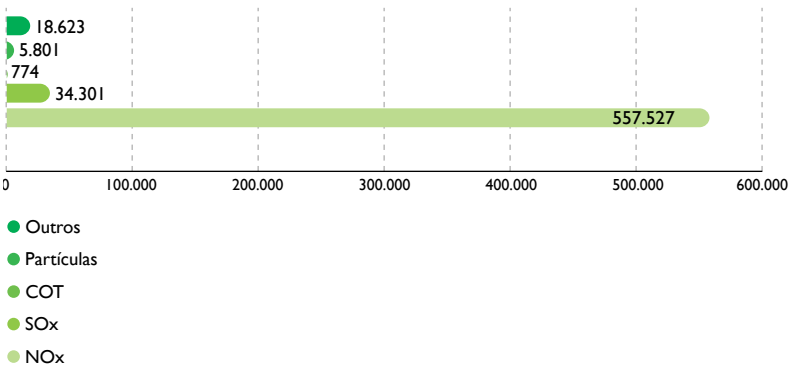
Associadas ao consumo de gasolina e gasóleo proveniente da frota automóvel de serviço, as empresas do grupo AdP emitem NOx, SOx e COVNM. **EN20**

EMISSIONES DE OUTROS POLUENTES - FONTES MÓVEIS
(toneladas)



As emissões¹⁹ provenientes da cogeração e queima de biogás são monitorizadas pontualmente de acordo com as licenças e com os pareceres das entidades competentes, sendo no entanto valores emitidos muito baixos. As emissões provenientes dos processos de incineração de resíduos são monitorizadas em contínuo.

EMISSIONES DE OUTROS POLUENTES - FONTES FIXAS
(toneladas)



¹⁹ Em 2011 não foram consolidados os valores das emissões dos aterros, sendo objetivo realizá-lo no próximo reporte.

EC8 Consciente de que, nos processos de atividade do Grupo, não é possível eliminar todas as emissões de GEE, algumas empresas participadas têm desenvolvido projetos de compensação de emissões.

EN18

EN26

COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES DE CO₂

Simtejo

Plantação de 243 árvores no Parque da Quinta da Flamengo, em parceria com a Câmara Municipal de Vila Franca de Xira.



**FROTA
CARBONOZERO**
*Águas do Douro
e Paiva*

O objetivo é agir ativamente no combate ao fenómeno do aquecimento global e também promover e valorizar a floresta nacional autóctone e sustentável. Desde a adesão, em 2007, a AdDP compensou integralmente as suas emissões diretas através da reflorestação de matas da serra Peneda-Gerês. Esta compensação é efetuada através do sequestro de uma quantidade equivalente de dióxido de carbono (CO₂) em área de nova floresta, anulando o efeito das emissões no clima.

Desde 2008 as emissões de gases com efeito de estufa, associadas à realização das assembleias são compensadas através do sequestro de CO₂ numa área do Parque Nacional da Peneda-Gerês. A contabilização das emissões associadas ao evento inclui o consumo de energia no local, o tratamento dos resíduos produzidos e as deslocações dos participantes.

PROJETOS DE FLORESTAÇÃO NOS MUNICÍPIOS ACIONISTAS *Valorsul*

Foram acompanhadas as ações de consolidação dos seguintes projetos: arborização do Parque Urbano do Moinho do Guizo, no concelho da Amadora; florestação de diversas parcelas de terreno e reabilitação de um ponto de água de combate a incêndios, no concelho de Loures; e o projeto do Parque Urbano da Encosta de Alcântara/Casal Ventoso, no concelho de Lisboa. A estimativa de sequestro de dióxido de carbono (CO₂) prevista para estes projetos para o período de 20 anos é de 6.283 t de CO₂. Ainda no âmbito das medidas de combate às emissões de CO₂ foi lançado o procedimento de concurso para arborização e gestão florestal de terrenos no concelho de Loures, que prevê a intervenção numa área total de 55,74 ha.



PROTEÇÃO DA NATUREZA E DA BIODIVERSIDADE

P

COMPROMETEMO-NOS A...

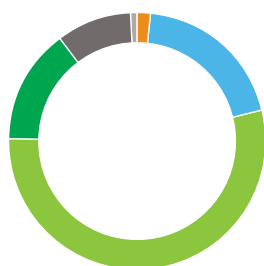
- Requalificar o ambiente, valorizar a paisagem e proteger a biodiversidade.

C



CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Classifique a sua empresa/ grupo AdP quanto à proteção da natureza e da biodiversidade.



● Fraco 0,00% ● S/O 9,55%
 ● Insuficiente 1,69% ● S/R 0,56%
 ● Suficiente 19,66%
 ● Bom 53,93%
 ● Muito Bom 14,61%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Empresa participada (Administrador Executivo), Acionistas, Bancos, Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas, Utilizadores Industriais e Universidades.

O AMBIENTE, A PAISAGEM E A BIODIVERSIDADE

A conservação dos meios hídricos e terrestres associados à missão do grupo AdP contribui para a proteção da natureza e da biodiversidade, preservando os ecossistemas. Não obstante o impacto positivo que está subjacente ao seu *core business*, outros impactos ambientais gerados, potencialmente negativos, são controlados e minimizados.

EN12

EN13

EN14

SO9

A identificação de ocupação de zonas protegidas por instalações do grupo AdP, bem como a existência de estudos de impactos ambientais, são exemplos de boas práticas existentes nas empresas do Grupo, que permitem traçar um caminho na valorização da paisagem e na salvaguarda da biodiversidade.

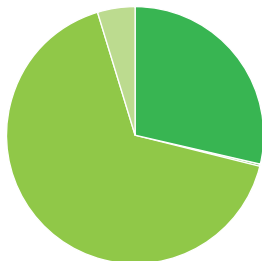
SO1

Em 2011 as instalações do grupo AdP ocupavam cerca de 287 ha²⁰ de áreas protegidas, nomeadamente as infraestruturas associadas aos processos de abastecimento e saneamento, pela necessidade de ligação ao meio hídrico. Apenas 0,37 ha foram ocupados por infraestruturas ligadas à gestão de resíduos.

EN11

²⁰ Não foram consideradas as áreas ocupadas por adutoras e emissários. O valor reportado no RS 2010 continha um erro de conversão numa das empresas participadas do Grupo. O valor correto seria 281 ha.

EN11 ÁREAS PROTEGIDAS OCUPADAS (%)



- Parques Naturais **28,74%**
- Parques Nacionais **0,13%**
- Rede Natura **66,48%**
- Outras áreas protegidas **4,65%**

SO1 Em 2011 realizaram-se dois estudos de impacte ambiental, nas empresas Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro e Suldouro, estando atualmente em vigor 19 estudos de impacte ambiental (mais dois que em 2010) que definem ações de minimização e de monitorização ambiental ao longo de todas as fases do ciclo de vida dos nossos projetos.

EN14



22 DE MAIO "DIA MUNDIAL DA BIODIVERSIDADE" EPAL

Em 2011, o tema escolhido para a comemoração do Dia Mundial da Biodiversidade centrou-se nas Aves Aquáticas e Ribeirinhas, tendo sido reeditada a publicação "A EPAL e a Biodiversidade", a qual contempla, para além da descrição das medidas de minimização dos impactes ambientais e de proteção da biodiversidade, uma abordagem à relevância das zonas húmidas e uma breve descrição das aves aquáticas e ribeirinhas existentes nas áreas de captação da EPAL.

Foram também expostos *posters* nas lojas e foi concebido um marcador de livros com a imagem do Pisco-de-Peito-Ruivo (*Erithacus rubecula*). Esta iniciativa teve ainda destaque no site EPAL, na página do Facebook e através do envio de uma e-newsletter.

EMPREITADA DE RECUPERAÇÃO E REQUALIFICAÇÃO DA HERDADE DA PARRA Águas do Algarve



A empresa Águas do Algarve executou, em 2011, diversas ações associadas à recuperação e requalificação da Herdade da Parra, nomeadamente fomentando o desenvolvimento do coelho bravo, através da beneficiação de caminhos, da construção de abrigos artificiais e da limpeza de resíduos florestais resultantes dos incêndios que percorreram a Herdade da Parra em 1983, 1995 e 2003 e cuja permanência agrava o risco de incêndio e fitossanitário.

Neste âmbito, foi quantificada a situação de referência da população de coelho bravo no início do Projeto da Herdade da Parra, e promovida a realização periódica de contagens, que demonstrarão os efeitos das ações de melhoria de *habitat* e das ações de repovoamento dos coelhos, como sejam reprodução e criação de coelho em cativeiro na Herdade da Parra.



BIODIVERSIDADE LISBOA 2020

Simtejo

Em março de 2010, no Ano Internacional da Biodiversidade, foi estabelecido um Protocolo de Cooperação entre a Lisboa E-Nova, a Câmara Municipal de Lisboa e o Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade, com o objetivo de aumentar o potencial de biodiversidade da cidade de Lisboa em 20% até 2020. Neste Protocolo, as partes comprometem-se constituir um Grupo de Missão, com representantes das entidades supracitadas e especialistas convidados da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, em atividade desde janeiro de 2010, e a elaborar, entre outros documentos de referência, uma Matriz de Indicadores de Biodiversidade Urbana.

Em 2011, o Grupo de Missão ultimou a "Matriz de Indicadores para a Biodiversidade em Ambiente Urbano"; a "Caraterização da Diversidade Biológica do Concelho" e uma "Estratégia para a Biodiversidade", que integrarão um documento a editar em 2012.

A Simtejo integra a Comissão Consultiva constituída no âmbito do protocolo.

EN12

EN13

EN14

ENQUADRAMENTO DOS ESPAÇOS VERDES ENVOLVENTES DA ETAR DA GUIA

Sanest

Em 2011 foi concluído o enquadramento visual dos espaços verdes envolventes da ETAR - Fase Líquida, de forma a integrar a instalação na paisagem.

Desenvolveu-se um programa com os seguintes princípios:

- Integrar e enquadrar o edificando existente, minimizando o impacto visual dos volumes edificados através de vegetação e modelação do terreno.
- Desenvolver um plano de plantação adequado às condições edafoclimáticas da zona, garantindo, a médio/curto espaço de tempo, uma cortina de vegetação arbustiva que envolva o perímetro exterior.
- Garantir uma diversidade cromática, recorrendo a material vegetal com uma floração que fosse expressiva ao longo de todo o ano.
- Proporcionar uma área de estadia para os funcionários, aproveitando uma zona mais recatada.
- Dinamizar a área exterior do perímetro da estação de tratamento, recriando um espaço público de estadia, em apoio à ciclovía.

CATÁLOGO DE BIODIVERSIDADE

Valnor

A Escola Superior Agrária de Elvas encontra-se a elaborar o Catálogo de Biodiversidade do Centro Integrado de Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos (CIVTRS) de Avis/Fronteira, para efeitos da iniciativa Business & Biodiversity.





ÁGUA



ENERGIA ELÉTRICA

CONSUMÍVEIS DE ESCRITÓRIO,
MATERIAIS E PRODUTOS

BOAS PRÁTICAS EDIFÍCIOS ADMINISTRATIVOS E OPERACIONAIS

CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS

P

COMPROMETEMO-NOS A...

- Aumentar a eco-eficiência das instalações.

C

**PRIVILEGIAMOS
A ECOEFICIÊNCIA
NO GRUPO AdP,
IMPLEMENTAMOS MEDIDAS
DE REDUÇÃO E OTIMIZAÇÃO
NA GESTÃO DE ÁGUA,
ENERGIA, MATERIAIS
E DE RESÍDUOS PRODUZIDOS.**

Sempre que possível as empresas procuram minimizar os consumos de água, energia e materiais, utilizando sempre que possível soluções alternativas de reaproveitamento e reutilização dos mesmos.

ÁGUA

EN8

EN26

EN10

Nas instalações administrativas e operacionais, sob exploração direta e por prestadores de serviços, foi consumida, em 2011, 2,8²¹ milhões m³ de água. Parte deste valor, 2,0 milhões de m³, corresponde ao consumo de água da rede e a restante fração corresponde a água proveniente de 138 captações próprias (furos) das instalações. A utilização de água de furo em algumas atividades como regas e lavagens de equipamentos, permite a poupança de recursos inerentes ao tratamento de água.

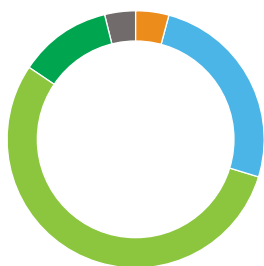


²¹ Este valor encontra-se subestimado dado não existir por vezes medições/estimativas dos consumos nas instalações de abastecimento de água e de todos os furos.



CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Classifique a sua empresa/ grupo AdP quanto à adoção de medidas de racionalização/ redução de consumos de água.



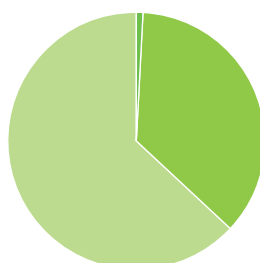
● Fraco 0,00% ● S/O 3,72%
 ● Insuficiente 4,35% ● S/R 0,00%
 ● Suficiente 25,47%
 ● Bom 54,66%
 ● Muito Bom 11,80%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Empresas participadas (Administrador Executivo), Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas.

Poupança, Reciclagem e Reutilização de água:

- Redução de consumos nos edifícios e nas instalações operacionais:
 - Instalação de fluxómetros/redutores de caudal nas torneiras
 - Aquisição de torneiras com temporizadores
 - Redução de capacidade de água nos depósitos dos autoclismos
 - Utilização de rede de água residual tratada para abastecimento dos WC (sanitas e urinóis)
 - Opção por arranjos exteriores nas instalações que não requeiram rega (exemplo: cobertura com casca de pinheiro)
 - Adaptação de agulhetas/ ponteiros de redução de caudal nas mangueiras
- Reutilização de água da rede
- Reutilização de águas pluviais
- Reutilização de água tratada nos sistemas de saneamento e de resíduos
- Reutilização de água de processo nos sistemas de abastecimento
- Utilização de água de captações próprias
- Realização de ações de sensibilização e disponibilização de informação de boas práticas para redução dos consumos

REUTILIZAÇÃO DE ÁGUA (%)



● Resíduos 1%
 ● Saneamento 36%
 ● Abastecimento 63%

DURANTE 2011 FORAM REICLADOS 8,6 MILHÕES DE M³ DE ÁGUA NA ATIVIDADE DE ABASTECIMENTO, O QUE CORRESPONDE A UMA PERCENTAGEM DE 1,5% DE RECUPERAÇÃO DA ÁGUA, QUE É REICLADA, FACE À ÁGUA CAPTADA.

EN10 Os usos da água reutilizada

EN26

- Reutilização de água da rede:
 - Recirculação da água do circuito de refrigeração da prensa de RSU a sistemas de combate a incêndio
 - Reutilização da água do destilador (do laboratório)
 - Reutilização da água de lavagem de pavimentos, dos edifícios industriais, na irrigação de biofiltros
 - Reutilização da água utilizada nos geradores de nevoeiro (responsáveis pela humidificação do ar extraído do Edifício de Receção de RSU e do topo do Pavilhão de Compostagem a montante do biofiltro) na irrigação do material em compostagem
- Reutilização de águas pluviais:
 - Lavagem de pavimento
- Reutilização de água tratada nos sistemas de saneamento e de resíduos:
 - Lavagem de pavimentos das instalações, equipamentos, rodados e órgãos de tratamento
 - Rega de espaços verdes (internamente e por entidades externas)
 - Preparação de reagentes
 - Inertização das cinzas volantes e nos extratores de escórias
 - Rega de pilhas de composto
 - Desentupimento de bombas
 - Rega de campos de golfe
 - Utilizações municipais, como lavagem de ruas e contentores
 - Utilização nas desodorizações
 - Purificação do biogás
 - Arrefecimento de sistemas de refrigeração
 - Reutilização de águas lixiviadas tratadas na rega de pilhas de composto durante o processo de maturação e na rega de pilhas que se encontram nos túneis da digestão anaeróbia.
- Reutilização de água do processo nos sistemas de abastecimento:
 - Lavagem de equipamentos do processo
 - Reintrodução no processo de água de analisadores em linha

**EM 2011 REUTILIZOU-SE
14,0 MILHÕES M³ DE ÁGUA
NAS INSTALAÇÕES INTERNAS
E EXTERNAS ÀS EMPRESAS.**



Lavagem de ruas com água reciclada, Lisboa

USOS DA ÁGUA REUTILIZADA

SIMRIA

Instalação de sistemas de transmissão de alarmes em caso de consumo excessivo de água (em nove instalações).

SIMTEJO

A ETAR de Alcântara (onde se irá localizar a Sede) dispõe de rede de água residual tratada para abastecimento do WC (sanitas e urinóis).



ÁGUAS DO DOURO E PAIVA

Manteve-se a prática, iniciada em 2010, de reutilização de água por incorporação da água de arrefecimento dos compressores de ar da ETA de Lever no processo de tratamento.



VALNOR

As instalações da Central de Valorização Orgânica encontram-se preparadas para efetuar a recirculação dos lixiviados produzidos para rega de pilhas de composto durante o processo de maturação.

Existe um sistema de recirculação de lixiviados tratados para a rega de pilhas que se encontram nos túneis da digestão anaeróbia.



VALORSUL

No Aterro Sanitário de Mato da Cruz o sistema de rega (que utiliza água do furo) desliga em dias de chuva.



AMARSUL

A água utilizada nos geradores de nevoeiro (responsáveis pela humedificação do ar extraído do Edifício de Receção de RSU e do topo do Pavilhão de Compostagem a montante do biofiltro) é reutilizada para irrigação do material em compostagem.

EN5 ENERGIA ELÉTRICA**EN6****EN18****EN26****Poupança de energia elétrica**

- Instalação de janelas duplas
- Colocação de estores externos nos edifícios administrativos e laboratórios
- Dispositivos de fecho automático nas portas
- Redução da iluminação exterior
- Iluminação com recurso a tecnologia LED
- Alteração de tarifas e ciclos para redução do consumo de energia
- Redução da energia reativa
- Gestão de consumos, privilegiando o horário de vazio da utilização de energia elétrica
- Manutenção preventiva dos equipamentos
- Colocação de termoacumuladores (com relógios)
- Aquisição de equipamentos elétricos e eletrónicos mais eficientes
- Realização de auditorias energéticas
- Substituição de interruptores por células de deteção de movimento para acionamento de iluminação de preferência por célula fotovoltaica
- Aquisição de variadores de velocidade (nos grupos eletrobomba)
- Execução de sistemas de drenagem preferencialmente gravíticos
- Realização periódica de ações de sensibilização e disponibilização de informação de boas práticas
- Sinalética nos pontos-chave dos edifícios, alusivos à poupança de energia elétrica



EM 2011 FORAM
REALIZADAS **67**
AUDITORIAS
ENERGÉTICAS NO
GRUPO AdP.


POUPANÇA DE ENERGIA ELÉTRICA
Águas do Mondego

Nas instalações de abastecimento a rega de espaços verdes é feita com água bruta, poupamos energia, pois a água não passa pelo processo de tratamento.



**NA AQUISIÇÃO DE BENS
E SERVIÇOS CUMPRIMOS
EXIGENTES REQUISITOS
DE COMPRA DE AMBIENTE
E SEGURANÇA.**

CONSUMÍVEIS DE ESCRITÓRIO, MATERIAIS E PRODUTOS

EN26

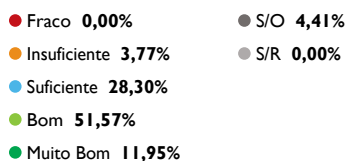
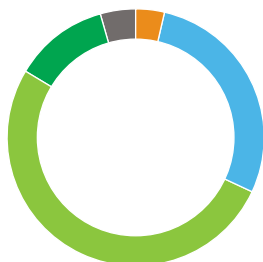
Poupança, reciclagem e reutilização de materiais e consumíveis

- Utilização de papel reciclado
- Utilização de lapiseiras em detrimento de lápis
- Utilização de copos de vidro em detrimento de materiais plásticos
- Utilização de pilhas recarregáveis
- Utilização de tinteiros recicláveis
- Utilização de tintas biodegradáveis para impressão
- Definição de impressoras, por defeito, em modo económico e a preto e branco
- Instalação de impressoras em rede, em detrimento de impressoras individuais
- Aquisição de equipamentos multifuncionais com tinteiros individuais (um por cor)
- Sensibilização de colaboradores para a redução de consumíveis



CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Classifique a sua empresa quanto à otimização do consumo de recursos (reagentes, consumíveis de escritórios, equipamentos de trabalho, entre outros materiais).



Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Empresas participadas (Administrador Executivo).

REUTILIZAÇÃO DE MATERIAIS E PRODUTOS *Valorsul*

No Centro de Triagem do Lumiar são utilizados óleos minerais usados, com origem nas operações de manutenção do equipamento existente na instalação, como lubrificante do arame utilizado para amarração de fardos de resíduos de papel e cartão e de embalagens plásticas.



EN26 Redução do consumo de papel

- Utilização de meios eletrônicos ou locais de consulta para divulgação de documentos para conhecimento geral
- Envio do recibo mensal de vencimento por *e-mail*, em detrimento de papel
- Disponibilização de documentos em formato digital em reuniões
- Criação de arquivos eletrônicos, em detrimento de arquivos de papel
- Incentivo à não impressão através de mensagem de rodapé no correio eletrônico
- Definição de impressoras, por defeito, em frente e verso e/ou mais do que uma página por folha
- Implementação de sistemas de gestão documental de entrada e saída de documentos com base em ferramentas informáticas
- Reutilização interna de material de escritório (envelopes, pastas de documento, papel de rascunho para apontamentos ou impressão)
- Formações em *e-learning*
- Envio de cartões de natal digitais

ENI

EM 2011 CONSUMIMOS
72 TONELADAS DE PAPEL.

RESÍDUOS PRODUZIDOS

EN22 Em 2011 foram produzidas 2.960²² toneladas de resíduos, nas atividades administrativas e operacionais, incluindo a atividade de manutenção e laboratórios. 74% são resíduos não perigosos e os restantes 26% são classificados como perigosos.

Resíduos não Perigosos

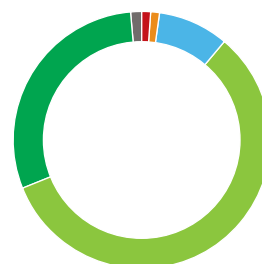
- Papel e cartão
- Plástico
- Metal
- Vidro
- RSU indiferenciado
- Resíduos elétricos e eletrônicos
- *Toners* e tinteiros

Resíduos Perigosos

- Resíduos elétricos e eletrônicos contendo componentes perigosos
- Desperdícios contaminados
- Embalagens contaminadas
- Óleos usados, filtros de óleo e outros materiais filtrantes
- Resíduos de laboratório
- Resíduos de massas lubrificantes
- Reagentes fora de prazo

**CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2010**

Classifique a sua empresa/ grupo AdP quanto à adoção de medidas de gestão de resíduos (separação, valorização, entre outras).



- Fraco 1,24%
- Insuficiente 1,24%
- Suficiente 8,70%
- Bom 57,76%
- Muito Bom 29,82%
- S/O 1,24%
- S/R 0,00%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Empresas participadas (Administrador Executivo), Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas.

²² O valor reportado considera os resíduos produzidos nas empresas do grupo AdP (excluindo resíduos resultantes dos processos de tratamento e resíduos produzidos por Prestadores de Serviços), que saíram das instalações com guias de acompanhamento de resíduos. Nas empresas de gestão de resíduos, os resíduos não perigosos são valorizados internamente ou encaminhados para aterro, não estando o valor contemplado.



2.2. EM SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS



DESAFIOS

D

- CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACIONISTAS E PARTES INTERESSADAS;
- CUMPRIMENTO DAS ORIENTAÇÕES E OBJETIVOS PREVISTOS NAS ESTRATÉGIAS SECTORIAIS;
- DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ATIVIDADES.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DO GRUPO AdP

P

C

GARANTIR A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DO GRUPO E A CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACIONISTAS E DEMAIS PARTES INTERESSADAS.

- Promover a adoção de um modelo de gestão suscetível de criar um grupo empresarial de referência no setor do ambiente;
- Promover a credibilidade e a transparência dos modelos de gestão, aproximando-os dos requisitos exigidos às empresas cotadas em bolsa;
- Promover a eficiência técnica, financeira e económica dos sistemas, assegurando a manutenção das infraestruturas em exploração e valores mínimos garantidos de retorno do investimento acionista;
- Promover economias de escala;
- Criar novas áreas de negócios subsidiários e complementares.

ACIONISTAS

O GRUPO AdP ENTENDE QUE O DESENVOLVIMENTO E A MELHORIA CONTÍNUA DOS SEUS PROCESSOS, A PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE E A DIVERSIFICAÇÃO NUMA ÓTICA DE AUMENTO DA EFICIÊNCIA SÃO PILARES ESSENCIAIS QUE O TORNAM NO MAIOR GRUPO DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE EM PORTUGAL.

GARANTIR A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DO GRUPO E A CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACIONISTAS E DEMAIS PARTES INTERESSADAS



O grupo AdP aposta na sustentabilidade como condição essencial para a concretização das orientações de gestão estabelecidas pelos acionistas, das expectativas dos *stakeholders* e dos seus compromissos com o ambiente e com a qualidade de serviço prestado à comunidade.

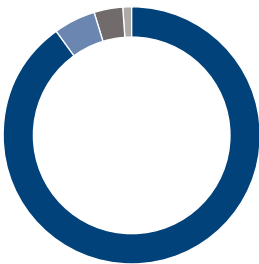
São vários os desafios com que o grupo AdP se depara para dar resposta aos seus acionistas e demais partes interessadas: a transparência dos modelos de gestão; a eficiência técnica, económica e financeira e as sinergias como ganhos de economias de escala. Com este rigor técnico, económico e financeiro, tem que ser sempre conciliada a elevação do desempenho ambiental.

Não obstante as dificuldades, em 2011, o resultado líquido consolidado do grupo AdP cifrou-se em cerca de 89,6 milhões de euros, o que representa um aumento de 10 milhões de euros relativamente ao resultado do exercício de 2010, sendo esta evolução fortemente influenciada pelas medidas estratégicas de desinvestimento em áreas identificadas como não *core*, que têm vindo a ser implementadas nos últimos anos, e a uma gestão financeira prudencial. Desta forma, o Grupo continua a responder com determinação aos seus acionistas e demais partes interessadas.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2010

Considera que a sua empresa/ grupo AdP tem um papel ativo no âmbito das temáticas ambientais, sociais e económicas - sustentabilidade?



● S 90,05% ● N 5,24%
● S/O 3,66% ● S/R 1,05%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Empresa participada (Administrador Executivo), Acionistas, Bancos, Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas, Sindicatos, Utilizadores Industriais e Universidades.

AS ATIVIDADES DAS EMPRESAS DO GRUPO AdP ASSENTAM NA SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA, FINANCEIRA, TÉCNICA, SOCIAL E AMBIENTAL, CONSOLIDANDO AS SUAS COMPETÊNCIAS E A SUA CAPACIDADE DE RESPONDER COM EFICÁCIA AOS DESAFIOS DO SETOR DO AMBIENTE.

O setor de águas e resíduos apresenta uma evolução histórica dinâmica e de permanente procura do modelo mais adequado ao cumprimento dos objetivos nacionais, nestes domínios. A prossecução das políticas sectoriais que enquadram a atividade do grupo AdP e a criação de valor acionista, têm na base uma ponderada gestão do risco e mobilização de recursos financeiros.

O modelo de gestão que tem sido seguido assenta na recuperação integral dos encargos através de tarifas pelos serviços prestados e na persecução do princípio do utilizador pagador. Pese embora os ganhos de eficiência incorporados, que decorrem em larga medida da escala já obtida e da perseguida, a elevada adversidade de um conjunto importante de fatores de contexto, como sejam o acesso aos recursos naturais ou a reduzida e dispersa ocupação do território, resultam em assimetrias tarifárias com alguma expressão. Esta circunstância, e outros constrangimentos, exigem a tomada de medidas de modo a assegurar a universalidade de qualidade destes serviços essenciais, a rentabilidade dos acionistas e a prática de tarifas socialmente aceitáveis junto dos utilizadores finais.

Apostamos no desenvolvimento de uma cultura organizacional orientada para a excelência do desempenho, através da utilização de um conjunto de práticas empresariais de referência que possibilite o sucesso no caminho da procura da sustentabilidade empresarial, nas dimensões económica, ambiental, social e ética.

As regras de Bom Governo do Setor Empresarial do Estado e as orientações da tutela, estão na base do modelo de gestão do grupo AdP e assentam numa articulação de objetivos e de princípios de sustentabilidade de grande exigência de gestão.

As empresas do grupo integram estruturas de gestão em conformidade com o Decreto-Lei n.º558/99, de 17 de dezembro, com as alterações decorrentes do Decreto-Lei n.º300/2007, de 23 de agosto, e com o Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º71/2007, de 27 de março.

Neste contexto, de acordo com o modelo de concessão definido, competem ao Estado os poderes de fiscalização, direção, autorização, aprovação e suspensão das atividades, incluindo a autorização de novos investimentos, a aprovação de tarifas e orçamentos de exploração, de investimento e financeiros.

A regulação da atividade desenvolvida pelo grupo AdP é exercida pela Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR) que orienta e fiscaliza a conceção, execução, gestão e exploração dos sistemas, bem como a atividade das respetivas entidades gestoras, e assegura a regulação dos respetivos setores e o equilíbrio entre a sustentabilidade económica dos sistemas e a qualidade dos serviços prestados, de modo a salvaguardar os interesses e direitos dos cidadãos na prestação de bens e serviços essenciais.

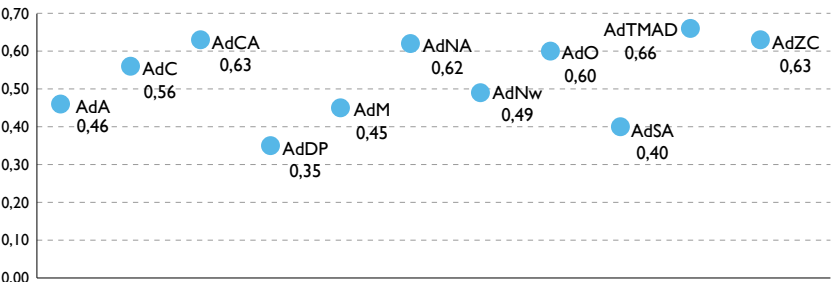


Barragem de Morgavel, Sines

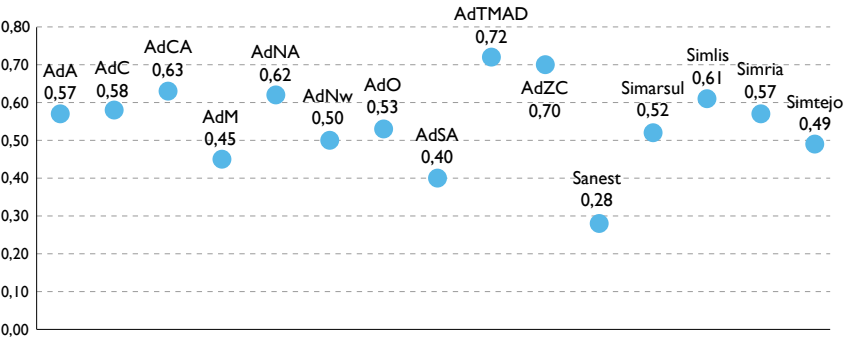
As tarifas a praticar decorrem das condições associadas a cada sistema, nomeadamente do volume de investimento previsto e da população abrangida.

O GRUPO AdP, ENQUANTO ATOR COM FUNÇÃO ATIVA NA SOCIEDADE E NO AMBIENTE, ESTÁ EMPENHADO NUMA GESTÃO ADEQUADA DOS SEUS RECURSOS, QUE PROMOVA UMA OPERAÇÃO MAIS EFICIENTE E GARANTA A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO.

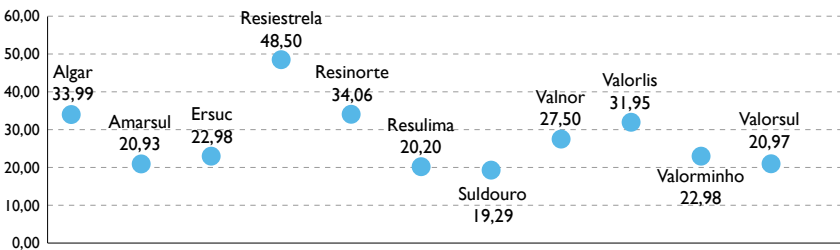
TARIFAS DE ABASTECIMENTO EM “ALTA”
(€/m³)



TARIFAS DE SANEAMENTO EM “ALTA”
(€/m³)



TARIFAS DE RESÍDUOS
(€/t)



Nota: Não foi inserida a AgdA - Águas Públicas do Alentejo nestes gráficos devido à particularidade da sua estrutura tarifária, que é composta por uma componente fixa, que corresponde a um valor anual, aplicado de acordo com a população potencial servida, e outra variável, que corresponde a um valor unitário, aplicado em função do nível de utilização do serviço.

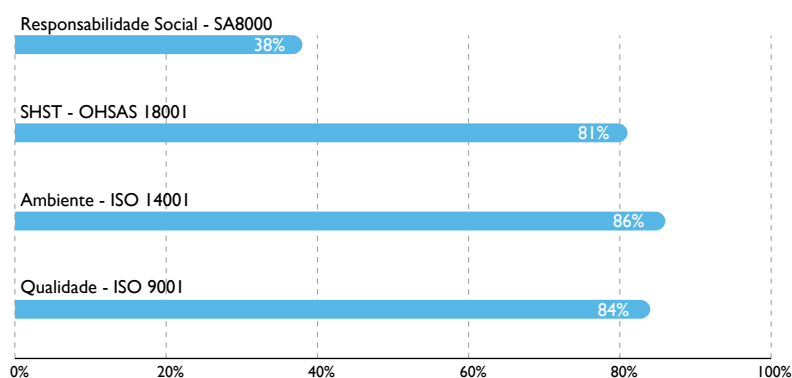
O papel da comunidade no uso sustentável dos recursos naturais reflete-se na eficiência e no custo das operações do grupo AdP, quer ao nível da produção e distribuição de água, quer de recolha e tratamento de águas residuais e resíduos.

O contributo do grupo AdP para a resolução dos desafios ambientais encontra-se patente, nomeadamente, na evolução das taxas de cobertura dos sistemas integrados, cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade, na resolução de passivos ambientais, assim como nos indicadores de qualidade do serviço.

Neste contexto, a eficiência na gestão dos processos é essencial para o cumprimento dos compromissos assumidos para com os acionistas.

O desafio subsequente de melhoria constante dos níveis de desempenho sugere a monitorização dos processos de negócios, para o que em muito contribuem as certificações dos sistemas de qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social.

CERTIFICAÇÕES²³ (%)



Certificações - ganhos conseguidos:

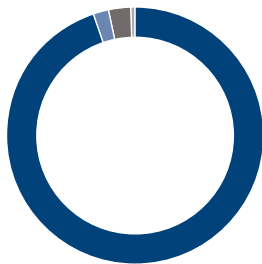
- Melhoria do modelo organizacional
- Políticas de gestão integrada
- Valorização de competências
- Reforço da competitividade
- Redução de custos associados à não qualidade, à degradação ambiental e à insegurança de pessoas e bens
- Reconhecimento externo atribuído por uma entidade independente acreditada

²³ Os processos de certificação em algumas empresas não englobam a totalidade da(s) sua(s) atividade/ infraestruturas.



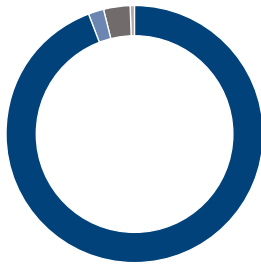
CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2010

Considera importante a existência
de sistemas de gestão ambiental
certificados na sua empresa?



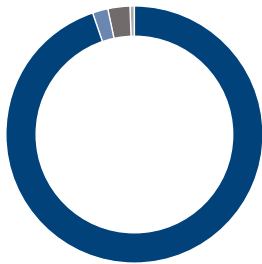
● S 94,76% ● N 2,09%
● S/O 2,62% ● S/R 0,53%

Considera importante a existência
de sistemas de gestão da qualidade
certificados na sua empresa?



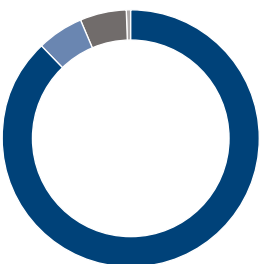
● S 94,24% ● N 2,09%
● S/O 3,14% ● S/R 0,53%

Considera importante a existência
de sistemas de gestão de higiene
e segurança no trabalho
certificados na sua empresa?



● S 94,76% ● N 2,09%
● S/O 2,62% ● S/R 0,53%

Considera importante a existência
de sistemas de gestão
de responsabilidade social
certificados na sua empresa?



● S 87,96% ● N 5,76%
● S/O 5,76% ● S/R 0,52%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Sindicatos, Empresa participada (Administrador Executivo), Acionistas, Bancos, Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas, Utilizadores Industriais e Universidades.



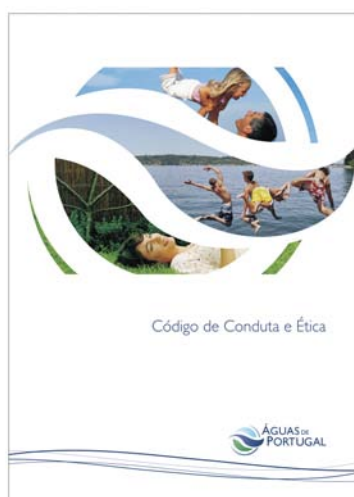
Apostamos numa gestão rigorosa e transparente.

SO2 A aposta numa gestão rigorosa das empresas assegura os princípios de transparência e credibilidade nas vertentes financeira e operacional do negócio, com base em valores de integridade e ética.

O Grupo dispõe de diversas ferramentas de prevenção, implementação e controlo que visam assegurar uma atuação conforme os princípios e valores do Grupo.

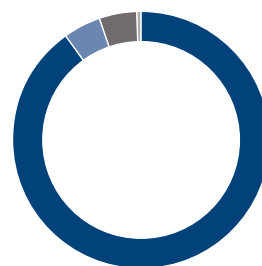
Entre as ferramentas de prevenção das questões relacionadas com a conduta ética dos colaboradores e fornecedores nas empresas do Grupo, destacam-se os Códigos de Ética e Conduta, os Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social e os Planos de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

O Código de Conduta e Ética vem corporizar o compromisso do grupo AdP com uma conduta ética nos seus relacionamentos internos e externos, tendo como objetivo o reforço dos padrões éticos aplicáveis e a criação de um ambiente de trabalho que promova o respeito, a integridade e a equidade.



CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Considera que a sua empresa/
grupo AdP se rege por princípios
éticos de boa conduta
no desenvolvimento da sua atividade
e na definição de estratégias?



● S 90,05% ● N 4,71%
● S/O 4,71% ● S/R 0,53%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Empresa participada (Administrador Executivo), Acionistas, Bancos, Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas, Sindicatos, Utilizadores Industriais e Universidades.



ANTICORRUPÇÃO
Princípio 10

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

SO2

Mais do que um compromisso, este Código de Conduta e Ética reflete a vontade de prosseguir um caminho de melhoria contínua de um grupo empresarial que assume como princípios estruturantes da sua ação o respeito pelos direitos dos trabalhadores, a sua responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente, a transparência nas suas relações com o exterior e a contribuição para um desenvolvimento sustentável. O código é subscrito por todos os colaboradores do Grupo.

Em 2010 foi constituída a Comissão de Ética do grupo AdP, à qual compete acompanhar, com isenção e independência relativamente aos órgãos sociais da Sociedade, a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta e Ética em todas as empresas que integram o grupo Águas de Portugal. A Comissão é constituída por cinco membros e poderá ser contactada através do e-mail eticaadp@adp.pt.

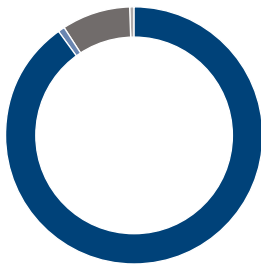
A concretização do princípio da transparência é alcançada através da divulgação regular de informação sobre desempenho e iniciativas, a nível interno e externo, tanto da parte da holding como de todas as empresas participadas.

Todas as empresas do Grupo publicam, anualmente, os seus Relatórios e Contas.



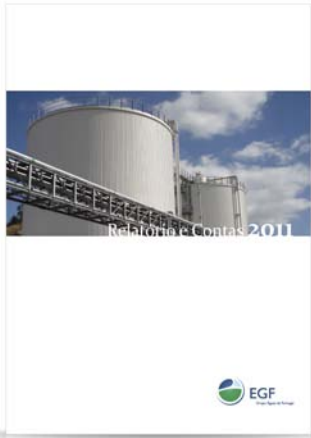
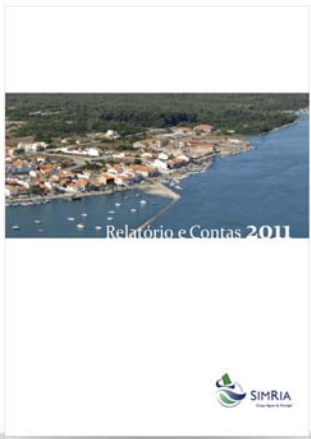
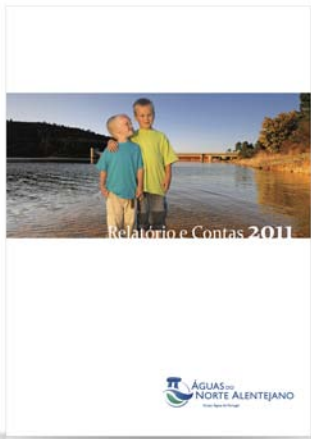
**CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2010**

Relativamente aos relatos sobre o desempenho em Sustentabilidade considera importante a existência de relatórios de sustentabilidade do grupo AdP, como fonte de informação económica, ambiental e social?



● S 90,05% ● N 1,05%
● S/O 8,38% ● S/R 0,52%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Sindicatos, Empresa participada (Administrador Executivo), Acionistas, Bancos, Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas, Utilizadores Industriais e Universidades.



O reporte dos seus modelos e práticas de atuação em matéria de sustentabilidade tem-se tornado um procedimento cada vez mais frequente nas empresas do grupo AdP. Em 2011, doze empresas operacionais reportaram o seu desempenho individual em Relatórios de Sustentabilidade, referentes a 2010. Os valores referentes às restantes empresas encontram-se refletidos no presente reporte consolidado.



MANUAL DE INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE

PARA GARANTIR A UNIFORMIZAÇÃO DA RECOLHA DE INDICADORES E CONSOLIDAÇÃO DE INFORMAÇÃO REFERENTE A TODO O GRUPO, FOI PREPARADO UM MANUAL DE INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE, APLICÁVEL A TODAS AS EMPRESAS DO GRUPO.



SO2 Adicionalmente a estas medidas de controlo, em 2009 todas as empresas do grupo AdP elaboraram e enviaram às entidades designadas para o efeito, um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, de acordo com a Recomendação para as Empresas do Setor Empresarial do Estado.

A gestão dos riscos inerentes à atividade do Grupo é uma vertente que assume elevada importância. Existe uma Direção de Auditoria Interna e Controlo de Risco, responsável pela identificação dos fatores de risco ao nível das principais atividades empresariais e dos respetivos controlos chave para reduzir ou eliminar o seu impacto.

TODAS AS EMPRESAS DO GRUPO AdP TÊM AUDITORIAS FINANCEIRAS, REALIZADAS POR ENTIDADES EXTERNAS E INDEPENDENTES, RESULTANDO NA PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO E CONTAS, DISPONIBILIZADO A TODAS AS PARTES INTERESSADAS.

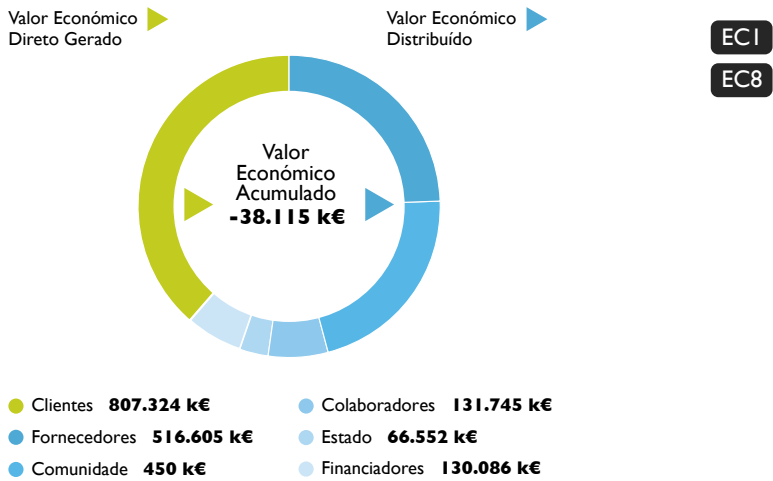
Existem nas empresas do grupo AdP diversos mecanismos (internos e externos) de controlo do funcionamento dos modelos de gestão, entre eles:

- Auditorias às contas das empresas por entidades externas
- Certificação legal das contas
- Auditorias aos contratos de concessão, contratos de fornecimento e recolha e contratos de entrega e receção de resíduos pela *holding*
- Auditorias aos investimentos realizados por parte da *holding*
- Auditorias de avaliação de qualidade dos serviços por parte da ERSAR
- Auditorias de acompanhamento dos processos de contratação pública para empreitadas alvo de apoios comunitários, por parte do Fundo de Coesão
- Auditorias aos sistemas de responsabilidade empresarial (qualidade, ambiente, higiene, saúde e segurança e responsabilidade social), por entidades certificadoras
- Inspeções por entidades externas (maioritariamente realizadas pela IGAOT e ACT)

COMPROMETEMO-NOS A “REORGANIZAR O SETOR DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS, COM PRIORIDADE PARA A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICO-FINANCEIRA DAS OPERAÇÕES NESTES DOMÍNIOS E PARA A MELHORIA DA EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.”
IV ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O MANDATO 2012-2014

As orientações nacionais para o setor assentam numa articulação de objetivos e de princípios de sustentabilidade, num contexto de grande exigência de gestão, visando atingir tarifas dentro dos limites socialmente aceitáveis. Estas refletem o custo da gestão do abastecimento, do saneamento e da gestão dos resíduos, tendo em conta os níveis de atendimento desejados. As empresas do grupo AdP gerem os seus sistemas desde a conceção, planeamento e construção, até à fase de exploração, usando, eficientemente, os recursos necessários.

Para a concretização das orientações de gestão estabelecidas pelo acionista é essencial a eficiência técnica, económica e financeira. Neste contexto, de acordo com o modelo de concessão definido, competem ao Estado os poderes de fiscalização, direção, autorização, aprovação e suspensão das atividades, incluindo a autorização de novos investimentos, a aprovação de tarifas e orçamentos de exploração, de investimento e financeiros.



O grupo AdP procura assegurar uma gestão adequada das suas empresas através da otimização de custos, de forma a garantir a sua sustentabilidade económica, a qualidade do serviço prestado ao cliente e a minimização dos seus impactes.

VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO, DISTRIBUÍDO E ACUMULADO

A criação de valor económico para os *stakeholders* do Grupo resultou na seguinte distribuição:

- **Clientes** (807.324.110€);
- **Fornecedores** (516.605.422€), incluindo serviços externos;
- **Colaboradores** (131.745.428€), incluindo salários e benefícios;
- **Financiadores** (130.085.953€), enquanto fornecedores de capital;
- **Estado** (66.552.095€), que corresponde ao pagamento de impostos, imposto sobre o rendimento e impostos diferidos;
- **Comunidade** (450.128€), que inclui donativos, o apoio à construção de infraestruturas e custos com programas sociais.

O desempenho do serviço público prestado pelas empresas do grupo AdP está diretamente relacionado com a eficiência das atividades de operação e manutenção dos sistemas.

ECI

As falhas²⁴ no abastecimento, os colapsos em coletores e as avarias em equipamentos pesados podem ter consequências no serviço prestado às populações, pelo que a capacidade de resposta nestas situações é fundamental. A manutenção dos equipamentos e infraestruturas, quer numa perspetiva reativa, quer preventiva, é indispensável para gerir o serviço.

O Grupo prossegue com uma abordagem cada vez mais proativa, apostando na reabilitação de condutas, ramais e coletores já existentes e com a necessidade de substituição, enquanto medida essencial para contribuir para a eficiência operacional dos sistemas.



²⁴ O valor inclui as falhas devidas a um fornecimento intermitente sistemático, bem como as interrupções do abastecimento aos utilizadores, não planeadas (mesmo que notificadas) ou não notificadas, com duração superior a 6 horas (contadas até ao restabelecimento completo do abastecimento), causadas por roturas ou falhas no sistema de abastecimento de água e pelas medidas de reparação/renovação que se seguirem. Foram também incluídas as interrupções planeadas que excedem a duração prevista na notificação. No RS 2010 o conceito utilizado diferiu apenas na duração, 12 horas.



Reservatório de Água, Faro de Anha

20 HORAS DE CAPACIDADE DE RESERVA

nos sistemas de abastecimento em “alta”, o equivalente a 1.400 mil m³ de reserva

32 HORAS DE CAPACIDADE DE RESERVA

dos sistemas em “baixa”,
o que equivale a 496 mil m³ de reserva

32 FALHAS NO ABASTECIMENTO

em 2011, nos sistemas em “alta”

110 FALHAS NO ABASTECIMENTO

em 2011 nos sistemas em “baixa” (equivalente a 0,0006 falhas por ramal)

79 COLAPSOS ESTRUTURAIS EM COLETORES,

em 2011, nos sistemas de saneamento em “alta” (equivalente a 2 colapsos/ 100 km)

0 COLAPSOS ESTRUTURAIS EM COLETORES,

em 2011, nos sistemas de saneamento em “baixa”

COMPROMETEMO-NOS A “**PROSSEGUIR A PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA, REFORÇANDO O AGRUPAMENTO DE SISTEMAS E PROMOVENDO SOLUÇÕES INTEGRADAS PARA GESTÃO DO CICLO URBANO DA ÁGUA**”

IN ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O MANDATO 2012-2014

No processo de consolidação e de otimização das suas atividades, o Grupo tem vindo a proceder à avaliação de oportunidades de sinergias, concretizadas, sempre que considerado viável, através de processos de fusão dos sistemas.

Outra importante fonte de aproveitamento de sinergias é a gestão centralizada de processos transversais. Através de uma unidade de serviços partilhados, onde se integra a AdP Serviços, o Grupo tem por objetivos fomentar o acesso concertado aos mercados, a integração e otimização dos recursos e a difusão da experiência acumulada entre as participadas. Esta unidade potencia economias de escala e disponibiliza soluções tecnologicamente avançadas, incorporando boas práticas de gestão e garantindo a prossecução dos objetivos corporativos.

A AdP Serviços aplica as suas competências no apoio direto ao desenvolvimento do negócio das empresas participadas: a divulgação das atividades desenvolvidas, efetuada através da criação de suportes, realização de eventos ou campanhas de sensibilização no âmbito da proteção ambiental e uso racional da água e a promoção da imagem das empresas; a implementação de plataformas tecnológicas estratégicas, como a plataforma de gestão de ativos ou de gestão documental; o processamento salarial do Grupo, efetuado centralmente; a conceção de modelos técnicos de

suporte às soluções de engenharia no domínio dos estudos de viabilidade económica e financeira das empresas; o desenvolvimento de processos de concurso tipo para a contratação de estudos, projetos, empreitadas e prestações de serviço de operação e manutenção; a realização de auditorias técnicas às prestações de serviços de operação e manutenção; a produção de documentos técnicos normativos e informativos e sua disponibilização a todas as empresas via intranet.

A expansão das áreas de negócio do grupo AdP é uma das suas prioridades, principalmente a nível do aproveitamento do potencial de produção de energia a partir de subprodutos ou fontes renováveis (na Simbiose com o Ambiente abordamos este tema com maior detalhe).

Adicionalmente, e face às especificidades dos sistemas, surgem outras áreas de negócio complementares, de menor expressão, como a prestação de serviços laboratoriais ou a venda de aplicações informáticas desenvolvidas para o setor.

ECI Em 2011, o valor das receitas geradas resultantes de negócios complementares foi de 29.446.325€.

A geração de economias de escala está subjacente ao processo de crescimento e consolidação do grupo AdP. As fusões constituem uma forma de otimizar o funcionamento das infraestruturas e dos processos.

É, pois, perante o desafio de elevação dos níveis de eficiência, sem prejudicar os níveis de eficácia e proximidade característicos dos serviços, agora que já existe um histórico de relacionamento, que se prossegue com naturalidade a fusão de sistemas plurimunicipais.

Estas iniciativas enquadram-se, pois, num ciclo, fortemente marcado pelo desafio da sustentabilidade, que sugere que se estreitem os laços de coesão regional, com benefícios que advêm dos ganhos de escala, que atenuem os encargos para as populações.

A expansão do grupo AdP para áreas de negócio complementares ao seu *core business* tem sido evidente, nomeadamente pelo aproveitamento do potencial de produção de energia a partir dos recursos gerados no seu negócio. Este tema está desenvolvido na Simbiose com o Ambiente.

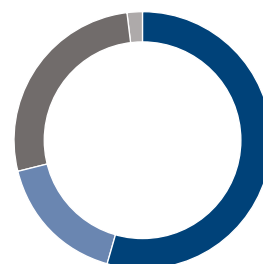
“COMPROMETEMO-NOS A “CONTRIBUIR PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, DESENVOLVENDO AS SOLUÇÕES DE APROVEITAMENTO DOS ATIVOS E RECURSOS ENDÓGENOS, DE RACIONALIZAÇÃO DE CONSUMOS ENERGÉTICOS E DE REDUÇÃO OU COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES”

IN ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O MANDATO 2012-2014



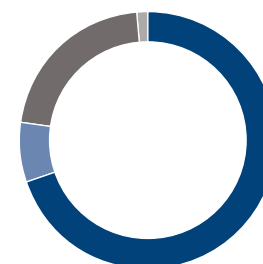
CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Considera importante a implementação de estratégias de economias de escala no grupo AdP, nomeadamente de fusões de sistemas multimunicipais?



● S 54,60% ● N 16,67%
● S/O 27,01% ● S/R 1,72%

Considera importante a implementação de estratégias de economias de escala no grupo AdP, nomeadamente o alargamento das áreas de concessão?



● S 70,12% ● N 7,47%
● S/O 21,26% ● S/R 1,15%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Empresa participada (Administrador Executivo), Acionistas, Bancos.



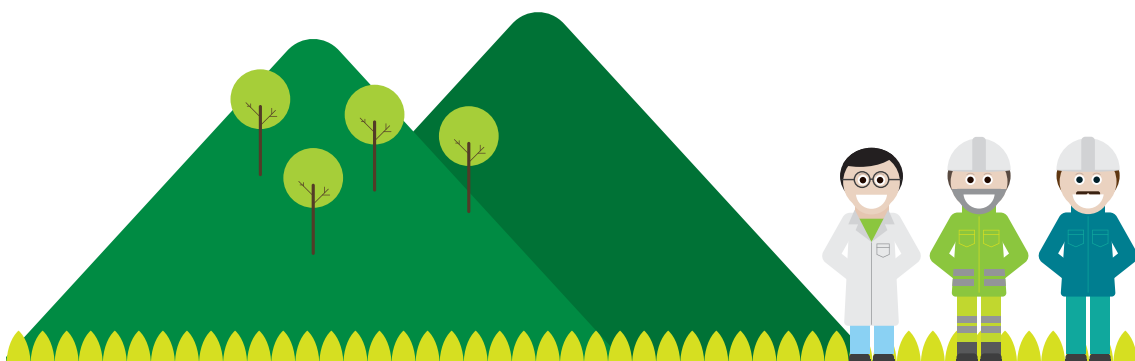
2.3. EM SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

DESAFIOS**D**

- A QUALIFICAÇÃO E AVALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS;
- PROMOÇÃO DA SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DO GRUPO AdP**P****C****VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES**

- Garantir a igualdade de oportunidades;
- Motivar e reconhecer o bom desempenho dos colaboradores;
- Melhorar os canais de comunicação interna;
- Desenvolver o conhecimento e o potencial dos colaboradores disponibilizando a formação necessária;
- Reduzir os riscos a que os colaboradores estão sujeitos no ambiente de trabalho.

**COLABORADORES**

No grupo AdP acreditamos que os colaboradores são o fator decisivo do nosso sucesso. Apostamos em políticas e práticas de gestão de recursos humanos que promovam a aquisição das competências necessárias à concretização dos nossos objetivos estratégicos e ao desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores.

Presente em todo o país, com um total de 5.300 colaboradores²⁵, muito tem contribuído para o crescimento do emprego local e para o combate à desertificação do interior do país, por via das suas empresas localizadas de norte a sul.

NORTE

1.128 colaboradores

Águas do Douro e Paiva, Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro, Águas do Norte Noroeste, Simdouro, Valorminho, Resulima, Resinorte, Suldouro.

CENTRO

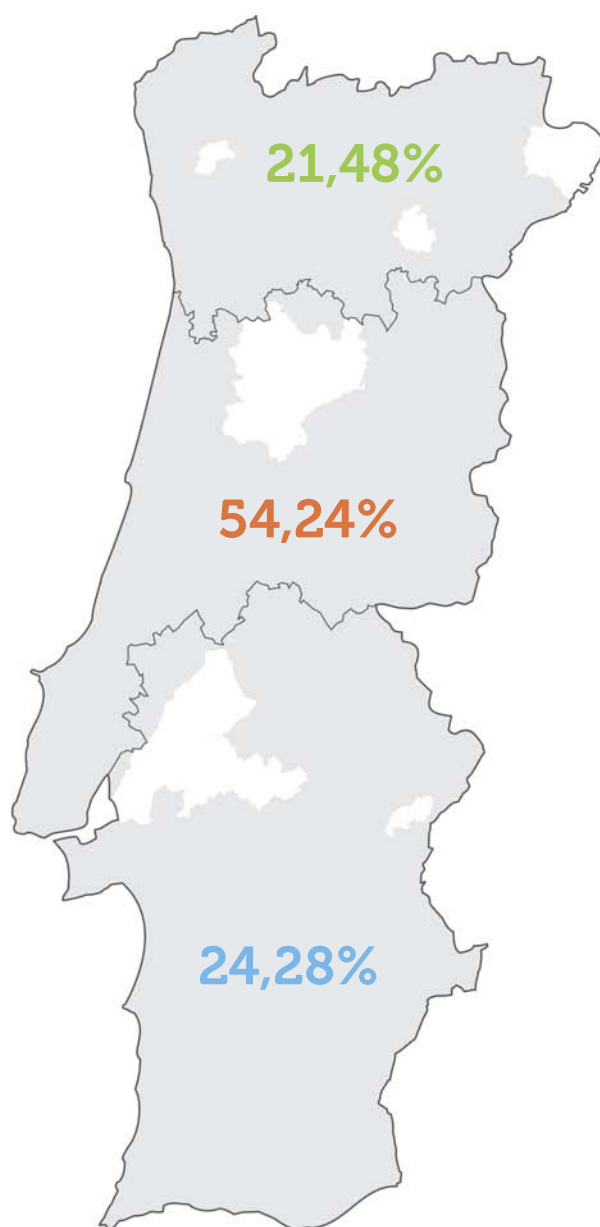
2.848 colaboradores

Holding, Instrumentais, Águas do Centro, Águas do Mondego, Águas da Região de Aveiro, Sanest, Simlis, Simria, Simtejo, Águas do Oeste, Águas do Zêzere e Côa, EPAL, Ersuc, Resiestrela, Valorlis, Valorsul.

SUL

1.275 colaboradores

Águas do Algarve, Águas de Santo André, Águas do Centro Alentejo, Águas do Norte Alentejano, Águas Públicas do Alentejo, Simarsul, Algar, Amarsul, Valnor.



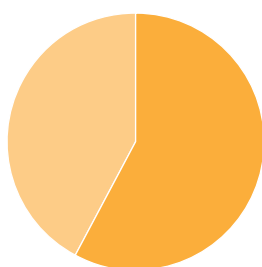
²⁵ Valor referente ao total de colaboradores a 31 de dezembro de 2011, incluindo colaboradores com contrato suspenso. Ao longo da “Simbiose com os Colaboradores” os rácios são apresentados tendo como base o número de colaboradores no ativo. O relato de 2011 inclui três novas empresas - Simdouro, Águas Públicas do Alentejo e Águas da Região de Aveiro (393 colaboradores).

EC7 A mobilidade interna de colaboradores continuou a ser uma prática, contribuindo para a evolução profissional, partilha de experiências e/ou melhor equilíbrio da vida pessoal e profissional. Em 2011, 33 colaboradores tiveram oportunidade de mudar de empresa dentro do Grupo. O recrutamento interno é por nós encarado como uma das ferramentas de desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores, possibilitando-lhes a exposição a novos contextos e desafios, que potenciam a aquisição de novas aprendizagens e competências.

LA2

MOBILIDADE INTERNA

(%)



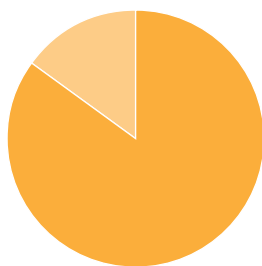
● Mobilidade temporária **58%**

● Mobilidade definitiva, com cessão de contrato na empresa de origem **42%**

Existe ainda no seio do Grupo a prática de integração de jovens nas empresas, sob a forma de estágios curriculares, 240, e de estágios profissionais, 44, medida que contribui para a promoção do contacto com o mercado de trabalho e de emprego.

NÚMERO TOTAL DE ESTAGIÁRIOS

(%)



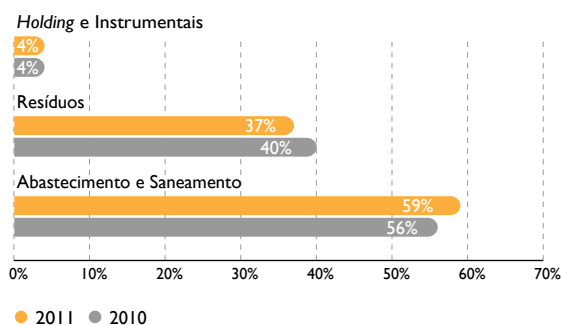
● Estágios curriculares **85%**

● Estágios profissionais **15%**

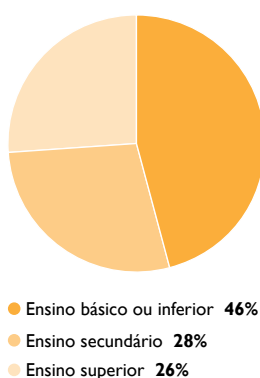


CARATERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS DO GRUPO

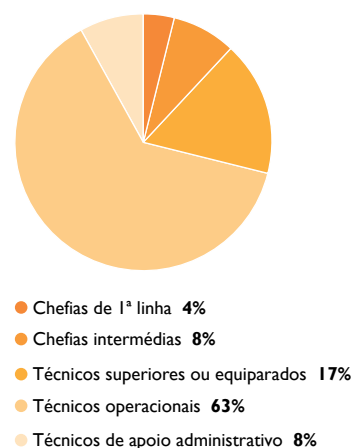
COLABORADORES POR ÁREA DE NEGÓCIO (%)



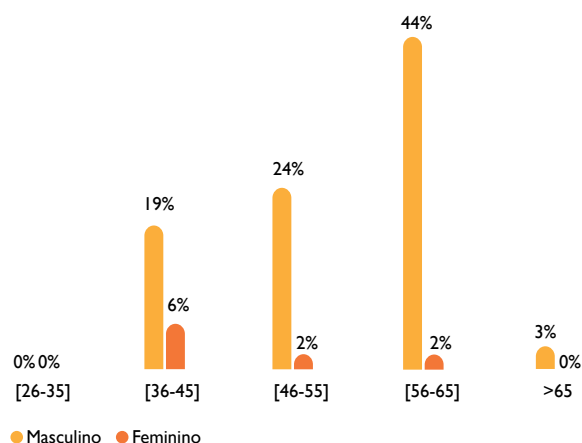
HABILITAÇÕES LITERÁRIAS DOS COLABORADORES²⁶ (%)



CARATERIZAÇÃO DOS COLABORADORES POR CATEGORIA (%)



ADMINISTRADORES EXECUTIVOS, POR FAIXA ETÁRIA E POR GÉNERO (%)



NO GRUPO EXISTEM
**63 ADMINISTRADORES
EXECUTIVOS NAS
37 EMPRESAS.**

LA13

²⁶ Fonte: Relatório e Contas 2011.



VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

P

O grupo AdP considera os seus recursos humanos como o principal fator diferenciador na prossecução da contínua excelência de serviços. A melhoria contínua dos sistemas de gestão de higiene e segurança no trabalho e de responsabilidade social permitem uma gestão adequada dos riscos associados às atividades do grupo AdP e à garantia das melhores práticas de trabalho, encontrando-se 81% e 38% das empresas certificadas, respetivamente nas normas OHSAS 18001 e SA8000. As restantes, incluindo as empresas criadas em 2010, encontram-se em processo de certificação.



30 empresas

CERTIFICADAS PELA NORMA DE HIGIENE E SEGURANÇA
OHSAS 18001, EM 2011



14 empresas

CERTIFICADAS PELA NORMA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL
SA8000, EM 2011



5.300

COLABORADORES



79%

COLABORADORES COM CONTRATO SEM TERMO



76%

COLABORADORES DO GÉNERO MASCULINO



24%

COLABORADORES DO GÉNERO FEMININO



Espaços de trabalho, Edifício Sede AdP, Lisboa



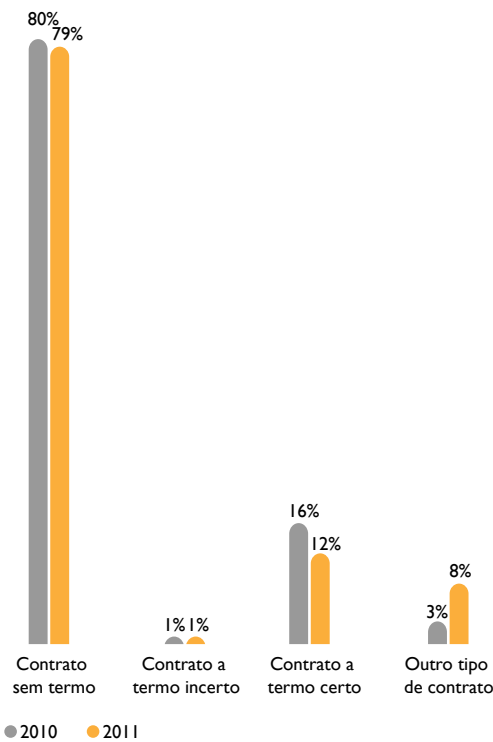
O GRUPO AdP APOSTA NA **IGUALDADE DE OPORTUNIDADES**, NA **GESTÃO DO DESEMPENHO** DOS SEUS COLABORADORES, NA **FORMAÇÃO**, NO **DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS** E NA **GARANTIA DAS CONDIÇÕES DE HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO**.



A estratégia de sustentabilidade do Grupo assenta nos pilares de confiança, integridade, responsabilidade e respeito pelos seus colaboradores, privilegiando relações de trabalho estáveis e duradouras, sendo disso prova que cerca de 76% dos contratos²⁷ são sem termo.

COLABORADORES
POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO²⁸
(%)

LAI



²⁷ Os contratos incluídos em “outro tipo” correspondem, maioritariamente, a colaboradores requisitados de empresas municipais, nomeadamente técnicos operacionais. Com a entrada em funcionamento de novas empresas, o número de colaboradores requisitados aumentou, o que originou uma ligeira descida em proporção na categoria de contratos sem termo.

²⁸ Dados de 2011 - Fonte: Relatório e Contas 2011.

COMPROMETEMO-NOS A...

- Garantir a igualdade de oportunidades.



Todas as políticas de recursos humanos implementadas na AdP regem-se por princípios de igualdade de oportunidades com o objetivo de criar uma cultura competitiva de “valor de emprego”.

Política de emprego do grupo AdP

Emprego não discriminatório: devem ser garantidas, no processo de seleção e recrutamento, condições iguais para todos os candidatos.

Privilegiar a seleção de jovens: deve ser dada preferência à contratação de jovens para absorver o potencial de mudança que estes oferecem, através de, nomeadamente, o recrutamento de quadros técnicos em estabelecimentos de ensino superior e escolas técnicas, mediante a celebração de protocolos de estágio com as mesmas.

Atração de talentos: criar condições para que se proceda à atração e retenção de profissionais de elevado potencial, dado que queremos que os melhores se mantenham connosco.

Não excluir familiares: o vínculo familiar do candidato não deverá influenciar o processo de seleção, de modo a cumprir-se o princípio de igualdade de oportunidades.

EC7

Emprego local: as empresas do grupo AdP devem ser potenciadoras do emprego local, usando critérios de preferência regional nos seus processos de seleção.

Privilegiar a mobilidade interna: dar prioridade ao recrutamento entre recursos humanos disponíveis no Grupo e que sejam adequados às exigências de cada função específica. Pode também ser uma forma de apoiar o crescimento profissional dos nossos colaboradores, bem como aumentar o seu bem-estar. Além disso a mobilidade permite reduzir hiatos de competências.

Sendo a exploração de sistemas de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos, a atividade principal do serviço prestado pelas empresas do grupo AdP, a categoria profissional com maior representatividade é a dos técnicos operacionais. Atendendo às características deste tipo de funções, existe naturalmente uma maior representatividade de homens.



NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL

PRÁTICAS LABORAIS

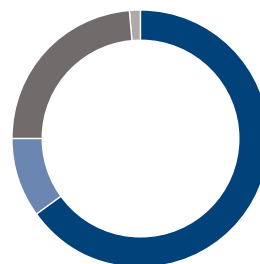
Princípio 6

Eliminação da discriminação no emprego.



CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

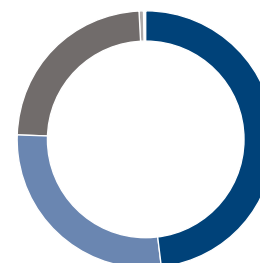
Considera que o grupo AdP/a sua empresa garante a igualdade de oportunidades aquando da contratação de Colaboradores?



● S 65,12% ● N 9,88%
● S/O 23,84% ● S/R 1,16%

Nota: Consolidado de respostas dos Sindicatos, Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Empresas participadas (Administrador Executivo).

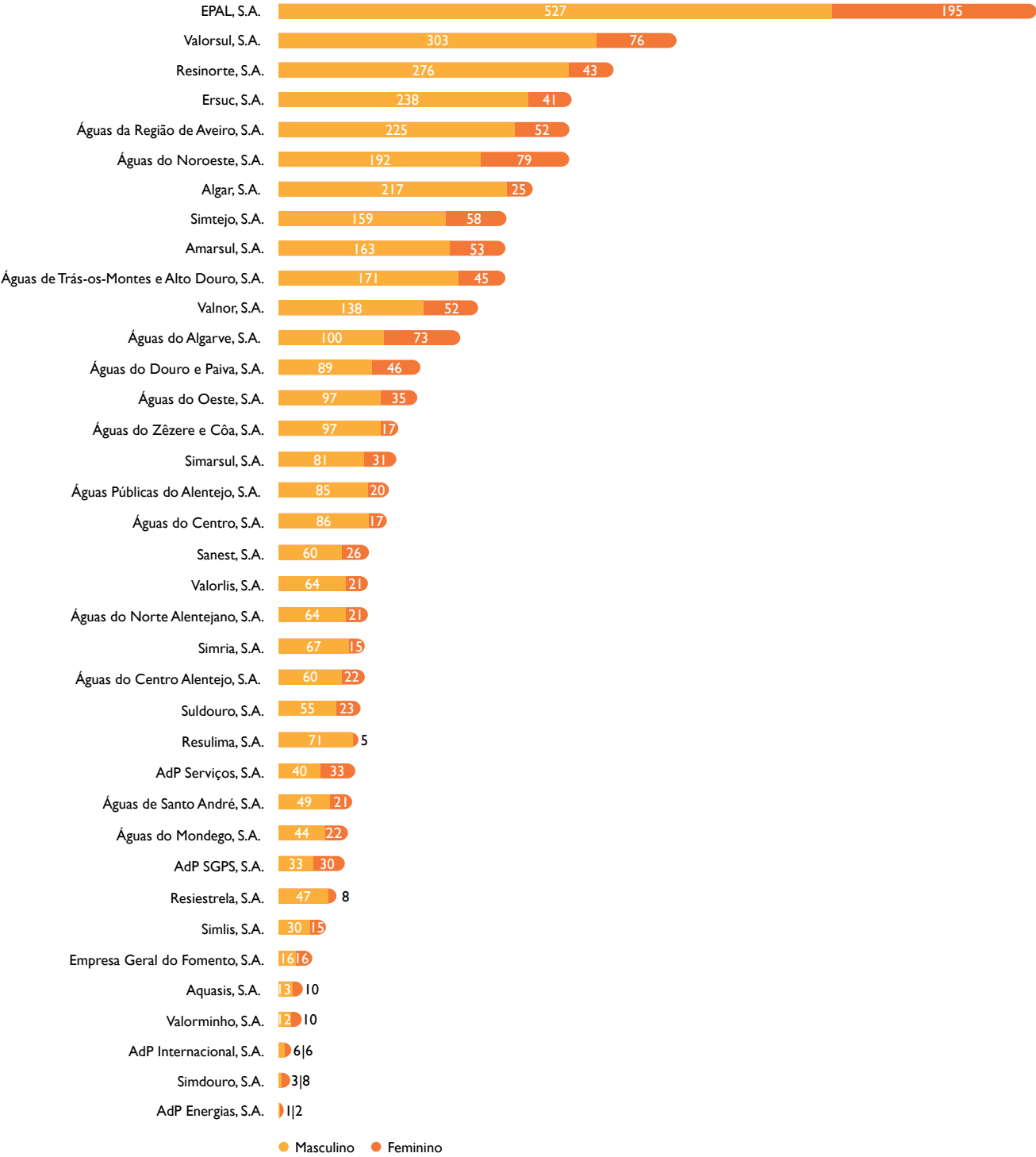
Considera que o grupo AdP/a sua empresa garante a igualdade de oportunidades na evolução de carreiras, para Colaboradores em igualdade de situação?



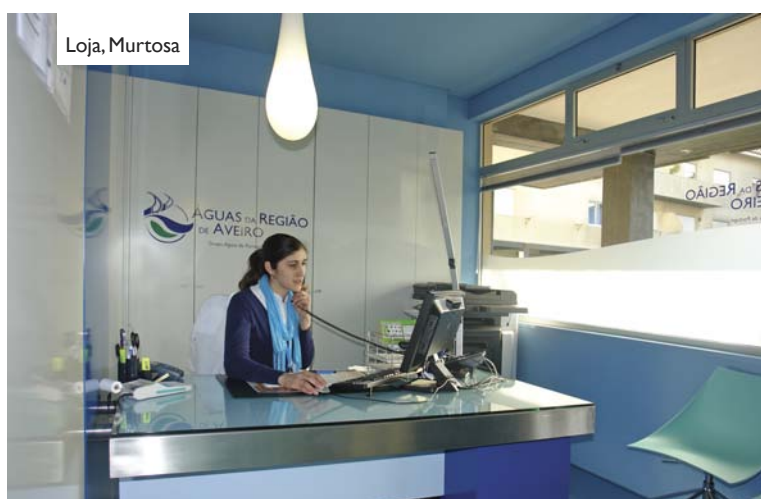
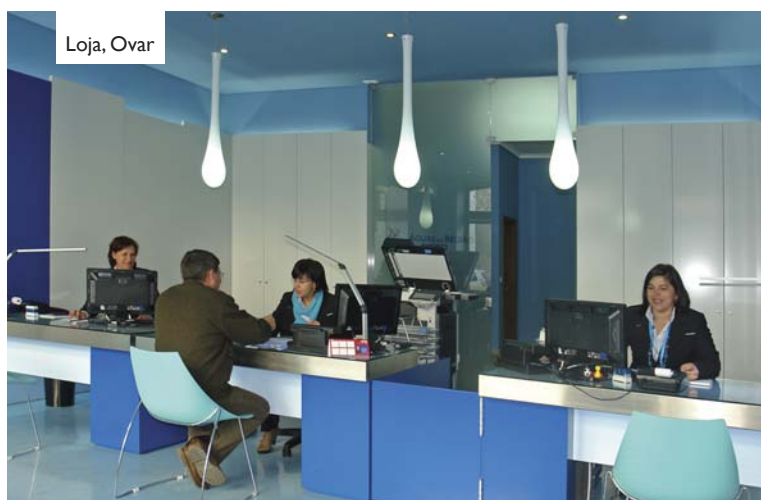
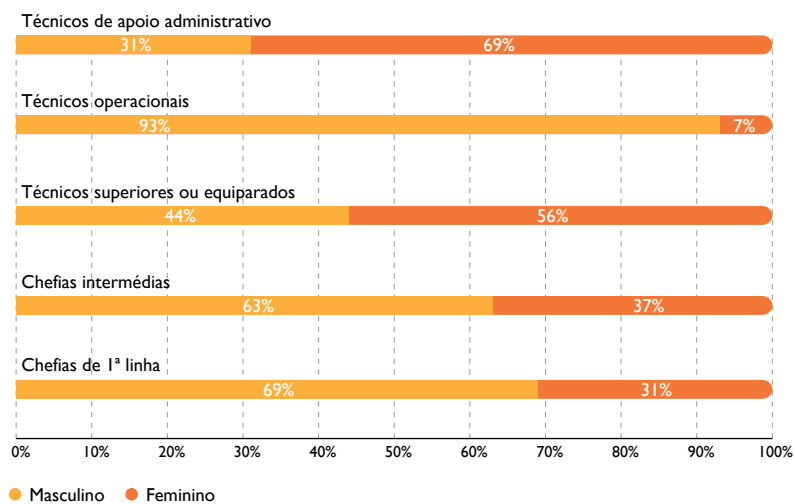
● S 48,26% ● N 27,32%
● S/O 23,84% ● S/R 0,58%

Nota: Consolidado de respostas dos Sindicatos, Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Empresas participadas (Administrador Executivo).

COLABORADORES POR EMPRESA, POR GÉNERO
(Nº)

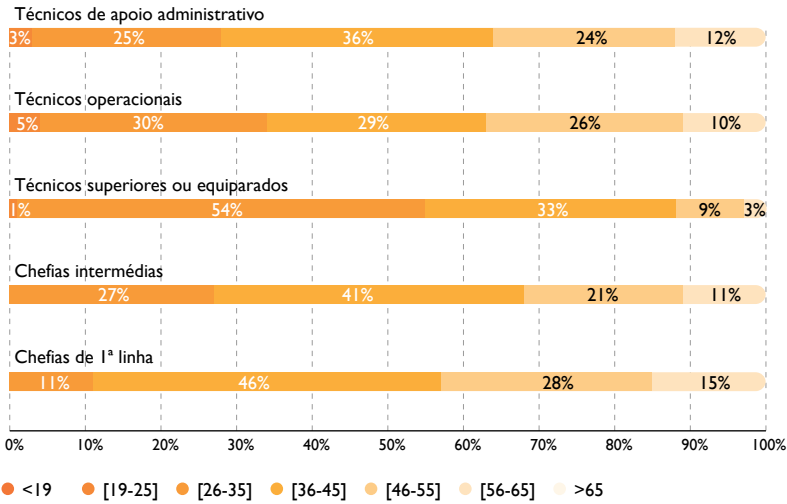


LA13 COLABORADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL E GÉNERO (%)



COLABORADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL E FAIXA ETÁRIA
(%)

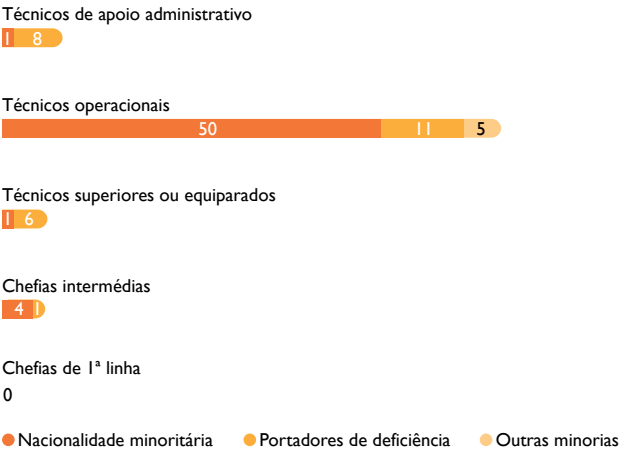
LA13



A contratação de colaboradores de grupos minoritários demonstra a postura do Grupo relativamente à promoção da igualdade de oportunidades e não discriminação. Em 2011, 86 colaboradores pertenciam aos referidos grupos.

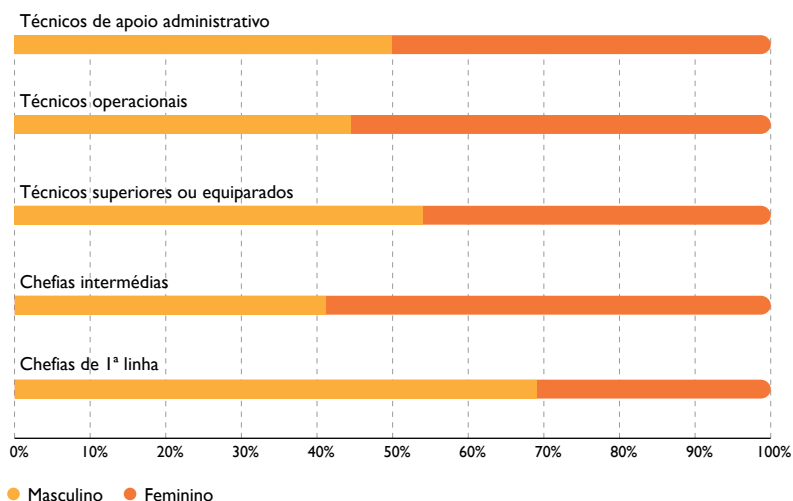
COLABORADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL
E FATOR DE DIVERSIDADE
(Nº)

LA13

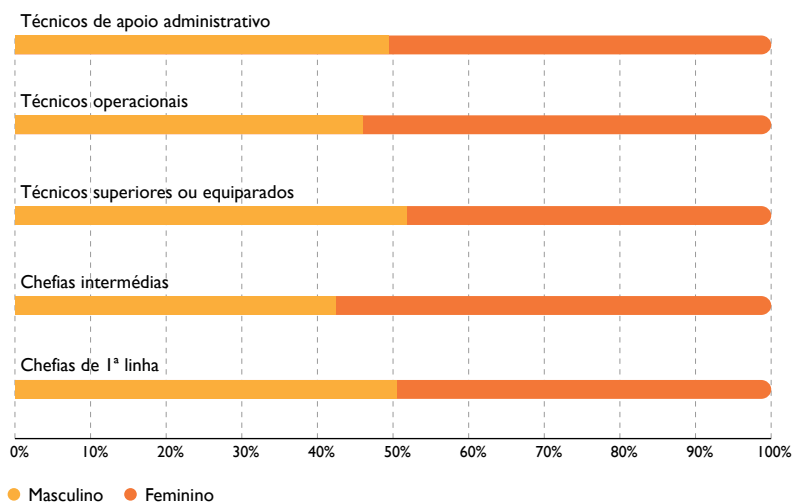


No grupo AdP existe equidade, entre homens e mulheres, nas remunerações auferidas em todas as categorias profissionais.

LA14 RETRIBUIÇÃO BASE MENSAL (%)



LA14 RETRIBUIÇÃO TOTAL MENSAL (%)



LA4 O grupo AdP respeita a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva. Hoje, cerca de 28% dos colaboradores pertencem a associações sindicais e 25% possuem acordos de negociação coletiva.

15 empresas do Grupo (1.272 colaboradores) elegeram Representantes dos Colaboradores, que asseguram a sua representação em matérias de responsabilidade social. São um importante veículo de informação entre as administrações e os colaboradores.



PRÁTICAS LABORAIS Princípio 3

As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva.



O Código de Conduta e Ética do Grupo reforça a nossa postura relativamente à igualdade de oportunidades. Este é regulado e acompanhado pela Comissão de Ética do grupo AdP. No âmbito das políticas de não-discriminação reforçámos o nosso posicionamento com a adesão, em 2009, de todas as empresas do Grupo ao Código de Conduta Empresas e VIH, promovido pela plataforma laboral contra a sida.

LA8

COMPROMETEMO-NOS A...

- Motivar e reconhecer o bom desempenho dos colaboradores.



“É ASSIM DETERMINANTE, NOMEADAMENTE NAS ENTIDADES GESTORAS DE CARIZ EMPRESARIAL, O DESENVOLVIMENTO DAS SEGUINTE LINHAS DE AÇÃO: - ESTABELECIMENTO DE SISTEMAS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO QUE PROMOVAM O MÉRITO INDIVIDUAL”

IV PEAASAR II

Na estratégia de gestão de recursos humanos do grupo AdP é promovida a motivação e o desenvolvimento de competências dos seus colaboradores, alinhados com objetivos de excelência.

A maioria das empresas participadas do grupo AdP tem o seu processo de avaliação de desempenho sedimentado e alinhado segundo as diretrizes da Direção de Recursos Humanos Corporativos.

O Processo Corporativo de Avaliação de Desempenho tem como objetivo gerir e desenvolver os contributos individuais, por forma a garantir o alinhamento do desempenho destes com a estratégia e os objetivos da empresa.

Este processo tem prestado um contributo decisivo na implementação de planos de desenvolvimento ajustados às necessidades de cada colaborador e na promoção da excelência através da melhoria contínua.

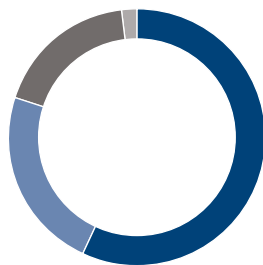
Em 2011, 76% dos colaboradores foram sujeitos a avaliação de desempenho.

LA12



CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Considera que o grupo AdP/ a sua empresa aposta na motivação e reconhecimento dos seus Colaboradores?



● S 56,98% ● N 23,26%
● S/O 18,02% ● S/R 1,74%

Nota: Consolidado de respostas dos Sindicatos, Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Empresas participadas (Administrador Executivo).

COLABORADORES SUJEITOS A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (%)



Apesar de este indicador não apresentar uma melhoria, devemos considerá-la, na medida em que integramos três novas empresas.

Também os Administradores do Grupo são avaliados anualmente em função do cumprimento dos objetivos que constam dos seus contratos de gestão.

O Regulamento de Valorização Profissional do Grupo promove o desenvolvimento do seu capital humano e a participação num conjunto de programas, em domínios diretamente relacionados com a sua atividade, e que contribuem para o aumento do capital intelectual do colaborador:

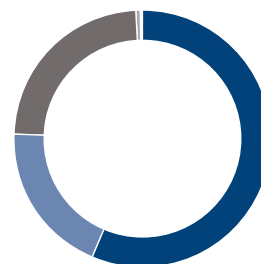
EC3 A aposta em políticas sociais sólidas tem sido uma realidade dentro do grupo AdP. Apresentamos alguns benefícios complementares que traduzem esta aposta:

- Seguro de saúde, extensível ao agregado familiar
- Seguro de vida
- Subsídio de transporte
- Acordos com ginásios
- Protocolos com farmácias
- Acordos com instituições culturais



CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Considera que o grupo AdP/ a sua empresa garante a igualdade de oportunidades na atribuição de regalias (dentro de cada categoria profissional em situação idêntica)?



● S 56,40% ● N 19,18%
● S/O 23,84% ● S/R 0,58%

Nota: Consolidado de respostas dos Sindicatos, Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Empresas participadas (Administrador Executivo).



Ação de team building, Aveiro

COMPROMETEMO-NOS A...

- Desenvolver o conhecimento e o potencial dos colaboradores, disponibilizando a formação necessária.

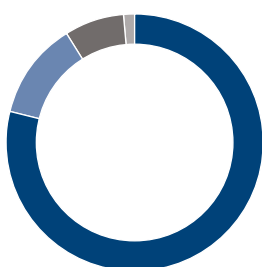


LA10



CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Considera que o grupo AdP/
a sua empresa garante a igualdade
de oportunidades na formação
disponibilizada?



● S 79,07% ● N 12,21%
● S/O 7,56% ● S/R 1,16%

Nota: Consolidado de respostas dos Sindicatos,
Colaboradores, Representante dos Trabalhadores,
Empresas participadas (Administrador Executivo).

Corporizando a cultura de melhoria contínua inscrita na estratégia do Grupo, a AdP entende que é fundamental dotar os seus colaboradores com as competências necessárias, que lhes permitam realizar todo o seu potencial, contribuindo assim para o aumento dos níveis de eficácia e dos resultados obtidos.

Anualmente são elaborados planos de formação por empresa que visam dar resposta às necessidades formativas identificadas. São igualmente dinamizadas ações de formação de cariz transversal e estratégico com vista a promover o desenvolvimento organizacional. Em 2011, os colaboradores do Grupo tiveram cerca de 108.000 horas²⁹ de formação.

Auditório, Edifício Sede AdP



PRÉMIO VALORSUL INOVAÇÃO DISTINGUE ESPÍRITO EMPREENDEDOR DOS COLABORADORES *Valorsul*

A empresa Valorsul atribui o “Prémio Valorsul Inovação”, que tem como objetivo incentivar o espírito empreendedor dos colaboradores, convidando-os a apresentar ideias que permitam melhorar o desempenho da empresa. Além da qualidade e inovação das propostas, a escolha dos vencedores tem em consideração o alinhamento com a missão da empresa, exequibilidade, transversalidade, os resultados considerados, bem como o trabalho em equipa.

Em 2011, o prémio foi atribuído em *ex-aequo* a Tiago Silva, com o trabalho “Projeto de redução do consumo de água municipal na CTRSU”, da Central de Tratamento de Resíduos Sólidos Urbanos, e a Sandra Gomes, Luís Semão e Ana Fernandes, autores do projeto “Testes à pequena escala – aquisição versus preparação na ETVO”, da Direção de Estudos, Qualidade e Inovação.

²⁹ Inclui horas de formação não contabilizadas aquando da recolha de dados para elaboração do Relatório e Contas 2011.

LA10



WORKSHOP
AdP SERVIÇOS -
SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO
grupo AdP

Realizou-se, em dezembro de 2011, o primeiro *Workshop* AdP Serviços, organizado pela Direção de Sistemas de Informação. Este encontro decorreu no auditório do edifício sede do grupo AdP e contou com participantes das diferentes empresas participadas do grupo.

Os temas abordados visaram dar a conhecer as novas funcionalidades disponibilizadas às empresas nas plataformas SAP, Fortis e Office Communicator. Foi também anunciada uma nova solução móvel para SAP, o Mobilizer. Os projetos apresentados foram exemplos de inovação desenvolvidos em parceria entre a AdP Serviços e as participadas entre as quais, a EPAL, a AdRA, a Simlis e a Águas do Noroeste.

Os participantes nesta ação aproveitaram a ocasião para conhecer novas funcionalidades e o saldo que fizeram deste encontro foi bastante positivo.

APOIO AOS
COLABORADORES
NA ADOÇÃO
DO AO
grupo AdP

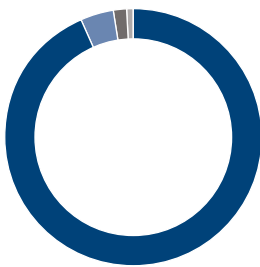
Com o objetivo de apoiar os colaboradores do Grupo no processo de adaptação à grafia do Acordo Ortográfico (AO) da Língua Portuguesa de 1990, a Direção de Comunicação e Imagem Corporativas desenvolveu, em 2011, um conjunto de atividades, entre as quais o levantamento prévio de todos os tipos de documentos e canais de comunicação, interna e externa, das empresas residentes no edifício sede e a elaboração de um plano para a adaptação progressiva da nova grafia.

No âmbito deste plano de atividades, realizou-se, em junho de 2011, uma ação de sensibilização interna para explicitação das principais alterações de grafia dirigida a todos os colaboradores do edifício sede e aos responsáveis pela área da comunicação nas empresas participadas. Em dezembro, foi publicado e disponibilizado a todos os colaboradores o manual de apoio à aplicação das novas regras ortográficas, sistematizando as principais alterações e outros aspetos considerados relevantes, designadamente uma listagem das principais palavras com nova grafia e a indicação daquelas que devem ser adotadas nos casos em que o AO prevê a dupla grafia.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2010

Considera que o grupo AdP/
a sua empresa adota as medidas
necessárias no âmbito da higiene,
saúde e segurança no trabalho?



● S 93,61% ● N 4,07%
● S/O 1,74% ● S/R 0,58%

Nota: Consolidado de respostas dos Sindicatos,
Colaboradores, Representante dos Trabalhadores,
Empresas participadas (Administrador Executivo).

COMPROMETEMO-NOS A...



- Reduzir os riscos a que os colaboradores estão sujeitos no ambiente de trabalho.

O grupo AdP procura garantir as condições de higiene e segurança no trabalho, apostando fortemente na redução dos riscos inerentes ao desenvolvimento de todas as atividades.

Tem continuado a apostar na implementação de sistemas de gestão de segurança, o que tem permitido, além do cumprimento da legislação aplicável, um controlo rigoroso dos perigos e riscos inerentes às atividades desenvolvidas pelas empresas, reduzindo por isso os acidentes de trabalho.

A identificação e avaliação dos perigos e riscos das atividades, a implementação crescente de medidas de controlo e a disponibilização de equipamentos de proteção coletiva e individual, bem como o desenvolvimento e teste de planos de emergência, contribuem para a minimização da sinistralidade no trabalho.

Quadro índices de sinistralidade

	2011
Taxa de frequência	58
Número de acidentes ³⁰	543
Taxa de doenças profissionais	0,5
Taxa de gravidade	2.340
Taxa de absentismo (%)	5%
Número de óbitos	0

LA7

Os planos de emergência desenvolvidos são regularmente testados através da realização de simulacros, que visam avaliar as respostas desenvolvidas, em termos de recursos humanos, procedimentos internos e equipamento disponível.

13 empresas do Grupo elegeram Representantes dos Colaboradores, que asseguram a sua representação em matérias de higiene, saúde e segurança no trabalho, constituindo um importante veículo de informação entre as Administrações, os Técnicos Superiores de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho e os colaboradores. Este esforço do Grupo, incluindo a formação e a melhoria dos procedimentos em matéria de higiene, saúde e segurança, permitiu-nos obter a certificação dos sistemas de saúde, higiene e segurança no trabalho (OHSAS) em 30 empresas.

LA6

SOI

PROTOCOLO DE
COOPERAÇÃO - DIABETES
Algar

A Algar tem um protocolo de cooperação com a Associação para o Estudo da Diabetes Mellitus e de Apoio ao Diabético do Algarve, com a finalidade de facultar assistência aos seus colaboradores e familiares.

³⁰ O número de acidentes reporta os acidentes de viação (147) e o número total de outros acidentes (396). Foram considerados apenas os acidentes que originaram comunicações ao seguro.



LEVANTAMENTO DE PERIGOS E RISCOS *Valnor*

É efetuado todos os anos, de forma semestral (ou quando necessário), um levantamento de Perigos e Riscos, em todas as instalações da Valnor. O Médico do Trabalho efetua uma visita a todos os postos de trabalho uma vez por ano e participa na revisão das matrizes. No ano de 2011, foram efetuados, à semelhança de anos anteriores, estudos de avaliação da qualidade do ar, conforto térmico, exposição a agentes biológicos e avaliação de ruído ocupacional e foi implementada a Diretiva ATEX.

**“PROMOVER A IDENTIFICAÇÃO,
A AVALIAÇÃO E O CONTROLO
DOS PERIGOS E RISCOS DE
FORMA A PREVENIR LESÕES,
FERIMENTOS E DANOS PARA A
SAÚDE E A SEGURANÇA DOS
TRABALHADORES E DAS
INSTALAÇÕES (...)”**

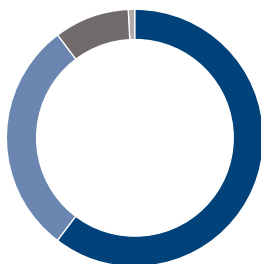
IN POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE
EMPRESARIAL DO GRUPO AdP





CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Tem conhecimento acerca
da atividade das empresas
do grupo AdP, nomeadamente
na sua área de trabalho?



● S 60,38% ● N 29,56%
● S/O 9,43% ● S/R 0,63%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores
e Empresas participadas (Administrador Executivo).

COMPROMETEMO-NOS A...

- Melhorar os canais de comunicação interna.



A dimensão do Grupo, em termos de número de colaboradores e de empresas, bem como a dispersão geográfica das suas infraestruturas, criam a necessidade de apostar numa melhoria contínua dos canais de comunicação interna, quer dentro das empresas, quer ao nível do Grupo.

Os canais de comunicação mais utilizados internamente são *newsletters* e *intranet* do Grupo e das empresas. Outro importante canal é o Portal de Engenharia, que tem como objetivo a partilha de informação entre as empresas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais do Grupo.



II JORNADAS DE ENGENHARIA DO GRUPO AdP *grupo AdP*

Decorreram, em novembro de 2011, as II Jornadas de Engenharia do grupo AdP, uma iniciativa que reuniu pelo segundo ano consecutivo as empresas do Grupo que atuam no setor da água, desta feita para abordar o tema "O Papel da Engenharia no grupo Águas de Portugal".

A iniciativa juntou cerca de 130 profissionais das empresas, que partilharam projetos inovadores, casos de sucesso e outras experiências de boas práticas existentes no Grupo, designadamente nas áreas de operação, construção e gestão, numa análise produtiva acerca do papel fundamental que a Engenharia tem desempenhado, e pode vir a desempenhar, na resposta aos desafios a que as empresas do Grupo se encontram vinculadas.

A eficiência energética, a redução de investimento, o papel da AdP no mercado internacional e a importância das operações no mercado das "baixas" foram outros dos temas discutidos nestas jornadas.

O encontro foi promovido pela Direção de Engenharia da AdP Serviços, a empresa que presta serviços às unidades de negócio e respetivas empresas do grupo AdP.

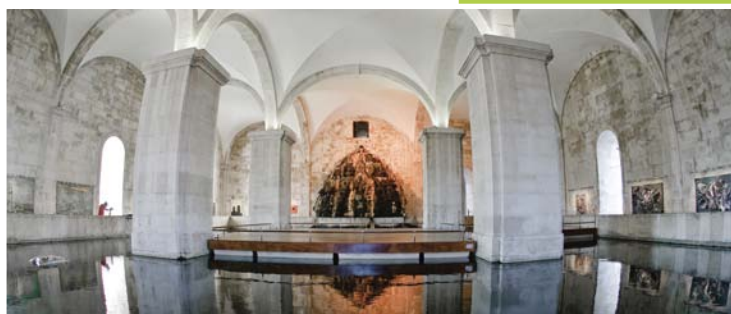




**PROMOVER
RELAÇÕES DE
PROXIMIDADE ENTRE
COLABORADORES**
grupo AdP

Consciente de que a melhoria da comunicação interna passa também pela dinamização de iniciativas de cultura, convívio e lazer, a Águas de Portugal promoveu, em 2011, uma parceria com o Museu da Água da EPAL para a organização de atividades destinados exclusivamente aos colaboradores do Grupo e suas famílias.

Pretendeu-se, assim, estreitar relações entre colaboradores das diversas empresas de norte a sul do País, e promover o conhecimento de edifícios e monumentos relacionados com a história do abastecimento de água à cidade de Lisboa nos séculos XVIII e XIX.



Entre as atividades desenvolvidas, em que participaram cerca de 200 pessoas, incluíram-se visitas guiadas aos diversos núcleos museológicos da EPAL - Aqueduto das Águas Livres, ao Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras, ao Reservatório da Patriarcal e à Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos.

Todos os colaboradores do Grupo têm ainda acesso gratuito a estes quatros núcleos do Museu da Água, mediante a apresentação do respetivo cartão de identificação.

Porque a opinião dos nossos colaboradores conta, desenvolvemos mecanismos internos para que estes possam apresentar sugestões e recomendações, contribuindo desta forma para a melhoria do desempenho das empresas e para a satisfação dos colaboradores e das suas expectativas.

Efetuamos periodicamente uma auscultação do clima organizacional e das condições de higiene e segurança no trabalho nas empresas de forma a podermos aferir a satisfação dos nossos colaboradores e identificar oportunidades de melhoria. Em 2011, nove das nossas empresas realizaram inquéritos de auscultação, reportando, posteriormente, os resultados obtidos.

INQUÉRITO DE AUSCULTAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES *Águas do Douro e Paiva*

Apesar da adoção das medidas estipuladas na Lei nº 55-A/2010 (Orçamento do Estado para 2011), que têm um impacto profundo na vida pessoal dos trabalhadores da AdDP, os resultados obtidos no inquérito de auscultação da satisfação dos colaboradores, realizado em abril de 2011, foram muito positivos. Os temas com maior satisfação são: as condições de trabalho, a direção/ área e a conciliação da vida pessoal com a profissional. Os temas com menor satisfação (percentagem de respostas favoráveis inferior a 50%) são: a cooperação e a comunicação, as políticas de recursos humanos e a minha empresa. Foi elaborado um Plano de Ações para 2012, para promover o envolvimento dos colaboradores, aumentar a motivação e melhorar a satisfação.



2.4. EM SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

DESAFIOS**D**

- PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, SANEAMENTO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS, UNIVERSAL E CONTÍNUO, A TARIFAS SOCIALMENTE ACEITÁVEIS E COM NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO ADEQUADOS.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DO GRUPO AdP**P****C****QUALIDADE DE SERVIÇO**

- Alargar e criar parcerias com os municípios e outras entidades;
- Aumentar o nível de cobertura e atendimento;
- Aumentar a fiabilidade e qualidade do serviço prestado.

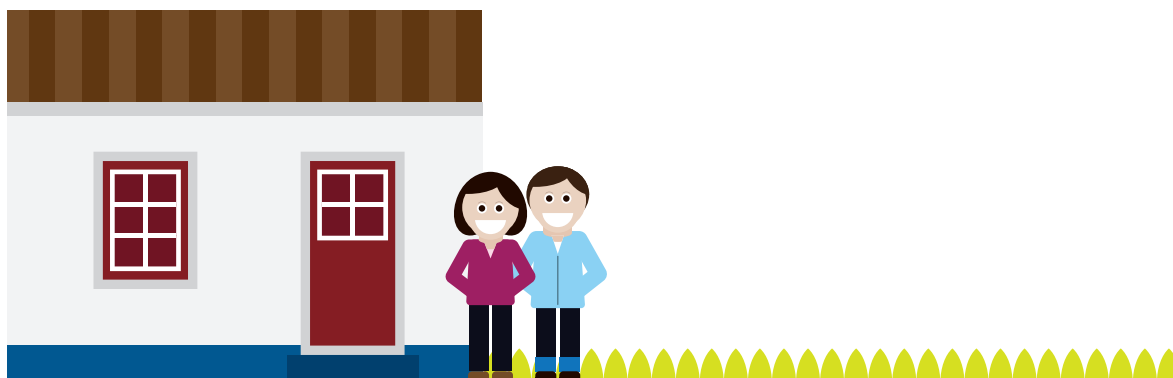
RELAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

- Promover uma aproximação crescente à comunidade;
- Contribuir para a dinamização do tecido empresarial regional e do emprego local;
- Investir na relação com os fornecedores.

DINAMIZAR A INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO

- Utilizar as melhores tecnologias disponíveis;
- Criar parcerias em cooperação com os meios académicos e empresarial, com vista à promoção do I&D, e colaborar em projetos de demonstração tecnológica;
- Apostar na inovação como fator de promoção da competitividade e sustentabilidade;
- Potenciar a partilha de conhecimento e a transferência de tecnologia.

COMUNIDADE



QUALIDADE DO SERVIÇO



COMPROMETEMO-NOS A...



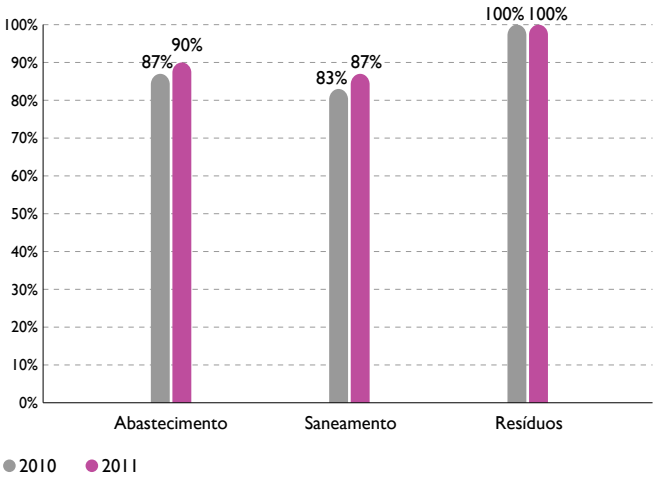
- Alargar e criar parcerias com os municípios e outras entidades;
- Aumentar o nível de cobertura e atendimento;
- Aumentar a fiabilidade e qualidade do serviço prestado.

O grupo AdP tem contribuído para a resolução dos problemas nacionais nos domínios do abastecimento de água, do saneamento de águas residuais e da gestão de resíduos, assegurando à comunidade um serviço público de primeira necessidade e com elevada qualidade.

SOI

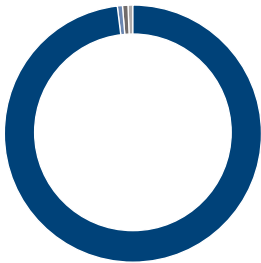
Estando presente em todo o país, a atividade do Grupo torna-se cada vez mais abrangente com o alargamento das áreas de concessão e com a criação de novas parcerias. No ano de 2011, e apesar das condicionantes económicas, aumentámos a taxa de cobertura conforme podemos inferir pela análise do gráfico seguinte.

COBERTURA DO SERVIÇO EM "ALTA"
(%)



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2010

No compromisso com a comunidade
considera que a sua empresa/ grupo
AdP presta um serviço de qualidade?

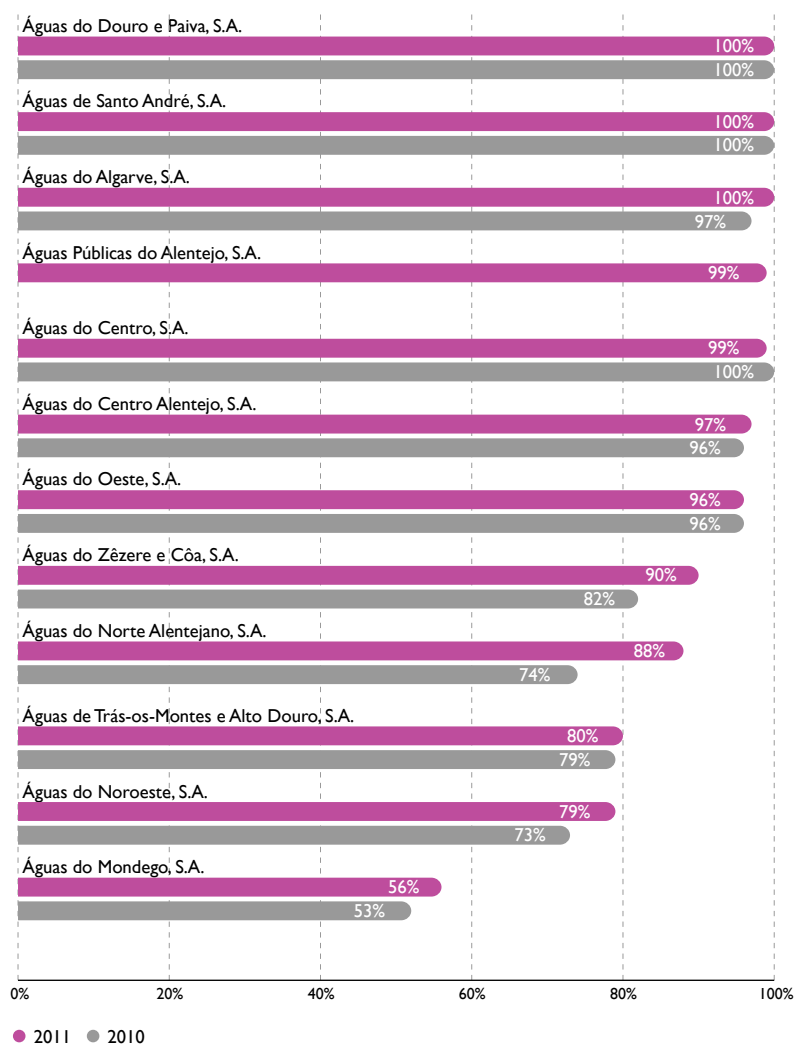


- S 98,18%
- N 0,61%
- S/O 0,60%
- S/R 0,61%

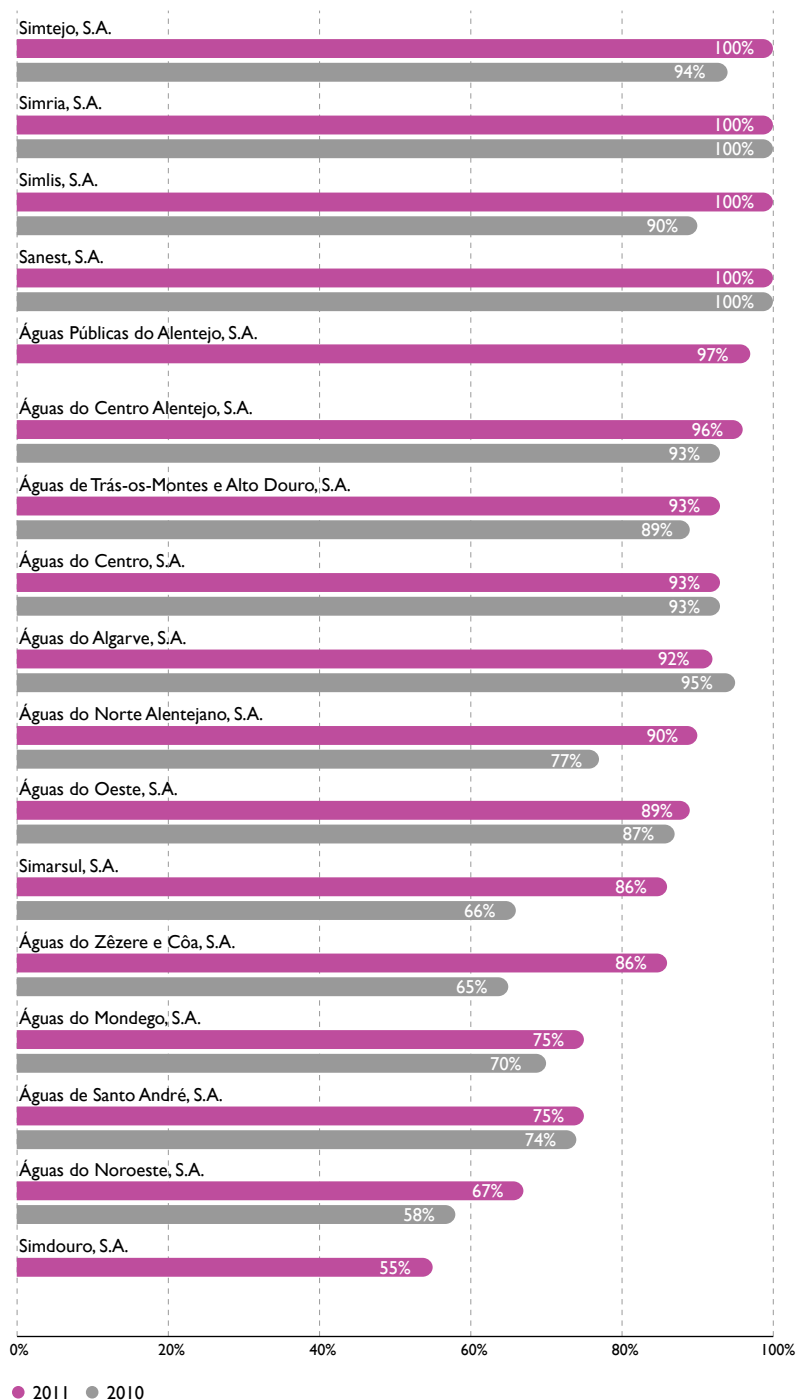
Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores,
Empresa participada (Administrador Executivo),
Bancos, Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas,
Sindicatos e Universidades.



COBERTURA DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO EM "ALTA" (% de alojamentos servidos)



COBERTURA DO SERVIÇO DE SANEAMENTO EM "ALTA"³¹
(% de alojamentos servidos)



³¹ A empresa Águas do Algarve apresenta uma ligeira descida nos valores da cobertura do serviço, devido à atualização dos dados de população (censos 2011 dados provisórios).



8 MILHÕES

habitantes beneficiados no abastecimento de água

8,22 MILHÕES

habitantes beneficiados no saneamento de águas residuais

6,41 MILHÕES

habitantes beneficiados no tratamento e valorização de resíduos sólidos



198 MUNICÍPIOS

servidos pelos sistemas de abastecimento de água

210 MUNICÍPIOS

servidos pelos sistemas de saneamento de águas residuais

174 MUNICÍPIOS

servidos pelos sistemas de tratamento e valorização de resíduos urbanos

Fonte: Relatório e Contas 2011.

ALARGAMENTO DA ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO *grupo AdP*

A Simdouro tem como objetivo a recolha, o tratamento e a rejeição final das águas residuais urbanas, abrangendo os municípios de Arouca, Baião, Castelo de Paiva, Cinfães, Paredes, Vila Nova de Gaia e uma parte do município de Penafiel (bacia do rio Sousa).

A AgdA - Águas Públicas do Alentejo gere, de forma integrada, os serviços de abastecimento de água para consumo público e de saneamento de águas residuais nos municípios de Alcácer do Sal, Aljustrel, Almodôvar, Alvito, Arraiolos, Barrancos, Beja, Castro Verde, Cuba, Ferreira do Alentejo, Grândola, Mértola, Montemor-o-Novo, Moura, Odemira, Ourique, Santiago do Cacém, Serpa, Vendas Novas, Viana do Alentejo e Vidigueira.

A AdRA - Águas da Região de Aveiro gere e explora os serviços de água e saneamento nos municípios de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos.

Foi celebrado o aditamento ao contrato de concessão da Águas do Douro e Paiva para alargamento do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água à Área Sul do Grande Porto aos municípios de Amarante e Baião.

A construção/reabilitação de infraestruturas contribui para o aumento das coberturas de serviço, nomeadamente de abastecimento e saneamento. Nas empresas de resíduos, a taxa de cobertura mantém-se nos 100%, estando a melhoria do serviço associada não só ao aumento de infraestruturas de tratamento com tecnologia de ponta, como também ao aumento do número de ecopontos disponíveis, proporcionando maior comodidade à população.



Laboratório, ETAR de Olhalvas, Leiria

Nas três áreas de atuação do Grupo existe uma missão comum: a par da disponibilização de um serviço em quantidade e sem interrupções, garanti-lo com qualidade.

PRI

As empresas do Grupo têm desenvolvido esforços no sentido de dotar os seus sistemas de ferramentas de monitorização e controlo que permitem uma gestão mais eficaz da atividade, assegurando a saúde e segurança dos seus utilizadores.

Nas empresas participadas é efetuado um controlo analítico exigente à água para abastecimento, de acordo com os Planos de Controlo e Qualidade da Água (PCQA), aprovados pela entidade reguladora. Os resultados da monitorização são publicados periodicamente, permitindo aos consumidores o acesso a informação da qualidade da água e a sua conformidade com os parâmetros legais.

SOI

Relativamente às águas residuais, o controlo analítico é efetuado de acordo com os alvarás e legislação em vigor. Os resultados da monitorização são publicados periodicamente, permitindo aos utilizadores o acesso a informação da qualidade da água residual rejeitada nos meios hídricos e a sua conformidade com os parâmetros legais.

EN2I

CRIAMOS CONDIÇÕES PARA QUE A COMUNIDADE POSSA USUFRUIR, COM TOTAL CONFIANÇA, DO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELO GRUPO AdP.

PR1

PR2

SO1

EN21

99,5% DE CUMPRIMENTO

dos parâmetros de controlo de qualidade da água de abastecimento nos sistemas em "alta", em 2011.

Foram realizadas 61.120³² análises no total.

99,1% DE CUMPRIMENTO

dos parâmetros de controlo de qualidade da água de abastecimento nos sistemas em "baixa", em 2011.

Foram realizadas 8.207 análises no total.

20 HORAS DE CAPACIDADE DE RESERVA

nos sistemas de abastecimento em "alta", o equivalente a 1.400 mil m³ de reserva

32 HORAS DE CAPACIDADE DE RESERVA

dos sistemas em "baixa", o que equivale a 496 mil m³ de reserva

32 FALHAS NO ABASTECIMENTO³³

em 2011, nos sistemas em "alta"

110 FALHAS NO ABASTECIMENTO

em 2011 nos sistemas em "baixa" (equivalente a 0,0006 falhas por ramal)

90% DE CUMPRIMENTO

dos parâmetros de controlo de qualidade da água residual tratada rejeitada nos sistemas em "alta", em 2011.

Foram realizadas 56.771 análises

requeridas pela legislação em vigor

79 COLAPSOS ESTRUTURAIS EM COLETORES

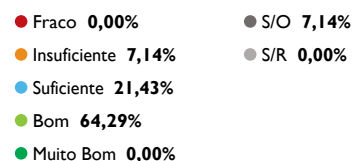
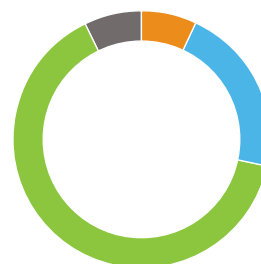
em 2011, nos sistemas de saneamento em "alta" (equivalente a 2 colapsos/ 100 km)

0 COLAPSOS ESTRUTURAIS EM COLETORES

em 2011, nos sistemas de saneamento em "baixa"


**CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2010**

No compromisso com a comunidade considera que a empresa do grupo AdP que lhe presta serviço o faz com qualidade?



Nota: Consolidado de respostas dos Utilizadores Industriais e Acionistas.

³² Inclui análises não contabilizadas aquando da elaboração do Relatório e Contas 2011.

³³ O valor inclui as falhas devidas a um fornecimento intermitente sistemático, bem como as interrupções do abastecimento aos utilizadores, não planeadas (mesmo que notificadas) ou não notificadas, com duração superior a 6 horas (contadas até ao restabelecimento completo do abastecimento), causadas por roturas ou falhas no sistema de abastecimento de água e pelas medidas de reparação/renovação que se seguirem. Foram também incluídas as interrupções planeadas que excedem a duração prevista na notificação. No RS 2010 o conceito utilizado diferiu apenas na duração, 12 horas.

Planos de Segurança da Água

A preocupação em garantir o controlo da qualidade da água para consumo não é de hoje. Muitos dos elementos da abordagem dos **Planos de Segurança da Água (PSA)** já se encontram incorporados nas boas práticas de operação dos serviços de abastecimento de água, nomeadamente por via dos processos de certificação nos referenciais ISO 9001 (Gestão da Qualidade), ISO 14001 (Gestão Ambiental) e OHSAS 18001 (Gestão da Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho). No entanto, a implementação da abordagem dos PSA aumentará, certamente, a capacidade de resposta dos sistemas a situações que possam pôr em causa a segurança do abastecimento, bem como a confiança dos consumidores e das restantes entidades envolvidas no processo de produção de água para consumo.

Em 2011, cinco empresas do grupo AdP tinham implementado Planos de Segurança da Água.



**PARCERIA DA
AdTMAD COM
FCTUC DA
UNIVERSIDADE DE
COIMBRA**
*Águas de
Trás-os-Montes
e Alto Douro*

Análise da qualidade e conformidade dos resultados da qualidade da água para consumo humano e dos procedimentos laboratoriais que visa:

- Verificar a conformidade e o alinhamento dos resultados externos e internos;
- Verificar a racionalidade nos resultados;
- Estudo comparativo dos resultados obtidos pelos laboratórios externo e interno;
- Estudo da influência dos métodos analíticos utilizados nos laboratórios interno e externo;
- Análise do Regulamento de Exploração face aos resultados obtidos;
- Validação dos processos laboratoriais dos laboratórios internos.

Na gestão de resíduos urbanos, a eficácia do serviço tem implicações relevantes na comodidade da população, nomeadamente a limpeza a que os ecopontos são sujeitos, os horários e as rotas associadas ao transporte de resíduos.

Todos os lixiviados produzidos, são recolhidos e sujeitos a um controlo analítico a montante da sua rejeição. No total, em 2011, foram realizadas 3.107 análises.

PRI METODOLOGIAS DE CONTROLO DE QUALIDADE
PR2
EN26
SOI

ABASTECIMENTO

- Medições em contínuo de parâmetros de processo (caudal, pressão, nível de água nos reservatórios, pH, cloro, entre outros)
- Planos de controlo de qualidade da água (PCQA)
- Planos de controlo operacional da qualidade da água
- Planos de controlo microbiológico
- Planos de monitorização de infraestruturas sob exploração de Prestadores de Serviços
- Planos de Segurança da Água
- Controle e monitorização das características hidrológicas das origens de água para abastecimento
- Controlo das perdas de água
- Implementação de *software* de operação e manutenção
- Monitorização do ruído ambiental
- Sistemas de otimização de rotas


SANEAMENTO

- Planos de controlo analítico, de acordo com as licenças de descarga
- Plano analítico de controlo operacional
- Plano de monitorização dos emissários submarinos
- Medições em contínuo de pH, de potencial redox e de oxigénio
- Plano de monitorização de emissões gasosas
- Planos de monitorização de infraestruturas sob exploração de Prestadores de Serviços
- Plano de monitorização dos meios recetores de águas residuais tratadas
- Implementação de *software* de operação e manutenção
- Monitorização do ruído ambiental
- Monitorização de fontes de emissão de odores
- Sistemas de otimização de rotas


RESÍDUOS

- Planos de monitorização de águas subterrâneas e superficiais
- Planos de monitorização de lixiviados
- Plano de monitorização de assentamentos das massas de resíduos em aterro
- Sistemas de otimização de rotas de recolha de resíduos
- Medição em contínuo de emissões atmosféricas
- Planos de monitorização de infraestruturas sob exploração de Prestadores de Serviços
- Monitorização do ruído ambiental
- Implementação de *software* de operação e manutenção
- Monitorização de fontes de emissão de odores

RELAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

P

COMPROMETEMO-NOS A...

- Promover uma aproximação crescente à comunidade

C



PROTEÇÃO AMBIENTAL

Princípio 8

Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental.

A intervenção do grupo AdP junto da comunidade, individualmente ou através de parcerias (municípios, associações ou outras entidades), têm um forte impacte a nível nacional, abrangendo uma grande diversidade de públicos - escolas, universidades, empresas e população em geral. **EC8**

A consciencialização das populações, em prol de um objetivo comum - preservação dos recursos - surge como um foco transversal de comunicação, ao qual as empresas do Grupo já habituaram os cidadãos.

O papel da comunidade no uso sustentável dos recursos naturais reflete-se na eficiência e no custo das operações do grupo AdP, quer ao nível da produção e distribuição de água, quer de recolha e tratamento de águas residuais e resíduos.

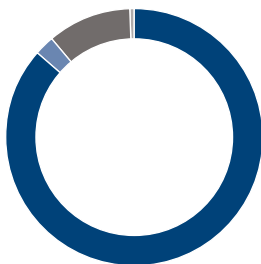
O uso racional da água para abastecimento evitando desperdícios, a rejeição adequada de águas residuais urbanas e a correta separação de resíduos espelham a interação diária da população com o meio ambiente. Tem sido com base nessas premissas que temos desenvolvido a nossa atuação em prol da proteção do ambiente.

A Responsabilidade Social é parte integrante da estratégia empresarial do grupo AdP.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2010

No compromisso com a comunidade considera que a sua empresa/ grupo AdP tem preocupação em atender a comunidade ao nível da responsabilidade social?



● S 86,39% ● N 2,62%
● S/O 10,47% ● S/R 0,52%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Sindicatos, Empresa participada (Administrador Executivo), Acionistas, Bancos, Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas, Utilizadores Industriais e Universidades.

RESPONSABILIDADE SOCIAL NO GRUPO AdP

- Apoiar a comunidade e a sociedade em que o Grupo se encontra inserido
- Apoiar o ensino, promovendo visitas de estudo e prémios a projetos universitários
- Encorajar os colaboradores a atuar como voluntários nas comunidades, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de todos os envolvidos
- Apoiar ações de sensibilização e educação ambiental, tendo consciência de que a água é um elemento vital à vida humana

SOI CASOS DE ESTUDO NO EIXO AMBIENTE

EC8



RESÍDUOS EM MOVIMENTO - UMA VIAGEM VIRTUAL EGF

O projeto Resíduos em Movimento - uma viagem virtual foi desenvolvido pela Empresa Geral do Fomento (EGF), em colaboração com a YDreams. Este projeto consistiu numa exposição itinerante (roadshow), em duas viaturas, baseada em tecnologia e software inovadores, que percorreu os 174 municípios servidos pelas empresas participadas da EGF, durante quatro anos (2008-2012).

A exposição iniciou o seu percurso no dia 10 de março de 2008, na Amarsul, e terminou-o em fevereiro de 2012. As viaturas estiveram presentes nas áreas de abrangência dos onze sistemas multimunicipais: Valorminho, Resulima, Resinorte, Suldouro, Resiestrela, Ersuc, Valorlis, Amarsul, Algar, Valnor e Valorsul.

Durante o percurso das viaturas, foram contabilizadas 179.556 visitas no total, em 1.502 dias de exposição - no caso do Versus TIR foram 742 dias, e no caso do Versus Car foram 691 dias. A média de visitantes diários foi de 120.



**APOIO À
ORGANIZAÇÃO
DA PROVA
"24 HORAS BTT"
NO ESTÁDIO DO
ALGARVE**
Águas do Algarve

Pela primeira vez na prova "24 Horas BTT" foi consumida água da torneira, por iniciativa da Águas do Algarve, em parceria com a Câmara Municipal de Faro.

A Águas do Algarve, S.A. ofereceu a todos os atletas, acompanhantes, organização e equipas técnicas, um cantil de alumínio para utilização com água da torneira.



EC8

**SEMANA DE
PREVENÇÃO DE
RESÍDUOS 2011**
Valorsul



A Valorsul assinalou a Semana Europeia da Prevenção de Resíduos com várias atividades, das quais se destaca a abertura de inscrições para o programa Menos Lixo, Mais Futuro, um programa de consultoria gratuita e que foi amplamente divulgado nesta semana. Esta nova oferta da Valorsul destina-se a empresas e organizações da área de intervenção da empresa que pretendam melhorar o seu desempenho ambiental e implementar um plano de gestão de resíduos.

Nesta semana foram ainda organizadas visitas temáticas às instalações da empresa, realizadas ações de sensibilização e uma participação especial no espaço e em parceria com o Centro Comercial Dolce Vita Tejo.



A HORTA
Algar

Fornecimento de composto orgânico para a adequada fertilização dos terrenos de agricultura biológica em contexto urbano.

EC8

1º “PASSEIO DE BICICLETA AMIGOS DO VIDRÃO”
Valorlis

Foi realizado o “Passeio de Bicicleta Amigos do Vidrão” em que o tema foi o Vidro e a Reciclagem. O passeio foi dirigido a toda a população, para todas as idades, e contou com 185 participantes, dos 4 aos 67 anos.

As inscrições tiveram o valor simbólico de três embalagens de vidro, que cada participante depositou no ecoponto colocado na partida, permitindo que, numa manhã, fosse possível juntar perto de 400 kg de vidro.

O percurso iniciou-se na Valorlis, com direção à Marinha Grande, cidade do vidro, passando no trajeto por várias fábricas da indústria vidreira.

Para integrar na iniciativa o conceito do vidro e da reciclagem, esteve presente na Valorlis um artesão vidreiro, que realizou no local peças em vidro.

Esta iniciativa foi considerada um sucesso, pela grande divulgação que teve nos meios de comunicação social e páginas de internet ligadas ao ciclismo, e registou uma adesão que superou todas as expectativas.



CAMPANHA DE SENSIBILIZAÇÃO “SEPARAR PARA VALORIZAR”
Resinorte

A Resinorte desenvolveu uma campanha de sensibilização para os comerciantes. Através deste importante grupo, a empresa pretende chegar ao público em geral. “Dê o exemplo, separe para reciclar!” foi o slogan escolhido para levar ao canal HORECA mensagens específicas e indicações práticas sobre como e porquê separar. Os comerciantes que aderem à campanha passam a fazer parte do grupo de empresas “Amigas do Ambiente”. Para premiar este gesto, a Resinorte atribui ainda um certificado de reconhecimento pela colaboração demonstrada na separação dos resíduos.



**CELEBRAÇÕES
DO DIA NACIONAL
DA ÁGUA
EPAL**



**Beba água da EPAL...
é económica!**

1 cêntimo dá para 6 litros

A EPAL assinalou as comemorações do Dia Nacional da Água, 1 de outubro, com um apelo ao consumo de água da torneira. A mensagem é “económica” e centra-se no baixo valor monetário da nossa água. Para melhor espelhar esta ideia, foi escolhida a mais baixa unidade de moeda que utilizamos - 1 cêntimo - para representar a quantidade de litros de água que é possível obter: 6 litros!

Para este cálculo, a Unidade de Faturação da EPAL considerou o volume e o valor total faturado aos clientes domésticos em 2010, incluindo todas as rubricas da fatura (Contas da Água, Contas de Terceiros, Adicional, Saneamento, TRH e IVA), indissociáveis do fornecimento de água, refletindo assim o custo real da água para um consumidor doméstico.

Esta campanha, de forte componente informativa e pedagógica, pretendeu, assim, dar resposta aos temas colocados em destaque pelos clientes nos estudos de satisfação realizados nos últimos anos, sendo o “preço da água” um dos aspetos mais relevantes e que suscitam maior necessidade de informação detalhada junto dos clientes.

**SESSÃO DE
PARTICIPAÇÃO
PÚBLICA
"DIAGNÓSTICO
DO PLANO
ESTRATÉGICO DA
MATA DA
MACHADA"
Simarsul**

A Câmara Municipal do Barreiro, a Simarsul e o Centro de Educação Ambiental (CEA) de Mata Machada e Sapal do Rio Coina celebrou um protocolo de colaboração para:

- Ações de sensibilização para jovens em idade escolar; no âmbito das celebrações dos dias da Água, Ambiente e afins sobre a temática do ciclo urbano da água, boas práticas ambientais e a importância das ETAR para a requalificação das zonas ribeirinhas;
- Participação do “Espaço Crianças Simarsul”, composto por materiais lúdico-pedagógicos para atividades de sensibilização ambiental e oferta de materiais em diversas iniciativas;
- Formação Simarsul de Professores;
- Organização de visitas às ETAR da Simarsul;
- Ações de sensibilização e divulgação à população sobre o ciclo urbano da água, sistemas de drenagem e tratamento de águas residuais e a importância da ETAR de Barreiro/Moita para a requalificação da Zona Ribeirinha do Barreiro;
- Organização de ações de sensibilização ambiental, a bordo do Barco Évora, para jovens em idade escolar; com avistamento da ETAR de Barreiro/Moita, sujeito a disponibilidades financeiras;
- Cedência de material didático-pedagógico para oferta aos visitantes do CEA.



**PALESTRA “PORQUÊ BEBER
ÁGUA DA TORNEIRA”
Águas do Douro e Paiva**

No Dia Nacional da Água, a Águas do Douro e Paiva esteve na Escola Industrial Infante D. Henrique, no Porto, com a palestra “Porquê Beber Água da Torneira”, com uma audiência composta por alunos dos cursos de formação profissional de Gestão Ambiental e Operadores de Sistemas Ambientais.

EC8

**PROJETO DE
REABILITAÇÃO
RIBEIRINHA DA
PISTA DE PESCA
DO VALE DO LIS**
Simlis

A Simlis, em parceria com o Grupo dos Amigos Pró Lis, a Câmara Municipal de Leiria e as Juntas de Freguesia de Monte Real e Carreira, está a desenvolver um projeto que visa a valorização ambiental da Pista de Pesca do Vale do Lis, tendo em conta os princípios previstos na Diretiva Quadro da Água e Lei da Água.

Para a concretização deste objetivo selecionam-se soluções técnicas de engenharia natural para melhoria da qualidade da água, contenção de espécies invasoras e estabilização de margens; promove-se o reordenamento dos espaços envolvente para usos múltiplos e definem-se espaços de *habitat* para a flora e fauna autóctone; selecionam-se placares pedagógicos e informativos; promove-se a gestão contínua do espaço fluvial com a integração de parcerias de modo sustentável e com o envolvimento e participação pública dos utilizadores e da comunidade local.

Este desafio promove uma nova abordagem aos problemas das linhas de água, tendo em consideração as funções ecológicas, a sua importância económica, cultural e social, e cria condições de valorização dos recursos hídricos para a melhoria da qualidade de vida da população local e das condições de prática de pesca desportiva naquele local.



**COMEMORAÇÕES DA
SEMANA EUROPEIA DA
PREVENÇÃO DE RESÍDUOS
(SEPR)**

Valnor

No âmbito da SEPR foram implementadas diversas campanhas de sensibilização: "Workshop na Ponta da Tesoura", Concurso Escolar "A Floresta nas Cidades", Projeto "Saber Solidário", Projeto "Prevenir para ajudar", "Meno Dose Certa", "Glória da Reciclagem" e "Gincana Valnor" e diversos seminários.



**HORTAS
BIOLÓGICAS
- CULTIVAR
RESÍDUOS COM
NORTE**
Resinorte

São 700 m² de área de cultivo inseridos nos 25 hectares da Quinta do Mato, onde funciona o Pólo do Vale do Ave. A Horta Biológica da Resinorte foi inaugurada no dia 2 de maio de 2011, e nasceu com uma função educativa, formativa e social. Está preparada para receber grupos de alunos das escolas da sua área de atuação, possibilitando assim a promoção de atividades didáticas e de proximidade com a comunidade envolvente. Ensinar a cultivar produtos mais saudáveis para a alimentação e a promoção de boas práticas agrícolas são objetivos desta Horta Biológica. Ervas aromáticas, plantas medicinais e condimentares e produtos hortícolas como milho, alface e cenoura são alguns dos produtos que são cultivados.

Atenta à compostagem doméstica, a Resinorte promove, junto da população envolvente, este procedimento caseiro. Na nova Horta Biológica já se dá o exemplo com a manutenção de um compostor doméstico. O objetivo é incentivar miúdos e graúdos que por ali passam a desenvolver esta atividade em casa.

O composto que vai ser utilizado na fertilização dos solos é produzido na própria Resinorte.

EC8



LIGA-TE A UM FUTURO FELIZ
Simlis

Esta campanha de sensibilização dá mote ao plano de educação ambiental.

Pretende-se sensibilizar para a importância do tratamento das águas residuais e reiterar a necessidade de ligação à rede de saneamento básico.



EC8



**AÇÃO DE RUA
"ÁGUA DA
TORNEIRA:
EXPERIMENTE.
CONFIE."**

Águas do Mondego

Por ocasião do Dia Mundial da Água, e durante uma semana, a Águas do Mondego promoveu o consumo da água da torneira através de uma ação de rua. Entre 21 e 25 de março, foram percorridos seis municípios do seu sistema multimunicipal, a saber; Coimbra, Condeixa-a-Nova, Mealhada, Miranda do Corvo, Penacova e Vila Nova de Poiares, em parceria com as câmaras municipais e com a Águas de Coimbra.

Sob o mote "Água da torneira: Experimente. Confie" e "Água da torneira: Bebo água da torneira, bebo água de qualidade", a Águas do Mondego pretendeu dar a provar a todos os transeuntes a água que é produzida nas suas estações de tratamento de água. O objetivo da empresa foi sensibilizar a população para o consumo de água da torneira: água de qualidade, a baixo custo e facilmente acessível. A água da torneira da Águas do Mondego tem a sua qualidade comprovada através de análises diárias, realizadas pelo laboratório certificado da Águas do Mondego.

O resultado foi positivo. A população aderiu com entusiasmo à iniciativa, aceitando os copos de água distribuídos e reconhecendo o trabalho feito pela Águas do Mondego no seu concelho.





VISITAS A INFRAESTRUTURAS NO DIA MUNDIAL DA ÁGUA

Águas do Zêzere e Côa

Durante o Dia Mundial da Água, a Águas do Zêzere e Côa promoveu visitas guiadas às suas infraestruturas. No final da visita, cada visitante recebia um cantil com água tratada na ETA visitada, acompanhado de um folheto informativo. Esta iniciativa que tem por objetivo apresentar as infraestruturas ao público infanto-juvenil e sensibilizar as crianças para o consumo da água da torneira, evidenciando a qualidade deste bem essencial.

AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO SOBRE O USO EFICIENTE DA ÁGUA PARA RECLUSOS *Águas do Oeste*

Integrado nas comemorações do Dia Nacional da Água, a Águas do Oeste realizou, no dia 30 de setembro, no Estabelecimento Prisional de Alcoentre, uma ação de sensibilização sobre o Uso Eficiente da Água.

Solicitada pelos Serviços Educativos dessa instituição, a ação contou com a participação de cerca de 80 reclusos que, de modo geral, se mostraram bastante interessados com o tema e com algumas das boas práticas que aí foram exemplificadas, tendo mesmo se comprometido a adotá-las no seu dia-a-dia.



COMEMORAÇÕES DO DIA MUNDIAL DO AMBIENTE *Resinorte*

Para assinalar o Dia Mundial do Ambiente, a Resinorte promoveu, nos quatro polos, de 6 a 9 de junho, um conjunto de iniciativas dedicadas aos mais novos. Os participantes tiveram a possibilidade de assistir à atuação dos iPum, um grupo musical da Universidade do Minho, e participar em *workshops* e *ateliers* de produção de objetos originais a partir de resíduos. Também tiveram à disposição alguns insufláveis, que proporcionaram momentos de grande diversão.

SOI CASOS DE ESTUDO NO EIXO RESPONSABILIDADE SOCIAL
EC8

**PROTOCOLO
AdP - FPDD
BALANÇO
grupo AdP**

Durante os últimos três anos, os colaboradores do grupo Águas de Portugal, das mais de 30 empresas a operar no país, têm vindo a apoiar os atletas da Seleção Nacional de Natação Adaptada na sua preparação e apuramento para os Jogos Paralímpicos Londres 2012.

A iniciativa "As nossas Estrelas" foi desenvolvida no quadro da estratégia integrada de sustentabilidade empresarial do grupo AdP, com o objetivo de destacar a importância do desporto adaptado para a promoção da inclusão social.

O apoio materializou-se na doação, por parte das empresas do Grupo, de 50 cêntimos por cada postal eletrónico de Natal enviado pelos seus colaboradores nos anos de 2009, 2010 e 2011, tendo permitido recolher mais de 92 mil euros para esta causa comum.

A verba angariada foi canalizada sobretudo para a participação dos atletas nos diversos eventos desportivos preparatórios dos Jogos de Londres. O apoio do grupo AdP permitiu também à Federação atuar numa área fundamental ao desenvolvimento e sucesso da prática desportiva das pessoas com deficiência que é a da captação de novos talentos, tendo sido possível a entrada de novos atletas para a Seleção.



PENSE AMARELO

Valorsul

O projeto Pense Amarelo atribuiu, em 2011, um total de 15 donativos, no valor de 24.885,77 euros, resultantes da verba angariada em 2010 (25€/t por garrafas de plástico, corretamente enviadas para reciclagem).

linha azul
808 200 135



EC8



HORA DA TROCA

Algar

Campanha de sensibilização ambiental, focada na reutilização de materiais que já não são usados no dia-a-dia, aumentando o ciclo de vida do produto.

O objetivo foi a promoção, nas escolas da região do Algarve e nos Centros Paroquiais (áreas da catequese), da reutilização de objetos, através da troca direta entre alunos. Foram elaborados e enviados cartazes, apelando à participação dos alunos e professores e catequistas nesta iniciativa, organizando feiras de troca.

INICIATIVA ADRA VOLUNTÁRIA

Águas da Região de Aveiro



A AdRA - Águas da Região de Aveiro estabeleceu, recentemente, parcerias no sentido de incentivar os seus colaboradores a fazerem voluntariado. Com esta iniciativa, batizada de AdRA Voluntária, a empresa dispensou os seus Colaboradores de parte do seu horário laboral durante o mês de dezembro (num total de 100 horas a dividir entre os Colaboradores que aderiram à iniciativa), para que estes pudessem cooperar com as organizações de apoio social envolvidas: Banco de Voluntariado de Aveiro, Banco de Voluntariado de Águeda, APPACDM, Cáritas Diocesana de Aveiro, Os Pioneiros, Florinhas do Vouga, Associação dos Amigos dos Animais de Águeda e Junta de Freguesia de Esgueira, com a iniciativa "Sorridir a Ajudar os Idosos".

A AdRA pretendeu, desta forma, despertar nos colaboradores o gosto pelo voluntariado. A iniciativa deverá repetir-se nos próximos anos, dado o elevado número de adesões verificado.

EC8

EPIS – EMPRESÁRIOS PELA INCLUSÃO SOCIAL

grupo AdP

A associação EPIS tem como missão combater o insucesso e o abandono escolares através da prevenção e da remediação de factores de risco dos alunos e famílias, da promoção de factores de protecção e através da indução de factores externos de sucesso nas organizações escolares, acreditando ser este é o ponto de partida para o desenvolvimento individual dos jovens portugueses e não portugueses, residentes em Portugal. A EPIS na concretização dos seus objectivos conta com o apoio de vários parceiros, incluindo a Águas de Portugal e a EPAL.

Rede de Mediadores para o Sucesso Escolar 3.º ciclo

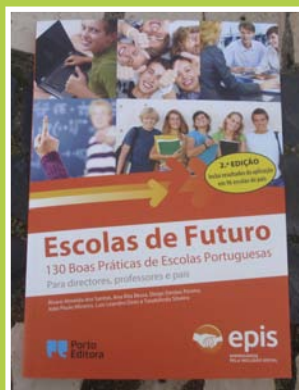
A EPIS atingiu o melhor resultado de sempre em termos do aumento do sucesso escolar dos alunos no final do ano letivo 2010/2011.



Escolas de Futuro: Boas práticas de gestão nas escolas

Cerca de 60 Escolas terminaram um compromisso de objetivos quantitativos de desempenho para 2013 e aumentámos os participantes no projeto de 96 para 110 escolas.

No ano de 2011, o Programa Rumo ao Futuro – Formação para diretores de escola, ficou ainda mais completo com um maior envolvimento de Associados e Parceiros que participaram na sua execução.



Novos Projetos Piloto

Todos Bons Alunos - 2.º Ciclo

Em 2010/2011 a EPIS lançou o projeto Todos Bons Alunos – 2.º Ciclo em Parceria com a Câmara Municipal de Paredes, e a APPIS – Associação Paredes pela Inclusão Social. Procurou-se adaptar as metodologias da Rede de Mediadores 3.º ciclo numa base de prevenção para o 2.º ciclo, apoiada num maior envolvimento das famílias com a escola e numa maior participação dos diretores de turma na aplicação das metodologias.

Abandono Zero

Em 2010/2011, existiam 1,6% de jovens em abandono no 2.º e 3.º ciclos em Sesimbra. Implementaram-se 2 fases neste projeto: sinalização de jovens em abandono e trabalho de vinculação. Criaram-se ofertas PIEF – Projeto Integrado de Educação e Formação - adaptadas às necessidades destes jovens. Dos 81 jovens sinalizados, cerca de 37 eram falsos abandonos, e dos restantes 24 alunos já regressaram à escola, e destes 17 integraram a oferta do PIEF.

É permanente a procura de respostas escolares e percursos adequados às motivações e capacidades dos jovens. Pretendemos que estes jovens não percam a possibilidade de voltar à educação, e assim obter uma maior integração no mercado de trabalho.



COMPROMETEMO-NOS A...



- Investir na relação com os fornecedores
- Contribuir para a dinamização do tecido empresarial regional e do emprego local

A criação de parcerias com os nossos *stakeholders*, nomeadamente fornecedores e prestadores de serviços, contribui para aumentar a sustentabilidade do nosso Grupo, de uma forma mais abrangente. A contratação de fornecedores nacionais promove a economia do país e permite a criação de postos de trabalho, tendo um impacto elevado sobretudo nas zonas mais interiores. **EC6**

Em igualdade de circunstâncias, e sem prejuízo do cumprimento da legislação em vigor e da política de compras do grupo AdP, é dada preferência a fornecedores locais, traduzindo uma mais-valia socioeconómica para a região.

Dispersas por todo o país, as empresas participadas do Grupo, promovem a dinamização da economia e permitem a criação de postos de trabalho, à escala local, refletindo-se a nível nacional, com impacte sobretudo nas zonas mais interiores. Em 2011, cerca de 97% das nossas aquisições de bens e serviços foram de origem portuguesa.

Atualmente, o grupo AdP conta com 25 Prestações de Serviço associadas ao *core business* de exploração de infraestruturas, estando estas responsáveis por 0,1% do caudal captado e por 26% do caudal de águas residuais tratadas rejeitadas. Estas parcerias contribuíram, em 2011, para a existência de 447 postos de trabalho.

Na contratação de entidades externas, além das cláusulas relativas à obrigatoriedade do cumprimento legal, incluídas em todos os contratos realizados, o Grupo tem em vigor diversas exigências de carácter ambiental, de segurança e direitos humanos, que visam assegurar a adoção de boas práticas. **HRI**



O GRUPO AdP ACREDITA QUE A CRIAÇÃO DE **PARCERIAS RECORRENDO A ENTIDADES EXTERNAS**, CONTRIBUI PARA AUMENTAR A SUSTENTABILIDADE DA SOCIEDADE DE UMA FORMA MAIS ABRANGENTE.

Pontos-chave da norma de responsabilidade social aplicáveis ao grupo AdP e seus fornecedores:

- Trabalho Infantil/ Forçado
- Saúde e Segurança
- Liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva
- Discriminação
- Práticas Disciplinares
- Horário de Trabalho
- Remuneração
- Sistemas de Gestão



NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL

PRÁTICAS LABORAIS

Princípio 4

A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

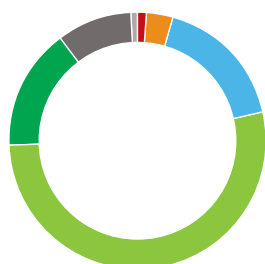
Princípio 5

Abolição efetiva do trabalho infantil.



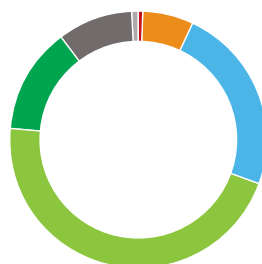
CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

Na relação da sua empresa com os fornecedores classifique a estratégia relativamente a preocupações de caráter ambiental na seleção e acompanhamento do serviço.



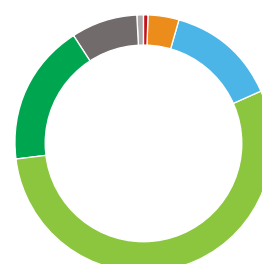
- Fraco 1,27%
- Insuficiente 3,18%
- Suficiente 17,20%
- Bom 52,87%
- Muito Bom 15,29%
- S/O 9,55%
- S/R 0,64%

Na relação da sua empresa com os fornecedores classifique a estratégia relativamente a preocupações de responsabilidade social na seleção e acompanhamento do serviço.



- Fraco 0,64%
- Insuficiente 6,37%
- Suficiente 23,57%
- Bom 45,86%
- Muito Bom 13,37%
- S/O 9,55%
- S/R 0,64%

Na relação da sua empresa com os fornecedores classifique a estratégia relativamente a preocupações de higiene e segurança no trabalho na seleção e acompanhamento de fornecedores/ prestações de serviço.



- Fraco 0,64%
- Insuficiente 3,82%
- Suficiente 14,01%
- Bom 54,78%
- Muito Bom 17,83%
- S/O 8,28%
- S/R 0,64%

Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores e Representante dos Trabalhadores.

Existem no Grupo diversas ferramentas de apoio para que os nossos compromissos sejam também os compromissos da cadeia de fornecimento, nomeadamente a existência de declarações de responsabilidade social e códigos de conduta e ética subscritos pelos fornecedores, auditorias, ações de sensibilização e processos de avaliação de fornecedores, contribuindo para o alinhamento de princípios e para a melhoria do desempenho dos fornecedores, com repercussão não só nas empresas do Grupo mas em toda a cadeia de fornecimento.

HR2

Avaliamos os fornecedores de acordo com critérios específicos existentes nas diversas empresas do Grupo. Em 2011, realizaram-se **38 auditorias** a fornecedores e **40 ações de sensibilização** com participação de **164 empresas fornecedoras**.



NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL

DIREITOS HUMANOS

Princípio 1

As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente.

Princípio 2

Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

DINAMIZAR A INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO



COMPROMETEMO-NOS A...



- Utilizar as melhores tecnologias disponíveis;
- Criar parcerias em cooperação com os meios académicos e empresarial, com vista à promoção do I&D, e colaborar em projetos de demonstração tecnológica;
- Apostar na inovação como fator de promoção da competitividade e sustentabilidade;
- Potenciar a partilha de conhecimento e a transferência de tecnologia.

No grupo AdP, a qualidade do serviço e a exigente gestão orçamental, faz com que a utilização das melhores tecnologias disponíveis desempenhe um papel fulcral no dia-a-dia das suas empresas. O acesso a ferramentas relevantes para que se consigam melhorias na gestão dos processos torna-se pois uma necessidade, com vantagens a nível operacional e ambiental.

Ferramentas de apoio à gestão

- Financeira
- Recursos humanos
- Documental
- Identificação de requisitos legais
- Operação
- Manutenção
- Rotas da frota automóvel de serviço
- Informação geográfica
- Sistemas de responsabilidade empresarial

O Grupo, enquanto principal prestador de serviços no setor da água e dos resíduos em Portugal, possui uma responsabilidade acrescida na área da inovação, da investigação e do desenvolvimento associados ao seu *core business*, tendo um duplo papel na colaboração em parcerias, sendo, simultaneamente, fornecedor e cliente das sinergias que daí advêm, disponibilizando recursos e informação para o desenvolvimento da ciência, e recebendo novos conhecimentos e tecnologias para a melhoria da sua atividade.

O repositório de informação que as empresas possuem, bem como a disponibilidade de espaços para experiências piloto, constituem **recursos** que podem ser **mobilizados para o desenvolvimento tecnológico do setor**.

A APOSTA EM SOLUÇÕES EFICIENTES POTENCIA A SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO E PROPORCIONA UMA MELHOR QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO A CIDADÃOS, EMPRESAS E COMUNIDADE.



NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL

PROTEÇÃO AMBIENTAL

Princípio 9

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

A INOVAÇÃO, A INVESTIGAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO TÊM DESEMPENHADO UM PAPEL FUNDAMENTAL NA RESPOSTA DO GRUPO AdP AOS SEUS DESAFIOS, CONTRIBUINDO PARA A SUSTENTABILIDADE DO SEU NEGÓCIO.

O *know-how* resultante dos processos de inovação e de investigação, desenvolvidos em parceria com a comunidade científica, meios académicos e empresariais é uma ferramenta importante no desenvolvimento de tecnologias nacionais do setor e, por vezes, com potencial de exportação.

ODOWATCH

O Odowatch é um sistema de monitorização de potenciais odores produzidos na ETAR de Frielas, que permite otimizar a gestão de reclamações desta natureza, tendo em vista a minimização de ocorrências.



PROJETO SIMAI - SISTEMAS DE MONITORIZAÇÃO E AVISO EM INFRAESTRUTURAS DE ÁGUAS RESIDUAIS

Simtejo



O projeto SIMAI tem como objetivo o desenvolvimento de um sistema de monitorização, aviso e alerta em tempo real numa bacia hidrográfica da zona baixa de Alcântara, em Lisboa, para suporte de serviços de proteção civil, assim como a monitorização e aviso de descargas, com estimativa das cargas poluentes no meio recetor. Este projeto foi desenvolvido em parceria com a Fundação para a Ciência e a Tecnologia, o Instituto Superior Técnico, o Laboratório Nacional de Engenharia Civil e o Institute for Biotechnology and Bioengineering.

ENERGY AND HYDRAULIC EFFICIENCY IN WATER SYSTEMS: ENERGY RECOVERY AND OPTIMIZED OPERATION

Águas do Zêzere e Côa

Pretende-se analisar a eficiência energética e hidráulica atual nos sistemas de abastecimento e saneamento - identificação as perdas e as suas principais causas, para potenciar melhorias na sua utilização; aferição da possibilidade de produção de energia, contribuindo para o progresso do país. Assim, pretende-se estabelecer procedimentos de controlo de pressão e variações de descarga de acordo com parâmetros técnicos, económicos e de segurança, que permitam minimizar os efeitos dinâmicos prejudiciais e avaliar o potencial energético dos sistemas de abastecimento elevatórios e gravíticos, combinados com outros recursos renováveis, para geração de energia de forma contínua e eficiente. Pretende-se ainda desenvolver uma nova investigação na conceção de turbinas, para otimizar a configuração dos sistemas de abastecimento e de saneamento. Recorrendo à dinâmica de fluido computacional, será desenhado e analisado o modelo hidrodinâmico das máquinas volumétricas e roto-dinâmicas, baseado em simulações hidrodinâmicas e ensaios sobre as interações entre o fluido e a estrutura.



PROJETO AWARE-P grupo AdP

O projeto AWARE-P tem por objetivo desenvolver uma metodologia para a gestão sustentável dos ativos associados ao abastecimento de água e de águas residuais, através da criação de ferramentas informáticas de apoio à decisão de reabilitação de infraestruturas.

O projeto de investigação está a ser desenvolvido por uma equipa de I&D liderada por entidades de referência nacional em investigação - o LNEC - Laboratório Nacional de Engenharia Civil e o IST - Instituto Superior Técnico -, em parceria com a ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, a YDreams e o SINTEF (Noruega) e 4 *end-users*, entre os quais está a Águas de Portugal, os SMAS de Oeiras e Amadora, a Veolia Águas de Mafra e a AGS.

A participação do grupo AdP neste projeto é feita pela Direção de Engenharia da AdP Serviços, numa perspetiva de consultoria de desenvolvimento, e pelas empresas Sanest e Águas de Santo André, numa vertente de disponibilização para testes das ferramentas e metodologias decorrentes do projeto.

A gestão eficiente e racional de ativos, concretamente a reabilitação proativa das infraestruturas, assume uma importância particularmente significativa num setor como o do abastecimento de água e saneamento de águas residuais, nomeadamente enquanto garante da sustentabilidade das operações, da qualidade e continuidade dos serviços e de uma boa gestão dos recursos naturais.



ESTUDO DO CRESCIMENTO DAS MICROALGAS *CHLORELLA VULGARIS*, *SCENEDESMUS OBLIQUUS* E *BOTRYOCOCCUS BRAUNII* NUMA ÁGUA RESIDUAL TRATADA, SOB DIFERENTES CONDIÇÕES DE LUZ E TEMPERATURA

Simarsul

O objetivo principal da tese de mestrado desenvolvida pela FCT/UNL, foi o estudo da cinética de crescimento das microalgas *Chlorella vulgaris*, *Scenedesmus obliquus* e *Botryococcus braunii* numa água residual submetida a um tratamento biológico sem remoção de N e P. Pretendeu-se também avaliar a taxa de remoção dos nutrientes N e P no decurso do crescimento algal. O interesse deste trabalho residia no facto das microalgas poderem utilizar alguns dos nutrientes presentes nas águas residuais que foram submetidas a um tratamento biológico, em especial o N e o P, e que, na perspetiva do meio recetor, são considerados como compostos químicos indesejáveis devido ao seu potencial de eutrofização dos meios hídricos. A ETAR pode aproveitar este facto para efetuar a remoção de N e P do efluente tratado através da atividade fotossintética e efetuar a valorização da biomassa para fins energéticos, através da venda dessa biomassa ou da sua valorização energética.



SOFTWARE AURORA Algar

A Algar tem um Sistema de Pesagem e Movimento de Viaturas Internas, AURORA, software que permite o registo da entrada e saída de resíduos, de forma a responder à legislação aplicável, e otimiza a gestão e registo de transferência de resíduos.



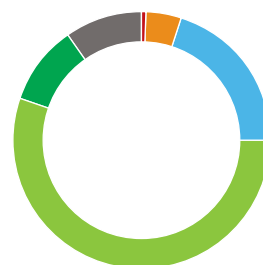
WEB SERVICES SUSPENSÃO Aquasis

Disponibilização de serviços para a integração entre o SIG G/InterAqua e os diversos sistemas de CRM (Customer Relationship Management), permitindo, por esta via, a gestão integral do ciclo de vida das suspensões de abastecimento e a gestão por parte do CRM dos clientes afetados.



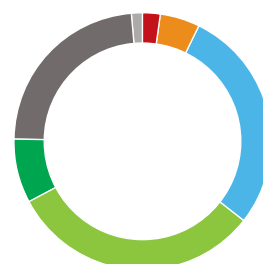
CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2010

No âmbito da dinamização da inovação, da investigação e desenvolvimento, classifique o Grupo quanto à aposta na inovação e adoção de tecnologias inovadoras?



Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Empresa participada (Administrador Executivo), Acionistas, Bancos, Entidades reguladoras, fiscalizadoras e públicas, Utilizadores Industriais e Universidades.

No âmbito da dinamização da inovação, da investigação e desenvolvimento, classifique o Grupo quanto ao estabelecimento de parcerias académicas para a pesquisa de soluções inovadoras e de investigação e desenvolvimento.



Nota: Consolidado de respostas dos Colaboradores, Representante dos Trabalhadores, Sindicatos, Empresa participada (Administrador Executivo), Acionistas, Bancos e Universidades.

PROGRAMA "PeSCoS - PLATAFORMA PERSONALIZADA DE SUSTENTABILIDADE PARA AS PME'S"

Valnor

O "PeSCoS - Plataforma Personalizada de Sustentabilidade para as PME's" é um projeto financiado pelo Programa Leonardo da Vinci e tem como finalidade a melhoria do desempenho energético-ambiental das PME's por intermédio das seguintes principais ações: Cálculo da Pegada Ecológica; Plano de Redução do Consumo de Energia; Água e Resíduos e Plataforma de Formação e-Learning em Energia e Ambiente.

A Valnor foi considerada, de entre as empresas participantes, como um caso de sucesso na implementação de boas práticas no âmbito da produção de Biodiesel ("Valuation of Used Vegetable Oil: Biodiesel Production").

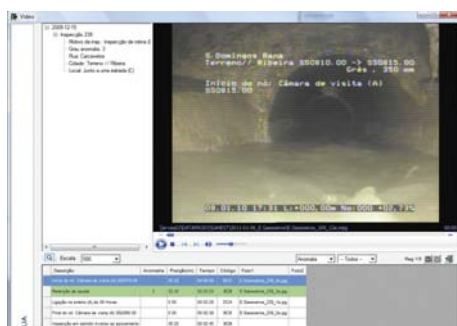
Este programa é desenvolvido em parceria com a AREANATEjo.



VALORGAS – VALORISATION OF FOODWASTE TO BIOGAS

Valorsul

No âmbito do 7.º Programa-Quadro da UE, o consórcio de parceiros, coordenado pela Universidade de Southampton (UK) tem vindo a estudar diversos esquemas de digestão anaeróbia de resíduos orgânicos provenientes de recolha seletiva, com vista à garantia das condições ótimas de estabilidade dos processos biológicos, à maximização da produção de biogás e sua consequente utilização para aproveitamento energético e como combustível.



G/INTERAQUA CCTV Aquasis

Módulo para a otimização da gestão e do planeamento das inspeções de vídeo CCTV (Closed-circuit Television), em toda a rede de drenagem, permitindo, em qualquer momento, visualizar os resultados, bem como registar um conjunto de informações, relevantes para o planeamento futuro, quer das intervenções, quer de novas inspeções vídeo.

As empresas do Grupo colaboram com os estabelecimentos de ensino, apoiando no desenvolvimento de trabalhos escolares, mestrados, pós-graduações e teses de doutoramento. Esta **cooperação** é vista como uma **oportunidade de desenvolvimento** de parcerias mutuamente interessantes.

O grupo AdP, individualmente ou em parceria, participa em conferências, congressos e seminários, como veículo de partilha de conhecimentos às restantes partes interessadas.

INTEGRAÇÃO NA SOCIEDADE

O grupo AdP tem uma estreita ligação com associações de carácter profissional, técnico e industrial, aderindo e acompanhando tendências em temas relevantes para as empresas.

ASSOCIAÇÕES/ INSTITUIÇÕES/ ORGANIZAÇÕES

ABAE - Associação da Bandeira Azul da Europa
ABS - Associação da Baía de Setúbal
ACR + - Association of Cities and Regions for Recycling and Sustainable Resource Management
ADB - Agência de Desenvolvimento do Barlavento
ADE Porto - Agência de Energia do Porto
AEA - Associação Empresarial de Almancil
AEE - Associação Empresarial de Elvas
AEP - Associação Empresarial Portugal
AGENEAL - Agência Municipal de Energia de Almada
AIP - Associação Industrial Portuguesa
AMESEIXAL - Agência Municipal de Energia do Seixal
ANQIP - Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais
APAS Floresta - Associação de Produtores Florestais
APCADEC - Associação Portuguesa de Compras e Aprovisionamento
APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresas
APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas
APE - Associação Portuguesa de Energia
APESB - Associação Portuguesa para Estudos de Saneamento Básico
APG - Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos dos Recursos Humanos
APMEP - Associação Portuguesa de Mercados Públicos
APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial
APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade
APREN - Associação Portuguesa de Energias Renováveis
APRH - Associação Portuguesa de Recursos Hídricos
APVGN - Associação Portuguesa de Veículos a Gás Natural
AREAL - Agência Regional de Energia e Ambiente do Algarve
AREALIMA - Agência Regional de Energia e Ambiente do Vale do Lima
AREANATEJO - Agência Regional de Energia e Ambiente do Norte Alentejano e Tejo
AREPAL - Associação para o Serviço de Apoio Social a Reformados da EPAL
Associação dos Amigos do Coliseu do Porto
ATTCEI - Associação de Transferência de Tecnologia e Conhecimento para as Empresas e Instituições
AVALER - Associação de Entidades de Valorização Energética de RSU
BCSD - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
Casa de Pessoal da EPAL
CATIM - Centro de Apoio Tecnológico à Indústria Metalomecânica
CCILSA - Câmara de Comércio e Indústria Luso - Sul Africana
CCIPA - Câmara de Comércio e Indústria Portugal - Angola
CCPM - Câmara de Comércio Portugal - Moçambique
CEEETA - Centro de Estudos em Economia da Energia dos Transportes e do Ambiente
CEEP - Centro Europeu das Empresas com Participação Pública e/ou de Interesse Económico Geral
CMETRA - Centro de Medicina do Trabalho da Área de Sines
CNESA - Clube Náutico Águas de Santo André

ASSOCIAÇÕES/ INSTITUIÇÕES/ ORGANIZAÇÕES

COTEC Portugal - Associação Empresarial para a Inovação
CPA - Comunidade Portuária de Aveiro
CVR - Centro para a Valorização de Resíduos
EACD - European Association of Communication Directors
EAW - European Water Association
ECSITE - European Network of Science Centres and Museums
ENA - Agência de Energia e Ambiente da Arrábida
ENERAREA - Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior
ENERDURA - Agência Regional de Energia da Alta Estremadura
ENERGAIA - Agência Municipal de Energia de Gaia
EPIS - Empresários pela Inclusão Social
FAE - Fórum de Administradores de Empresas
Fundação do Museu do Douro
Fundação Serralves
FUNDEC - Fundação para a Formação Contínua em Engenharia Civil
GCNP - Global Compact Network Portugal
IAREN - Instituto da Água da Região Norte
ICCE - International Centre for Coastal Ecohydrology
IES - Empreendedorismo Social
INTERVIR + - Instituto de Novas Tecnologias para a Recuperação e Valorização Biotecnológica de Resíduos
IPQ - Instituto Português da Qualidade
ISQ - Instituto de Soldadura e Qualidade
IST - Instituto Superior Técnico
ISWA - International Solid Waste Association
IWA - International Water Association
Lisboa-e-Nova - Agência Municipal de Energia e Ambiente
LNEC - Laboratório Nacional de Engenharia Civil
NERA - Associação Empresarial da Região do Algarve
NERGA - Núcleo Empresarial da Região da Guarda
NERLEI - Associação Empresarial da Região de Leiria
Oeste Sustentável - Agência Regional de Energia e Ambiente do Oeste
PLANETA VERDE - Associação para a Protecção e Defesa da Floresta
PPA - Parceria Portuguesa para a Água
PREWIN (quota paga à Kema que coordena os Trabalhos)
PROFORUM - Associação para o Desenvolvimento de Engenharia de Lisboa
RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal
S. ENERGIA - Agência Regional de Energia do Barreiro, Moita, Montijo e Alcochete
TESE - Associação para o Desenvolvimento
UCCLA - União das Cidades Capitais de Língua Portuguesa
UEVM - União Empresarial do Vale do Minho
WEF - Water Environment Federation
W-SMART - Water Security Management Assessment, Research & Technology



3. ANEXOS



3.1 METAS

METAS		
EM SIMBIOSE COM O AMBIENTE		
PRINCÍPIO: PROMOVER A CONSERVAÇÃO E A VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS		
Promover estudos de avaliação do impacto das captações na disponibilidade hídrica das fontes	Pág. 49	2011: 4 parcerias
Elaborar planos de programas de deteção de fugas/ perdas ao longo do sistema de abastecimento da água	Pág. 69, 149, 165, 68	2011: 5 programas
Implementar sistemas de recolha seletiva de resíduos dos escritórios	Pág. 103	2011: 100% das empresas
PRINCÍPIO: CONTRIBUIR PARA A PROTEÇÃO DA NATUREZA E BIODIVERSIDADE		
Promover estudos de caracterização da biodiversidade através de parcerias com as universidades	Pág. 95, 96	2011: 4 estudos 2012: 6 estudos
PRINCÍPIO: CONTRIBUIR PARA O COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS		
Promover a produção de energia eólica	Pág. 87	2014: Produção de 31.500 MWh
Promover a produção de energia fotovoltaica, através da aposta em Micro-fotovoltaicas e Centrais CPV (<i>Photovoltaic Concentration</i>).	Pág. 87	2014: Produção de 15.000 MWh
Promover a produção de energia a partir de aproveitamento hidro-elétrico em micro e mini-hídricas	Pág. 87	2014: Produção de 6.000 MWh
Aumentar a energia produzida através da queima de biogás	Pág. 85, 86	2014: Produção de 140.000 MWh
Promover a produção de energia através do tratamento de resíduos - valorização energética e centrais de incineração	Pág. 87	2014: Produção de 6.300 MWh
Promover a eficiência na utilização de energia nos edifícios através de planos de eficiência energética e auditorias energéticas às instalações	Pág. 84, 101	2011: 100% das empresas
Formação de colaboradores em "eco-condução"/ condução defensiva	Pág. 83	2014: 50% dos colaboradores
EM SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS		
PRINCÍPIO: GARANTIR A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DO GRUPO E A CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACIONISTAS E DEMAIS PARTES INTERESSADAS		
Aumentar o grau de envolvimento dos Administradores Não Executivos (presença em Comissões Especializadas)	Pág. 44	2011
Melhorar o <i>disclosure</i> em Gestão do Risco (dimensão e exposição aos riscos identificados)	Pág. 46-49	2011
Uniformizar o Código de Conduta e de Ética a todas as empresas do Grupo	Pág. 44, 48, 111, 112, 132, 163	2011 - 100% das empresas
Formar colaboradores sobre Códigos de Conduta e de Ética uniformizado a todas as empresas do Grupo	Pág. 112	2011 - 50% das empresas
Publicação de Relatório de Sustentabilidade	Pág. 113	2011 - 100% das empresas operacionais
Rever os contratos de concessão dos sistemas multimunicipais		2012 - 50% das empresas
Aumentar os proveitos operacionais provenientes de outras áreas		2012 - 10% de aumento

EM SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

PRINCÍPIO: VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

Uniformizar os procedimentos de contratação de colaboradores	Pág. 126	2012 - 100% das empresas
Promover a formação sobre o código de conduta e código HIV	Pág. 132	2012 - 50% dos colaboradores
Obter a certificação segundo a norma SA8000	Pág. 109	2012 - 50% das empresas
Aplicar o sistema de análise de desempenho e desenvolvimento da carreira	Pág. 132	2013 - 100% das empresas do Grupo
Criar o sistema de <i>intranet</i> no Grupo	Pág. 138	2014 - 100% das empresas
Aplicar o inquérito de avaliação do clima organizacional	Pág. 139	2012 - 50% das empresas

EM SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

PRINCÍPIO: PRESTAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE ELEVADA E TARIFAS SOCIALMENTE ACEITÁVEIS, DE FORMA CADA VEZ MAIS ABRANGENTE E CONTÍNUA

Cobertura dos sistemas multimunicipais de abastecimento de água	Pág. 142, 143	2015 - 95% da população servida
Cobertura dos sistemas multimunicipais de saneamento de águas residuais	Pág. 142 - 144	2015 - 95% da população servida
Atendimento da população em cada sistema público de drenagem e tratamento de águas residuais	Pág. 145	2015 - 70% da população servida
Desenvolver um Plano de Segurança da Água	Pág. 148	2015 - 50% das empresas
Implementar um Sistema de Gestão de Clientes através da definição de indicadores e métricas de avaliação		2012 - 50% das empresas

PRINCÍPIO: PARTILHAR OS PRINCÍPIOS DE SUSTENTABILIDADE NA RELAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

Promover ações de sensibilização a fornecedores	Pág. 162	2012 - uma por ano
Definir uma política de compras ecológicas	Pág. 102, 161	2011

PRINCÍPIO: DINAMIZAR A I&D NUMA PERSPETIVA DE REFORÇO DAS CAPACIDADES NACIONAIS

Realizar eventos e/ou reuniões de modo a fomentar a partilha de conhecimentos entre os colaboradores das empresas do Grupo	Pág. 135, 138	Um evento por ano, até 2015
--	---------------	-----------------------------

3.2 SIGLAS

A

ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho
AdP – Águas de Portugal
APA – Agência Portuguesa do Ambiente

B

C

CDR – Central de Derivados de Resíduos
CO₂ – Dióxido de Carbono
COSO – Committee of sponsoring organization of the treadway commissions
COT – Carbono orgânico total
COVNM – Composto orgânico volátil não metânico
CTRSU – Central de Tratamento de Resíduos Sólidos Urbanos

D

E

ENEAPAI – Estratégia Nacional para os Efluentes Agro-Pecuários e Agro-Industriais
ERSAR – Entidade Reguladora de Águas e Resíduos
ETA – Estação de Tratamento de Água
ETAR – Estação de Tratamento de Águas Residuais
ETVO – Estação de Tratamento e Valorização Orgânica

F

G

GEE – Gases com Efeito de Estufa
GRI – Global Reporting Initiative
GPL – Gás Propano Liquefeito

H

I

IGAOT – Inspeção Geral do Ambiente e Ordenamento do Território
I&D – Investigação e Desenvolvimento
IWA – International Water Association

J

K

L

M

N

NP EN ISO 9001:2008 – Norma de gestão da qualidade
NP EN ISO 14001:2004 – Norma de gestão ambiental
NO_x – Óxidos de azoto

O

OHSAS 18001 – Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho
ORC – *Organic Rankine Cycle*

P

PCQA – Plano de Controlo da Qualidade da Água
PEEASAR – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais
PERSU – Plano Estratégico para os Resíduos Sólidos Urbanos
PESOMAS – Plano Estratégico para os Serviços de Operação e Manutenção nos Sistemas Multimunicipais de Abastecimento e Saneamento de Águas Residuais
PNAC – Plano Nacional para as Alterações Climáticas
POVT – Programa Operacional Temático da Valorização do Território
PSA – Plano de Segurança da Água

Q**R**

RCD – Resíduos de Construção e Demolição
REEE – Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos
REU – Resíduos Equiparados a Urbanos
RIB – Resíduos Industriais Banais
RS 2010 – Relatório de Sustentabilidade 2010
RSU – Resíduos Sólidos Urbanos
RU – Resíduos Urbanos

S

SA 8000 – Norma de Responsabilidade Social
SIG – Sistema de Informação Geográfica
SRE – Sistema de Responsabilidade Empresarial
SOx – Óxidos de enxofre

T

TMB – Tratamento Mecânico e Biológico

U

UNGC – *United Nations Global Compact*, por vezes abreviado apenas para GC

V**W****X****Y****Z**

3.3 Índice GRI

ÍNDICE GRI	
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE	PÁGINAS
1.1 Mensagem do Presidente	13
1.2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	30-36, 46-49, 61-63, 105-106, 119, 141, 174, 175
2. PERFIL ORGANIZACIONAL	PÁGINAS
2.1 Nome da organização	26
2.2 Principais marcas, produtos e/ ou serviços	41-43, 64, 65, 74, 75, 162
2.3 Estrutura operacional da organização	27-29, 40-43
2.4 Localização da sede da organização	218
2.5 Países em que a organização opera	19, 28, 29, 145
2.6 Tipo e natureza jurídica da organização	26, 27, 107
2.7 Mercados servidos	19, 28, 29, 142-145
2.8 Dimensão da organização	17, 27, 67, 71, 77
2.9 Mudanças significativas realizadas durante o período coberto pelo relatório	9, 19, 117, 142-145
2.10 Prémios/ reconhecimentos recebidos	23-25
3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO	PÁGINAS
Perfil do Relatório	
3.1 Período a que se refere o reporte	9
3.2 Data do último relatório realizado	9
3.3 Ciclo de reporte dos relatórios de sustentabilidade	9
3.4 Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo	218
Âmbito e Limites do Relatório	
3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório	9
3.6 Limites do relatório	9
3.7 Outras limitações de âmbito específico	9
3.8 Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos e/ ou entre organizações	9, 113, 162
3.9 Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	9, 113, 180-217
3.10 Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores	9, 180-217
3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	9, 180-217
Índice de Conteúdo do GRI	
3.12 Tabela que identifica a localização de indicadores GRI no relatório	178-217
Verificação	
3.13 Políticas e procedimentos atuais existentes para fornecer verificações externas do relatório	9

ÍNDICE GRI

ÍNDICE GRI	
4. GOVERNAÇÃO	PÁGINAS
4.1 Estrutura de Governação	37-39, 122
4.2 Indicação se o presidente do Conselho de Administração também é um membro executivo (e suas funções dentro da administração da organização)	37-39
4.3 Número de membros independentes e/ ou não executivos	37-39
4.4 Mecanismos que permitem aos acionistas e colaboradores fazerem recomendações ao Conselho de Administração	39, 55, 57, 139
4.5 Relação entre remuneração dos Conselho de Administração e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	114, 132
4.6 Procedimentos em vigor no Conselho de Administração para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	44, 45, 48, 111, 112
4.7 Procedimentos de definições das qualificações dos membros do Conselho de Administração para definir a estratégia da organização para questões relacionadas com temas económicos, ambientais e sociais	39, 44
4.8 Missão e valores, códigos de conduta e políticas internas relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado de sua implementação	16, 31, 32-36, 44, 45, 48, 111, 112
4.9 Procedimentos do Conselho de Administração para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	39, 114
4.10 Procedimentos para a auto-avaliação do desempenho do Conselho de Administração, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social	114, 132
Compromissos com Iniciativas Externas	
4.11 Explicação sobre como o princípio de precaução é tratado pela organização	46-49
4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endosse	31, 109
4.13 Participação em associações (como federações de indústrias) e/ ou organismos nacionais/ internacionais	169, 170
Participação das Partes Interessadas	
4.14 Lista das partes interessadas da organização	51
4.15 Base para identificação das principais partes interessadas	51, 52
4.16 Formas de consulta às partes interessadas	50-52, 139
4.17 Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessadas como resultado da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações	52-57, 139

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	---------------

INDICADORES ECONÓMICOS - EC

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: DESEMPENHO ECONÓMICO

EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	Valor económico direto gerado (€)	€ 807.324.110
		Valor económico direto distribuído (€)	€ 845.439.026
		Custos operacionais (€)	€ 516.605.422
		Salários e benefícios dos colaboradores e administradores executivos(€)	€ 131.745.428
		Pagamentos a financiadores (€)	€ 130.085.953
		Pagamentos ao estado (€)	€ 66.552.095
		Investimentos na comunidade (€)	€ 450.128
		Valor económico direto acumulado (€)	€ -38.114.916
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas		
EC3	Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização	Encargos sobre remunerações ou segurança social (€)	
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos pelo governo	Benefícios financeiros reconhecidos (€)	€ 80.823.249

ASPETO: PRESENÇA NO MERCADO

EC6	Política, práticas e proporção das despesas com fornecedores locais	Fornecedores locais (%)	97%
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo recrutados na comunidade local		

ASPETO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRETOS

EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos		€450.128
-----	---	--	----------

INDICADOR			VALOR 2011
INDICADORES AMBIENTAIS - EN			
FORMAS DE GESTÃO			
ASPETO: MATERIAIS			
ENI	Consumo de materiais	Consumo total de reagentes (ton)	80.766
		Consumo de papel (ton)	72
EN2	Materiais utilizados provenientes de reciclagem		

FÓRMULA		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
60, 61, 174, 175			
EN1		Quantidade de reagentes necessários aos processos de tratamento de água (fase líquida e fase sólida), de águas residuais (fase líquida, sólida e gasosa) e de resíduos (incluindo o tratamento nas ETAL e da fase gasosa). O valor corresponde às infraestruturas sob exploração direta e infraestruturas em regime de <i>outsourcing</i> .	(-)
		O valor reporta a quantidade total de papel de escritório comprado no ano em análise (inclui resmas de papel A4,A3, papel para impressão em <i>plotter</i> e outro material do economato, por exemplo envelopes, cartões de visita, etc.). O valor encontra-se subestimado uma vez que algumas empresas não têm registo do consumo de papel, nomeadamente de "outro material de economato".	103
EN2		No âmbito da utilização de resíduos reciclados de fontes externas, existem boas práticas implementadas nas empresas do Grupo, destacando-se a utilização de papel reciclado. De forma não homogênea, nas empresas existem outras boas práticas: Utilização de soluções de reagentes obsoletas por introdução no processo ou/e para preparação de novas soluções; utilização de paletes danificadas, após trituração, no processo de tratamento de valorização orgânica; reutilização de óleos nos compressores de biogás; utilização de óleos minerais usados, com origem nas operações de manutenção do equipamento existente nas instalações como lubrificante do arame utilizado para amarração de fardos de resíduos de papel e cartão e de embalagens plásticas; incorporação de materiais reciclados em obra; utilização de pneus recauchutados e aquisição de brindes em material reciclado. Algumas empresas contribuem mediante o envio de resíduos de <i>toners</i> para a reciclagem.	(-)

INDICADOR			VALOR 2011
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (Cont.)			
FORMAS DE GESTÃO			
ASPETO: ENERGIA			
EN3	Consumo direto de energia, discriminado por fonte primária	Gasolina (GJ/ano)	3.539
		Gasóleo (GJ/ano)	470.927
		Biogás (produzido) (GJ/ano)	2.735.580
		GPL (GJ/ano)	234.646
		Propano (GJ/ano)	2.031
		Gás Natural (GJ/ano)	261.153
		Biodiesel (produzido) (GJ/ano)	14.348
		Total (GJ/ano)	3.722.224
EN4	Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária	Eletricidade (GJ/ano)	2.501.983
		Consumo de energia primária (GJ/ano)	2.385.641
EN5*	Poupança de energia devido a melhorias em conservação e eficiência energética		
EN6*	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e redução no consumo de energia resultante dessas iniciativas		

* Indicadores complementares

FÓRMULA		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
EN3	=Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l		(-)
	=Consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l		
	=Consumo de biogás m³/ano x 0,0289 GJ/m³	Consumo de biogás, para produção de energia elétrica, para produção de energia térmica e queima em <i>flare</i> . O fator de conversão foi atualizado.	
	=Consumo de GPL l/ano x 0,027 GJ/l		
	=Consumo de propano kg/ano/0,5 l/kg/l x 0,025 GJ/l		
	=Consumo de gás natural m³/ano x 0,0386 GJ/m³	O fator de conversão foi atualizado.	
	=Consumo de biodiesel l/ano x 0,0324 GJ/l	Consumo de biodiesel produzido na Valnor através de óleos alimentares usados. Este valor corresponde a mistura de biodiesel com gasóleo (30%:70%). O fator de conversão foi atualizado.	
		Nota: O valor de combustíveis associado à frota automóvel de serviço das empresas do Grupo exclui a frota de serviço de Prestadores de Serviços. Os restantes consumos de combustíveis associados às instalações em regime de <i>outsourcing</i> estão contemplados no presente reporte.	
EN4	=Consumo total de eletricidade MWh/ano x 3,6 GJ/MWh	O valor apresentado corresponde a consumos em instalações geridas pelas empresas do Grupo e valores consumidos em instalações sob exploração em regime de <i>outsourcing</i> .	(-)
	=(Consumo total de eletricidade MWh/ano x 3,6 GJ/MWh) x 0,9535 GJ energia primária/GJ eletricidade	O valor apresentado corresponde a consumos em instalações geridas pelas empresas do Grupo e valores consumidos em instalações sob exploração em regime de <i>outsourcing</i> . O fator de conversão foi atualizado.	
EN5*			101
EN6*			84-88; 101

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	---------------

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (cont.)

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: ÁGUA

EN8	Consumo de água discriminado por fonte	Captações superficiais (processo de abastecimento) (m³/ano)	495.245.392
		Captações subterrâneas (processo de abastecimento) (m³/ano)	85.904.104
		Consumos internos em edifícios administrativos e operacionais (m³/ano)	2.024.878
		Captações de água próprias para uso interno (m³/ano)	820.821
		Total (m³/ano)	583.995.194
EN10*	Volume de água reciclada e reutilizada	Para uso próprio (m³/ano)	12.960.283
		Fornecida a entidade externa (m³/ano)	653.666
		Total (m³/ano)	13.613.949

ASPETO: BIODIVERSIDADE

EN11	Localização e áreas dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade (exteriores às áreas protegidas)	Total (ha/ano)	287
EN12	Impactes significativos das atividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade (exteriores às áreas protegidas)		
EN13*	Habitats protegidos ou restaurados		
EN14*	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão dos impactes na biodiversidade		

* Indicadores complementares

			FÓRMULA	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
	EN8		O valor reportado é referente à água captada para o <i>core business</i> das empresas, em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> .		67, 68, 97
			O valor reportado é referente à água captada para o <i>core business</i> das empresas, em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> .		
			O valor reportado é referente a consumos nos edifícios administrativos e operacionais, em instalações geridas pelas empresas do Grupo e valores consumidos em instalações sob exploração em regime de <i>outsourcing</i> . A estimativa é obtida mediante valores faturados e valores medidos. Este valor poderá conter o caudal captado em captações de água próprias para uso interno, referentes à parcela de água para abastecimento dos edifícios.		
			O valor reportado é referente a 131 das 134 captações existentes (dado que três não possuem medidor de caudal/ estimativa de valor), em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> .		
	EN10*		Volume referente a água reutilizada nas instalações de abastecimento, saneamento e gestão de resíduos, em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> .	70, 97-100	
			Volume referente a água cedida/ vendida para uso de entidades externas ao Grupo, em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> .		
	EN11		O valor reportado corresponde a instalações localizadas em Parques Naturais, Parques Nacionais, Rede Natura, Reserva Natural e Paisagem Protegida. Conduitas adutoras, coletores e emisários não estão incluídas no valor reportado. O valor reportado em 2010 continha um erro de conversão de unidades (numa empresa do Grupo) sendo o valor correto 281 ha (e não 491 ha, como foi apresentado).		94, 95
	EN12				94-96
	EN13*				94-96
	EN14*				94-96

INDICADOR			VALOR 2011
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (cont.)			
FORMAS DE GESTÃO			
ASPETO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS			
EN16	Total de emissões de gases com efeito de estufa, diretas e indiretas, por fonte de energia	Gasolina (ton/ano)	243
		Gasóleo (ton/ano)	34.896
		GPL (ton/ano)	14.783
		Propano (ton/ano)	150
		Gás Natural (ton/ano)	14.651
		Eletricidade (ton/ano)	159.849
		Total (ton/ano)	224.570
EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa relevantes		
EN18*	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e redução alcançada		
EN19	Emissões de substâncias destruidoras de ozono		

* Indicadores complementares

FÓRMULA	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
---------	-------------	--------

EN16	= Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,0686 ton CO ₂ /GJ	Fonte: Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de julho e despacho 17313/2008 de 26 de junho.	89-91
	= Consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,0741 ton CO ₂ /GJ	Fonte: Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de julho e despacho 17313/2008 de 26 de junho.	
	= Consumo de GPL l/ano x 0,027 GJ/l x 0,063 ton CO ₂ /GJ	Fonte: Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de julho e despacho 17313/2008 de 26 de junho.	
	= Consumo de propano kg/ano/ 0,511 kg/l x 0,025 GJ/l x 0,0737 ton CO ₂ /GJ	Fonte: Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de julho e despacho 17313/2008 de 26 de junho.	
	= Consumo de gás natural l x 0,0386 GJ/l x 0,0561 ton CO ₂ /GJ	Fonte: Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de julho e despacho 17313/2008 de 26 de junho.	
	= Consumo de eletricidade KWh/ano x 230 g CO ₂ /KWh x 10-6	O valor apresentado corresponde às emissões de gases com efeito de estufa resultantes do consumo de eletricidade em instalações geridas pelas empresas do Grupo e em instalações sob exploração em regime de <i>outsourcing</i> . O fator de conversão foi atualizado. Fonte: Site da ERSE: média dos valores mensais de 2010.	
		Nota: O valor de emissões apresentado está associado ao consumo de eletricidade de todas as instalações em exploração direta e sob exploração de prestadores de serviços (com exceção da eletricidade produzida que é consumida pela própria empresa) e ao consumo de combustíveis associado à frota automóvel de serviço das empresas do Grupo (excluindo frota de serviço de Prestadores de Serviços) e às fontes móveis e fixas existentes nas instalações em exploração direta e sob exploração de Prestadores de Serviços. Não inclui as emissões provenientes da valorização energética de resíduos da Valorsul nem as emissões difusas dos aterros sanitários e ETAR.	
EN17			91
EN18*			83, 85, 93, 101
EN19		As empresas do grupo AdP não utilizam substâncias destruidoras da camada de ozono nas suas atividades. As únicas fontes existentes estão associadas a equipamentos de ar condicionado, <i>chillers</i> , frigoríficos e outros sistemas de refrigeração, como estufas, unidades de tratamento de ar, etc. Grande parte das empresas do Grupo têm realizado ou em curso um levantamento dos equipamentos existentes e um plano para a substituição de gases, sempre que esta for necessária de acordo com a legislação em vigor. Para assegurar o funcionamento adequado destes equipamentos, são realizadas ações de manutenção e de deteção de fuga. As intervenções nestes equipamentos são realizadas por técnicos com habilitação adequada, de acordo com a legislação em vigor.	(-)

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	---------------

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (cont.)

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS (cont.)

EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Fontes fixas - NOx (kg/ano)	557.527
		Fontes fixas - SOx (kg/ano)	34.301
		Fontes fixas - COT (kg/ano)	774
		Fontes fixas - Partículas (kg/ano)	5.801
		Fontes fixas - CO (kg/ano)	18.263
		Fontes móveis - NOx (kg/ano)	370.198
		Fontes móveis - SOx (kg/ano)	96.894
		Fontes móveis -COVNM (kg/ano)	97.179
EN21	Total de efluentes líquidos classificados por qualidade e por destino	Águas residuais tratadas rejeitadas em linha de água (m³/ano)	357.223.367
		Águas residuais tratadas rejeitadas no mar (m³/ano)	125.093.684
		Águas residuais tratadas rejeitadas por infiltração no solo (m³/ano)	256.239
		Lixiviados tratados rejeitados na linha de água (m³/ano)	94.923
		Lixiviados tratados rejeitados em coletor municipal/multimunicipal (m³/ano)	735.680
		Lixiviados encaminhados por camião cisterna para tratamento fora das instalações	1.927.049
		Total (m³/ano)	485.330.942

FÓRMULA		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
EN20		Apenas foram consideradas as medições em contínuo. A maioria das empresas efetua medições pontuais, segundo a legislação em vigor; por vezes com periodicidade trienal, mediante parecer da entidade competente. Estas medições revelam valores de emissão muito baixos. Não foram consolidados os valores das emissões dos aterros, sendo objetivo realizá-lo no próximo reporte.	92
	$= \text{Consumo de gasolina l/ano} \times 0,034 \text{ GJ/l} \times 0,6 \text{ kgNO}_x/\text{GJ} + \text{consumo de gasóleo l/ano} \times 0,036 \text{ GJ/l} \times 0,8 \text{ kgNO}_x/\text{GJ}$		
EN21	$= \text{Consumo de gasolina l/ano} \times 0,034 \text{ GJ/l} \times 0,075 \text{ kgSO}_x/\text{GJ} + \text{consumo de gasóleo l/ano} \times 0,036 \text{ GJ/l} \times 0,21 \text{ kgSO}_x/\text{GJ}$	<p>Fonte: IPCC 2006.</p> <p>Os valores reportados incluem o consumo de combustíveis da frota automóvel de serviço das empresas do grupo AdP (excluindo as frotas de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis.</p>	70-72, 81, 146, 147
	$= \text{Consumo de gasolina l/ano} \times 0,034 \text{ GJ/l} \times 1,5 \text{ kgCOVNM/GJ} + \text{consumo de gasóleo l/ano} \times 0,036 \text{ GJ/l} \times 0,2 \text{ kgCOVNM/GJ}$		
EN21		O valor inclui toda a água que é rejeitada na linha de água, pelas empresas do Grupo (tratadas nas empresas ou por entidade externa).	70-72, 81, 146, 147
		O valor inclui toda a água que é rejeitada no mar, pelas empresas do Grupo (tratadas na empresa ou por entidade externa).	
		O valor inclui toda a água que é rejeitada por infiltração no solo, pelas empresas do Grupo (tratadas na empresa ou por entidade externa).	
		O valor apresentado inclui a rejeição de lixiviados tratados, produzidos nos aterros e no processo de valorização orgânica. Neste valor poderão estar incluídas águas residuais produzidas nas instalações administrativas das infraestruturas de <i>core business</i> .	
		O valor apresentado inclui a rejeição de lixiviados tratados, produzidos nos aterros e no processo de valorização orgânica. Neste valor poderão estar incluídos águas residuais produzidas nas instalações administrativas das infraestruturas de <i>core business</i> . Os referidos lixiviados são posteriormente tratados em estações de tratamento do Grupo ou externas, e posteriormente rejeitados.	
EN21		O valor apresentado inclui a rejeição de lixiviados tratados, produzidos nos aterros e no processo de valorização orgânica. Neste valor poderão estar incluídos águas residuais produzidas nas instalações administrativas das infraestruturas de <i>core business</i> . Os referidos lixiviados são posteriormente tratados em estações de tratamento do Grupo ou externas, e posteriormente rejeitados.	70-72, 81, 146, 147
		O valor inclui a rejeição de águas residuais tratadas em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> . A este valor acresce de forma residual os efluentes domésticos produzidos nas instalações que dispõem de cozinha e/ ou instalações sanitárias, que são encaminhados para as redes públicas de saneamento.	

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	---------------

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (cont.)

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS (cont.)

EN22	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento	Resíduos perigosos (ton/ ano)	771
		Valorização (Códigos R) (ton/ ano)	295
		Eliminação (Códigos D) (ton/ ano)	476
		Resíduos não perigosos (ton/ ano)	2.189
		Valorização (Códigos R) (ton/ ano)	1.236
		Eliminação (Códigos D) (ton/ ano)	953
		Valorização - Resíduos encaminhados para triagem (ton/ ano)	282.253
		Valorização - Resíduos encaminhados para valorização orgânica (ton/ ano)	327.551
		Eliminação - Resíduos encaminhados para incineração (ton/ ano)	528.798
		Eliminação - Quantidade de resíduos urbanos depositados diretamente em aterro (ton/ ano)	2.038.404
		Lamas enviadas para destino final - abastecimento (ton/ ano)	11.554
		Lamas valorizadas - Abastecimento (ton/ ano)	6.967
		Lamas eliminadas - Abastecimento (ton/ ano)	4.587
		Lamas enviadas para destino final - saneamento (ton/ ano)	297.940
		Lamas valorizadas - Saneamento (ton/ ano)	293.231
		Lamas eliminadas - Saneamento (ton/ ano)	4.709
		Gradados - Saneamento (ton/ ano)	9.025
		Areias - Saneamento (ton/ ano)	20.019
		Gorduras - Saneamento (ton/ ano)	3.585
		Gradados - Abastecimento (ton/ ano)	1
		Areias - Abastecimento (ton/ ano)	89
		Cinzas produzidas (ton/ ano)	51.074
		Escórias - Metais ferrosos (ton/ ano)	3.322
		Escórias - Metais não ferrosos (ton/ ano)	711
		Escórias - Inertes (ton/ ano)	95.385

FÓRMULA		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
EN22		Os valores reportados são referentes a resíduos produzidos, que saíram das instalações do grupo AdP, através de guias de acompanhamento de resíduos. Por este motivo poderão contemplar uma parcela referente a <i>stock</i> de resíduos em armazém referentes ao ano anterior. Pelo mesmo motivo, poderão não contemplar pequenas parcelas referentes a produções de 2011, que se encontrem armazenadas e que transitem para 2012. Relativamente aos resíduos recicláveis (papel, vidro e embalagens) e aos resíduos indiferenciáveis, produzidos sobretudo nos edifícios administrativos, estes são encaminhados, respetivamente, para ecopontos e contentores de indiferenciados, não sendo o registo de quantidades produzidas efetuado por todas as empresas.	72, 73, 77-81, 103
		O valor reportado é referente ao destino final dos resíduos geridos no <i>core business</i> das empresas. O valor poderá contemplar uma parcela referente a <i>stock</i> de resíduos armazenados referentes ao ano anterior. Pelo mesmo motivo poderá não contemplar pequenas parcelas referentes a resíduos entregues em 2011 que se encontrem armazenados e transitem para 2012.	
		O valor reportado é referente a lamas produzidas em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> .	
		O valor reportado é referente a lamas produzidas em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> .	
		O valor reportado é referente a resíduos produzidos em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> .	
		O valor reportado é referente a resíduos produzidos em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> .	

INDICADOR			VALOR 2011
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (cont.)			
FORMAS DE GESTÃO			
ASPETO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS (cont.)			
EN23	Número e volume total de derrames significativos	Número (n.º)	13
		Volume (m³)	169
ASPETO: PRODUTOS E SERVIÇOS			
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços da organização, e a redução do impacte		
EN27	Percentagem de produtos e respetivas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos		Não aplicável
ASPETO: CONFORMIDADE			
EN28	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, resultado do não cumprimento das leis e regulamentos ambientais		€ 20.100
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	Custos - Gestão de Resíduos Produzidos (€)	€ 5.597.558
		Custos - Gestão de energia produzida (€)	€ 980.815
		Custos - Seguro de responsabilidade ambiental (€)	€ 262.944
		Custos - Auditorias ambientais (internas e externas) (€)	€ 178.593
		Custos - Formação/Sensibilização Ambiental (€)	€ 359.938
		Outros custos (€)	€ 7.200.445

		FÓRMULA	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
	EN23		O valor reportado corresponde a estimativas de 10 derrames.	(-)
	EN26			63, 67-69, 73, 78, 79, 83-88, 93, 97-103, 149
	EN27			Não aplicável
	EN28		Em 2011 foram realizadas 54 inspeções ambientais (correspondente a instalações sob exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i>). Foram pagas no ano em análise 20.100€ de multas referentes a incumprimentos legais e regulamentos do foro ambiental, de montante superior a 1.000€. Não foram registadas sanções não monetárias.	(-)
	EN30		Valor associado a tratamento e deposição de resíduos e subprodutos produzidos.	(-)

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	---------------

INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: EMPREGO

LA I	Total de colaboradores por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho, por região e por género	Total colaboradores (n.º)		5.300
		Total colaboradores no ativo (n.º)		5.251
		Sem termo (%)	M	56,2%
			F	20,2%
		Termo incerto (%)	M	0,6%
			F	0,3%
		Termo certo (%)	M	12,5%
			F	2,7%
		Outro tipo de contrato (%)	M	6,4%
			F	1,0%
		Tempo Completo (%)	M	75,7%
			F	24,1%
		Tempo Parcial (%)	M	0,0%
			F	0,0%
		Redução de Horário (%)	M	0,0%
			F	0,1%
		Norte (%)		21,5%
		Centro (%)		54,2%
		Sul (%)		24,3%

FÓRMULA		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
118, 119, 174, 175			
LAI		Não inclui estagiários, prestadores de serviço, órgãos sociais (executivos e não executivos). Inclui 49 colaboradores que se encontravam, a 31 de dezembro de 2011, com o contrato suspenso (incluindo colaboradores em regime de licença sem vencimento e colaboradores ausentes por doença e/ ou acidente de trabalho cuja baixa seja superior a 1 mês à data de 31/12/2011). Os rácios das variáveis seguintes são calculados tendo como base o número de colaboradores no ativo.	120, 126
		Não inclui estagiários, prestadores de serviço, órgãos sociais (executivos e não executivos), colaboradores em regime de licença sem vencimento e colaboradores ausentes por doença e/ ou acidente de trabalho cuja baixa seja superior a 1 mês à data de 31/12/2011.	
		AdDP, AdTMAD, AdNoroeste, Simdouro, Valorminho, Resulima, Resinorte, Suldouro. <i>Holding</i> , Instrumentais, AdC, AdM, AdRA, Sanest, Simlis, Simria, Simtejo, AdO, AdZC, EPAL, Ersuc, Resiestrela, Valorlis, Valorsul. AdA, AdSA, AdCA, AdNA, AgdA, Simarsul, Algar, Amarsul, Valnor;	

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	---------------

INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA (cont.)

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: EMPREGO (cont.)

LA2	Criação de empregos e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	Total de Entradas (n.º)	343
		Total de Saídas (n.º)	315
		Taxa de Rotatividade Global (%) M	5,0%
		F	1,0%
		Taxa de entrada	6,5%
		<19 (%) M	0,0%
		F	0,0%
		[19-25] (%) M	0,9%
		F	0,1%
		[26-35] (%) M	2,4%
		F	0,6%
		[36-45] (%) M	1,2%
		F	0,3%
		[46-55] (%) M	0,7%
		F	0,1%
		[56-65] (%) M	0,2%
		F	0,0%
		>65 (%) M	0,0%
		F	0,0%
		Taxa de saída	6,0%
		<19 (%) M	0,0%
		F	0,0%
		[19-25] (%) M	0,3%
		F	0,1%
		[26-35] (%) M	1,2%
		F	0,4%
		[36-45] (%) M	0,9%
		F	0,3%
		[46-55] (%) M	0,7%
		F	0,1%
		[56-65] (%) M	1,7%
		F	0,1%
		>65 (%) M	0,1%
		F	0,0%
		Taxa de entrada Norte (%)	0,6%
		Centro (%)	3,2%
		Sul (%)	2,8%
		Taxa de Saída Norte (%)	0,9%
		Centro (%)	3,0%
		Sul (%)	2,1%

FÓRMULA		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
LA2		O valor reportado inclui 393 colaboradores das empresas Simdouro, Águas Públicas do Alentejo e Águas da Região de Aveiro.	121
	Taxa de rotatividade = n.º saídas/ total de trabalhadores no ativo		
		AdDP, AdTMAD, AdNoroeste, Simdouro, Valorminho, Resulima, Resinorte, Suldouro. <i>Holding</i> , Instrumentais, AdC, AdM, AdRA, Sanest, Simlis, Simria, Simtejo, AdO, AdZC, EPAL, Ersuc, Resiestrela, Valorlis, Valorsul. AdA, AdSA, AdCA, AdNA, AgdA, Simarsul, Algar, Amarsul, Valnor. AdDP, AdTMAD, AdNoroeste, Simdouro, Valorminho, Resulima, Resinorte, Suldouro. <i>Holding</i> , Instrumentais, AdC, AdM, AdRA, Sanest, Simlis, Simria, Simtejo, AdO, AdZC, EPAL, Ersuc, Resiestrela, Valorlis, Valorsul. AdA, AdSA, AdCA, AdNA, AgdA, Simarsul, Algar, Amarsul, Valnor.	

INDICADOR				VALOR 2011
INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA (cont.)				
FORMAS DE GESTÃO				
ASPETO: EMPREGO (cont.)				
LA15	Taxas de retorno e de retenção após licença parental, por género	Número de colaboradores no ativo que usufruíram de licença parental em 2011	M	195
			F	95
		Número de colaboradores no ativo que retomaram ao trabalho em 2011 após conclusão da licença parental	M	194
			F	86
ASPETO: TRABALHO/ RELAÇÕES DE GESTÃO				
LA4	Colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva	Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais		27,73%
LA5	Prazo mínimo de notificação prévia em relação a mudanças operacionais da organização relatora, incluindo se está mencionado nos acordos de negociação coletiva			
ASPETO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL				
LA6*	Percentagem de colaboradores representados em comissões sobre segurança e saúde ocupacional	Percentagem de colaboradores representados por representantes dos trabalhadores para questões de Higiene, Segurança e Saúde no trabalho.		34,0%
LA7	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho	Taxa de frequência (-)		58
			M	50
			F	8
		Taxa de doenças profissionais (-)		0,5
			M	0,1
			F	0,4
		Taxa de gravidade (-)		2.340
			M	1.955
			F	386
		Taxa de absentismo (%)		5%
			M	3%
			F	2%
Óbitos (n.º)		0		
	M	0		
	F	0		

* Indicadores complementares

		FÓRMULA	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
	LA15			(-)
	LA4		Foram considerados os Colaboradores que descontam diretamente do salário.	131
	LA5		As empresas do grupo AdP não têm definido internamente um período mínimo de anúncio acerca de mudanças nas operações, respeitando a legislação em vigor; com exceção da EPAL: Não tendo havido alterações ao acordo de empresa celebrado entre a EPAL e as organizações sindicais representativas dos trabalhadores ao serviço da empresa, 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. Determina também a necessidade de acordo do trabalhador para mudança de área geográfica, acordo não exigido para mudança de local de trabalho dentro da mesma área.	(-)
	LA6*		O valor reportado representa o número de colaboradores que trabalham em empresas do Grupo em que existe um ou mais representantes dos colaboradores para as questões de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho. Em 2011 tínhamos 32 representantes eleitos em 13 empresas do Grupo. Existe também em algumas empresas representantes para as questões da responsabilidade social, estando 1.272 colaboradores do Grupo representados.	136
	LA7	= número total de acidentes/número de horas de trabalho efetivo x 1.000.000	Foram considerados todos os acidentes que originaram comunicação ao seguro de saúde. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e o em trabalho suplementar.	136
		= número de doenças profissionais/ número de horas de trabalho efetivo x 1.000.000	São consideradas doenças profissionais as doenças ou lesões resultantes da situação ou da atividade laboral. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e em trabalho suplementar.	
		= número total de dias não trabalhados/ número potencial de horas trabalháveis x 1.000.000	O número de dias não trabalhados resultam de acidentes de trabalho ou doenças profissionais. Os dias perdidos contabilizados são referentes a dias úteis e, no caso dos acidentes, a sua contagem deverá iniciar-se no dia a seguir ao acidente.	
		= número total de horas de ausência/ número potencial de horas trabalháveis x 100	As horas de ausência resultam de parentalidade, doença, acidente de trabalho, saúde, assistência familiar, órgãos representativos dos trabalhadores, obrigações legais, licença de luto, trabalhador estudante, entre outros.	

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	---------------

INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA (cont.)

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL (cont.)

LA8	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para os colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves		
-----	---	--	--

ASPETO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

LA10	Média de horas de formação por ano, por colaborador, por categoria profissional e por género	N.º Total de Horas de Formação		108.769
			M	76.543
			F	32.226
		N.º de horas por colaborador		20
			M	14
			F	6
		Administradores Executivos (h/colaborador)	M	9
			F	1
		Chefias de 1ª linha (h/colaborador)	M	25
			F	10
		Chefias intermédias (h/colaborador)	M	22
			F	13
		Técnicos superiores ou equiparados (h/colaborador)	M	16
			F	18
LA12	Percentagem de Colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	Técnicos operacionais (h/colaborador)	M	14
			F	1
		Técnicos de apoio administrativo (h/colaborador)	M	4
			F	12
		Colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (%)		76,3%
			M	56,8%
			F	19,6%

FÓRMULA		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
LA8		<p>As empresas do grupo AdP dispõem de serviços de Medicina do Trabalho. Neste âmbito são realizadas, pelo médico no trabalho, visitas periódicas para conhecer <i>in loco</i> as condições de trabalho dos colaboradores, com o objetivo de identificar, em matéria de saúde, os potenciais riscos a que os colaboradores estão sujeitos e definir planos de ação, de forma a que as empresas atuem ao nível da prevenção. Entre outras, em 2011, algumas empresas do Grupo disponibilizaram informação/ formação acerca de noções básicas de primeiros socorros, stress, diabetes, comportamentos de adição - toxicodependência, alcoolismo e tabagismos: consequência para a saúde e segurança em meio laboral, apresentação das patologias e das medidas de prevenção para as doenças obesidade e tétano; abordagem genérica aos problemas circulatórios, cardiovasculares e diabetes.</p> <p>Numa perspetiva de prevenção foi ainda disponibilizada vacinação sazonal gratuita.</p>	132, 136
LA10			134, 135
LA12			132

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	---------------

INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA (cont.)

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

LA13	Caraterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Administradores Executivos		
		Administradores Executivos [26 - 35[M	0,0%
			F	0,0%
		Administradores Executivos [36 - 45[M	19,0%
			F	6,3%
		Administradores Executivos [46 - 55[M	23,8%
			F	1,6%
		Administradores Executivos [56 - 65[M	44,4%
			F	1,6%
		Administradores Executivos >65	M	3,2%
			F	0,0%
		Administradores Executivos - nacionalidade minoritária	M	0,0%
			F	0,0%
		Administradores Executivos - portadores de deficiência	M	3,2%
			F	0,0%
		Administradores Executivos - outras minorias	M	0,0%
			F	0,0%
		Chefias de 1ª linha		
		Chefias de 1ª linha <19	M	0,0%
			F	0,0%
		Chefias de 1ª linha [19 - 25[M	0,0%
			F	0,0%
		Chefias de 1ª linha [26 - 35[M	4,7%
			F	5,8%
		Chefias de 1ª linha [36 - 45[M	28,5%
			F	16,9%
		Chefias de 1ª linha [46 - 55[M	23,8%
			F	5,2%
		Chefias de 1ª linha [56 - 65[M	12,8%
			F	2,3%
		Chefias de 1ª linha >65	M	0,0%
			F	0,0%
		Chefias de 1ª linha - nacionalidade minoritária	M	0,0%
			F	0,0%
		Chefias de 1ª linha - portadores de deficiência	M	0,0%
			F	0,0%
		Chefias de 1ª linha - outras minorias	M	0,0%
			F	0,0%

FÓRMULA		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
LA13			122, 128-130

INDICADOR			VALOR 2011
INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA (cont.)			
FORMAS DE GESTÃO			
ASPETO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES (cont.)			
LA13	Caraterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Chefias intermédias	
		Chefias intermédias <19	M 0,0%
			F 0,0%
		Chefias intermédias [19 - 25[M 0,0%
			F 0,0%
		Chefias intermédias [26 - 35[M 13,6%
			F 13,1%
		Chefias intermédias [36 - 45[M 23,7%
			F 17,9%
		Chefias intermédias [46 - 55[M 15,9%
			F 4,8%
		Chefias intermédias [56 - 65[M 9,9%
			F 0,9%
		Chefias intermédias >65	M 0,2%
			F 0,0%
		Chefias Intermédias - nacionalidade minoritária	M 0,5%
			F 0,5%
		Chefias Intermédias - portadores de deficiência	M 0,0%
			F 0,2%
		Chefias Intermédias - outras minorias	M 0,0%
			F 0,0%
		Técnicos superiores ou equiparados	
		Técnicos superiores ou equiparados <19	M 0,0%
			F 0,0%
		Técnicos superiores ou equiparados [19 - 25[M 0,4%
			F 0,3%
		Técnicos superiores ou equiparados [26 - 35[M 21,0%
			F 32,6%
		Técnicos superiores ou equiparados [36 - 45[M 14,6%
			F 18,5%
		Técnicos superiores ou equiparados [46 - 55[M 5,2%
			F 3,9%
		Técnicos superiores ou equiparados [56 - 65[M 2,6%
			F 0,8%
		Técnicos superiores ou equiparados >65	M 0,0%
			F 0,1%
		Técnicos superiores ou equiparados - nacionalidade minoritária	M 0,5%
			F 0,5%
		Técnicos superiores ou equiparados - portadores de deficiência	M 0,0%
			F 0,2%
		Técnicos superiores ou equiparados - outras minorias	M 0,0%
			F 0,0%

FÓRMULA		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
LA13			122, 128-130

INDICADOR			VALOR 2011
INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA (cont.)			
FORMAS DE GESTÃO			
ASPETO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES (cont.)			
LA13	Caraterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Técnicos operacionais	
		Técnicos operacionais <19	M 0,1%
			F 0,0%
		Técnicos operacionais [19 - 25[M 4,1%
			F 0,2%
		Técnicos operacionais [26 - 35[M 27,9%
			F 2,4%
		Técnicos operacionais [36 - 45[M 27,1%
			F 2,1%
		Técnicos operacionais [46 - 55[M 24,1%
			F 1,9%
		Técnicos operacionais [56 - 65[M 9,2%
			F 0,4%
		Técnicos operacionais >65	M 0,3%
			F 0,0%
		Técnicos operacionais - nacionalidade minoritária	M 1,4%
			F 0,2%
		Técnicos operacionais - portadores de deficiência	M 0,3%
			F 0,0%
		Técnicos operacionais - outras minorias	M 0,2%
			F 0,0%
		Técnicos de apoio administrativo	
		Técnicos de apoio administrativo <19	M 0,0%
			F 0,0%
		Técnicos de apoio administrativo [19 - 25[M 0,7%
			F 2,3%
		Técnicos de apoio administrativo [26 - 35[M 8,9%
			F 16,3%
		Técnicos de apoio administrativo [36 - 45[M 12,2%
			F 23,9%
		Técnicos de apoio administrativo [46 - 55[M 9,2%
			F 15,1%
		Técnicos de apoio administrativo [56 - 65[M 4,6%
		Técnicos de apoio administrativo >65	F 6,9%
			M 0,0%
		Técnicos de apoio administrativo - nacionalidade minoritária	F 0,2%
			F 0,0%
		Técnicos de apoio administrativo - portadores de deficiência	M 0,9%
			F 0,9%
		Técnicos de apoio administrativo - outras minorias	M 0,0%
			F 0,0%

FÓRMULA		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
LA13			122, 128-130

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	---------------

INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA (cont.)

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES (cont.)

LA14	Proporção entre as retribuições por género masculino e feminino, por categoria profissional	Rácio da retribuição base mensal média (M/F)	
		Administradores Executivos	0,5
		Chefias 1ª linha	0,4
		Chefias intermédias	1,1
		Técnicos superiores ou equiparados	0,8
		Técnicos operacionais	1,2
		Técnicos de apoio administrativo	1,0
		Rácio da retribuição total mensal média (M/F)	
		Administradores Executivos	0,5
		Chefias	1,0
		Chefias intermédias	0,6
		Técnicos superiores ou equiparados	0,9
		Técnicos operacionais	1,2
		Técnicos de apoio administrativo	1,0

INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS - HR

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: INVESTIMENTO E PRÁTICAS DE *PROCUREMENT*

HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a análises referentes a direitos humanos	Contratos estabelecidos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos (%)	51,0%
HR2	Percentagem de empresas contratadas, fornecedores críticos e outros parceiros de negócio que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Número de auditorias a fornecedores	38
HR3*	Total de horas de formação para os colaboradores em políticas e práticas relacionadas com os direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de colaboradores que recebeu formação	Horas de formação por colaborador (h/colaborador)	0,6
		Percentagem de colaboradores	32%

* Indicadores complementares

		FÓRMULA	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
	LA14			131
140, 141, 174, 175				
	HR1		O valor reportado contempla o número de contratos de investimentos significativos que foram celebrados com inclusão de subscrição de declaração de compromisso com o respeito pelos direitos humanos (no entanto a definição de "contratos de investimento significativos" não é homogênea nas empresas do Grupo, podendo o valor apresentar um desvio da realidade). Não obstante, o Código de Conduta e Ética, que abrange 95% dos colaboradores do Grupo, define as diretrizes gerais que devem reger a conduta da Gestão de Topo e dos Colaboradores tanto nas relações internas como com o mercado.	162
	HR2		O valor reportado corresponde a auditorias de 3ª parte realizadas no âmbito da Responsabilidade Social. O procedimento de avaliação de fornecedores contempla a verificação de cláusulas referentes a direitos humanos.	163
	HR3*			(-)

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	---------------

INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS - HR (cont.)

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: NÃO DISCRIMINAÇÃO

HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Número total de casos de discriminação (nº)	0
-----	---	---	---

ASPETO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E SINDICALIZAÇÃO

HR5	Operações que coloquem em risco o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode correr risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Número de operações que não cumpram o direito de liberdade de associação e a negociação coletiva (nº)	0
-----	--	---	---

ASPETO: TRABALHO INFANTIL

HR6	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação	Número de operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil (nº)	0
-----	---	---	---

ASPETO: TRABALHO FORÇADO E COMPULSÓRIO

HR7	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a sua erradicação	Número de operações com risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo (nº)	0
HR10	Percentagem e número total de operações que tenham sido objecto de reavaliações dos direitos humanos e / ou avaliações de impacto.		
HR11	Número de reclamações relacionadas com direitos humanos apresentadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamações.		

INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE - SO

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: COMUNIDADE

SO1	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo o início de atividade, operação e fim de atividade	Resposta às reclamações (empresas em "alta")	84%
		Resposta às reclamações (empresas em "baixa")	100%

		FÓRMULA	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
	HR4			(-)
	HR5		Nas empresas certificadas na norma SA 8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos.	(-)
	HR6		Nas empresas certificadas na norma SA 8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos.	(-)
	HR7		Nas empresas certificadas na norma SA 8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos.	(-)
	HR10		As empresas do Grupo certificadas pela norma SA 8000, 38%, são auditadas periodicamente quer com recursos internos, quer por entidades externas. Anualmente são realizadas duas revisões ao sistema de Responsabilidade Social, onde são analisadas todas as temáticas relacionadas com direitos humanos.	(-)
	HR11		As empresas dispõem de mecanismos formais de reclamações nomeadamente por via da existência de caixas de sugestões. 15 empresas do Grupo tem um representante dos colaboradores para as questões da responsabilidade social, que entre outras funções recebe as reclamações dos colaboradores e promove a sua resolução.	(-)
				140, 141, 174, 175
	SO1			50-57, 63, 94, 95, 136, 142, 146, 147, 149, 151, 159,

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	---------------

INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE - SO (cont.)

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: CORRUPÇÃO

SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio submetidas a avaliações relativamente a riscos relacionados com corrupção		
SO3	Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anticorrupção da organização	Administradores executivos e chefias formados nas políticas e procedimentos de anticorrupção da organização (%)	2%
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção		0

ASPETO: POLÍTICA PÚBLICA

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

ASPETO: CONCORDÂNCIA

SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos	N.º de inspeções	18
		Coimas (€)	8.294
SO9	Operações com potencial ou atual impacto negativo significativo nas comunidades locais		

FÓRMULA		OBSERVAÇÕES		PÁGINA
	SO2			31, 48, III-III3
	SO3		Não obstante o valor de formação apresentado, as empresas do Grupo dispõem de Código de Conduta e Ética (que abrange cerca de 95% dos colaboradores), onde estão salvaguardados aspectos relacionados com anticorrupção. Esta posição está reforçada nas empresas certificadas na norma SA 8000.	(-)
	SO4		Não se registaram casos de corrupção.	(-)
	SO5			30, 41
	SO8			(-)
	SO9			94

INDICADOR	VALOR 2011
-----------	------------

INDICADORES SOCIAIS - PRODUTO - PR

FORMAS DE GESTÃO

ASPETO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços cujos impactos na saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais procedimentos		
PR2*	Número total de ocorrências 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	Qualidade da água (%) - "Alta"	99,5%
		Qualidade da água (%) - "Baixa"	99,1%
		Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - "Alta"	90,1%
		Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - "Baixa"	25,0%
		Falhas no abastecimento (n.º) - "Alta"	32
		Falhas no abastecimento (n.º) - "Baixa"	110
		Colapsos estruturais em coletores (n.º) - "Alta"	79
		Colapso estruturais em coletores (n.º) - "Baixa"	0

ASPETO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

PR3	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação		
-----	--	--	--

ASPETO: PUBLICIDADE

PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínios		
-----	---	--	--

ASPETO: CONCORDÂNCIA

PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	N.º de inspeções	136
		Coimas (€)	3.672 €

Contactos

A responsabilidade da elaboração do relatório está a cargo da Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da AdP SGPS, podendo este ser consultado em www.adp.pt.

Para receber mais informações sobre os dados publicados, ou caso pretenda enviar-nos os seus comentários, poderá fazê-lo para sre@adp.pt.

O seu contributo é muito importante para nós!

Ficha Técnica

Edição:

AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.
Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Design gráfico e paginação:

AdP - Águas de Portugal Serviços Ambientais, S.A.
Direção de Marketing e Comunicação

Ilustrações:

Hugo Vicente Communication Design
(Pág. 33, 34, 35, 36, 60, 64, 65, 74, 75, 104, 115, 119, 121, 141)



AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.

Rua Visconde de Seabra, 3 Tel.: +351 21 246 94 00 E-mail: info@adp.pt
1700-421 Lisboa - Portugal Fax: +351 21 246 94 01 Site: www.adp.pt

