



relatório de

sustentabilidade

2008



Â	Âmbito e Limites do Relatório	4
M	Mensagem do Presidente	6
Q	Quem somos	9
M	Missão, Visão e Valores	21
P	Partes interessadas	31
I	Indicadores de Desempenho	
57	● Desempenho Económico	
65	● Desempenho Ambiental	
99	● Desempenho Social	
Í	Índice do Conteúdo Directrizes GRI	143
D	Declaração de Avaliação Independente	149
G	Glossário	151



âmbito e limites do relatório

Propósito da Publicação

A EPAL deseja partilhar os seus objectivos e realizações nos domínios do desenvolvimento sustentável das suas actividades de prestação do serviço público de abastecimento de água, com todos quantos detenham elos de relação, interesse ou influência, activa e passiva, com a empresa.

Publicação do Relatório

O Relatório de Sustentabilidade 2008 é o quarto publicado pela EPAL. Desde 2005, e anualmente, são divulgados relatórios de reporte das estratégias, actividades, resultados e perspectivas para o futuro da empresa nos domínios do seu desempenho económico, ambiental e social.

Princípios de reporte

O Relatório de Sustentabilidade da EPAL orienta-se pela “Global Report Initiatives” (G3).

Destinatários

Foram identificados como destinatários do relatório os Clientes, Trabalhadores, Fornecedores, Provedores de Capital, Autoridades e Entidades Oficiais, Associações e Organismos, Sindicatos e ONG’S e Comunidade.

Período de reporte

O período de reporte desenvolve-se de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2008. A análise da sustentabilidade do desempenho da EPAL considera, no entanto, dados de comparabilidade relativos aos últimos 3 anos (2006/2008) e alguns registos relevantes dos primeiros meses de 2009.

Âmbito do relatório

Este relatório apresenta as condições e performance da gestão sustentável da EPAL, compreendendo todas as actividades desenvolvidas nos seus recintos operacionais, nas suas infra-estruturas e equipamentos e no seu relacionamento com partes terceiras, nomeadamente nos domínios da cooperação nacional e internacional.

Mudanças

Foram utilizados os mesmos âmbito, limites e métodos de medição do relatório anterior. Não houve mudanças de critérios que afectem a capacidade de comparar desempenhos entre períodos diferentes.

Registou-se uma alteração estrutural relevante no período de reporte – 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2008, com a criação da Direcção de Gestão de Activos. Contudo, nos primeiros cinco meses de 2009, foi desenvolvido e levado a cabo um projecto de reestruturação organizacional, de que resultou a extinção das áreas de negócio existentes – Alta e Baixa, e a criação de uma estrutura orgânica vertical para o negócio da água, com o objectivo de abrir espaço para a extensão das actividades da empresa ao ciclo urbano integral da água e de reforçar a transversalidade e interdependência das várias áreas e actividades da EPAL.

5

Verificação do relatório

Com o objectivo de reforçar a credibilidade dos dados e informações prestadas, o presente relatório foi verificado pela SGS ICS que, na sua qualidade de entidade idónea, especialmente habilitada e independente, elaborou a respectiva Declaração de Avaliação, disponível nas páginas 149 e 150.

Informações gerais

O Relatório de Sustentabilidade 2008 pode ser consultado no website da empresa: “epal.pt”.

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

mensagem do presidente

A EPAL publica o seu 4º Relatório de Sustentabilidade com o objectivo de partilhar informação com as suas Partes Interessadas.

O ano de 2008 foi particularmente relevante na vida da empresa. A 2 de Abril festejou o seu 140º aniversário, tendo procurado envolver nas várias iniciativas concretizadas nesse âmbito, os seus trabalhadores no activo e já reformados, os seus clientes e a comunidade que serve.

Aprovado em finais de Dezembro de 2007, o Código de Ética e Conduta da EPAL foi distribuído e entrou em vigor em 2008. Nele estão vertidas a Missão, a Visão e os Valores da empresa, bem como os princípios éticos que norteiam as relações da EPAL com os seus “stakeholders”.

Ao longo do ano, foram desenvolvidos esforços diversificados na identificação e minimização dos riscos para a sua actividade e para a qualidade dos serviços que presta.

Concluído o estudo para determinação do nível económico de perdas, a sua aplicação aos dados de 2007 e 2008 veio a revelar que, em função dos investimentos realizados nos últimos anos e da implementação de vários projectos orientados para o conhecimento e redução das perdas, se tinha alcançado já o equilíbrio adequado.



Criaram-se novos valores para os clientes da empresa pela promoção de uma gestão ética e transparente, pelo reforço da sua responsabilidade social e pela realização de uma gestão sustentável. Neste contexto, foram concretizadas medidas para o reforço da qualidade do serviço prestado e para a acessibilidade e simplificação dos meios de comunicação e de contacto dos clientes.

A missão da EPAL não pode ser realizada apenas por uma pessoa ou pessoas, mas por equipas e o sucesso de uma equipa depende da compreensão e suporte de outras equipas. O clima de confiança e de cooperação, a partilha dos objectivos e o reconhecimento das valências de cada um são factores da maior relevância para a consolidação e desenvolvimento de uma cultura empresarial coesa, na qual todos tenham um lugar, capaz de gerar vontade e motivação para o sucesso. A obtenção do acordo de todas as organizações sindicais representativas dos trabalhadores da empresa quanto à reformulação dos planos de pensões, à volta de uma solução capaz de garantir benefícios consolidados para todas as partes envolvidas, constituiu mais uma das realizações assinaláveis do ano em apreço.

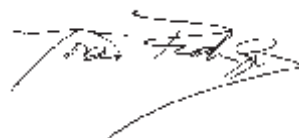
A EPAL registou no exercício de 2008 o melhor resultado de sempre em termos nominais, facto que veio a permitir uma remuneração adequada do capital investido ao seu accionista.

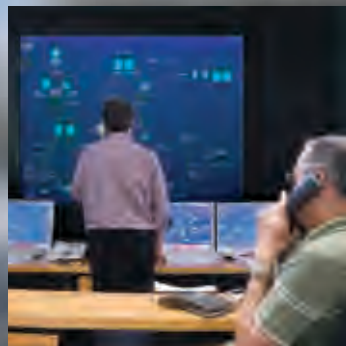
7

Nos domínios do envolvimento da empresa com a comunidade em que está inserida foi possível o apoio a vários projectos, dos quais dois que, pelo seu significado, constituem motivo de especial orgulho para o patrocinador. Um deles foi o Congresso Internacional do Fado, organizado pelas Universidade Católica Portuguesa e Universidade Nova de Lisboa e pela Câmara Municipal de Lisboa no âmbito do processo de apresentação da sua candidatura a Património Mundial. O segundo foi a restauração da Custódia de Belém, sob responsabilidade do Museu Nacional de Arte Antiga.

Registou-se, com muito agrado, a inclusão da EPAL no Top 21 das empresas nacionais com práticas de sustentabilidade, no âmbito de um estudo realizado pela Heidrick & Struggles.

A gestão sustentável da EPAL está já assumida como estratégia de desenvolvimento, enquanto instrumento privilegiado de reforço da competitividade, de optimização das capacidades e meios internos e de envolvimento de todas as partes interessadas na organização. Pretendemos que a sustentabilidade represente cada vez mais o modo de estar da EPAL no mundo de hoje.





quem somos



9

Objectivo, infra-estruturas e actividades

A EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. é uma sociedade anónima de capitais públicos, fundada originariamente em 1868 como CAL – Companhia das Águas de Lisboa e detida, desde 1993, a 100% pela AdP – Águas de Portugal.

O objectivo da empresa é o abastecimento, directo ou indirecto, de água potável de qualidade a cerca de 2,8 milhões de pessoas em 33 concelhos a norte do Tejo, gerindo os impactos económicos, sociais e ambientais da sua actividade.

Para cumprir o seu objectivo, a EPAL dispõe de um conjunto de infra-estruturas e desenvolve actividades que se podem agrupar da seguinte forma:



Captação em Valada

Produção

A capacidade diária de produção nominal da EPAL é de 1 110 000 m³

O sistema de abastecimento compreende três sub-sistemas de produção:

- **O sub-sistema do Castelo do Bode**, inaugurado em 1987 e sucessivamente ampliado em 1996 e 2007, dispõe de uma capacidade de produção de 625 000 m³ diários.
- **O sub-sistema Tejo**, inaugurado em 1940, e ampliado em 1963, com uma capacidade nominal de produção diária de 220 000 m³/dia.
- **O sub-sistema Alviela**, em exploração desde 1880 com uma capacidade nominal de 55 000 m³ pt/dia

No seu conjunto, os 3 sub-sistemas compreendem 2 captações superficiais, uma de nascente e 10 subterrâneas, 4 estações elevatórias, 3 reservatórios e 4 postos de cloragem.



Estação Elevatória II de Vila Franca de Xira

Distribuição

A empresa dispõe de uma rede de adutores com 760 km e 1 428 km de condutas na rede de distribuição.

A rede de adução da EPAL compreende os seguintes adutores:

- Castelo do Bode
- Tejo
- Alviela
- Vila Franca de Xira/Telheiras
- Circunvalação

Dispõe, ainda, do sub-sistema do Médio Tejo, em exploração desde 1993, que distribui água produzida pelo sub-sistema do Castelo do Bode a 10 municípios e 2 unidades militares.

No seu conjunto, a rede de adução integra 27 estações elevatórias, 25 reservatórios e 15 postos de cloragem.

A rede de distribuição serve o Município de Lisboa e é constituída por 14 reservatórios, 9 estações elevatórias, 4 postos de cloragem e cerca de 83.734 ramais de ligação.



Laboratório Central

Controlo da Qualidade da Água

O controlo analítico da qualidade das águas captadas, tratadas, aduzidas e distribuídas até à torneira do consumidor é assegurado pelos seguintes laboratórios da empresa, todos acreditados pelo IPAC – Instituto Português de Acreditação:

- Laboratório Central
- Laboratório da Asseiceira
- Laboratório de Vale da Pedra

O controlo é assegurado nos termos de Planos Anuais de Monitorização e Controlo, aprovados, na parte relativa ao controlo legal, pelo IRAR – Instituto Regulador de Águas e Resíduos.



Loja da Sede - Sala de cobranças

Comercialização

Os clientes da empresa agrupam-se em:

- Clientes Municipais - Alcanena, Amadora, Batalha, Cartaxo, Cascais, Constância, Entroncamento, Leiria, Loures, Odivelas, Mafra, Oeiras, Ourém, Porto de Mos, Sintra, Santarém, Tomar, Torres Novas, Vila Franca de Xira e Vila Nova da Barquinha.
- Cliente Multi-municipal – Águas do Oeste, de que resulta o abastecimento indirecto a Alenquer, Arruda dos Vinhos, Azambuja, Bombarral, Cadaval, Caldas da Rainha, Lourinha, Óbidos, Peniche, Rio Maior, Sobral de Monte Agraço e Torres Vedras
- Clientes Directos em número de 346 699
- Clientes de serviços – pré-clientes, projectistas, construtores e outros



Elementos da equipa da Unidade de Monitorização

Obras e projectos

Em 2008, desenvolveram-se 35 empreitadas, na sua maioria orientadas para o reforço das garantias do abastecimento. Concluiu-se o projecto de ampliação da Estação de Tratamento da Asseiceira, para uma capacidade de produção de 625 000 m³/dia, com um investimento global de 34,7 milhões de euros, dos quais 1,3 milhões em 2008. Prosseguiu-se o projecto de beneficiação/renovação e ampliação da rede de distribuição, com a instalação de mais 46,48 km de tubagem e um investimento de 7,4 milhões de euros.

Foram concluídos os projectos para a construção no novo edifício para o Laboratório Central, cujos trabalhos arrancaram no primeiro trimestre de 2009.

Os projectos de macro medição em produção e transporte e de avaliação da rede de distribuição absorveram 1,3 milhões de euros.



Inspeção a reservatório

Gestão de Recursos/Activos

Empregando 788 trabalhadores, dos quais 442 nas áreas de produção e distribuição, 124 nas de investimento e gestão de activos e 222 nas áreas de suporte, a EPAL assegura a sua gestão nas vertentes da formação e valorização técnica e humana, da segurança, higiene e saúde nos locais de trabalho, e mantém programas e desenvolve acções nos domínios social e pós-laboral.

A EPAL mantém um sistema de gestão ambiental que lhe permite conhecer e controlar os impactes ambientais resultantes das suas actividades

Atendendo a que a EPAL é uma empresa de capital intensivo, cujas infra-estruturas envolvem custos muito elevados com alargados prazos de amortização, é de fundamental importância assegurar a adequada gestão dos seus activos, de modo a optimizar o seu funcionamento, a garantir a oportuna e adequada manutenção e a sua avisada substituição, quando em fim de vida

Área de Intervenção e mercado

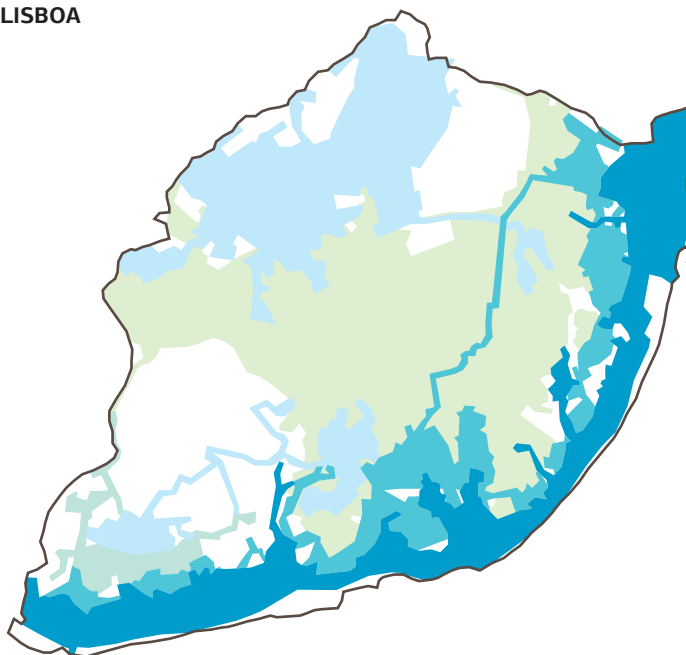
A área do território nacional servida pela EPAL é a representada na página seguinte:



Na sua área de intervenção, a EPAL assegura o fornecimento de água, em grandes caudais, à empresa multi-municipal Águas do Oeste e às empresas e serviços municipalizados dos Concelhos nela compreendidos, e procede à distribuição directa aos consumidores do município de Lisboa a partir da exploração, ampliação e manutenção da sua rede de distribuição.

REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE LISBOA

-  ZONA SUPERIOR
-  ZONA ALTA
-  ZONA MÉDIA
-  ZONA BAIXA



13

A partir dos meios e equipamentos instalados para a realização do seu principal objectivo e numa perspectiva de colocação das suas disponibilidades ao serviço da comunidade, a EPAL desenvolve e comercializa actividades de prestação de serviços, nomeadamente nos domínios do controlo laboratorial da qualidade da água, da reparação e aferição de contadores e de gestão comercial e técnica para entidades gestoras do serviço público de abastecimento de água para consumo humano, águas residuais e resíduos sólidos urbanos (AQUAmatrix) para todo o País.

Órgãos sociais

Os órgãos estatutários da EPAL são os seguintes:

- **Assembleia-geral**
 - Constituída pela Águas de Portugal, SGPS, detentora a 100% do capital social da empresa

- A respectiva Mesa foi reeleita em 29 de Abril para o período 2008/2010

- **Conselho de Administração**

- Constituído por 5 administradores executivos, 1 presidente e 4 vogais
- Os administradores foram reeleitos em 29 de Abril para o período 2008/2010
- Cada administrador tem definido um pelouro que compreende a parte da estrutura orgânica que a ele reporta directamente.

- **Fiscal Único e Revisor Oficial de Contas**

- Eleito em assembleia-geral a 29 de Abril para o período 2008/2010
- Existe um ROC efectivo e um suplente

- **Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável**

- Resultou da transformação do anterior Conselho de Impacte Ambiental, operada na assembleia-geral de 31 de Março
- Compete-lhe dar pareceres e formular recomendações acerca da sustentabilidade das actividades da empresa e nomeadamente sobre o impacte ambiental de novos grandes investimentos ligados ao ciclo urbano da água, tendo especialmente em atenção as normas de qualidade da água e a segurança dos adutores

14

Estrutura orgânica

A estrutura orgânica da EPAL, em 2008, foi alterada com a criação de uma nova direcção com competências na área da Gestão de Activos. Para além desta, não se verificaram alterações significativas. Nela estavam definidas duas áreas de negócio, a da Produção e Transporte, correspondente ao negócio em “Alta” e a de Distribuição, correspondente ao negócio em “Baixa”, e seis direcções, na sua maioria de suporte. Contava, ainda, com seis gabinetes com competências de suporte.

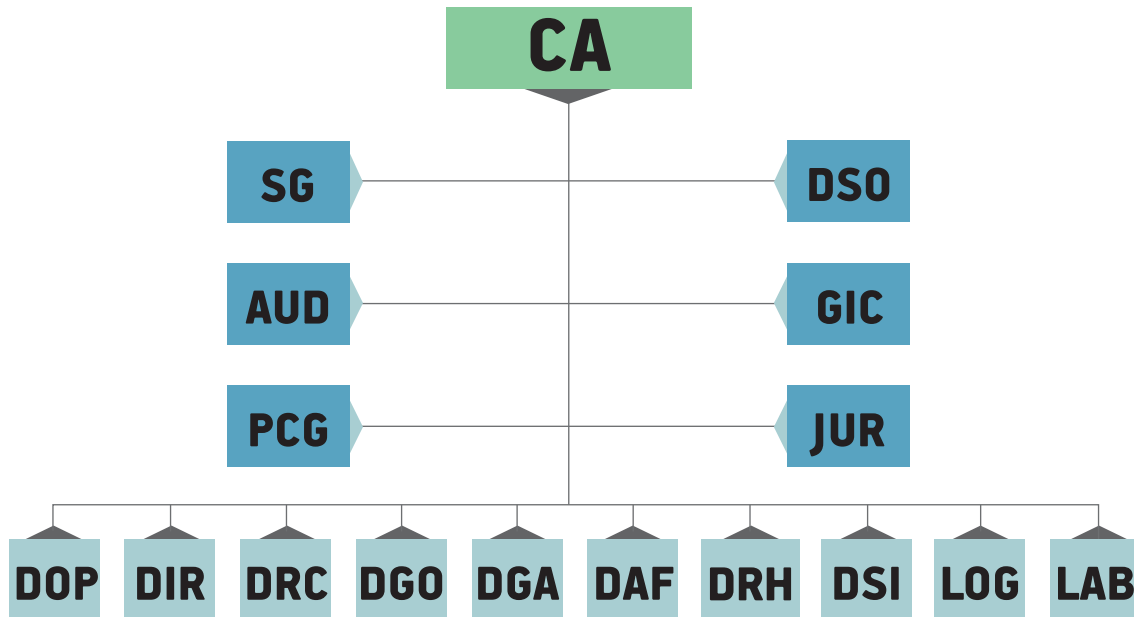
Nos primeiros meses de 2009, foi lançado o Projecto Visão EPAL II, com o objectivo de se definir uma nova estrutura orgânica capaz de responder aos desafios internos entretanto identificados, entre eles

- o aumento da criação de valor
- a ambição de crescimento - expansão da rede de distribuição e entrada no saneamento e
- a prestação de serviços de excelência

e aos desafios contextuais, nomeadamente decorrentes:

- das exigências legais e da regulamentação,
- das expectativas dos consumidores,
- da diminuição da procura e
- do PEAASAR II (Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais).

A estrutura orgânica resultante do projecto Visão EPAL II entrou em vigor em 1 de Maio de 2009 e apresenta-se no seguinte organigrama:



15

CA	Conselho de Administração
SG	Secretário-Geral
DSO	Gabinete de Desenvolvimento Organizacional
GIC	Gabinete de Imagem e Comunicação
PCG	Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão
AUD	Auditoria Interna
JUR	Gabinete Jurídico
DOP	Direcção de Operações
DIR	Direcção de Infra-estruturas de Rede
DRC	Direcção de Relação com Clientes
DGO	Direcção de Gestão de Obras
DGA	Direcção de Gestão de Activos
DAF	Direcção Financeira
DRH	Direcção de Recursos Humanos
DSI	Direcção de Sistemas de Informação
LOG	Direcção de Logística
LAB	Direcção Laboratório Central

Na directa dependência do Conselho de Administração funciona, ainda, o Museu da Água, que congrega quatro núcleos, o Aqueduto das Águas Livres, a Mãe d'Água das Amoreiras, o Reservatório da Patriarcal e a Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos.

Responsabilidade, desempenho e remunerações

A EPAL é detida a 100% pela Águas de Portugal, SGPS, SA. O presidente do Conselho de Administração da EPAL exerce, em acumulação, o cargo de vogal do Conselho de Administração do Accionista único.

Estas realidades permitem um conhecimento, acompanhamento e articulação estreitos e eficazes da gestão da empresa por parte do accionista.

Os membros do Conselho de Administração são eleitos em assembleia-geral, em função dos respectivos currículos e experiência profissional, os quais têm de evidenciar capacidades e competências para assegurar, no seu conjunto, a boa gestão da empresa nas vertentes económica, técnica, ambiental e social. As retribuições dos administradores, bem como dos demais titulares dos órgãos sociais da empresa são fixadas por uma Comissão de Vencimentos, eleita em assembleia-geral.



Conselho de Administração em visita à obra do novo edifício do Laboratório Central

Os responsáveis hierárquicos e funcionais detêm contratos individuais de trabalho, reguladores das respectivas comissões de serviço, nos quais são estabelecidas as remunerações, os meios auxiliares de desempenho, o exercício de funções em regime de dedicação exclusiva, em ordem a salvaguardar a inexistência de conflitos de interesses, e as condições de cessação das comissões de serviço.



-1-



-2-



1/2/3 - Assinatura do Acordo de Empresa

O Acordo de Empresa é um contrato negociado com os sindicatos representativos dos trabalhadores, no qual são estabelecidos direitos, deveres e garantias de ambas as partes. Estão estabelecidas negociações anuais das cláusulas de expressão pecuniária e bienais do restante clausulado.

Para além da representação sindical, os trabalhadores são, ainda, representados pela Comissão de Trabalhadores que tem capacidade negocial junto da administração e reúne com ela sempre que necessário.

Existem sistemas de avaliação do desempenho para os membros do Conselho de Administração, que assentam em contratos de gestão com objectivos e metas anualmente estabelecidos, para o pessoal dirigente e para os demais trabalhadores. O sistema de avaliação dos responsáveis hierárquicos e funcionais considera os resultados anuais da empresa, a execução orçamental das respectivas áreas de responsabilidade e as práticas de liderança, iniciativa e

responsabilidade. O sistema de avaliação dos restantes trabalhadores assenta em conjuntos de factores comportamentais e de capacidades seleccionados em função das respectivas categorias profissionais. Os estatutos da empresa prevêem a participação, tanto da administração como dos trabalhadores, nos lucros que venham a ser apurados, tendo por base as avaliações de desempenho.

A identificação de conflitos de interesse processa-se no quadro da sistemática avaliação da conformidade legal, das avaliações de desempenho, dos critérios de recrutamento e selecção das pessoas e dos valores identificados como valores da empresa. A resolução de conflitos de interesse, quando necessária, processa-se em ambiente de abertura, transparência, diálogo e de negociação justa e equilibrada.

A cultura da transparência e da comunicação está alicerçada na utilização de um conjunto de meios, que vão desde a distribuição de comunicações de serviço e comunicações internas, bem como de ordens de serviço e procedimentos, estes utilizados para a definição dos normativos internos, até à edição mensal do jornal “Águas Livres”, distribuído a todos os trabalhadores e reformados e a algumas partes interessadas (empresas do sector da água, Ministério do Ambiente, Ordenamento do Território e Desenvolvimento Regional, entre outros), e à edição pontual do “EPAL Destaque”, em toda a rede informática da empresa, para divulgação, em cima da hora, de informações de interesse geral (42 edições em 2008).

Indicadores relevantes

ACTIVIDADE

	2006	2007	2008
Volume total de água vendida (m³)	210 363 526	209 854 898	211 256 466
Nº de clientes directos	344 564	346 169	346 699
Nº de consumidores ¹	2 608 042	2 618 861	2 796 640
Nº de municípios directamente abastecidos	26	26	20
Nº de municípios abastecidos pela Águas do Oeste	-	-	12
Área total abastecida, km²	5 406	5 406	6 564
Conduitas/tubagens renovadas, km	65	28	43
Nº de roturas/100 km Rede Distribuição/ano	40,1	41,6	37,8
Perdas Lisboa/água entrada, %	20,2	17,2	15,7
Perdas totais/água captada, %	13,9	13,7	12,6

¹ População residente na área abastecida (dados de 2007)

ECONÓMICOS

montantes em milhares de euros

Proveitos da venda de água	134 424	137 377	140 942
Outros proveitos	4 482	4 606	5 341
Proveitos totais de exploração	138 906	141 983	146 283
Proveitos da venda de água/totais, %	96,8	96,8	96,3
Resultados antes de impostos	23 265	31 785	36 839
Resultado líquido do exercício	16 329	24 391	26 675

FINANCEIROS

montantes em milhares de euros

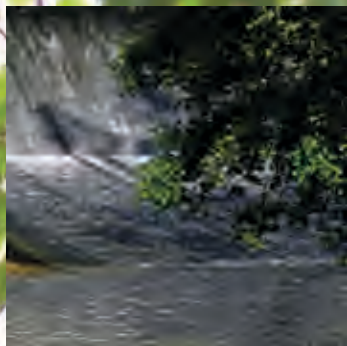
Capital social	150 000	150 000	150 000
Capital próprio	343 780	356 461	365 046
Passivo	371 405	366 879	349 278
Activo líquido total	715 185	723 339	714 324
Investimento ¹	57 194	32 532	26 011

¹ Novo, ilíquido de amortizações

SOCIAIS

montantes em milhares de euros

Nº de trabalhadores	801	795	788
Despesas com Pessoal	41 702	33 365	28 304
Investimento em formação	183	335	197
Contribuições para o Fundo de Pensões	3 700	2 600	2 900
Patrocínios, subsídios e doações	34	97	131



missão, visão e valores ao serviço da sustentabilidade

21

Missão

A missão da EPAL é a prestação de serviços de água e a gestão sustentável do ciclo urbano da água, ao longo da sua sequência de actividades e negócios.

Visão

A visão da empresa expressa-se em duas linhas de força:

- Ser empresa de referência no sector da água em Portugal
- Orientar-se pelas melhores práticas internacionais

Valores

As actividades e as realizações, os desafios e a convivência humana na EPAL forjaram valores que, sentidos por todos, acabam por informar as posturas e práticas do dia-a-dia. Dos valores vividos e cultivados na empresa destacam-se:

- A Qualidade, em função da qual se persegue a Inovação, a Modernidade e a Excelência
- A Responsabilidade Social na prestação dos serviços públicos essenciais
- A Sustentabilidade e os propósitos que lhe são inerentes de Eficiência na Gestão, de De-



Nadador João Martins, medalha de bronze na prova dos 50 metros costas



Assinatura do protocolo com o Museu Nacional de Arte Antiga

fesa e Protecção do Ambiente, de Respeito pela Pessoa Humana e de Envolvimento da Comunidade

- A Orientação para o Cliente, razão de ser da empresa
- A Integridade e Transparência no modo de estar e nas relações com todas as partes interessadas
- A Competência e Rigor na tomada de decisões e nas acções, estabelecendo a confiança como princípio de relação entre a EPAL e os diferentes públicos de relacionamento
- O Respeito e a Prática da Legalidade
- A Melhoria Contínua da Pessoa, do Saber, dos Processos, das Práticas da Empresa e da Sociedade

22

Compromissos e Princípios assumidos para a Sustentabilidade

A Política de Qualidade e Ambiente da EPAL, definida no quadro dos seus sistemas de gestão certificados segundo as normas NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001, consagra os seguintes compromissos:

- No cumprimento da sua missão, a EPAL compromete-se a desenvolver as suas actividades e a prestar serviços no quadro de referências dos seus Sistemas de Gestão da Qualidade e Ambiente
- O Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente da EPAL tem como suporte a preocupação de organizar, simplificar e otimizar processos e recursos, enquanto factores de melhoria contínua
- O desenvolvimento do conhecimento e do potencial dos colaboradores, ao nível da pessoa e das equipas, é condição essencial para a Qualidade
- A avaliação periódica da satisfação e necessidades dos clientes da EPAL, conjugada com a resposta adequada a áreas de melhoria identificadas, é um objectivo de todos os colaboradores

- No desenvolvimento das suas actividades, a EPAL compromete-se a proceder à utilização racional da água e a cumprir a legislação ambiental aplicável
- A EPAL promove os valores e preocupações ambientais com o objectivo de, prevenindo a poluição, contribuir activa e responsabilmente para um futuro ambientalmente sustentável
- Os compromissos da Qualidade e Ambiente assumidos pela EPAL deverão ser sistematicamente revistos e sucessivamente partilhados por todos os colaboradores e divulgados ao público e à sociedade em geral.

A estratégia da EPAL para o desenvolvimento sustentável assenta nos seguintes princípios:

- Produzir e fornecer água de qualidade, na quantidade necessária
 - Assegurar a produção de água potável, dando resposta às exigências das populações abastecidas
 - Garantir um ciclo eficiente de produção, transporte e distribuição, de modo a disponibilizar água ao mais baixo custo
- Promover o uso eficiente da água
 - Minimizar as perdas ao longo dos processos de captação, tratamento, transporte e distribuição
 - Sensibilizar a população para a importância do uso eficiente da água, por este recurso natural ser cada vez mais escasso
- Investir em novas tecnologias na produção e no serviço ao cliente
 - Melhorar continuamente o processo de produção, seleccionando e implementando, sempre que possível, as melhores tecnologias

23



Embarcações da Regata "Troféu EPAL"



Cerimónia de entrega de prémios da Regata Epal

- Desenvolver procedimentos eficazes para a disponibilização de serviços cada vez mais cómodos aos seus clientes
- Controlar os impactes ambientais da sua actividade
 - Implementar medidas de monitorização e controlo que permitam reduzir os impactes ambientais negativos e promover os impactes positivos
- Praticar políticas laborais justas e promotoras de eficiência
 - Respeitar os direitos humanos e rejeitar qualquer prática discriminatória
 - Reconhecer e premiar o bom desempenho dos trabalhadores
 - Desenvolver o conhecimento e potencial dos trabalhadores, disponibilizando a formação necessária
 - Investir na dimensão social dos trabalhadores
- Garantir a saúde e a segurança dos trabalhadores
 - Reduzir os riscos laborais a que estão sujeitos os trabalhadores
 - Fornecer todos os equipamentos de protecção necessários
 - Disponibilizar meios de protecção da saúde dos trabalhadores
- Respeitar os compromissos assumidos com os fornecedores
 - Aplicar critérios objectivos de selecção
 - Promover relações comerciais equilibradas
 - Cumprir os prazos de pagamentos acordados



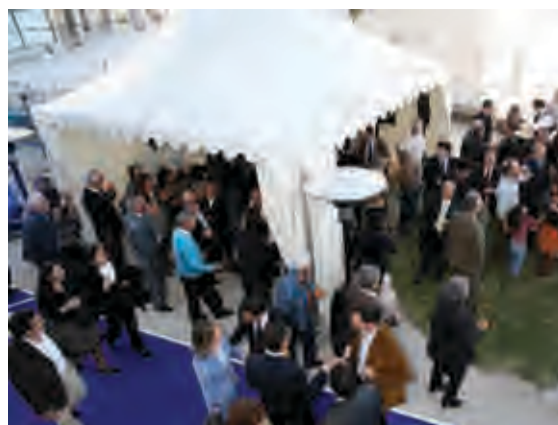
Análises à água



Intervenção da Direcção de Operações



Comemoração dos 140 anos da Empresa (exterior da Mãe d'Água)



Na Mãe d'Água tiveram lugar as comemorações dos 140 anos da EPAL

- Partilhar os valores e compromissos da empresa com trabalhadores, clientes, fornecedores, consumidores e a sociedade em geral
 - Respeitar a vida
 - Promover a qualidade de vida e bem-estar da população
 - Assegurar e praticar a melhoria contínua na organização
 - Garantir que o cliente seja servido com prontidão e eficácia
 - Desenvolver acções dirigidas à participação na vida em sociedade.

25

Impactos, riscos e oportunidades

Impactos

- Fornecimento de água com qualidade a 2,8 milhões de pessoas
- Consumo de recurso natural escasso – Água
- Preços de venda de água e prestação de serviços
- Rendimento gerado e distribuído

Riscos

Operacionais

- Interrupções no abastecimento
- Falhas na qualidade da água fornecida

Tecnológicos

- Deficiências ou falhas nas infra-estruturas e equipamentos
- Falhas nos sistemas de telegestão
- Falhas nos sistemas de informação e comunicação

Ambientais

- Esgotamento ou insuficiência da água
- Degradação da qualidade da água disponível
- Alterações climáticas

Negociais

- Tendência para a redução dos consumos
- Perda de clientes municipais
- Inviabilização da entrada da empresa no saneamento

Financeiros

- Risco de liquidez
- Risco da taxa de juro
- Risco de crédito

Regulamentares

- Alterações legislativas e regulamentares geradoras de acréscimos de encargos
- Desajustamento da política e das actualizações tarifárias

26

Oportunidades

- Inovação, melhoria e manutenção das infra-estruturas e equipamentos
- Melhoria contínua da monitorização e controlo do processo e da qualidade da água
- Informação clara e concisa acerca da qualidade da água
- Controlo da disponibilidade de água em zonas sensíveis
- Optimização e controlo dos custos
- Alargamento da actividade à gestão das águas residuais
- Alargamento da actividade de distribuição directa/doméstica

Acção – Realizações e perspectivas

Planos de segurança da água	<p>Com início em finais de 2007, os trabalhos para a elaboração dos planos foram desenvolvidos ao longo do ano, tendo sido identificados os perigos e riscos nas captações e nas estações de tratamento e definidas medidas de controlo, de monitorização e acções correctivas.</p> <p>Foi, ainda, elaborada a primeira versão dos planos para as redes de adução e de distribuição.</p>
Optimização da produção da ETA da Asseiceira	<p>No âmbito dos trabalhos desenvolvidos para a avaliação dos diferentes modelos de exploração da ETA, envolvendo todas as fases do tratamento, foram sucessivamente identificadas necessidades de ajustamentos e ensaiadas diferentes soluções. Os maiores desafios têm-se colocado no âmbito do consumo energético. Esta acção terá de prosseguir em 2009.</p>
Modernização Tecnológica da ETA de Vale da Pedra	<p>Durante o ano de 2008 foi definido o modelo de desenvolvimento das diferentes intervenções a efectuar na Captação de Valada e na ETA de Vale da Pedra, com vista à elaboração dos respectivos projectos de execução.</p> <p>Foi ainda realizada uma análise de risco relativa ao Projecto de Remodelação e Reabilitação do Complexo de Produção de Valada – Vale da Pedra, tendo em conta as necessidades efectivas de contribuição deste sub-sistema para o Sistema da EPAL ao longo do horizonte de projecto, estimado em cerca de 30 anos, avaliando nomeadamente a extensão e dimensão da remodelação tanto em termos da capacidade como do conceito a adoptar.</p> <p>Para 2009, prevê-se o lançamento dos concursos públicos internacionais para realização das intervenções de remodelação de Valada Tejo, remodelação da ETA de Vale da Pedra até à operação de filtração e ainda para a selecção do equipamento de ultrafiltração a instalar na etapa de afinação final da qualidade da água.</p>
Reforço da segurança e da capacidade do Sistema de Adução	<p>Foram concluídas, em Agosto de 2008, as obras de duplicação de troço do adutor do Castelo de Bode na zona de Santarém.</p> <p>Arrancaram, em Dezembro, as obras de duplicação de troço do adutor do Castelo de Bode na zona do Cartaxo, prevendo-se a sua entrada em exploração em Outubro de 2009.</p> <p>Em Outubro de 2008 foi concluída a Estação Elevatória de Á-dos-Bispos, destinada à reabilitação e reforço da segurança do sistema de abastecimento ao Município de Vila Franca de Xira.</p> <p>Foi concluído o projecto da duplicação do troço do adutor do Castelo do Bode correspondente à obra especial que atravessa a Vila da Azambuja, prevendo-se que a empreitada seja posta a concurso no primeiro semestre 2009.</p> <p>Em Dezembro de 2008, foi concluída a vertente hidráulica da empreitada das obras de reforço do abastecimento ao município de Mafra, tendo a respectiva conduta entrado em exploração.</p> <p>Foram realizadas 27 inspecções que abrangeram cerca de 25 km das redes de produção e transporte e de distribuição, com recurso à tecnologia SAHARA, tendo sido identificadas 32 fugas.</p>
Renovação e reabilitação da Rede de Distribuição de Lisboa	<p>Prosseguiu o projecto de renovação da rede de distribuição de Lisboa, tendo sido instalados 43,387 km de tubagem com um investimento da ordem dos 7,955 milhões de euros.</p>
Aumento das Zonas de Monitorização e Controlo	<p>Foi atingido o objectivo estabelecido para 2008 no domínio da criação e operacionalização de ZMC's na cidade de Lisboa. Com efeito, no fim do ano, encontravam-se instaladas e em funcionamento 110 ZMC's, abrangendo 77% dos clientes e 80% da rede. O projecto deverá ser concluído em 2009, com 144 ZMC's a cobrir a totalidade dos clientes abastecidos e dos 1428 km da rede.</p> <p>Relativamente à implementação de Zonas de Monitorização e Transporte (ZMT's), os estudos desenvolvidos não permitiram o alcance dos objectivos fixados, prevendo-se que apenas em 2009, seja possível a instalação e operacionalização das 5 ZMT's que vão permitir a monitorização da cada um dos grandes adutores da empresa e de algumas das respectivas sub-zonas de monitorização.</p>

Novo Laboratório Central	<p>Concluídos os projectos para a construção do novo edifício, procedeu-se à sua certificação energética e lançou-se o concurso público internacional para a adjudicação das obras e equipamentos.</p> <p>As obras arrancaram em finais do primeiro trimestre de 2009, prevendo-se a sua conclusão para 2010</p>
Modelo Integrado de Gestão de Activos (MIGA)	<p>Concluído em 2007, o MIGA começou a ser implementado em 2008, mediante um processo que se deverá desenvolver em três anos e que compreende cinco fases - estrutura organizacional, processos, dados, sistemas de informação e informação de apoio à decisão.</p> <p>O enquadramento organizacional da Função Gestão de Activos foi conseguido com a criação da Direcção de Gestão de Activos (DGA).</p> <p>Procedeu-se à conceptualização e desenvolvimento do Manual de Processos da EPAL, foi editado um Glossário relativo a todas as fases do ciclo de vida dos activos e implementado o modelo de informação de gestão operacional.</p>
Desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade	<p>A alteração da estrutura organizacional para acolhimento e implementação do MIGA e o reconhecimento da necessidade de uma reestruturação mais profunda capaz de responder aos desafios internos e externos entretanto identificados, foram factores responsáveis pela decisão não se avançar com os trabalhos de desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade da empresa. Acredita-se que, até finais de 2009, venham a estar criadas as condições para a sua rápida conclusão.</p>
Gestão integrada do ciclo urbano da água	<p>Prosseguiu-se com a análise dos aspectos jurídicos, técnicos, financeiros e de organização empresarial da entrada da empresa na área do saneamento, mantiveram-se contactos com a Câmara Municipal de Lisboa e alargaram-se os contactos a outros municípios potencialmente interessados.</p> <p>Foi publicado, na 2ª série do Diário da República de 23 de Fevereiro, o Despacho nº 6008/2009 dos Ministros das Finanças e Administração Pública e do Ambiente, Ordenamento do Território e Desenvolvimento Regional, no qual se confirma o objectivo cometido à EPAL de entrada no ciclo urbano da água.</p>
Determinação do Nível Económico das Perdas	<p>Realizou-se em 2008 um estudo para a determinação do Nível Económico das Perdas (NEP), com a colaboração da Water Research Centre, tendo incidido sobre os dados de 2007.</p> <p>Dos 33,2 milhões m³ de perdas totais registadas em 2007, 26 milhões correspondem a perdas reais. Do estudo concluiu-se que aquele valor está compreendido dentro dos limites do Nível Económico de Perdas, os quais se estabeleceram entre 19,4 e 26,2 milhões m³.</p> <p>Já em 2009 foi feita a actualização do estudo, com base nos novos dados de perdas da Empresa, que aliás registaram uma evolução bastante favorável, o que permitiu concluir, que em 2008, dos 29,5 milhões de m³ de perdas totais registadas, 24,1 milhões corresponderam a perdas reais. Este valor situa-se dentro da gama do nível económico de perdas que foi estabelecido entre 17,7 e 24,2 milhões de m³.</p>
Secagem térmica das lamas	<p>Os equipamentos de centrifugação de lamas instalados no âmbito do projecto de ampliação e reformulação do tratamento da ETA da Asseiceira permitiram uma redução em 53% das lamas produzidas.</p> <p>Graças ao funcionamento do novo sistema de decantação do tipo lamelar, chamado Densadeg, foi possível o aumento da eficiência da cal hidratada, o reaproveitamento do hidróxido de Cálcio contido nos insolúveis de cal, material rejeitado pelos Saturadores de Cal, e a redução da quantidade de lamas finais.</p> <p>Nestas condições, a manutenção do objectivo da secagem térmica das lamas deixa de se justificar, em função dos elevados consumos energéticos que implica.</p>

Promoção da eficiência energética	<p>Relativamente às instalações consumidoras intensivas de energia, as Estações Elevatórias do Castelo do Bode e de Vila Franca de Xira registaram reduções do consumo específico, enquanto que a dos Olivais o manteve. Verificaram-se ligeiras subidas nos consumos específicos de Valada, Vale da Pedra, Telheiras e Amadora.</p> <p>Em contrapartida, o consumo de energia na ETA da Asseiceira registou um agravamento significativo, na sequência do novo modelo de tratamento instalado com a ampliação, estando, ainda, a desenvolver-se ensaios com diferentes modelos de exploração, visando a redução dos consumos.</p> <p>No âmbito das actividades previstas no Protocolo de Cooperação entre a EPAL e a ADENE, realizou-se a auditoria energética e da qualidade do ar interior do Edifício Sede da EPAL, com vista à sua certificação energética e foram instaladas centrais de microgeração fotovoltaica em 12 recintos da EPAL, prevendo-se que venham a produzir cerca de 64 MWh por ano, evitando a emissão de cerca de 30 t de CO₂.</p> <p>Prosseguem os estudos para selecção da tecnologia a aplicar em centrais mini hídras que se pretende instalar em adutores e está em curso a selecção de um fornecedor de equipamento de monitorização do vento, para a elaboração do estudo de viabilidade de instalação de geradores eólicos em recintos da empresa.</p> <p>Realizou-se uma semana de sensibilização junto dos trabalhadores da empresa para o consumo racional da energia.</p>
Comercialização do AQUAmatrix®	<p>Prosseguiram as actividades de comercialização do AQUAmatrix, aplicação informática que permite integrar a actividade operacional com a gestão comercial da Água para consumo humano, Águas Residuais e Resíduos Sólidos Urbanos.</p> <p>Neste momento, a aplicação está instalada em 15 empresas, entre as quais a EPAL, estando a desenvolver-se a sua instalação em mais 3 empresas.</p> <p>Ao longo do ano, foram desenvolvidas novas versões, aplicações e ferramentas.</p>
Campanha de promoção da Qualidade da Água da EPAL	<p>Foi realizado e apresentado internamente um estudo de benchmarking internacional sobre a Comunicação da Qualidade da Água</p> <p>Desenvolveu-se a campanha "Dicas de Uso Eficiente da Água", suportada na concepção de um folheto informativo colocado à disposição dos Clientes nas Lojas EPAL e disponibilizado por correspondência na Pasta do Cliente (novos contratos).</p> <p>Procedeu-se ao levantamento e tratamento da informação para elaboração do folheto "Água da EPAL: Tratamento e Controlo", com vista a esclarecer os clientes, de forma clara e objectiva, sobre a origem, tratamento e controlo efectuado à qualidade da água,</p> <p>No fim do ano, foi aprovada proposta de implementação de um novo instrumento de auscultação da opinião dos Clientes – o Barómetro sobre a Qualidade da Água em Lisboa, cujos primeiros resultados deverão ser conhecidos em 2009.</p>
Sustentabilidade do Fundo de Pensões	<p>Assinado, em Janeiro de 2009, com todas as organizações sindicais representativas dos trabalhadores da empresa, o acordo relativo à alteração do regime de complementos de pensões de reforma, foi implementado o Plano de Pensões de Contribuição Definida, que veio introduzir significativas evoluções no âmbito dos benefícios complementares de reforma.</p> <p>Com este plano deixou de estar em causa a sustentabilidade do Fundo, que atingiu o valor de 46,4 milhões de euros no final de 2008. Durante o ano, a empresa contribuiu com 2,9 milhões de euros para o património do Fundo, cujo nível de financiamento, segundo os pressupostos do Fundo Mínimo do Instituto de Seguros de Portugal atingiu os 102%.</p>

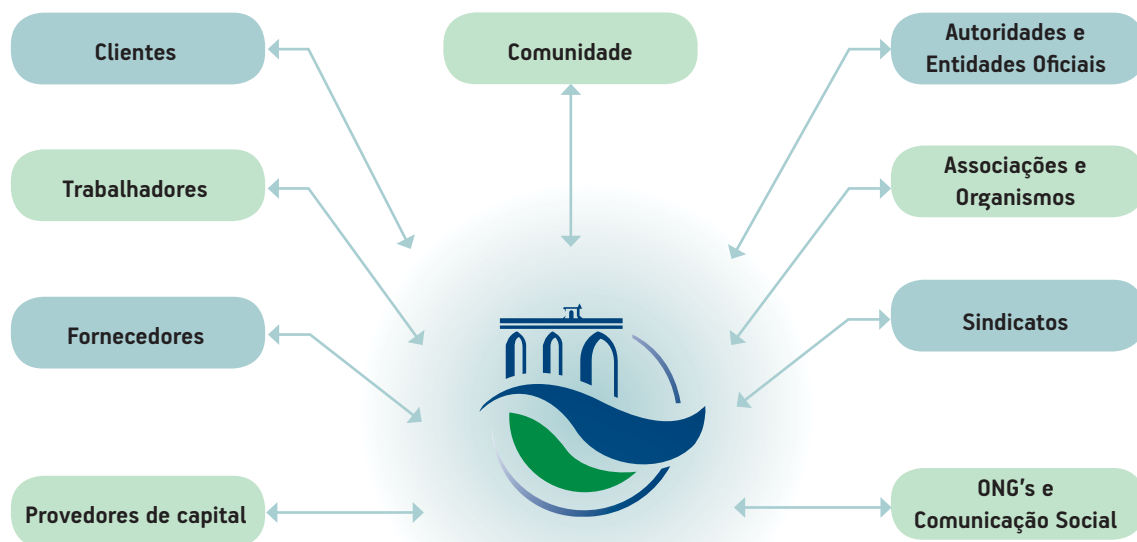


partes interessadas

31

Critérios de identificação

Os factores considerados decisivos para a identificação das partes interessadas da EPAL são a existência de responsabilidades da empresa para com terceiros e a possibilidade de exercício de influência de terceiros na empresa e desta para com terceiros.



Meios de envolvimento

A EPAL está atenta e procura corresponder às expectativas, interesses e opiniões válidas das suas Partes Interessadas, dispondo de vários meios orientados para esse efeito.

MEIOS	Clientes	Trabalhadores	Fornecedores	Provedores Capital	Autoridades	Associações	Sindicatos	ONG's	Comunidade
Internet/Intranet	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Locais de Atendimento	●								●
Contact Centre	●								●
Gestão de Reclamações	●		●		●		●	●	●
Fóruns/Comités/Grupos de Trabalho		●	●	●		●	●	●	●
Campanhas	●	●			●	●		●	●
Inquéritos	●								
Reuniões	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Jornal Águas Livres		●		●	●	●		●	●
Newsletter	●	●							
Correspondência	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Órgãos de Comunicação Social	●	●	●	●	●	●		●	●

Internet

Site: epal.pt

Nele se contém a apresentação da empresa, dados sobre o controlo trimestral da qualidade da água, a política de gestão da qualidade, uma área destinada aos clientes onde podem celebrar contrato, consultar a facturação, solicitar serviços de assistência, colocar dúvidas e pedidos de esclarecimento, um simulador de consumos orientado para o consumo racional da água, uma área destinada a novos abastecimentos, uma área onde se podem encontrar as publicações editadas, desde os relatórios e contas aos relatórios de sustentabilidade, passando pelos relatórios anuais da qualidade da água e o jornal Águas Livres, entre outras.

Site: museudaagua.epal.pt



Informações relativas aos 4 núcleos do museu, programa das iniciativas culturais, página relativa ao serviço pedagógico Águas Livres.

Intranet

Disponível em toda a rede informática da empresa. Contém informações relevantes para os trabalhadores, um portal de inovação e conhecimento, clipping, diversos manuais e várias aplicações relevantes.

33

Locais de Atendimento

Duas lojas no edifício Sede e um local de atendimento na Loja do Cidadão das Laranjeiras, com um horário de funcionamento compreendido entre as 08.30 e as 19.30 todos os dias úteis, e ainda das 09.30 às 15.30 ao Sábado na Loja do Cidadão.

Contact Center

Atendimento personalizado 24 horas por dia, todos os dias da semana, com 14 postos de atendimento com acesso em tempo real aos dados dos clientes.

Integra a gestão das Linhas Verdes de Atendimento a Clientes: Faltas de Água, Comunicação de Leituras, Comunicação de Roturas na Via Pública e Adesão à e-Conta da Água.

Gestão de reclamações

É efectuada por uma equipa especializada que centraliza a recepção, o tratamento e a resposta a reclamações escritas, tendo como objectivo a análise dos processos escritos e a resposta no prazo de 15 dias. Está enquadrada no Sistema de Gestão da Qualidade, certificado de acordo com a NP EN ISO 9001:2000, e está suportado no sistema de gestão comercial que garante a sua rastreabilidade. A metodologia utilizada inclui ainda um inquérito à satisfação do cliente reclamante e a implementação de acções correctivas sempre que necessário.



Em 2008 foram publicadas 11 edições do Jornal interno e 1 edição especial



Reunião preparatória mensal do "Águas Livres"

Fóruns, comités e grupos de trabalho

Constituem meios recorrente e diversificadamente usados para o envolvimento de várias das partes interessadas. São criados grupos de trabalho para o desenvolvimento de projectos e tarefas em diferentes áreas e assuntos. A constituição de comités destina-se ao acompanhamento de projectos e de consultores externos. O Fórum de Entidades Representativas da População e Actividades de Lisboa, é constituído por representantes do Poder Local, de associações representativas de actividades de comércio e de serviços da cidade de Lisboa, bem como de associações de defesa de consumidores e de Organizações Não Governamentais da área do Ambiente, e reúne pelo menos uma vez por ano.

Campanhas

Promovidas continuamente com o objectivo de promover serviços cómodos à disposição do Cliente, divulgar procedimentos de actuação da empresa e informação generalista do interesse do cliente. Utilizam como meios as Lojas EPAL, o Site EPAL, as mensagens na factura, folhetos e brochuras informativas, e a e-newsletter destinada aos clientes com endereço de e-mail registado.

Inquéritos

Promovidos de dois em anos com o objectivo de avaliar a satisfação do cliente face ao produto e ao serviço prestado (último realizado em 2006).

Participação em estudos de satisfação promovidos pelo sector, com o objectivo de recolher indicadores de desempenho que permitam a comparação no sector da água e noutros sectores, a nível nacional e internacional.

Reuniões

Regularmente organizadas, ora entre os diferentes órgãos sociais, ora entre o Conselho de Administração e os responsáveis do primeiro nível de reporte, ou entre este e a totalidade dos responsáveis hierárquicos e funcionais, promovidas inter e intra direcções, envolvendo os

diferentes níveis profissionais, as reuniões são na empresa uma prática regular de trabalho, de partilha de informação e de envolvimento.

Jornal Águas Livres

Publicação mensal com direcção, redacção e corpo de correspondentes constituídos por trabalhadores da empresa. Pela diversidade de conteúdos, pela actualidade da informação veiculada, pela colaboração de todas as áreas da EPAL, o Águas Livres constitui, no conjunto das suas edições, um repositório da realidade da empresa, das suas realizações e projectos, da sua história de sucessos, dificuldades e preocupações, um instrumento privilegiado de comunicação, de formação e de partilha. Tem participação sistemática da Casa de Pessoal e da Comissão de Trabalhadores.

e-newsletter

Destinada aos clientes com endereço de e-mail registado na base de dados através da qual é efectuada a divulgação de serviços cómodos, de procedimentos de actuação, de informação do interesse do cliente e de convites para participar nas actividades da empresa (ex. Maratona Fotográfica)

Correspondência

A carta escrita, enviada, recebida e respondida, continua a ser um instrumento excelente de comunicação e relacionamento. A empresa mantém correspondência com todas as suas partes interessadas.

Órgãos de Comunicação Social

Constituem meios de auscultação, de envolvimento e de comunicação com partes interessadas. A atenção dispensada às notícias, comentários e artigos publicados, directa ou indirectamente relacionados com as actividades da EPAL, a disponibilidade para responder, informar e colaborar com jornais e revistas sempre que por eles solicitada, o recurso sistemático à publicação paga de comunicados e informações relevantes aos clientes e à comunidade servida em situações justificadas.

Clientes

- **Clientes Municipais:**

Águas de Cascais, Águas do Lena, Câmaras Municipais de Constância, Cartaxo, Entroncamento, Porto de Mós, Torres Novas e de Vila Nova da Barquinha, SMAS de Leiria, Oeiras e Amadora, Sintra, Tomar e Vila Franca de Xira, SM de Loures e de Santarém, as empresas Luságua Alcanena, Compagnie Générale des Eaux – Mafra e Compagnie Générale des Eaux – Ourém

- **Cliente Multimunicipal:**

Águas do Oeste

- **Clientes Directos:**

Doméstico, comércio e indústria, organismos públicos, embaixadas, Câmara Municipal de Lisboa, outros.

- **Clientes de serviços**

(Pré-clientes): Projectistas, construtores.

36

Os Clientes da EPAL - Municipais, Multimunicipais e Directos em Lisboa - ocupam um lugar de destaque no conjunto dos stakeholders da empresa, constituindo uma das partes interessadas mais relevantes e para a qual é destinada a fatia mais expressiva de investimentos num esforço continuado de melhoria das condições de abastecimento.

Assim, e à semelhança do ano anterior, o esforço de investimento reflectiu-se, com maior expressividade, na garantia do abastecimento, com relevo no que se refere à ampliação do Subsistema de Castelo do Bode e à renovação da rede de distribuição na cidade de Lisboa.

Durante o ano de 2008 concretizaram-se diversas iniciativas orientadas para a melhoria do serviço prestado e para o aumento da satisfação dos Clientes.

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo Clientes:

No âmbito dos **Clientes Municipais e Multimunicipal** salienta-se:

- A celebração do contrato entre a EPAL e o Município do Cartaxo para reforço do abastecimento de água a esse Município.
- A assinatura, entre a EPAL e o Município de Sintra, do contrato de venda do Adutor Alto Carenque/ Mercês e o contrato de colaboração recíproca para a construção de uma nova conduta que liga o Adutor da Circunvalação à Estação Elevatória de Carenque.
- A realização de reuniões entre a EPAL e os SMAS de Oeiras e Amadora, visando a continuação das negociações do Contrato de Abastecimento de Água, a celebrar entre as Partes.



Contact Centre na Sede



Balcão EPAL na Loja do Cidadão nas Laranjeiras

- O inquérito aos Clientes em alta da EPAL – Câmaras Municipais, Serviços municipalizados e Empresas Concessionárias com o objectivo de recolher informação que permita efectuar estudos sobre a caracterização dos sistemas de abastecimento dos operadores, os movimentos de caudais efectuados e o tarifário praticado aos seus clientes directos.

No que respeita aos **Clientes Directos da cidade de Lisboa**, salienta-se a entrada em vigor da Lei 12/2008, de 26 de Fevereiro, sobre a Protecção do Utente de Serviços Públicos Essenciais, que, entre outras medidas, obrigou as entidades gestoras de água e saneamento ao processamento mensal da facturação.

Dando cumprimento à lei, a EPAL passou a emitir facturas mensais a partir de Maio, tendo o seu número passado de 180 mil para cerca de 350 mil facturas/mês. Esta nova realidade obrigou a diversos ajustamentos, tendo-se concentrado atenções no pleno esclarecimento dos clientes sobre as questões decorrentes.

Em complemento e na continuidade das actividades de melhoria desenvolvidas nos anos anteriores, foram concretizadas em 2008 diversas iniciativas no âmbito da simplificação dos procedimentos da gestão contratual e do reforço da comunicação com os clientes no âmbito dos temas assinalados nos Estudos de Satisfação, das quais se destacam:

- Aposta nos meios de comunicação informáticos como sendo mais rápidos e cómodos, verificando-se um aumento expressivo dos contactos por e-mail e através do Site EPAL.
- Lançamento de três grandes campanhas de comunicação dirigidas aos clientes com o objectivo de divulgar os temas evidenciados pelos clientes nos Estudos de Satisfação, tendo em 2008 merecido destaque a Rede de Distribuição, a Leitura do Contador e o Uso Eficiente da Água.

- Colocação na Loja da Sede de terminais de pagamento automático (POS) nas mesas de atendimento, facilitando o pagamento das facturas pelos Clientes.
- Criação, em Junho, mês em que se comemora o Dia Mundial da Criança, de um espaço lúdico para as crianças que acompanham os clientes à Loja da Sede, com o propósito de melhorar as condições de atendimento e a imagem da empresa.
- No âmbito dos Estudos de Satisfação, foi efectuada a adesão ao Índice Nacional de Satisfação de Clientes (ECSI), e considerando a estabilidade positiva do ISC da EPAL no período de 2002/2006, optou-se por uma nova abordagem, tendo tido lugar a preparação dos trabalhos para a criação de um Barómetro da Qualidade da Água da EPAL a implementar em 2009.
- Open House, ou Casa Aberta, para os Clientes da cidade de Lisboa, no âmbito das comemorações do 140.º aniversário da EPAL, tendo sido efectuada a visita aos recintos do Arco das Amoreiras e da Asseiceira.

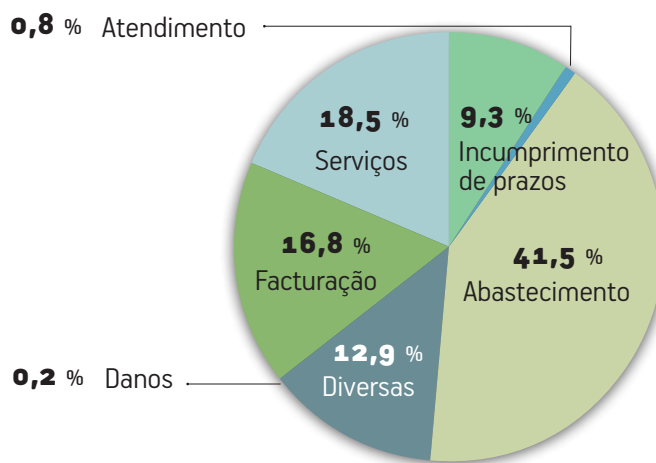
A gestão das reclamações dos Clientes Directos está suportada num sistema informático de gestão comercial – AQUAmatrix – que permite a sua codificação, registo e encaminhamento para tratamento e resolução nas áreas responsáveis. Esta actividade dispõe de indicadores de desempenho definidos, sendo a principal preocupação a análise dos processos escritos e a capacidade de resposta no prazo (15 dias). Os processos são controlados pela validação das etapas respectivas e avaliação da satisfação do reclamante face à resolução do problema, permitindo implementar prontamente acções correctivas. Em 2008, comparativamente ao ano anterior, a satisfação dos reclamantes cresceu de 59,2% para 64,4%.

Em 2008 foi introduzida uma nova filosofia de classificação de reclamações com vista a separar a reclamação efectiva da simples queixa, permitindo evidenciar os principais motivos das reclamações. Com a nova classificação, deixaram de ser contabilizadas como reclamações as queixas relacionadas com interrupções no abastecimento, decorrentes de roturas e outras intervenções na Rede de Distribuição.

	2006		2007		2008	
Total de Reclamações Recebidas						
Abastecimento	3616	51,0%	3143	44,4%	3481	41,5%
Atendimento	40	0,6%	56	0,8%	63	0,8%
Incumprimento de Prazos	346	4,9%	618	8,7%	780	9,3%
Serviços	1319	18,6%	1583	22,3%	1553	18,5%
Facturação (AC´s externas)	1541	21,7%	1277	18,0%	1414	16,8%
Danos	16	0,2%	13	0,2%	15	0,2%
Diversas	215	3,0%	394	5,6%	1086	12,9%
Total	7093	100%	7084	100%	8392	100%

Assim, dentro deste novo cenário, em 2008 verificou-se um aumento de 18,5% de reclamações em relação a 2007, resultante, sobretudo, de problemas de pressão na rede, da facturação de consumos e das alterações decorrentes da entrada em vigor da Lei 12/2008.

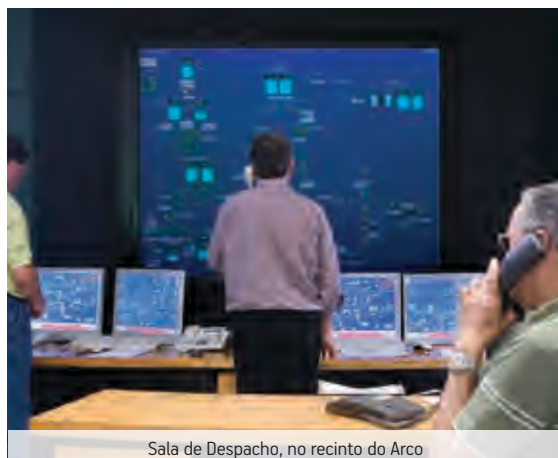
Pese embora este aumento, a Equipa de Reclamações evidenciou, em 2008, uma melhor performance, já que a resposta a reclamações escritas no prazo (15 dias) aumentou de 78,1%, em 2007, para 84,8%, em 2008.



Reclamações 2008

Relativamente às queixas sobre interrupções no abastecimento, verificou-se um acréscimo de 5,2%, tendo passado de 8 062 para 8 482 em 2008, sendo também de destacar que se verificou um aumento das suspensões programadas relacionadas com as obras de renovação da rede destinadas a melhorar a fiabilidade do abastecimento e a qualidade da água fornecida.

Neste âmbito importa destacar que a EPAL mantém, para os clientes da cidade de Lisboa, a prática de avisos atempados das faltas de água aquando de suspensões programadas, sendo efectuados porta-a-porta, com 24 h de antecedência. Para os clientes muito sensíveis (hospitais, hotéis, assembleia da república, entre outros) é feito um contacto pessoal e directo, com 48 h de antecedência.



Sala de Despacho, no recinto do Arco



Obras de reabilitação da Rede por relining

Os clientes municipais e multi-municipal, pela relevância que têm e pelo impacto em causa, são contactados directamente pelos responsáveis técnicos com uma antecedência nunca inferior a 48 h, sendo as grandes intervenções programadas mensalmente ou com maior antecedência quando se justifique.

Durante o ano em foco foram registadas em Clientes Municipais, 2 reclamações referentes a facturação de serviços prestados, as quais foram prontamente resolvidas.

Seguidamente apresentam-se também os investimentos mais importantes efectuados em 2008 com o objectivo de melhorar o serviço ao cliente, nomeadamente a garantia de abastecimento e inovação tecnológica:

milhares de euros		%
Garantia do abastecimento	19.807	76%
Ampliação do subsistema de Castelo do Bode	9.083	
Renovação da rede de distribuição	7.410	
Ampliação da rede de distribuição	1.333	
Reforço do abastecimento a Mafra	540	
Outros reforços de abastecimento	181	
Outros	1.260	
Inovação tecnológica	2.555	10%
Macro medição em Produção e Transporte	1.297	
Avaliação da eficiência da rede de distribuição	309	
Reformulação da tecnologia de comunicações	216	
Instalação do Automatic Meter Reading	209	
Aquamatrix	80	
Outros	444	
Garantia da qualidade	1.532	6%
Renovação de equipamentos do Laboratório Central	654	
Projecto de construção do novo laboratório central	266	
Optimização do consumo energético	239	
Equipamentos para monitorização laboratorial	154	
Outros	219	
Segurança das infra-estruturas	1.056	4%
Reabilitação da conduta Amadora/Carenque	482	
Obras de reabilitação do subsistema Tejo	427	
Aqueduto do Alviela	86	
Outros	61	
Tecnologias e sistemas de informação	936	4%
Outros	328	1%
Adaptações de instalações	90	
Remodelação do Museu da Água nos Barbadinhos	86	
Outros	152	
TOTAL	26.214	100%

Merecem também relevo as medidas implementadas no âmbito dos Clientes Profissionais de Serviços (projectistas) em 2008:

- Continuação da realização das acções de Informação a Instaladores de Redes Prediais (duas).



Equipamento portátil para trabalhos de fiscalização



Aqueduto do Alviela

- Contratação de nova equipa para realização de vistorias de Redes Prediais – ISQ - e actualização dos respectivos procedimentos.
- Agilização e simplificação dos procedimentos associados aos processos de abastecimento, nomeadamente com a criação, em 2008, da “Ficha de Abastecimento”, garantindo maior rapidez do abastecimento, implementada em 2009.
- Realização de reuniões com o objectivo de revisão das Regras Técnicas Internas, nomeadamente para definição de procedimentos para projectos de redes prediais que incluam painéis solares, reaproveitamento de águas e ainda sobre as alterações da legislação que regulamenta a segurança contra incêndios.

41

Trabalhadores da Empresa

Os trabalhadores são a força motriz da Empresa, constituindo assim uma das partes interessadas de maior relevância.

As suas expectativas compreendem a segurança no emprego, retribuições equilibradas e atempadamente pagas, que lhes permitam satisfazer as suas necessidades, a oferta de oportunidades de evolução e formação, a existência de condições de segurança nos postos de trabalho, um bom clima nas relações de uns com os outros a todos os níveis, informação e partilha dos objectivos e desafios da organização, o apreço e reconhecimento por parte das hierarquias, enquanto factores de motivação e de realização profissionais.

Medidas desenvolvidas pela EPAL relacionadas com o grupo de trabalhadores

- Em 2008 promoveu-se a reclassificação de trabalhadores da categoria mais baixa do Acordo de Empresa – auxiliares indiferenciados – a partir do respectivo enriquecimento

funcional e com base na experiência e valorização conseguidas no desempenho anterior. De um total de 20 auxiliares indiferenciados foram reclassificados como técnicos operacionais 13 trabalhadores.

- Foi formalizado e implementado o Plano de Pensões de Contribuição Definida, tendo sido atribuído um subsídio a todos os trabalhadores que aderiram ao novo regime correspondente a 3,5% do respectivo Salário Pensionável.
- No âmbito da formação avançada foram subsidiadas pela EPAL 9 Pós-Graduações, com um investimento em 2008 de 16 920 euros. O Protocolo celebrado com a Agência Nacional para a Qualificação e o IEFP, em 2007, no âmbito do Projecto Novas Oportunidades atingiu os 21 % de adesão por parte dos potenciais interessados, apesar da meta estabelecida para 2010 ser de 25%. Até Dezembro de 2008, 25 trabalhadores obtiveram o 9º ano de escolaridade e um o 12º ano. Em acções de formação profissional foram investidos 197,4 mil euros e envolvidos 350 trabalhadores.
- Foi realizado um evento de 4 dias para Comemoração do 140º Aniversário da empresa. O objectivo do evento foi promover um encontro festivo de trabalhadores no activo com trabalhadores já reformados e com todos partilhar um pouco da história da empresa nas vertentes institucional, estrutural e humana, num ambiente criado em função da água. Ainda no mesmo âmbito, mais uma vez as “portas” da EPAL foram abertas aos trabalhadores no activo. A Estação de Tratamento de Água da Asseiceira, um dos “corações” da empresa, foi visitada por cerca de 100 pessoas, entre trabalhadores e familiares, no dia 4 de Outubro.

Foram ainda mantidas as medidas relativas a:

- Avaliação do Desempenho
- Distribuição de Lucros
- Prémio de gestão associado ao cumprimento de objectivos



Água e luz fizeram espectáculo no 140º aniversário da Empresa



Comemorações dos 140 anos da EPAL na Mãe d'Água das Amoreiras

Fornecedores

- Prestadores de serviços
- Empreiteiros
- Outros fornecedores

Os fornecedores de uma empresa desempenham um papel fundamental na realização das suas actividades, devendo as relações estabelecidas beneficiar ambas as partes.

No caso da EPAL, verificando-se a contratação de actividades chave do negócio, as atenções com este grupo de partes interessadas ganham ainda mais relevo.

Tal como no ano anterior, em 2008, a empresa desencadeou, ao nível das diversas áreas com contratação significativa, como é o caso das empreitadas de obras de ampliação dos adutores, da manutenção e renovação da rede de distribuição e da prestação de serviços domiciliários, diversas medidas de melhoria conducentes ao estabelecimento de boas práticas.

Estas medidas contribuíram para elevar as condições de trabalho e para uma mais eficaz concretização dos projectos, abrangendo a formação profissional, a simplificação de procedimentos, o recurso a meios tecnológicos avançados (GIS-mobile, PDA's, etc), o controlo de qualidade e a adequada fiscalização dos trabalhos.

43

Nesta área, o diálogo permanece aberto, disponibilizando a empresa diversos canais de contacto com o objectivo de manter boas relações com este grupo, auscultar as suas necessidades e desencadear acções que suportem bons resultados.

Medidas implementadas em 2008 pela EPAL relacionadas com o grupo Fornecedores:

No âmbito dos empreiteiros da renovação e manutenção da rede e dos prestadores de serviços, para além da manutenção das boas práticas anteriores, salienta-se o desenvolvimento de novas medidas.

- Realização de acções de formação no início dos contratos, nomeadamente sobre os sistemas de qualidade e ambiente da EPAL, os sistemas de avaliação da prestação e as tecnologias e equipamentos utilizados na execução dos serviços, nomeadamente de transmissão automática de dados, como sejam os PDA na assistência domiciliária, e o GIS-mobile na renovação da rede, e a realização de reuniões de acompanhamento da prestação de serviços.
- Realização de uma acção de sensibilização aos empreiteiros da renovação da rede sobre manuseamento do Fibrocimento – amianto, reforçando os cuidados a ter aquando da intervenção em condutas desta natureza, garantindo as condições de segurança em obra.



Obras de Reabilitação da Rede de Lisboa (telas de delimitação)



Obras de Reabilitação da Rede de Lisboa (estaleiro)

- Entrega de documentação relativa à higiene e segurança (Manual de Higiene e Segurança no Trabalho) e de procedimentos e instruções de trabalho.
- Fornecimento e recepção da documentação técnica das obras em formato digital, com maior facilidade e celeridade para ambas as partes.
- Utilização, pelos empreiteiros da renovação da rede, de equipamentos portáteis com instalação de cadastro digital - GIS-mobile, permitindo pré-actualização de cadastro e preparação de suspensões à rede, com transferência imediata da informação para o sistema da EPAL;
- Utilização da “reportagem fotográfica”, para salvaguarda dos trabalhos dos empreiteiros da renovação da rede aquando de reclamações de clientes;
- Intensificação da instalação de condutas de pequeno diâmetro sem recurso a abertura de vala, pela utilização de tecnologias de “relining” e de “bursting” na renovação da rede.
- Implementação do Controlo de Qualidade na análise de processos de abastecimento, efectuado pelo Gestor da Equipa do prestador, a quem cabe verificar o serviço realizado por cada técnico, sendo efectuadas Reuniões Técnicas para acompanhamento dos trabalhos;
- Realização do Controlo da Qualidade dos Serviços prestados de assistência domiciliária, visando a prevenção proactiva de reclamações pelo cliente e a validação da capacidade técnica dos executantes. Para o efeito, são efectuados contactos telefónicos 15 minutos após a realização dos trabalhos para assegurar o cumprimento dos horários e a satisfação do cliente, permitindo actuar prontamente em caso de obstrução ou desvedação nos contadores. São ainda visitados por amostragem, os locais de realização dos serviços para avaliação da sua conformidade técnica.

- Novo contrato para os refeitórios da Empresa adjudicado à EUREST, certificada pela NP ISO 9001:2000, no âmbito do “Serviço de Refeições e Satisfação do Cliente”. A empresa procedeu a inquéritos à satisfação dos utilizadores tendo a avaliação, apesar de positiva, motivado a implementação, pelo prestador de serviços, de sugestões de melhoria incluindo acções de formação ao seu pessoal.
- Formação aos funcionários dos refeitórios sobre a Política de Qualidade e Ambiente da EPAL e sobre boas práticas ambientais, nomeadamente, “Separação de Resíduos”.

A prática sistemática de consultas a vários potenciais fornecedores e a realização de concursos permitem manter a empresa aberta ao mercado e garantem a transparência dos seus processos de selecção de fornecedores.

Provedores de Capital

Este grupo de partes interessadas compreende a AdP – Águas de Portugal, SGPS, SA, accionista único da EPAL e as entidades bancárias com as quais a empresa mantém relações.

A circunstância de o presidente do Conselho de Administração da EPAL acumular as funções de vogal executivo do Conselho de Administração da AdP permite o conhecimento e acompanhamento permanente dos objectivos e funcionamento das duas entidades. Para além disso, a EPAL satisfaz escrupulosa e atempadamente as necessidades de informação da sua accionista.

45

Uma estrutura financeira equilibrada, o custo médio do capital alheio abaixo das taxas médias interbancárias e os riscos das taxas de juro controlados, constituem factos que evidenciam o bom relacionamento da EPAL com as entidades bancárias.

A EPAL dispõe de um contrato de financiamento a longo prazo com o BEI – Banco Europeu de Investimento, no âmbito do qual não se registaram desembolsos em 2008, mas apenas reembolsos da dívida. Dispõe, ainda, de um programa de papel comercial com o Banco Santander/Totta e de linhas de crédito de conta corrente caucionada naquela instituição, no Millennium BCP e na Caixa Geral de Depósitos.

Medidas implementadas em 2008 pela EPAL relacionadas com o grupo Provedores de Capital

- Participação em grupo de trabalho constituído pela Águas de Portugal para operacionalização do Plano Nacional do Uso Eficiente da Água.
- Celebração de contratos de gestão com estabelecimento de objectivos e de indicadores de avaliação.

- Participação e apoio na implementação de plataforma electrónica de suporte aos procedimentos de contratação pública, baseada em infra-estrutura informática, a utilizar por todas as empresas do Grupo Águas de Portugal.

Comunidade

- Consumidores directos e indirectos
- CML - Câmara Municipal de Lisboa
- Câmaras Municipais (CM) e Juntas de Freguesia (JF), onde passam infra-estruturas da EPAL.
- Populações domiciliadas nas zonas de captação ou com infra-estruturas da EPAL
- Associações sócio-culturais
- Universidades e Institutos de investigação

Para além dos impactes positivos decorrentes do fornecimento de água, elemento indispensável à vida humana, à higiene e saúde, às actividades industriais e comerciais, ao ambiente e à qualidade de vida, a EPAL assume, todos os dias, o compromisso de minimizar os impactes negativos da sua actividade na comunidade, assegurando a correcta gestão e exploração dos recursos hídricos que utiliza, o funcionamento e manutenção optimizados das infra-estruturas e equipamentos necessários e o controlo apurado de emissões, resíduos, ruídos e consumos gerados.

Sentindo-se parte integrante da sociedade que serve, a empresa mantém um diálogo permanente com a comunidade e planeia rigorosamente as intervenções e os investimentos necessários à prestação de um serviço de qualidade e sem falhas (ver indicador social SO1).

Mas a atenção da EPAL para com a comunidade ultrapassa muito a sua responsabilidade quanto ao abastecimento de água e estende-se para as áreas da cultura, do património histórico, da saúde, do bem estar, da assistência social e do desporto e lazer, assumindo-se como entidade atenta, activa, participante e dinamizadora nestes domínios.

Medidas desenvolvidas pela EPAL relacionadas com o grupo Comunidade:

Relativamente às iniciativas respeitantes à melhoria da qualidade da água e à fiabilidade do abastecimento, as que detêm maior relevo junto deste grupo, onde se destacam os consumidores directos e indirectos, as medidas de melhoria são as já evidenciadas para o grupo anterior – Clientes, nomeadamente:

- Os investimentos ao nível do reforço do abastecimento e da renovação da rede
- A comunicação aberta sobre as intervenções da empresa – com as Câmaras, as Juntas de Freguesia, as Entidades na sua generalidade e os Municípios
- O planeamento rigoroso das intervenções e informação sobre os prazos das mesmas
- Avisos atempados das faltas de água aquando de suspensões programadas
- A gestão centralizada de reclamações

Como é explicado em maior detalhe no indicador social SO 1, a EPAL desenvolve todo um conjunto de medidas junto das comunidades locais, onde necessita de efectuar intervenções, e mantém canais abertos de comunicação para gerir adequadamente solicitações, reclamações ou pedidos de esclarecimento, procurando dar resposta às necessidades das populações.

No que respeita às grandes obras de construção, beneficiação e reparação dos adutores, as que provocam maiores impactes, bem como à renovação da rede de distribuição de Lisboa, estão asseguradas medidas para minimização de impactos nos cadernos de encargos, garantindo a reposição integral das condições iniciais (pavimentos), efectuando a EPAL, com regularidade, pequenos melhoramentos nas zonas intervencionadas (zonas verdes, arranjos em infra-estruturas e acessibilidades, etc).

No que respeita às associações sócio-culturais e outras entidades com iniciativas de interesse para a comunidade, a EPAL promove e suporta as suas actividades, nomeadamente através de:

- Apoio financeiro, nomeadamente através de patrocínios com carácter regular;
- Cedência de instalações para suportar associações ou actividades;
- Oferta de material e brindes;
- Disponibilização de quadros da EPAL para formação escolar (EPIS)

47

Em 2008 merecem destaque diversas iniciativas da empresa dirigidas a este grupo, nomeadamente:

- Assinatura de Protocolo entre a EPAL e o Jardim Botânico/Universidade de Lisboa, pelo qual foi assumido o compromisso de contribuir anualmente, e durante três anos, com o montante de 10 000 euros no âmbito do Projecto de Investigação para a criação de medidas de eficiência no uso de água para rega.
- Realização, pelo 3º ano consecutivo, da Regata “Troféu EPAL”, em parceria com a Associação Naval de Lisboa.



IV Maratona Fotográfica da EPAL - Exposição de fotos na Mãe d'Água

- Apoio ao Programa EPIS – Empresários pela Inclusão Social, através de subsídio anual e da participação de quadros da empresa na realização de acções de formação e ensino junto dos alunos das escolas abrangidas.
- Realização da IV Maratona Fotográfica da EPAL, no Dia Mundial do Ambiente, dirigida a todos os cidadãos que quiseram participar, com a realização de uma exposição na Mãe de Água das Amoreiras e a atribuição de vales de troca por material fotográfico.
- Patrocínio da Equipa de Natação que participou na XIII edição dos Jogos Paralímpicos, na sequência de protocolo celebrado com a Federação Portuguesa de Desporto para Deficientes.
- Atribuição de patrocínio à festa de encerramento das Piscinas de Odivelas (época de férias), um complexo que serve 4 000 utentes semanais, para decoração e tematização do espaço da festa.
- Atribuição de 19 estágios curriculares em 2008 a finalistas universitários com o objectivo de proporcionar um primeiro contacto e experiência na vida activa.
- Edição do livro “O Padre António Vieira e o Mundo de Língua Portuguesa”, comemorativo dos 400 anos do seu nascimento, na sequência de protocolo celebrado com o CEPCEP - Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa da Universidade Católica Portuguesa.
- Apoio do Projecto da Cais “Pão de Todos”, com a oferta da instalação e ligações de água para o funcionamento da padaria instalada no Martim Moniz.
- Patrocínio do arraial popular, promovido pela Junta de Freguesia de São José, com a atribuição da verba de 4.000 euros.
- Patrocínio do Congresso Internacional do Fado, promovido pelo CEPCEP - Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa da Universidade Católica, pelo Instituto de Etnomusicologia da Universidade Nova de Lisboa e pelo Museu do Fado da Câmara Municipal de Lisboa, tendo a EPAL atribuído uma verba de 25 000 euros.
- Patrocínio do projecto de recuperação da Custódia de Belém com o montante de 100 000 euros, a assegurar em 2008 e 2009.
- Realização de trabalhos de reabilitação da abóbada da Pia do Peralva, no Aqueduto do Loreto, pelo valor de 120 000 euros.
- Patrocínio da conferência de Muhammad Yunus, prémio Nobel da Paz e impulsionador do “Micro crédito”, com o montante de 10 000 euros.

- Edição fac-similada da “Memória sobre Chafarizes, Bicas, Fontes e Poços Públicos de Lisboa, Belém, e muitos logares do termo”, publicação do séc XIX de relevante interesse histórico, de há muito esgotada nas livrarias e alfarrabistas.
- Donativo para MSV – Movimento ao Serviço da Vida.
- Patrocínio do curso avançado de “Gestão de Risco na Engenharia Civil”, realizado pelo LNEC, com o montante de 10 000 euros.
- Contribuição anual para a FUNDEC - Fundação para a Formação Contínua em Engenharia Civil.
- Acordo de parceria entre a Universidade Atlântica, o LNEC, a COBA e a EPAL com vista à criação, estruturação e leccionação do curso de pós-graduação multidisciplinar em Gestão de Sistemas de Abastecimento de Água.
- Envolvimento e apoio da empresa a mestrados da Universidade Nova de Lisboa e da Universidade Católica.



Custódia de Belém



Assinatura protocolo para a recuperação da Custódia de Belém



Pormenor da Custódia de Belém

- Realização de 50 passeios de divulgação dos espaços históricos ligados ao abastecimento a Lisboa e de 22 exposições de artes plásticas nos espaços do Museu da Água.

ONG's (Organizações Não Governamentais) e Comunicação Social

A relação da Empresa com ONG's ganha cada vez mais relevo, constituindo um foco de atenção e interesse na medida em que a resposta às suas necessidades e os apoios concedidos são determinantes na concretização dos seus objectivos e de algumas das suas actividades, com o impacto benéfico que lhes reconhecemos.

No que respeita à Comunicação Social, verifica-se a manutenção de boas relações asseguradas pelo Gabinete de Imagem e Comunicação, dando cumprimento ao compromisso da empresa de prestar informação rigorosa, oportuna e útil conforme expresso no seu Código de Ética e Conduta.

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo Activistas:

- No âmbito do Fórum de Entidades Representativas da População e Actividades de Lisboa, convidaram-se a Quercus e o GEOTA - Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente, para participarem do II Painel de Stakeholders da EPAL para auscultação das suas preocupações no âmbito das actividades da empresa e apresentação de propostas de acções de melhoria a realizar no futuro, tendo como pano de fundo a sustentabilidade da actuação da empresa;
- Desenvolvimento das iniciativas previstas no âmbito do protocolo celebrado com o ICNB – Instituto da Conservação da Natureza e Biodiversidade, o GEOTA e a APENA – Associação Portuguesa de Engenharia Natural, tendo-se arrancado com o projecto de conservação das ribeiras e zonas húmidas da Albufeira do Castelo do Bode, a desenvolver até 2011, com um valor de investimento na ordem dos 250 mil euros.
- Manutenção de canais e procedimentos de comunicação através do Gabinete de Imagem e Comunicação com o objectivo de facilitar a divulgação de informação aos órgãos de comunicação social.

Sindicatos

A empresa mantém relações com 22 organizações sindicais que se desenvolvem no âmbito dos processos anuais de negociação da revisão do Acordo de Empresa.

Nas negociações de 2008 foi feita a revisão global do texto consolidado do Acordo de Empresa (AE), com a concordância de todas as organizações sindicais representativas dos trabalhadores da EPAL. O texto da convenção acordada foi publicado no Boletim do Trabalho e



II Painel de Stakeholders



Acção de campo no âmbito do projecto "Nascentes para a Vida"

Emprego nº 10 de 15/3/2008 onde aparecem como factos relevantes a mencionar a alteração do plano de pensões e a adequação do AE às normas imperativas do código de trabalho.

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo dos sindicatos:

- Implementação imediata do conteúdo do Acordo de Empresa quer no que respeita ao clausulado, quer relativamente à definição de categorias profissionais e respectivas normas de enquadramento e acesso, quer ainda no que se refere às alterações acordadas sobre retribuição do trabalho e decorrentes da nova tabela salarial "Regras de Progressão".
- Implementação, no âmbito dos benefícios complementares de reforma, do Plano de Pensões de Contribuição Definida.

51

Associações e Organismos

Neste grupo de stakeholders há que considerar dois subgrupos distintos. Um constituído pelas associações e organismos directamente ligados à empresa e o outro por entidades externas.

DA EMPRESA

- AREPAL – Associação de Reformados da EPAL
- Casa do Pessoal
- Caixa de Previdência da EPAL – Segurança Social
- Comissão de Trabalhadores

A AREPAL e a Casa do Pessoal funcionam com o apoio directo da EPAL, ao qual acresce a quotização dos seus associados. O apoio assegurado envolve facilidades de instalação e a concessão de subsídios anuais.



Almoço de Natal na AREPAL - Associação dos Reformados da EPAL



Actuação do Grupo Coral da Casa do Pessoal, no Dia de Reis

A primeira, presta serviço de apoio social a centenas de reformados da EPAL e seus familiares, nomeadamente através de um Lar e de um Centro de Dia.

A segunda, destina-se aos trabalhadores no activo, reformados e familiares, promovendo actividades culturais, recreativas e desportivas diversas.

52

A Comissão de Trabalhadores é o órgão, legalmente instituído, como representante dos trabalhadores da empresa. Os seus membros dispõem, no mínimo, de um dia por semana para se reunirem e tratarem dos assuntos de sua responsabilidade. A CT reúne-se periodicamente com o Conselho de Administração, sempre que o solicite.

A Caixa de Previdência assume, dentro da própria empresa, a Segurança Social dos seus trabalhadores e reformados. A EPAL cede-lhe instalações no edifício sede.

ENTIDADES EXTERNAS

- APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa
- APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas
- APGTRH – Associação Portuguesa de Gestores e Técnicos de Recursos Humanos
- APMI – Associação Portuguesa de Manutenção Industrial
- APOCEEP – Associação Portuguesa do Centro Europeu de Empresas com Participação Pública
- APOREM – Associação Portuguesa de Empresas com Museu
- APQ – Associação Portuguesa de Qualidade
- APRH – Associação Portuguesa de Recursos Hídricos
- APTPS – Associação Portuguesa de Técnicos de Prevenção e Segurança
- DECO – Associação de Defesa dos Consumidores
- Fórum de Administradores de Empresas
- FUNDAÇÃO GLOBAL COMPACT

- FUNDEC - Associação para a Formação e o Desenvolvimento em Engenharia Civil e Arquitectura
- ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade
- IWA – International Water Association
- LISBOA e-nova - Agência Municipal de Energia e Ambiente
- RELACRE – Associação de Laboratórios Acreditados em Portugal
- TESE – Associação para o Desenvolvimento – Projecto Engenheiros sem Fronteiras
- UCCLA – União das Cidades Capitais Luso-Afro-Américo-Asiáticas
- W-SMART - Water Security Management Assessement, Research & Technology

A EPAL é vice-presidente da APDA, membro da Direcção da APOREM e da APMI e é vogal do Conselho Geral da APRH.

Na APDA integra ainda várias comissões técnicas (Comissões técnicas da Qualidade, dos Contadores, dos Indicadores de Gestão, dos Sistemas de Distribuição de Água, do Cadastro, entre outras).

A empresa cede gratuitamente instalações à APCE, APDA, APOREM e TESE.

Foi patrocinado um seminário técnico da APDA, relativo à Avaliação da Qualidade de Serviço no Abastecimento de Água e Saneamento.

53

Foi assegurada uma participação significativa da EPAL no 9º Congresso Mundial da IWA, realizado em Viena, tendo sido apresentada uma pré-candidatura da empresa e da cidade de Lisboa à organização do 9º Congresso de 2014. Trata-se de reuniões que congregam responsáveis e técnicos ligados à distribuição de água de todo o mundo. A formalização da candidatura ocorreu já nos primeiros meses de 2009.

A associação W-SMART foi criada em 2 de Outubro de 2001, em Nova Iorque, após o 11 de Setembro e visa promover a colaboração e partilha de experiências entre os seus membros e o aumento da segurança nos sistemas de abastecimento de água relativamente a ameaças terroristas e a desastres naturais. No âmbito da “taskforce” Formação para Resposta de Emergência, a EPAL participou, como observador, num Plano Coordenado de Exercícios de Segurança realizados pela Mekorot, pela Greater Cincinnati Water Works e pela Eau de Paris, no decorrer de 2008. A participação da EPAL nestes exercícios visou a aquisição de “know-how” para uma posterior implementação de acções similares na empresa.

Autoridades e Entidades Oficiais

- ADENE - Agência para a Energia
- ANPC – Autoridade Nacional de Protecção Civil
- ANQ – Agência Nacional Para a Qualificação
- ANR – Autoridade Nacional dos Resíduos

- APA – Agência Portuguesa para o Ambiente
- ARS – Administração Regional de Saúde
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
- CCDR – LVT – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo
- DGCI – Direcção Geral dos Impostos
- DGE – Direcção Geral de Empresa
- DGGE – Direcção Geral de Geologia e Energia
- DGS – Direcção Geral de Saúde
- DRLVT – Direcção Regional de Lisboa e Vale do Tejo
- IE – Instituto de Estradas
- IGESPAR – Instituto de Gestão do Património Arquitectónico e Arqueológico
- IGT – Inspecção-geral do Trabalho
- IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional
- INAG – Instituto da Água
- INE – Instituto Nacional de Estatística
- IPA – Instituto Português de Arqueologia
- IPAC – Instituto Português de Acreditação
- IPQ – Instituto Português de Qualidade
- IRAR – Instituto Regulador de Águas e Resíduos
- ISHST – Instituto para a Segurança Higiene e Saúde no Trabalho

O grupo das Autoridades e Entidades Oficiais é de grande importância para a gestão da Empresa, uma vez que a EPAL desenvolve a sua actividade numa área de actuação sujeita a um conjunto significativo de normas e regulamentos.

As entidades que fazem parte deste grupo têm características bastante diferentes, pelo que a EPAL dispõe de vários canais de comunicação e interacção, garantindo que são conhecidas e satisfeitas as necessidades de cada uma em relação à Empresa.

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo Autoridades e Entidades Oficiais:

Durante 2008, merecem destaque as seguintes medidas:

- ADENE – No âmbito do protocolo celebrado em 2007:
 - Procedeu-se à criação do Comité de Energia com propósito de dotar a EPAL de uma gestão mais adequada dos seus consumos energéticos e implementar a utilização de energias alternativas, visando a sustentabilidade da actuação da empresa.
 - Adquiriram-se e entraram em funcionamento 7 instalações fotovoltaicas, número elevado para 12 no primeiro trimestre de 2009.

- Desenvolveram-se os trabalhos preliminares para contratação de empresa com experiência em energia eólica, tendo sido adjudicado o contrato em 2009, encontrando-se a aguardar instalação duas torres de monitorização do vento.
 - Realizaram-se acções de sensibilização aos colaboradores da EPAL sobre eficiência energética, com o objectivo de incentivar comportamentos de poupança de energia.
 - Desenvolveram-se estudos para instalação das centrais microhídricas.
 - Realizou-se uma auditoria energética ao Edifício Sede com o objectivo de avaliar o tipo de intervenção a efectuar para obter a respectiva Certificação Energética.
 - Preparou-se a formação em “Eco-condução”, com o objectivo de dotar os trabalhadores da EPAL que utilizam viatura da empresa, com os conhecimentos necessários para uma condução mais eficiente e menos poluente
- ANPC – Colaboração, em 2008 e também já em 2009, nos exercícios de simulacro de sismo na região de Lisboa
 - ANQ/IEFP – Realização de reuniões trimestrais de acompanhamento do projecto Novas Oportunidades
 - APA – Inscrição dos locais da empresa produtores de resíduos e envio do inventário de equipamentos com PCB's e do mapa anual de resíduos produzidos
 - ARS – Negociação para a manutenção do posto de atendimento no edifício sede da EPAL
 - DGE – Negociação anual da convenção tarifária
 - DGGE – Envio de relatórios periódicos referentes ao cumprimento do plano quinquenal de racionalização dos consumos energéticos
 - DGS – Envio de relatórios trimestrais referentes à qualidade da água produzida e distribuída. Envio de informações relativas a IVP's – Incumprimentos de Valores Paramétricos registados e respectivo tratamento
 - Celebração de um Protocolo de Cooperação entre a EPAL e o IGESPAR - Instituto de Gestão do Património Arquitectónico e Arqueológico, para a recuperação do Aqueduto das Águas Livres
 - Organização de congresso pela EPAL e pelo IRAR no âmbito do Projecto Acção COST 637 – “Metal and Related Substances in Drinking Water”.



Indicadores

Desempenho Económico

57

Abordagem de Gestão

A EPAL elabora anualmente os seus planos de investimento e orçamentos em função dos objectivos e pressupostos estabelecidos, nomeadamente no quadro dos contratos de gestão outorgados pelo Conselho de Administração com a Águas de Portugal, SGPS, accionista único da empresa.

A execução e o controlo orçamental são objecto de relatórios mensais que, analisados pelo Conselho de Administração, permitem o acompanhamento eficaz e atempado da performance financeira e económica da empresa.

O desempenho económico da EPAL em 2008 veio a revelar-se particularmente positivo nos indicadores do valor económico directo gerado e distribuído, da cobertura do plano de pensões, da remuneração comparada aos mínimos estabelecidos por lei e nos investimentos e serviços para benefício do público.

EC1 - Valor económico directo gerado e distribuído

Este indicador mede o valor económico gerado e distribuído pela EPAL.

unid.: EUR

Valor económico directo gerado e distribuído	2006	2007	2008
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GERADO			
a) Proveitos	137.603.238	140.400.123	145.571.484
Vendas Líquidas	137.359.980	139.968.824	143.526.457
Juros Obtidos	216.044	393.537	828.853
Proveitos de Venda de Activos	27.213	37.762	1.216.174
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO			
b) Custos Exploração	40.429.562	39.455.530	42.473.324
Custo Merc.Vendas e Mat.Consumidas	2.808.741	2.684.150	2.694.207
Fornecimentos e Serviços Externos	37.620.821	36.771.381	39.779.117
c) Remunerações dos colaboradores	18.718.202	18.864.862	19.415.721
Remunerações pagas aos trabalhadores	18.718.202	18.864.862	19.415.721
d) Pagamentos a provedores de capital	23.909.181	19.006.718	26.364.591
Dividendos Pagos	17.840.645	10.769.583	17.073.936
Juros Pagos	6.068.537	8.237.135	9.290.655
e) Pagamentos aos poderes públicos	11.610.450	7.621.517	6.092.682
IRC pago	11.315.186	7.302.885	5.777.801
Imposto Selo pago	134.505	132.165	133.910
IMI pago	160.758	186.467	180.971
f) Donativos	34.688	97.500	131.251

a) Proveitos

Vendas Líquidas – Crescimento de 2,5%, relativamente a 2007, atingindo 143,5 milhões de euros.

Proveitos da Venda de Activos - Em 2008 foi alienado o adutor de Alto de Carenque / Mercês.

b) Custos de Exploração

Em 2008 verificou-se um aumento de 7,6% nos custos de exploração, essencialmente pelo acréscimo nos custos com fornecimentos e serviços externos.

Fornecimentos e Serviços Externos – Para o aumento destes custos contribuíram, fundamentalmente, os encargos com cobranças e os custos de energia. O incremento dos encargos com cobranças (incluindo despesas com portes de correio associados ao envio das facturas

aos clientes e outros encargos relacionados com a emissão de facturas) em cerca de 1 milhão de euros, resultou do facto de a emissão das facturas, que até Maio de 2008 tinha, maioritariamente, uma periodicidade bimestral, ter passado, por imperativo legal, a ser realizada mensalmente. O custo com energia registou uma subida de 7,6% face a 2007, em consequência, sobretudo, do aumento verificado no tarifário energético e do aumento do consumo resultante da alteração do processo de tratamento na ETA da Asseiceira.

c) Remunerações pagas aos colaboradores

As remunerações pagas aos colaboradores aumentaram 2,9% em 2008 apesar da ligeira redução no quadro de pessoal. Não foram pagas indemnizações de qualquer natureza.

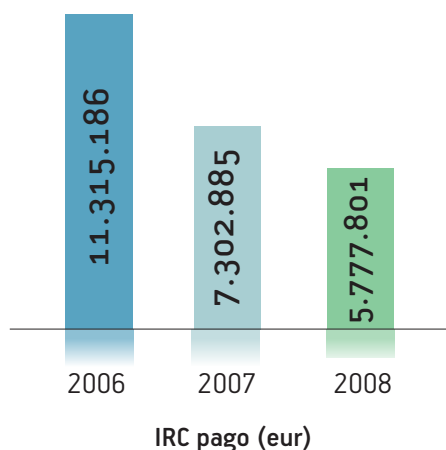
d) Pagamentos a provedores de capital

Dividendos – O pagamento de dividendos ao accionista aumentou em 2008 de 10,8 para 17,1 milhões de euros.

Juros – O aumento de juros pagos a financiadores externos – em especial ao Banco Europeu de Investimento – resultou das variações verificadas nas taxas de juro, bem como do efeito da realização de novos desembolsos ao longo do triénio.

e) Pagamentos de impostos

Além do pagamento de imposto de selo e de imposto municipal sobre imóveis (IMI), que mantiveram uma expressão relativamente reduzida, a empresa pagou no triénio em análise os seguintes montantes de imposto sobre o rendimento (IRC): Dado que o imposto pago num ano é função dos resultados e taxas do ano anterior, a redução verificada entre 2006 e 2007 justifica-se pelo facto de no ano de 2006 se ter registado um resultado antes de impostos “anormalmente” baixo, ocasionando um valor mais baixo de imposto pago no ano seguinte (2007), e a redução registada entre 2007 e 2008 pelo facto de no ano de 2007 a taxa de IRC ter diminuído, passando de uma taxa agregada de 27,5% para 26,5%, ocasionando um valor mais baixo de imposto pago no ano seguinte (2008).





Torre de tomada de água na albufeira de Castelo do Bode



Estação Elevatória da EPAL, junto ao rio Zêzere, em Castelo do Bode

EC2 - Implicações financeiras das alterações climáticas nas actividades da empresa

As duas mais importantes captações da EPAL – albufeira do Castelo do Bode e Valada Tejo – não são muito susceptíveis de, a médio prazo, virem a ser afectadas, em termos de quantidade, pelas alterações climáticas. Os volumes de água nelas disponíveis poderão registar variações acentuadas, mas existem já soluções gizadas e algumas já instaladas capazes de minorar e resolver os eventuais problemas.

Quanto à possibilidade de, na sequência de alterações climáticas, se registar um agravamento considerável da qualidade das águas a captar, estão em curso vários projectos de relevante importância para a obtenção de soluções que garantam o reforço da segurança e da capacidade de resposta da empresa. Referem-se os PPA's – Planos de Protecção da Água, os trabalhos desenvolvidos no âmbito do W-SMART e os estudos conducentes à beneficiação e modernização da Estação de Tratamento de Vale da Pedra.

EC3 - Cobertura das obrigações decorrentes do plano de benefício definido

A EPAL tem em vigor para os seus trabalhadores, um sistema de benefícios sociais destinado a complementar a pensão de reforma atribuída pela Segurança Social, que engloba dois Planos de Pensões, mutuamente exclusivos, um de Benefício Definido e outro de Contribuição Definida. Ambos os planos são financiados através de Fundos de Pensões.

Com referência a 31 de Dezembro de 2008, o valor dos Fundos de Pensões afectos aos Planos de Benefício Definido e de Contribuição Definida, ascendiam a 33,2 milhões EUR e 13,2 milhões EUR, respectivamente.

No que respeita ao Plano de Benefícios Definidos, as responsabilidades apuradas de acordo com a Norma n.º 21/96-R do ISP (Fundo Mínimo), encontram-se integralmente financiadas.

Trata-se de um Plano não contributivo, não existindo quaisquer contribuições por parte dos beneficiários, sendo o financiamento do Plano uma responsabilidade exclusiva da empresa.

O Plano de Contribuição Definida, por seu turno, tem natureza contributiva, podendo os seus participantes optar por realizar contribuições próprias, cumulativamente com a contribuição da empresa, correspondendo esta a 3,5% do salário pensionável.

Em 2008, a contribuição da EPAL para ambos os Fundos ascendeu, globalmente, a 2,9 milhões de euros, totalizando as contribuições, no período compreendido entre 2005 e 2008, a importância de 12,8 milhões.

EC4 - Auxílio financeiro recebido dos poderes públicos

Em 2008, a EPAL não recebeu subsídios nem auxílios financeiros da administração pública.

Presença no mercado

EC5 - Salários pagos comparados com o Salário Mínimo Nacional

No ano de 2008, a remuneração mais baixa oferecida pela EPAL foi superior em mais de 50% ao salário mínimo nacional. As remunerações dos trabalhadores da empresa não são influenciadas pelas actualizações do salário mínimo nacional.

O salário médio mais baixo registado por categoria foi de 752,7€ que se situava 77% acima do salário mínimo nacional, não variando de acordo com a instalação onde os colaboradores desenvolvem as suas actividades. Todos os colaboradores da EPAL são abrangidos por uma



Captação em Valada Tejo



Captação em Valada Tejo

tabela salarial que varia de acordo com as funções desempenhadas independentemente do seu local físico de trabalho.

A categoria profissional com a remuneração mais baixa, compreendia em 2008, 7 trabalhadores, não atingindo 1% do total.

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

As instalações operacionais da EPAL encontram-se dispersas geograficamente desde a albufeira de Castelo de Bode, no concelho de Tomar, até aos concelhos de Cascais e Sintra. Esta dispersão geográfica, tem permitido apoiar, em diversas situações, a actividade económica local, nomeadamente na adjudicação de bens e serviços. Deste modo, algumas das prestações de serviços actuais foram divididas por lotes, cada um correspondendo a uma área geográfica, o que permitiu às empresas locais responder aos mesmos.

No entanto, este apoio é sempre limitado, visto a EPAL estar condicionada, por imposições legais, no tipo de procedimentos de contratação que pode realizar.

62

EC7 - Quadros superiores de instalações significativas recrutados localmente

Durante o ano 2008 não houve alterações significativas nas equipas sedeadas nas áreas operacionais fora de Lisboa, nomeadamente nas Unidades de Produção e Manutenção da Asseiceira, Vale da Pedra e Vila Franca de Xira. Por esse motivo não houve a necessidade de efectuar recrutamentos.



Estação Elevatória de Vale da Pedra



Sala de comando no Arco



Assinatura de protocolo com Jardim Botânico



Interior do Aqueduto do Loreto

No entanto, a grande maioria dos técnicos dessas instalações são residentes na área onde prestam serviço, resultado de uma política de contratação local, que a EPAL segue há muitos anos.

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

63

Foram investidos 326 mil euros em infra-estruturas e serviços para benefício público, sem qualquer contrapartida.

Por protocolo estabelecido com a Universidade de Lisboa, a EPAL comprometeu-se a financiar o Jardim Botânico, ao longo de três anos, com a verba de 10 mil euros anuais, para a investigação e desenvolvimento de práticas racionais de eficiência no uso da água.

Ofereceu 20 mil euros para a aquisição de bancadas para o novo laboratório de microbiologia da Maternidade Alfredo da Costa.

Adjudicou trabalhos de reparação da travessia de Alcântara do Aqueduto das Águas Livres e de uma abóbada do Aqueduto do Loreto, monumentos nacionais, no valor global de 296 mil euros.

EC9 - Descrição de impactos económicos indirectos significativos

Não houve, em 2008, alterações assinaláveis nos impactos económicos indirectos resultantes das actividades da empresa.



Indicadores Desempenho Ambiental

65

Abordagem de Gestão

A EPAL dispõe de um sistema de gestão ambiental certificado pela APCER, nos termos do referencial normativo ISO 14 001. A empresa tem formalizada uma política de Qualidade e Ambiente, divulgada interna e externamente, e tem identificados os impactes ambientais das suas actividades. Dispõe de uma estrutura orgânica e pessoal de responsabilidades relativas à implementação do sistema ambiental, à manutenção da conformidade legal das actividades e procedimentos e à melhoria contínua do seu desempenho a partir de acções de monitorização e acompanhamento.

Apresenta-se, de seguida, informação relativa à concretização dos principais objectivos e metas definidos para 2008 no âmbito do sistema de gestão ambiental da empresa:

Objectivos e Metas para 2008**Realização**

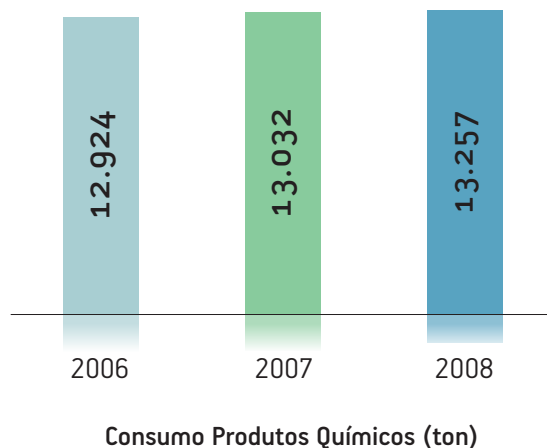
Redução de Perdas	Realizado
Racionalização de consumos de água	Parcialmente realizado
Reutilização de águas perdidas	Não realizado
Qualidade da água fornecida	Realizado
Optimização do consumo energético	Parcialmente realizado
Avaliação e monitorização do ruído produzido	Realizado
Melhoria das condições de armazenagem e utilização do Cloro	Parcialmente realizado
Eliminação de PCB's	Realizado
Controlo dos equipamentos com gases frigogénicos e fluorados	Realizado
Renovação dos licenciamentos de descarga de efluentes líquidos	Realizado
Redução dos resíduos produzidos *	Realizado
Valorização de resíduos *	Realizado
Análise de risco de situações de emergência	Parcialmente realizado
Plano de monitorização e medição ambiental	Não realizado

Legenda: ■ - Realizado ■ - Parcialmente realizado ■ Não realizado

* As lamas resultantes do processo de tratamento de água nas ETAs não foram consideradas nestes objectivos e metas

Indicadores Ambientais (Código genérico EN)**Produtos e Materiais****EN1 - Produtos e Materiais Utilizados**

Os principais produtos e materiais associados à actividade da EPAL são os produtos químicos utilizados para o tratamento da água. Para além destes, são consumidos produtos de manutenção eléctrica e mecânica, nomeadamente óleos, e tubagens utilizadas na ampliação e na reparação ou reabilitação das redes de adução e de distribuição.





Trabalhos de duplicação de troço do Adutor do Castelo de Bode - construção de um túnel

Os produtos químicos utilizados no tratamento, transporte e distribuição de água não registaram alterações significativas nos 3 últimos anos, quer em termos de tipo ou natureza, quer em termos de quantidade.

Com a entrada em exploração da ampliação da ETA da Asseiceira no final de 2007, as operações de tratamento de água passaram a contemplar a flotação e a ozonização. Assim, o quadro de reagentes usados passou a ser o seguinte:

	ton		
	2006	2007	2008
Hidróxido de Cálcio	4.527	4.538	3.922
Dióxido de Carbono	2.816	2.716	3.292
Polímero	23	25	20
Hipoclorito Sódio	74	39	120
Cloro	599	631	601
Sulfato de Alumínio Líquido Normal	2.171	2.184	2.047
Sulfato de Alumínio Líquido Ácido	2.583	2.561	2.826
Oxigénio Líquido	0	231	359
Azoto Líquido	0	6	8
Hidroxido de Sódio	36	30	13
Acido clorídrico	96	70	49
TOTAL	12.924	13.032	13.257

Em 2008 foram consumidos 63 g de reagentes por cada m³ de água fornecida.

	kg/m ³		
	2006	2007	2008
kg químicos / m ³ água fornecida	0,061	0,062	0,063



Posto de cloração de Telheiras - armazém de cloro (esq.) e sistema de neutralização de fugas (dir.)

Produtos de manutenção e tubagens utilizadas

De modo a assegurar a manutenção das redes e equipamentos, são utilizados diversos produtos e materiais de onde se destacam os óleos, as massas consistentes e as tubagens.

Produtos	2006	2007	2008
Óleos (l)	517	803	1062
Massas Consistentes (kg)	99	88	75

Em 2008 houve um acréscimo da quantidade de tubagem utilizada face a 2007, justificado pelo número de empreitadas do projecto de renovação e ampliação da rede de distribuição de Lisboa.

Tubagens (metros)	2006	2007	2008
Projectos e Obras *	2 531	2 429	2 015
Renovação e Ampliação da Rede	65 159	20 204	46 480

* Tubagem de DN superior a 1 000 mm

EN2 - Percentagem de materiais usados provenientes de reciclagem

Tendo presente que a actividade da EPAL é a produção de água para consumo humano, todos os materiais que possam estar em contacto com ela têm de obedecer a requisitos específicos que não se compadecem com a utilização de produtos reciclados. No entanto, existem práticas consolidadas de reutilização de produtos, sempre que possível, de que são exemplo a água gasta no tratamento e a soda cáustica usada nos sistemas de neutralização de fugas de cloro.

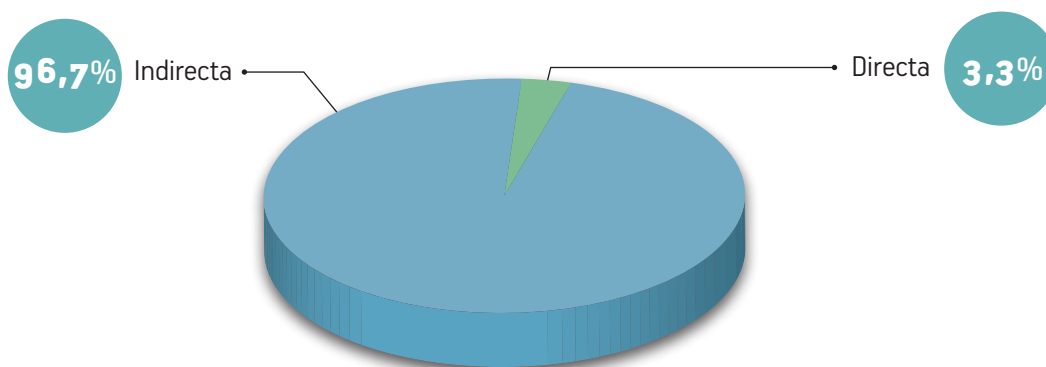
No tocante às actividades de natureza administrativa, muito raramente são usados produtos reciclados pela necessidade de se salvaguardarem as garantias dos equipamentos e pelas

más experiências registadas com a sua utilização. Neste contexto as quantidades e tipos de materiais reciclados usados na empresa são, em absoluto, incipientes.

Energia

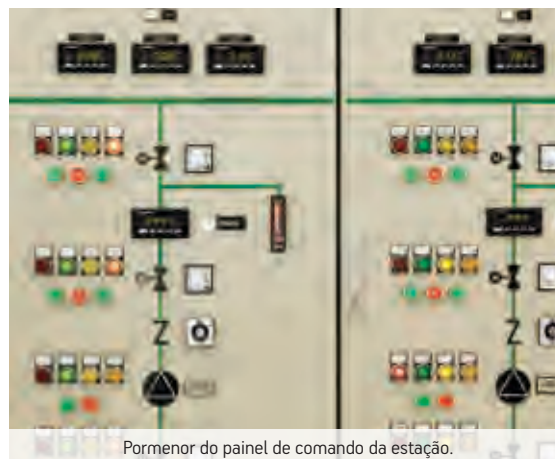
O desempenho ambiental da EPAL no que se refere ao consumo de Energia, durante 2008, irá ser retratado com uma metodologia diferente da adoptada nos anos anteriores. A nova abordagem resulta da disponibilização de informação relativa ao mix das fontes primárias utilizadas na produção da energia eléctrica, a qual não estava disponível anteriormente.

A principal fonte de energia utilizada pela EPAL continuou a ser a energia eléctrica, que representa 96,7% do consumo energético total da empresa.



Consumo Total de energia - Comparação por origens

O consumo energético total da EPAL, em 2008, foi de 525 820 GJ, superior ao do ano anterior em 10,5 mil GJ, tal facto está justificado pela ampliação da ETA da Asseiceira com nova linha de tratamento e alteração do processo.



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

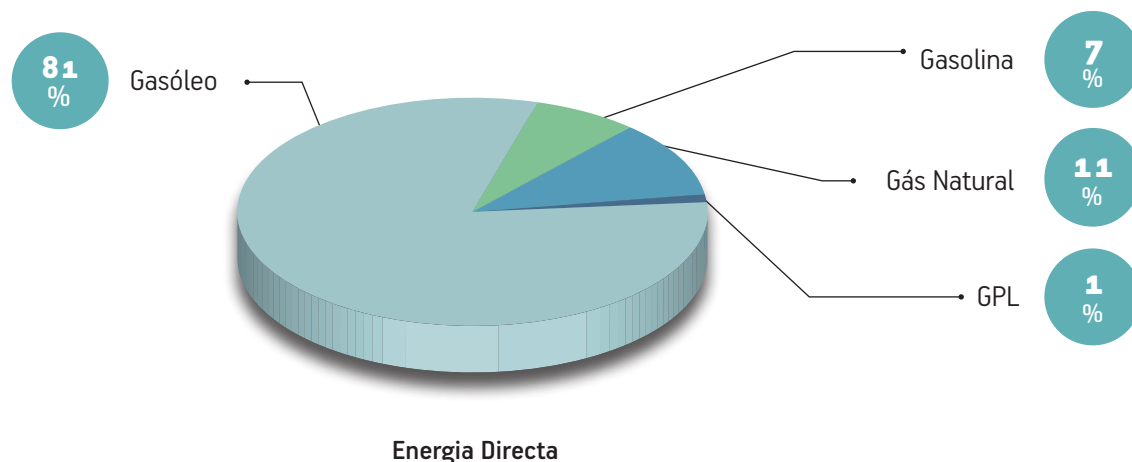
São as seguintes as fontes de energia directa compradas pela EPAL:

- Gás natural – usado em refeitórios, balneários e condicionamento térmico
- GPL (Gases de petróleo liquefeitos) – propano – usado em refeitórios
- Gasóleo – consumido por viaturas e geradores de emergência
- Gasolina – consumida em viaturas da Empresa

Durante 2008, as quantidades de energia consumida por fonte de energia primária foram as seguintes:

Fonte	Quantidade	Unidade	Energia (GJ)	Total (GJ)
Gasóleo	395.454	litros	14.133	17.492
Gasolina	37.765	litros	1.210	
Gás natural	50.554	m ³	1.916	
GPL	4.995	kg	233	

70



Os valores apurados não representam variação assinalável face aos anos anteriores, pese embora confirmem uma redução tendencial.

Fonte	Unidade: GJ		
	2006	2007	2008
Gasóleo	13 506	14 372	14.133
Gasolina	2 268	1 262	1.210
Gás natural	2 593	2 470	1.916
GPL			233

EN4 - Consumo de Energia Indirecta

A electricidade é uma fonte de energia indirecta, uma vez que resulta do consumo de diversas fontes primárias para a produzir, sendo a maioria recursos fósseis. Este indicador analisa a energia necessária para produzir e distribuir a electricidade consumida pela EPAL.

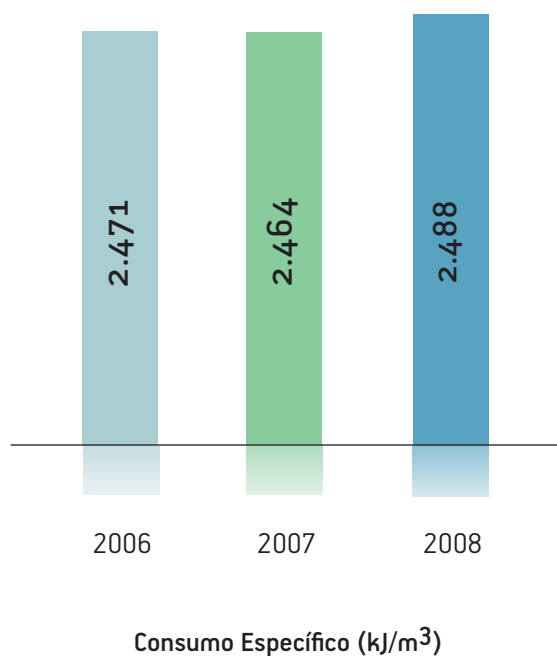
O consumo de electricidade representou 96,7 % dos consumos de energia. Os restantes 3,3 % reflectem os consumos de combustíveis (2,7% em gasóleo, 0,2 % em gasolina e 0,4% em gás).

Unidade: GJ			
Forma	2006	2007	2008
Electricidade	503 666	497 262	508 328

A justificação para o aumento verificado no consumo encontra-se na introdução aos indicadores da Energia.

Apesar do aumento do consumo de electricidade, o consumo específico de energia (consumo de energia médio necessário para fornecer 1 m³ de água, considerando o cômputo global das suas diferentes formas), não sofreu alterações sensíveis, o que abona a favor do desempenho energético da EPAL. Em 2008 foram consumidos em média 2 488kJ de energia por cada m³ de água fornecida.

71



Distribuição das fontes de energia para produção de electricidade (Fonte: EDP)

Fonte de energia	Contributo (%)	Consumida pela EPAL (Gj)	Energia Indirecta (Gj)	Contributo	Tipo de Fonte
Nuclear	5,3	26.941	448.345	88,2%	Convencional
Grande hídrica	14,0	71.166			
Carvão	21,2	107.766			
Gás natural (Ciclo combinado)	37,2	189.098			
Fuelóleo - Gás natural	2,7	13.725			
Cogeração	7,8	39.650			
Hídrica	1,1	5.592	59.983	11,8%	Renovável
Eólica	9,7	49.308			
Outras	1	5.083			
TOTAL		508.328			

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

Por força da entrada em vigor do Decreto-Lei nº 71/2008, que aprova o Sistema de Gestão dos Consumos Intensivos de Energia, a EPAL passou a contar com mais 2 recintos CIE (Consumidores Intensivos de Energia), a ETA de Asseiceira e a EE de Barbadinhos. Assim, actualmente são 9 os recintos consumidores intensivos de energia: Castelo de Bode, Vale da Pedra, Valada Tejo, Vila Franca de Xira, Olivais, Amadora, Telheiras, Asseiceira e Barbadinhos. Estes 9 recintos, no seu conjunto, foram responsáveis por 89% do consumo de energia eléctrica da EPAL. A instalação que apresentou maiores consumos de energia foi a Estação Elevatória de Vila Franca de Xira, que assegurou a elevação de 127 milhões de m³ de água.

Instalação Consumidora Intensiva de Energia	Consumo [Gj]
EE Amadora	39 562
Castelo de Bode	38 283
EE Olivais	69 985
EE Telheiras	14 141
EE Valada-Tejo	28 060
EE Vale da Pedra	13 592
EE Vila Franca de Xira	211 440
ETA Asseiceira	23 349
Barbadinhos	11 520

Para os 7 primeiros recintos, durante 2008, deu-se continuidade às medidas decorrentes do Plano Quinquenal de Racionalização de Energia que vigorará no período de 2007 – 2011. Tais medidas de racionalização constam essencialmente de trabalhos de manutenção preventiva, tendentes a manter a eficiência energética dos grupos electrobomba que compõem as



Recinto de Amadora



Castelo de Bode



Estação Elevatória dos Olivais

referidas instalações. A verdade é que as condições de exploração, as actividades de manutenção e as características dos grupos electrobomba utilizados não permitem já aumentar a sua eficiência energética. A obtenção de ganhos acrescidos neste domínio terá de passar pela substituição dos actuais equipamentos por outros mais modernos o que, em regra, não é economicamente viável.

As instalações da ETA de Asseiceira e da EE de Barbadinhos deverão ser objecto de auditoria energética no ano de 2009 tendo em vista a posterior elaboração de Planos de Racionalização de Energia específicos.

Com o objectivo de melhorar os consumos específicos, a EPAL apresentou uma candidatura PPEC, em parceria com a EDP, para a instalação comparticipada de variadores electrónicos de velocidade aplicados aos grupos electrobomba de Telheiras e dos Olivais.

73



Recinto de Telheiras



Valada Tejo



Estação de Tratamento de Vale da Pedra



Vila Franca de Xira



Estação de Tratamento da Asseiceira



Recinto dos Barbadinhos

Ciente da importância do consumo de energia para a sustentabilidade - quer por consumo de recursos naturais não renováveis, quer pelas emissões que contribuem para o efeito de estufa decorrentes desse consumo, - a EPAL estabeleceu um Protocolo de Cooperação com a ADENE, que dá seguimento à política de racionalização energética e ao objectivo de redução da facturação anual média de nove milhões de euros em energia, promovendo a substituição do consumo de energia fóssil por energia renovável, (fotovoltaica, eólica e minihídrica) e valorizando a produção de energia descentralizada e de origem endógena.

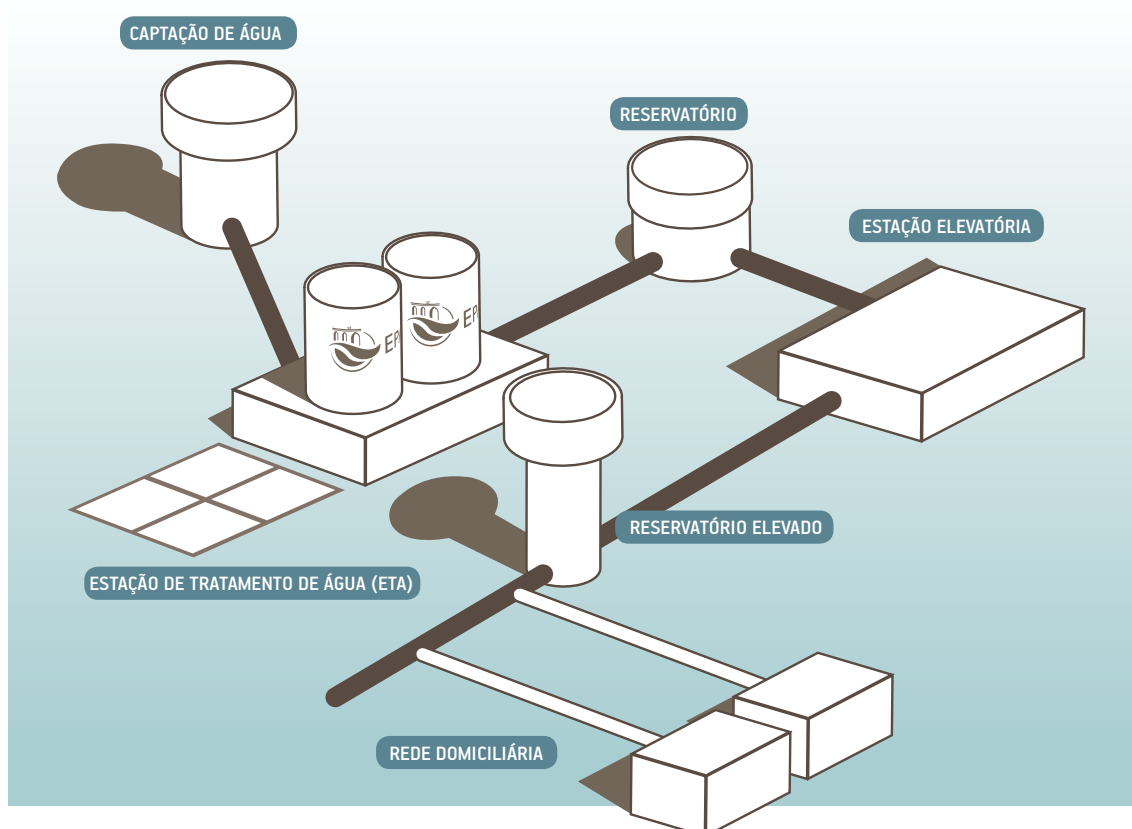
Água

EN8 - Captação, Tratamento, Adução e Distribuição de Água

Captação

De forma a assegurar o fornecimento de água aos seus clientes, a EPAL necessita de captar água do meio ambiente.

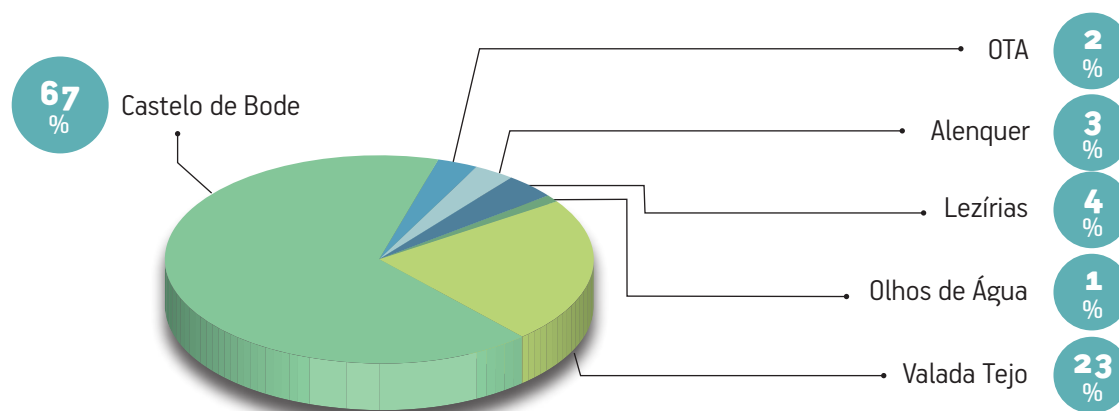
O volume de água captado tem vindo a diminuir, devido às acções que a EPAL desenvolveu para reduzir as perdas e fugas de água ao longo do processo de abastecimento de água.



Volumes de água captada

		m ³		
		2006	2007	2008
Captações Superficiais	Castelo de Bode	160.603.912	163.762.580	162.465.357
	Valada Tejo	48.913.798	52.381.424	54.721.499
Captações Sub superficiais	Olhos de Água	5.225.801	5.638.242	1.474.978
Captações subterrâneas	Valada 1	0	4.550	23.170
	Valada 3	0		0
	Lezírias	13.246.215	8.031.100	8.656.116
	Ota	7.007.662	1.989.478	6.074.456
	Alenquer	9.353.279	11.385.334	7.694.856
Total		244.350.667	243.192.708	241.110.432

Em 2008, 90% da água captada na EPAL proveio das captações superficiais de Castelo de Bode (67% do total captado) e Valada Tejo, no rio Tejo (23% do total captado).



75

Das captações da EPAL, apenas a dos Olhos de Água do Alviela e as das Lezírias se encontram em áreas protegidas, sendo a localização dos Olhos d'Água a mais sensível pela relação directa com o caudal do rio Alviela. A exploração destas captações, em 2008, pela reduzida expressão dos volumes captados, não pôs em causa a salvaguarda das áreas em que se compreendem.

Tratamento

A água captada pela EPAL é sujeita a tratamento adequado nos termos da legislação aplicável, de forma a assegurar que apresenta a qualidade necessária para consumo humano.

O volume de águas de processo nas operações de tratamento, no ano de 2008, foi cerca de 82 mil m³, representando apenas 0,03% da água captada.



ETA da Asseiceira



ETA de Vale da Pedra

Tratamento de Água (m ³)	2006	2007	2008
Água Captada	244.350.667	243.192.708	241.110.432
Água de Processo	192.985	97.971	82.244
Água Produzida	244.063.092	242.879.655	241.027.376

76

Adução e Distribuição

As questões ambientais associadas à adução e distribuição de água prendem-se com as roturas e perdas de água que possam ocorrer.

Nº Roturas	2006	2007	2008
Condutas de Adução (1)	161	152	158
Rede de Distribuição (ADS) (2)	2.328	2.085	1.722
Condutas de DN < 400 mm	496	515	493
Condutas de DN > 400 mm	105	107	73
Ramais	1.727	1.463	1.156
TOTAL (1)+(2)	2.489	2.237	1.880

Enquanto que, em 2008, o número de roturas na rede de adução foi semelhante aos dos anos anteriores, na rede de distribuição registaram-se menos 17% que no ano anterior, o que contribuiu, em parte, para a redução das perdas de água.

Outro indicador relevante para a redução das perdas é a percentagem de roturas reparadas em menos de 24 horas que, para tubagem com diâmetro inferior a 400 mm foi de 91% em 2008.

Em 2008, no âmbito do projecto de renovação da rede de distribuição de Lisboa, foram renovados 40 km, cerca do dobro do ano anterior.

Fornecimento de Água

A água fornecida corresponde à água vendida acrescida da água de compensação (1).

Em 2008 verificou-se um ligeiro aumento (cerca de 0,6%) no volume total de água fornecida.

	m ³		
	2006	2007	2008
Clientes Directos	60.842.338	60.301.906	60.735.610
Clientes Municipais	150.333.264	148.784.203	151.748.747
Água Facturada	211.175.602	209.086.109	212.484.357
Especialização	-812.076	768.789	-1.227.890
Água Vendida	210.363.526	209.854.898	211.256.466
Água de Compensação 1)	62.171	59.367	45.287
Água Fornecida	210.425.697	209.914.265	211.301.753

1) Água cedida sem contrapartida pecuniária

A EPAL assegura o controlo permanente da qualidade da água fornecida, nos termos do disposto no Decreto-lei n.º 306/2007 de 27 de Agosto, de forma a garantir que esta apresenta as características necessárias para consumo humano. Este tema encontra-se abordado nos indicadores sociais relacionados com a qualidade do produto (PR's).

77



ETA da Asseiceira - pormenores de Filtros

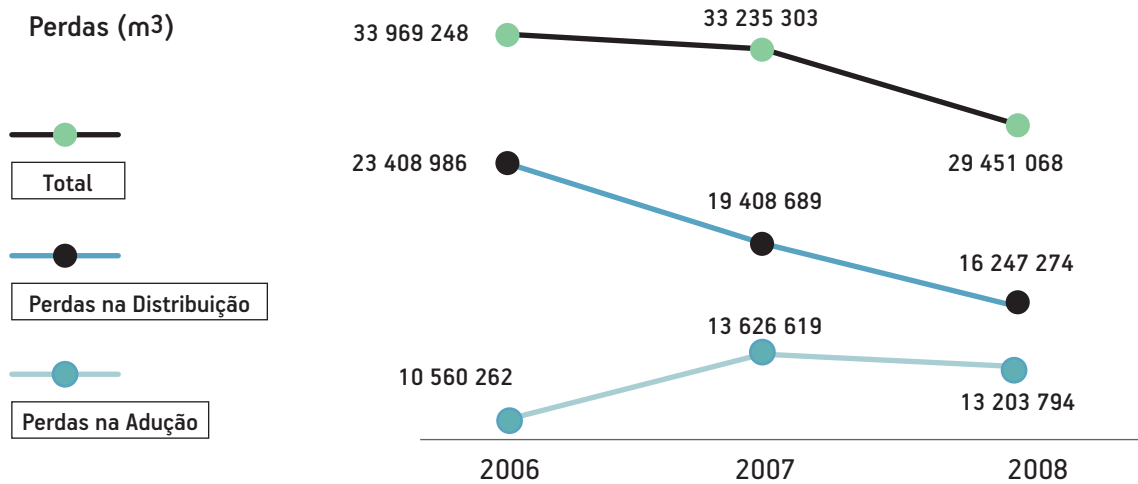
A distribuição da água facturada pelos diferentes tipos de clientes foi a seguinte:

Água Facturada (m³)	2008
Clientes Directos	60.735.610
Doméstico	29.813.554
Comércio e Indústria	13.533.072
Instituições	2.100.023
Embaixadas	184.584
Estado	6.440.511
Unidades Militares	320.685
C. M. L.	8.343.181
Clientes Municipais e Multi- Municipais	151.748.747
Multi-Municipal	
Águas do Oeste	18.966.587
Municípios:	
Alcanena	339.062
Batalha	288.680
Cartaxo	206.176
Cascais	21.494.457
Constância	372.280
Entroncamento	1.198.310
Leiria	343.420
Loures / Odivelas	29.533.962
Mafra/Lousa	3.752.501
Oeiras	27.439.550
Ourém	1.485.280
Porto de Mós	433.390
Santarém	59.168
Sintra	31.243.641
Tomar	1.155.130
Torres Novas	1.147.090
Vila Franca de Xira	11.691.443
Vila Nova da Barquinha	598.620
TOTAL	212.484.357

Gestão de Perdas e Fugas

São consideradas perdas, a água perdida nos processos de tratamento (ETA's), fugas ao longo da adução e distribuição da água e factores geralmente considerados de natureza económica, tais como furtos, ausência/erro de leitura e erros de medição. Em 2008 e comparativamente ao ano anterior, houve um decréscimo do volume de água associado às perdas de 3,8 milhões m³, o que representa uma redução de 11%.

As perdas representaram 12,2 % da água captada, verificando-se uma melhoria neste indicador face ao ano anterior, no qual as perdas se situaram nos 13,7% da água captada.



A diminuição de perdas e roturas, reflecte a acção desenvolvida pela empresa, desde 2002, para renovar extensivamente a rede de distribuição.

79

A segmentação da rede de distribuição em Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC) e o desenvolvimento de sistemas de monitorização em contínuo, aliados a uma mais eficaz selecção dos troços a intervencionar na rede, contribuíram para o aumento da eficiência na sua gestão, produzindo resultados positivos na redução do volume de perdas de água.

Em 2008 encontravam-se implementadas 110 ZMC, incorporando 75% do total de clientes e cerca de 80% da rede, ou seja, cerca de 271 mil clientes e 952 km da rede.



Deu-se seguimento ao projecto de criação de cinco grandes ZMT, visando a monitorização em separado da totalidade de cada um dos grandes adutores da rede de adução – Castelo do Bode, Tejo, Alviela, Circunvalação e Vila Franca/Telheiras. Estas grandes ZMT's vão ser segmentadas em sub-zonas de monitorização, devendo os trabalhos de instalação prolongar-se pelo ano de 2009.

De acordo com o previsto e pelo segundo ano consecutivo, foram feitas várias detecções para localização de fugas potenciais com recurso à tecnologia SAHARA. A campanha realizada compreendeu 27 inspecções que abrangeram cerca de 25 quilómetros das redes de produção e transporte e de distribuição, tendo resultado na identificação de um total de 32 fugas.

Em 2008, foi concluído o modelo de cálculo do Nível Económico de Pedras, tendo-se apurado que os volumes globalmente registados se encontram já enquadrados no intervalo desejável para o equilíbrio do custo/benefício do investimento.

Fonte: Os dados apresentados ao longo do EN8 foram calculados com base em leituras de caudalímetros existentes nos pontos de captação, saída das ETA's e na rede de transporte e distribuição.

80

EN9 - Fontes hídricas afectadas pela captação de água

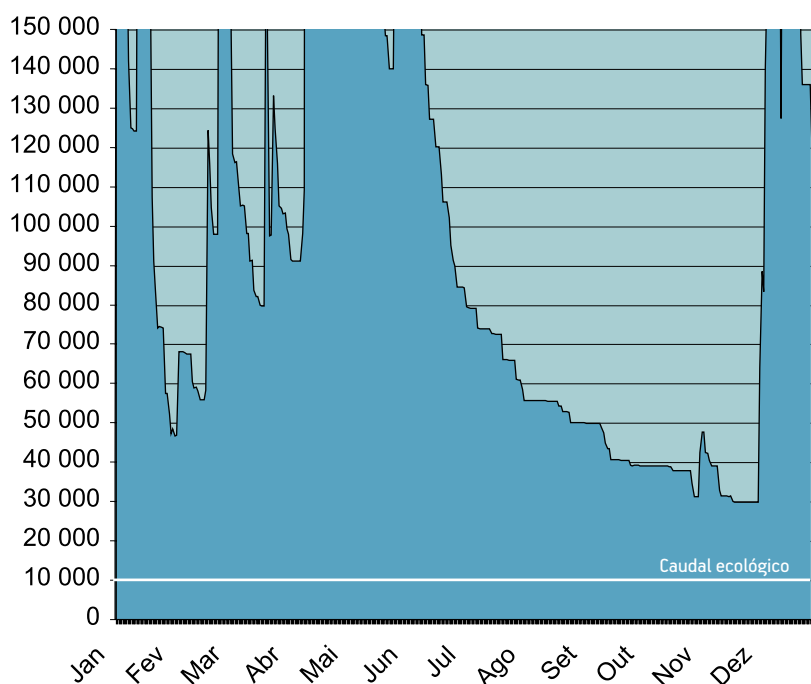
Dos vários locais de captação de água da EPAL, apenas um – os Olhos de Água – é susceptível de ser considerado uma fonte de água significativamente afectada, uma vez que se encontra numa área protegida, classificada como Parque Natural pelo Instituto de Conservação da Natureza (ver EN11) (Parque Natural das Serras D'Aire e Candeeiros).

As nascentes dos Olhos d'Água apresentam um caudal que varia significativamente ao longo do ano. Em 2008, o caudal diário apresentou uma variação entre 30 mil e 1.330 mil m³.



A EPAL tem o compromisso de assegurar que o caudal do rio Alviela nunca é inferior a 10.000 m³/dia. Para tal efectua o controlo permanente do caudal disponível na nascente, garantindo assim a manutenção do caudal ecológico do rio.

A ocorrência, em Abril de 2008, de um tornado que atravessou o recinto dos Olhos d'Água, afectou as telecomunicações e o sistema de tratamento, o que provocou a sua paragem durante a maior parte do ano. O volume captado durante todo o ano, inferior a 1,5 milhões de metros cúbicos, teve um muito reduzido impacto nos caudais naturais do rio Alviela, como se pode ver no gráfico seguinte:



81

EN10 - Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada

Para minimizar o impacte ambiental no consumo do recurso, a EPAL procede ao reaproveitamento, por reciclagem e reutilização, da água utilizada na produção, e tenta minimizar as perdas onde tal é viável.

Durante 2008 foram reaproveitados 3.744.649 m³, o que corresponde a cerca de 1,5 % da água captada pela EPAL.

A tabela apresenta a quantidade reaproveitada de água nos últimos 3 anos face à quantidade de água captada no meio hídrico.

		2006	2007	2008
Reaproveitamento de água (m³)				
ETA de Vale da Pedra	Lavagem de filtros da ETA de Vale da Pedra	1.370.000	1.367.771	1.611.168
	Perdas dos sistemas	180.000	175.000	350.000
ETA da Asseiceira	Lavagem dos filtros da ETA da Asseiceira	1.630.000	2.349.000	1.783.481
	Linha 1			1.314.000
	Linha 2			469.481
	Água de lavagem dos Pressdegs	47.000	35.000	0
	Total de Água Reutilizada (milhões de m³)	3,2	3,9	3,7
		3.227.000	3.926.771	3.744.649
	Volume de água captada (m³)	244.350.667	243.192.708	241.110.432
	% de Água Utilizada face à captada	1,3	1,6	1,5

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

82

As infraestruturas da EPAL ocupam, actualmente, 35 137 m² de áreas protegidas. De todas elas, a mais relevante no que diz respeito à potencial afectação da biodiversidade é a captação dos Olhos d'Água que se encontra localizada no Parque Natural das Serras D'Aire e Candeeiros cujas áreas estão classificadas como áreas protegidas pelo Instituto de Conservação da Natureza, de acordo com o Decreto-Lei n.º 118/79, de 4 de Maio, como Sítio de Interesse Comunitário - Rede Natura 2000 segundo a Resolução do Conselho de Ministros n.º 76/2000, de 5 de Julho e como Zona Húmida de importância internacional (sítio RAMSAR 1616).

As Serras D'Aire e Candeeiros são o mais importante repositório das formações calcárias existentes em Portugal. A morfologia cársica, natureza do coberto vegetal, a rede de cursos de água subterrâneos, uma fauna específica, são alguns dos aspectos relevantes que levaram à classificação desta área protegida.



Foto: CNB

Carvalhal climático de *Quercus Faginea* (carvalho cerquinho)

Foto: José Viana

Bufo-Real



Foto: Eduardo Cameiro

Sapal das Pancas



Gansos Faisca

Neste parque natural o coberto vegetal é marcado pela presença de pequenas manchas de carvalho cerquinho ou azinheira. Entre as plantas autóctones destacam-se as plantas aromáticas, medicinais e melíferas repartidas por algumas dezenas de espécies. A oliveira domina a vegetação não espontânea.

A fauna destes calcários inclui numerosas aves, nomeadamente a Gralha-de-bico-vermelho, com hábitos de nidificação cavernícola e uma dezena de espécies de morcegos.

83

A captação de água da EPAL apresenta potenciais impactes na fauna e flora aquática do local. Contudo devido ao rigoroso controlo efectuado pela EPAL, que assegura o caudal ecológico permanente no rio Alviela - de acordo com o enunciado no EN9 - os impactes ambientais não são significativos.

Salienta-se que através de informação georeferenciada foi possível analisar se os 748,5 Km de adutores passam por zonas protegidas. Verificou-se que o aqueduto do Alviela que assegura o transporte de água dos Olhos d'Água para Barbadinhos, se encontra localizado, em parte, na fronteira com o Parque Natural das Serras de Aire e Candeeiros. Também se encontram dentro do Parque Natural das Serras de Aire e Candeeiros algumas das instalações do Subsistema do Médio Tejo. Algumas das Captações das Lezírias e a respectiva conduta estão na fronteira com o Estuário do Tejo.

O Estuário do Tejo encontra-se, a nível nacional, classificado como:

- Reserva Natural, segundo o DL 565/76, de 19 de Julho - uma reserva natural é uma área destinada à protecção da flora e da fauna;
- Zona de Protecção Especial para Aves Selvagens (esta ZPE integra directamente a rede Natura 2000), segundo o Decreto-Lei nº 280/94, de 5 de Novembro;

- Sítio de Interesse Comunitário - SIC - Rede Natura 2000, segundo a Resolução do Conselho de Ministros nº 142/97, de 28 de Agosto.

Internacionalmente o Estuário do Tejo está incluído na rede de reservas biogenéticas do Conselho da Europa e na Lista de Sítios da Convenção de Ramsar (zonas húmidas de importância internacional).

O estuário do Tejo tem um papel fundamental do ponto de vista ecológico, uma vez que nele se concentra todo o material biológico arrastado ao longo do curso do rio, o que transforma o estuário numa zona extremamente rica ao nível da biodiversidade, nomeadamente no que diz respeito a aves migradoras.

Esta Reserva Natural abrange uma extensa superfície de águas estuarinas: os mouchões da Póvoa, do Lombo do Tejo, das Garças e de Alhandra e uma zona de sapal (Sapal de Pancas). O essencial do coberto vegetal é dominado pela mancha de sapal, traço de união entre as águas e a superfície emersa.

No que diz respeito à fauna, o estuário do Tejo funciona como local de cria para peixes, caso do Linguado e do Robalo. Salientam-se ainda o Caboz-de-areia e o Camarão-mouro, como espécies sedentárias tipicamente estuarinas e a Lampreia, a Savelha e a Enguia como peixes migradores (o Tejo é local de transição entre o meio marinho e o fluvial).

No que diz respeito à avifauna durante a estação fria, largos milhares de aves aquáticas de diversas espécies deslocam-se para esta zona, sendo exemplos: o Alfiate, Anatídeos, o Flamingo, o Ganso-bravo-comum, Passeriformes, entre outros.

Em ambos os casos as condutas da EPAL passam na zona limítrofe destas zonas protegidas. A EPAL assegura a manutenção e salvaguarda das respectivas faixas e intervém nos processos de licenciamento de obras nos terrenos adjacentes, controlando assim os impactos ambientais potenciais.

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

A EPAL aderiu à iniciativa B&B da União Europeia, cujo principal objectivo é levar as empresas a contribuir proactivamente para a Protecção da Biodiversidade e para a prossecução da Meta de 2010, de parar a perda de biodiversidade a nível local, nacional, regional e global.

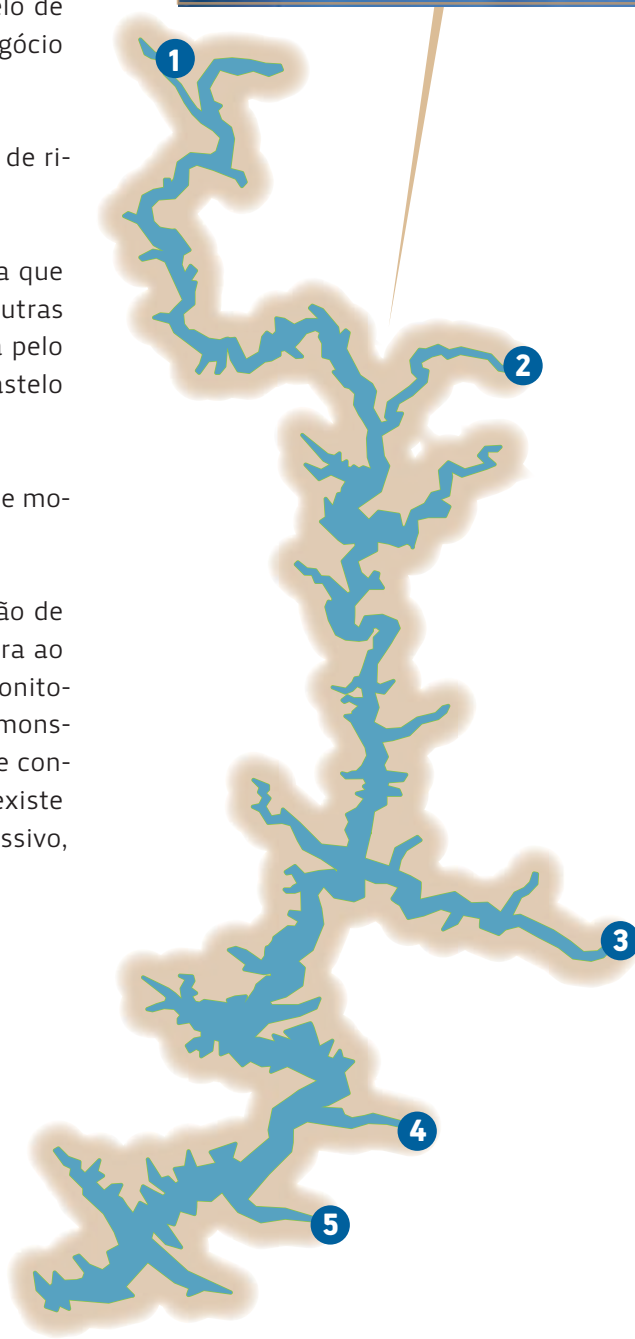
Neste contexto, a EPAL promoveu um acordo voluntário, com a duração de 36 meses, com o ICNB (Instituto de Conservação da Natureza e Biodiversidade), o GEOTA (Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente), e a APENA (Associação Portuguesa de Engenharia Natural). O Memorando de Entendimento integra um “Plano para a Conservação das Ribeiras

e Zonas Húmidas da Bacia drenante adjacente à Albufeira de Castelo de Bode” e completou um ano em Novembro de 2008.

Este Plano de acção procura potenciar os aspectos positivos da actividade da EPAL (Monitorização da Qualidade da Água da albufeira de Castelo de Bode) na protecção da biodiversidade e do negócio e tem por objectivos específicos:

- Identificação e caracterização detalhada de ribeiras
- Reconhecimento dos factores de ameaça que contribuem para a sua degradação e de outras zonas húmidas dentro da zona abrangida pelo Plano de Ordenamento da Albufeira de Castelo de Bode
- Interpretação das medidas preconizadas e monitorização dos resultados.

Já foi iniciada a caracterização da situação de referência nas Ribeiras que constam na figura ao lado, indicadas de **1** a **5** e os resultados da monitorização da qualidade da água da albufeira demonstram que não existem situações extremas de contaminação. Apenas na Foz de Alge, onde não existe Zooplâncton e o Fitoplâncton é pouco expressivo, existe já contaminação da água afluente.



Albufeira de Castelo de Bode - Indicação das ribeiras

1. Ribeira de Alge, localizada na margem direita da albufeira;
2. Ribeira da Sertã, localizada na margem esquerda;
3. Ribeira de Codes, localizada na margem esquerda, de grande dimensão;
4. Ribeira da Brunheta, localizada na margem esquerda;
5. Ribeira da Aldeia do Mato, localizada na margem esquerda.



Rio Zêzere



Painéis fotovoltaicos instalados no recinto de Alto de Guerreiros

Foi apresentado o primeiro Relatório intercalar, em Maio de 2009, onde foi feita uma abordagem à caracterização da bacia afluente e linhas de água da Albufeira de Castelo do Bode, actualização da cartografia de uso do solo, caracterização da fauna, vegetação e flora, caracterização dos solos e das características hidrológicas, identificação de áreas susceptíveis à erosão do solo e perigosidade e risco de erosão de incêndio florestal e modelos de combustíveis.

86

Destacam-se ainda as seguintes acções para preservação da Biodiversidade:

- Contribuição para a regularização do caudal ecológico do rio de Alenquer, durante o ano de 2008, através do lançamento de 125.500 m³ de água do poço 4 de Alenquer, não utilizado para o abastecimento;
- Manutenção do caudal ecológico dos Olhos d'água (ver EN9).

Emissões, Efluentes e Resíduos

EN16 - Emissões directas e indirectas de gases com efeito estufa

No âmbito do protocolo estabelecido entre a EPAL e Agência para a Energia (ADENE), já mencionado no EN8, foram desenvolvidas várias actividades com o objectivo de obter melhorias de eficiência energética e, ao mesmo tempo, redução de emissões de gases com efeito de estufa.

Nestas actividades estava compreendida a realização de um auditoria energética e da qualidade do ar interior ao edifício-sede da EPAL e o estudo de implementação de sistemas de produção de energia com recurso a fontes renováveis, designadamente as tecnologias fotovoltaica, mini-hídrica e eólica.

Para além dos estudos em curso para projectos de maior dimensão, foram instalados sistemas de microgeração fotovoltaica em 12 recintos da empresa. Estes sistemas poderão produzir cerca de 64000 kWh/ano e evitar a emissão de 30 t de CO₂.

Emissão de gases de efeito de estufa resultantes da queima de combustíveis directamente utilizados pela EPAL

Fonte primária	Factor de emissão (kgCO ₂ e/GJ)	Emissões totais(t)
GPL	63	14,696
Gás natural	64,1	122,822
Gasóleo	74	1.045,822
Gasolina	69,2	83,731

Fonte: Direcção Geral de Energia e Geologia

Emissão de gases de efeito de estufa resultantes da geração de electricidade adquirida pela EPAL

Produtos	Emissões específicas (g/kWh)	Emissões totais (t)
CO ₂	387,63	54.735,391
SO ₂	2,19	309,239
Nox	1,14	160,974
Resid. Radioactivos	0,0001474	0,021

Fonte: EDP

87

EN17 - Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa

A maioria das emissões indirectas relevantes de GEE da EPAL estão reflectidas no EN16 uma vez que:



- não existem grandes emissões indirectas de gases com efeito de estufa, em comparação com as emissões das actividades relacionadas com os consumos de energia e incluídas no EN16;
- não existem outras emissões indirectas que se considerem críticas para os stakeholders;
- não existem medidas que a EPAL possa desenvolver para reduzir eventuais emissões indirectas que não as resultantes dos consumos de energia.

A única situação que merece destaque é a relativa às Emissões de Gases com Efeito de Estufa, que resultam de do transporte das lamas de clarificação geradas na ETA da Asseiceira e de Vale da Pedra. Este transporte é subcontratados pela EPAL, e durante 2008 foram emitidas pelo mesmo 23 toneladas de CO₂ equivalente.

EN18 - Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores de efeito estufa

As iniciativas relacionadas com gestão de Instalações Consumidoras de Energia e com a implementação de equipamentos para aproveitamento de energias renováveis, levadas a cabo durante 2008 pela Empresa (vide EN16 e EN17) já permitiram alguma redução nas emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE). O aumento do consumo na electricidade descrito e justificado nos indicadores EN5 e EN6, com consequente aumento nos GEE, foi acompanhado por uma poupança decorrente do recurso aos painéis fotovoltaicos, que evitaram a emissão de 24 toneladas de CO₂ equivalente.

De referir que estão em curso projectos relacionados com o aproveitamento de energia proveniente de outra fonte renovável, com recurso à geração de micro hídricas. Estima-se um potencial de poupança, quanto à emissão de GEE, a concretizar em 2010 - 2011, na ordem dos 4 198 toneladas de CO₂ equivalente.

toneladas de GEE evitadas (CO₂ equivalente)

Total Poupança	Fotovoltaica	Micro Hídrica
4.239,504	41,083	4.198,421

EN19 - Substâncias destruidoras da camada de Ozono

O processo produtivo da EPAL não utiliza substâncias destruidoras da camada de Ozono.

No entanto, existem actividades transversais e de suporte à empresa que utilizam equipamentos susceptíveis de contribuir para a depleção da camada de Ozono (como é o caso dos aparelhos de ar condicionado, chillers, frigoríficos de refeitórios e laboratórios, sistemas fixos



Captação subterrânea nas Lezírias



Extintor de incêndios

de extinção de incêndios, secadores de compressores), caso a manutenção preventiva de tais equipamentos não seja devidamente acautelada.

Assim, a EPAL aferiu durante 2008 o levantamento destes equipamentos e está a assegurar que tal manutenção preventiva seja realizada por técnicos credenciados.

Por outro lado, está em curso um Plano de abate dos equipamentos considerados em fim de ciclo de vida.

89

EN20 - NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas

As duas únicas fontes fixas eventualmente significativas e passíveis de serem monitorizadas de acordo com o Decreto-Lei nº 78/2004 seriam a Caldeira e a Forja do recinto dos Olivais. A caldeira trabalha a gás natural e é utilizada para aquecimento de águas e condicionamento térmico dos edifícios. A Forja está desactivada.

Para avaliar da sigificância das emissões atmosféricas, a EPAL realizou duas monitorizações a estas fontes em 2008. A tabela apresenta a média das estimativas dos poluentes legislados que terão sido emitidos para a atmosfera durante o ano.

Analizados os resultados verificou-se que tais emissões não são de todo significativas, dado que os VLE são cumpridos para todos os parâmetros nas duas fontes. Por outro lado, os caudais mássicos de emissão de todos os poluentes medidos foram consistentemente inferiores aos respectivos limiares mássicos legais, pelo que a CCDR LVT dispensou a EPAL da monitorização anual (Ofício DAS/DLA-000101-2009).

A próxima medição apenas é devida em 2011.

Estimativa da Massa de poluentes emitidos para a atmosfera durante 2008 (em kg e para cada poluente legislado) *1

	2007		2008	
	Caldeira	Forja	Caldeira	Forja
Óxidos de Azoto	192,72		91,55	
Monóxido de carbono	43,8		132,74	
COV's (Carbono total)	43,8		34,79	
Partículas totais em suspensão		26,75		*2
Arsénio		0,0029		*2
Cádmio		0,01		*2
Crómio		0,02		*2
Cobre		0,0002		*2
Níquel		0,021		*2
Chumbo		0,406		*2

*1 os valores correspondem às médias das duas monitorizações pontuais realizadas no ano (valor para o ano de 2008 corresponde à extrapolação)

*2 não funcionou durante 2008

EN21 - Descarga Total de Água por qualidade e destino

As águas residuais domésticas da EPAL são encaminhadas para os esgotos municipais.

Nos 3 recintos onde tal não é possível (EE de Vila Franca de Xira, ETA da Asseiceira e ETA de Vale da Pedra), foram instaladas ETAR's para tratamento prévio às descargas, que estão devidamente licenciadas e que têm um contrato de assistência semanal.

Instalações da EPAL com ETAR's

Instalação	Local de Descarga /Licença	Sistema de Tratamento
EE de Vila Franca de Xira	Linha de água afluente do rio Tejo / Licença nº ARHT/0237.08/T/L/AR.D	ETAR compactada por sistema de lamas activadas em arejamento prolongado, antecedida de um separador de gorduras (40hab.equiv).
ETA da Asseiceira	Linha de água afluente de ribeira de Tancos / Licença nº ARHT/0275.08/T/L/AR.D	6 ETAR 's compactadas por sistema de lamas activadas em arejamento prolongado:
ETA de Vale da Pedra	Vala da Azambuja / Licença n.º ARHT/0271.08/T/L/AR.D	- 2 ETAR (7 hab.equiv) uma antecedida de um separador de gorduras (40 hab.equiv).
		- 2 ETAR (10 hab.equiv)
		- 2 ETAR (15 hab.equiv)

As Licenças que autorizam as descargas estipulam VLE para determinados parâmetros, que são monitorizados trimestralmente. Estes VLE's foram cumpridos durante 2008 (tabela 2).

Resultados da monitorização de efluentes tratados

Monitorização de efluentes *		2007			2008		
		ETAR			ETAR		
		V. F. Xira	Asseiceira	V. Pedra	V. F. Xira	Asseiceira	V. Pedra
Parâmetros	VLE						
pH (u.s.)	6_9	6,8	7,35	7,5	7,65	7,28	7,35
CQO (mg/l)	150	33,5	70	17,1	20	38,25	23,5
CB05 (mg/l)	40	20,12	26,57	3,925	7,4	15,1	5,47
SST (mg/l)	60	17,25	17,25	4,62	11,63	15	6
Óleos e gorduras (mg/l)	15	2,3	0,3	0,75	0,35	0,525	0,3
Detergentes (mg /MBAS/l)	2	1,05	1,48	0,51	0,37	0,53	0,38

* valores médios resultantes das 4 medições trimestrais

Existe um único recinto – Olivais - de cuja actividade resultam águas residuais industriais. Com efeito, na Oficina de Contadores são geradas águas de pintura e de lavagem de contadores. Também esta descarga está devidamente autorizada, por licença atribuída pela CM de Lisboa, sendo monitorizada uma vez por ano. O volume de águas residuais encaminhado para o colector municipal foi de 893 m³. Os resultados da monitorização demonstram dois incumprimentos (parâmetros CBO5 e CQO), para os quais não se encontra outra explicação que não a deficiente colheita da amostra.

Monitorização de efluentes**Unidade de Manutenção de Medidores**

Parâmetros	VLA	2007	2008
Água de Lavagem			
pH (u.s)	5,5_9,5	6,8	6
CQO (mg/l O ₂)	150	118	20
Detergentes (mg /MBAS/l)	50	1,62	1,8
Sulfuretos	2	<0,1	<0,1
Sólidos Suspensos Totais (mg/l)	1000	33	15
Óleos e gorduras (mg/l)	150	7	<0,3
Hidrocarbonetos (mg/l)	60	1,4	<0,3
Cobre (mg/l)	5	0,34	1,7
Zinco (mg/l)	5	0,78	*
Cabine de pintura			
pH (u.s)	5,5_9,5	7,3	7,7
CQO (mg/l O ₂)	150	15	2352
CB05 (mg/l O ₂)	40	4,9	91,8
Sólidos Suspensos Totais (mg/l)	1000	23	20
Óleos e gorduras (mg/l)	150	< 0,3	15
Hidrocarbonetos (mg/l)	60	< 0,3	5,8
Chumbo (mg/l)	2	<0,05	< 0,2
Cobre (mg/l)	5	<0,12	0,2
Crómio (mg/l)	5	<0,05	<0,05
Caudal (m ³)	n.a.	1377	893

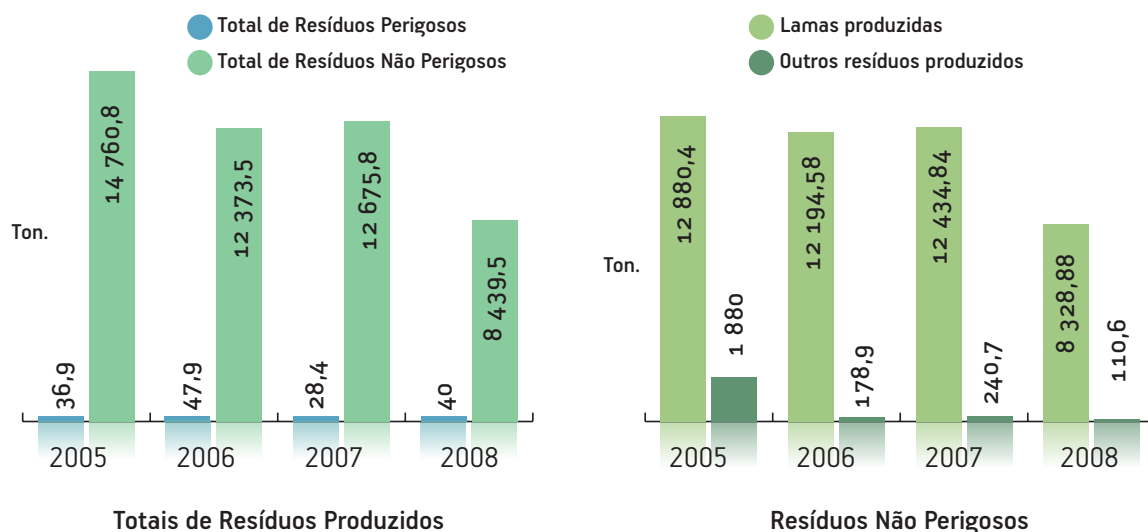
* parametro não monitorizado

EN22 - Quantidade total de resíduos por tipo e destino

Um dos principais impactes ambientais decorrentes da actividade da EPAL é a produção de resíduos, perigosos e não perigosos, sendo as lamas de clarificação de água o mais expressivo, pela sua quantidade (98,2% do cômputo global dos resíduos produzidos).

As actividades de gestão de resíduos, perigosos e não perigosos, asseguram a sua correcta triagem e armazenamento: os resíduos produzidos são recolhidos em ecopontos e centralizados em ecocentros existentes em 4 recintos – Olivais, Vila Franca de Xira, Vale da Pedra e Asseiceira.

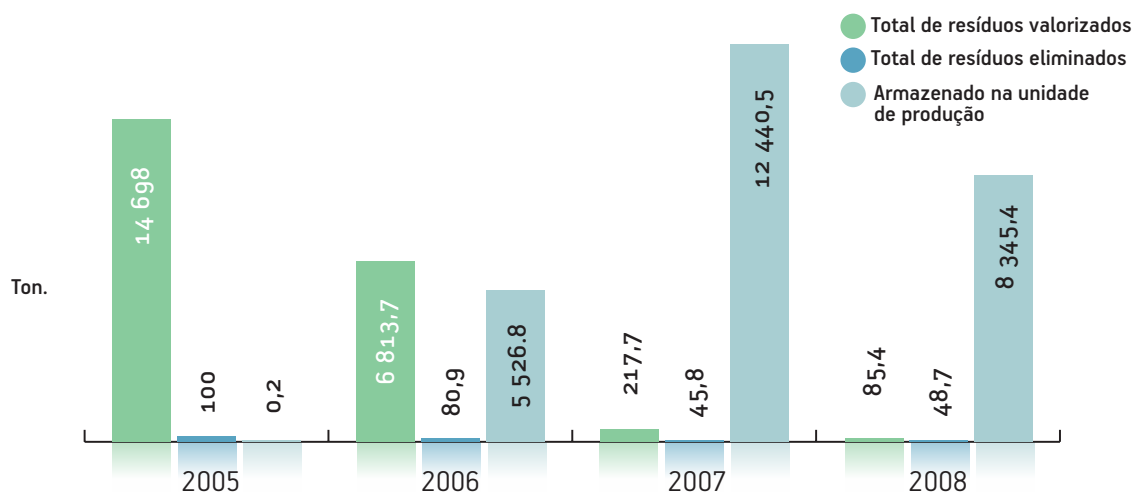
Os resíduos têm como destino operadores licenciados, privilegiando-se as opções de valorização. As lamas de clarificação são enviadas para cimenteiras, onde são incorporadas como matéria-prima no fabrico de cimento.



Fonte: Guias de acompanhamento de resíduos produzidos em cada recinto, reportadas à Agência Portuguesa do Ambiente viam SIRAPA (Sistema Integrado de Registo da Agência Portuguesa do Ambiente).

Durante 2008, verificou-se uma descida acentuada na produção total de resíduos comparativamente aos anos anteriores, mais precisamente de 33,3%. Este facto reflecte a redução, em cerca de 53% da produção de lamas de clarificação de água na ETA da Asseiceira. Esta redução deveu-se à introdução, a partir de Outubro de 2007, do sistema Densadeg, que permite o reaproveitamento do hidróxido de cal existente nos insolúveis de cal provenientes dos Saturadores.

Este sistema permitiu obter em 2008 um valor de Produção Específica de Lamas de 27,69 g/m³, contra 51,90 g/m³ em 2007, ou seja, por cada m³ de água tratada geraram-se 27,69 gramas de lama.



Nota: o decréscimo do total de resíduos valorizados deveu-se à alteração da forma de reporte

Destino Final do Total dos Resíduos Produzidos

Fonte: Guias de acompanhamento de resíduos produzidos em cada recinto, reportadas à Agência Portuguesa do Ambiente via SIRAPA (Sistema Integrado de Registo da Agência Portuguesa do Ambiente).

EN23 - Número e volume total de derrames significativos

93

Em 2008 não foram registados quaisquer derrames de óleos, combustíveis ou resíduos de substâncias químicas passíveis de reportar no presente relatório.

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

Dos resíduos perigosos produzidos pela EPAL em 2008 (ver EN22), verificou-se o encaminhamento de um transformador contendo PCB para a AutoVila, empresa essa que irá proceder a exportação do resíduo para incineração.

Tipo de Resíduo/Código LER	Quantidade (ton)	Destino
Transformador com PCB /160209*	2,580	AutoVila/ Armazenamento temporário para posterior exportação para incineração

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

Durante 2008 continuaram a ser monitorizadas as três descargas de águas residuais tratadas da EPAL para linhas de água. Estas linhas não foram afectadas na sua qualidade, já que os VLE legislados continuaram a ser cumpridos (ver EN21).

Na página seguinte ilustramos os locais de descarga em causa:

Descarga 1 - PMV - Descarga para a Vala da Azambuja , situada no local denominado Vale da Pedra, na Concelho do Cartaxo (coordenadas militares M:142,775; P 236,600).

Descarga 2 - PMX - Descarga para a linha de água afluente do Rio Tejo , situada no local denominado por Vila Franca de Xira, no Concelho de Vila Franca de Xira (coordenadas militares M:127,300; P 224,250).

Descarga 3 - PMA - Descarga para a linha de água afluente da Ribeira de Tancos , situada no local denominado por Asseiceira, no Concelho de Tomar (coordenadas militares M:175,725; P 283,500).

Produtos e Serviços

EN26 - Iniciativas para mitigar os impactes ambientais significativos

94

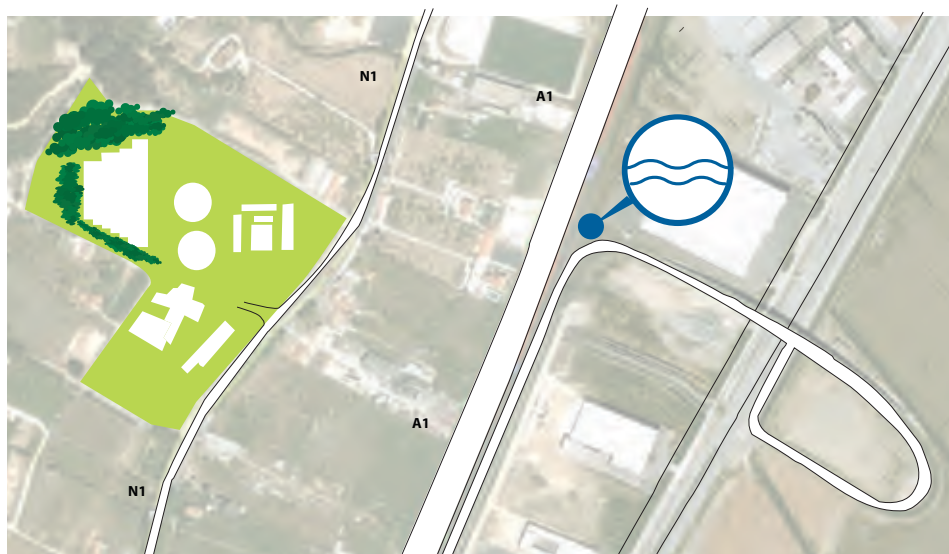
A EPAL identifica regularmente, no âmbito do seu Sistema de Gestão Ambiental, os aspectos ambientais decorrentes das suas actividades com impacte ambiental significativo.

Estes aspectos significativos são devidamente geridos pelo Sistema, nos termos do procedimento administrativo PA-QT 14005 - Levantamento Ambiental, desenvolvendo-se Planos de Acção com vista a minimizar ou mesmo eliminar os impactes ambientais mais críticos, por um lado, e a promover a Melhoria Contínua, nas situações em que tal é possível.

O principal aspecto significativo é o consumo de um recurso natural escasso, que é a matéria prima base do negócio - a Água. Por seu turno, o consumo de Energia tem também um peso muito importante enquanto aspecto ambiental e económico, razão pela qual as iniciativas e medidas contempladas no Programa de Gestão Ambiental têm um grande enfoque nessas temáticas, a par de outras relacionadas com a gestão de resíduos e com o controlo operacional de substâncias perigosas.

ETA de Vale da Pedra

Descarga para a Vala da Azambuja, situada no local denominado Vale da Pedra no Concelho do Cartaxo (coordenadas militares M:142,775; P 236,600)

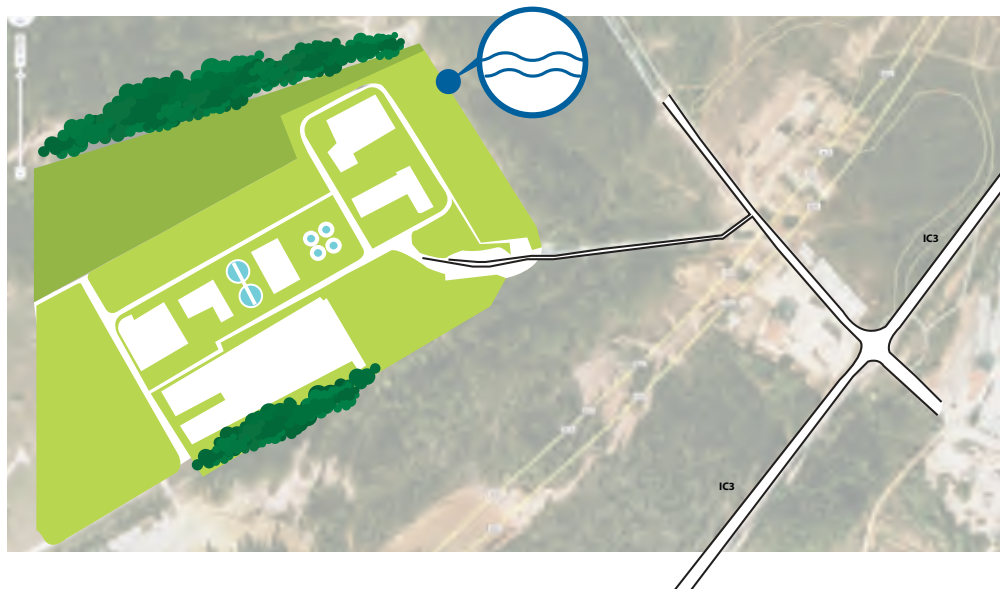
**EE de Vila Franca de Xira**

Descarga para a linha de água afluente do Rio Tejo situada no local denominado Vila Franca de Xira no Concelho do mesmo nome.
(coordenadas militares M:127,300; P224,250)

95

ETA da Asseiceira

Descarga para a linha de água afluente da Ribeira de Tancos, situada no local denominado Asseiceira, no Concelho de Tomar.
(coordenadas militares M:175,725; P 283,500)



Resumo das iniciativas e medidas que contribuíram para minimizar os impactes ambientais significativos

Iniciativas /Medidas	Aspectos e impactes minimizados
Melhoria das infraestruturas de tratamento e transporte de água	A captação da água, provoca a diminuição dos recursos naturais (lençóis freáticos, águas superficiais e nascentes), podendo afectar a fauna e flora do local.
Redução das perdas de água através de remodelação das condutas e ramais e das acções do Grupo de Monitorização e Controlo (ver EN8)	Através das medidas citadas o volume de água captada para assegurar o fornecimento dos clientes e consumidores da EPAL é optimizado, sendo minimizado o efeito no meio ambiente.
Instalação de equipamentos de produção fotovoltaica em 12 recintos da EPAL (microgeração) (ver EN5 e EN6)	Os consumos de energia não renovável contribuem para o aumento do efeito de estufa. Os equipamentos instalados diminuem o consumo de energias não renováveis e mais poluentes.
Remodelação de postos de cloragem em diversos recintos (Alhandra I, Guerreiros).	A utilização e armazenamento de cloro apresenta riscos ambientais, uma vez que em caso de fuga, pode dar origem à contaminação do solo, do ar e de águas superficiais e subterrâneas. As medidas implementadas permitem reduzir o risco de derrame do cloro permitindo assim mitigar os impactes causados.
Redução da Produção de Resíduos: implementação de sistema de desidratação de lamas na Asseiceira (Sistema Densadeg) (ver EN22)	A produção em grandes quantidades de lamas, contribui para a ocupação de solos. A desidratação das lamas permite o reaproveitamento de consideráveis volumes de água e a diminuição dos custos de transporte.
Entrega anual das lamas a cimenteiras para valorização. (ver EN22)	A incorporação das lamas no fabrico de cimento contribui para a minimização da depleção de recursos naturais

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

Decorrendo da prestação do serviço de calibração, verificação e reparação de contadores, efectuado no Laboratório de Contadores existente no recinto dos Olivais, a EPAL coloca no mercado nacional embalagens de cartão, identificadas com o logótipo da empresa, e que servem para acondicionamento dos contadores calibrados e verificados durante o seu envio ao cliente.

As embalagens são retornadas e reutilizadas, quando ainda estão em boas condições, e para assegurar o seu encaminhamento devido no final do seu ciclo de vida, a EPAL aderiu, em 2009, ao Sistema Integrado da Sociedade Ponto Verde, apesar de o número de embalagens anualmente colocadas no mercado não ser significativo, não ultrapassando as mil unidades com o peso médio de 700g cada.

Conformidade

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

Durante 2008, não houve registo de qualquer multa, sanção monetária ou processo movido por meio de mecanismos de arbitragem decorrentes de incumprimentos ambientais.

Geral

EN30 - Total de investimentos e gastos em protecção ambiental

Foram vários os investimentos efectuados pela EPAL em 2008 que tiveram um impacto ambiental positivo.

Os investimentos incidiram nomeadamente em projectos e obras para a redução das perdas de água, valorização de lamas e optimização da eficiência de Energia.

Como custos tivemos os correntes do Sistema de Gestão ambiental, no qual se integram os custos tidos com a certificação do Sistema, recolha, transporte, tratamento, valorização e deposição de resíduos, manutenção e monitorização

Tipo de investimento e custo	Investimentos/Custos
Certificação externa do Sistema de Gestão Ambiental – APCER	€516
Serviços externos - Consultoria	€2000
Recolha, transporte, tratamento, valorização e deposição de resíduos	€277.038
Monitorização de emissões gasosas	€1.375
Manutenção de Estações de Tratamento de Águas Residuais e Monitorização dos efluentes	€23.511
Substituição e renovação da rede de distribuição e transporte de água	€8.209.948
Reabilitação de reservatórios	€612.058
Implementação de zonas de medição de fugas de água (ZMC e ZMT)	€518.350
Micro-medição na Adução – Telemetria nos pontos de entrega e substituição dos contadores mecânicos por electromagnéticos	€11.009
Macro-medição na Adução – Segmentação e sectorização dos adutores para permitir o balanço hídrico	€1.297.062
Reabilitação de condutas e adutores	€846.249
Reabilitação do Aqueduto Tejo	€426.760
Reabilitação do Aqueduto Alviela	€90.423
Reabilitação da Estação Elevatória dos Olivais	€2.300
Aumento da capacidade de Cloro em Vila Franca de Xira	€12.844
Projectos de optimização da eficiência Energética - Auditoria de energia e Qualidade do ar interior aos edifícios da sede com vista à sua certificação;	
Seleção de 13 locais com potencial solar para instalação de sistemas de produção fotovoltaica, tendo sido instalados 7 sistemas fotovoltaicos no valor de 182 649,97	€ 239.414
Remodelação do Posto de transformação da captação de Alenquer II e da EE de Alenquer III	€70.656
Implementação da solução redutora do ruído de Verdelha I	€17.500
Avaliação da incomodidade do ruído produzido em 3 instalações – Madeiras, Alenquer II, Guerreiros	€2.500
Remodelação de postos de Cloragem	€85.880
Construção de um sistema optimizado de lavagem de automóveis nos Olivais	€37.828
TOTAL	€12.785.221



Indicadores de desempenho social

99

Segundo a GRI os indicadores de desempenho social devem ser medidos nas seguintes vertentes fundamentais:

- Práticas laborais e trabalho condigno
- Direitos Humanos
- Sociedade
- Responsabilidade pelo produto

Abordagem de Gestão

As diferentes vertentes do desempenho social da EPAL são objecto de análise, acompanhamento e decisão por parte do Conselho de Administração nas suas reuniões semanais.

Os processos anuais de revisão do Acordo de Empresa e as reuniões periódicas com a Comissão de Trabalhadores são instrumentos muito relevantes para a melhoria das práticas



Apresentação de cumprimentos ao CA pela Comissão de Trabalhadores eleita em 2008

laborais e para o trabalho condigno. Para além disso, os relatórios mensais elaborados pela Direcção de Recursos Humanos permitem o conhecimento oportuno e o acompanhamento atempado, por parte da Administração, de boa parte dos aspectos fundamentais à gestão dos recursos humanos da empresa.

100

A vertente dos direitos humanos está garantida pelo cumprimento rigoroso da legislação aplicável e encontra expressão significativa no Acordo de Empresa. Acresce que tanto nos cadernos de encargos, como nos contratos com prestadores de serviços e nas acções de fiscalização das suas prestações está prevista a exigência do cumprimento da legislação aplicável e o controlo de aspectos relativos à higiene e segurança ocupacional, aos aspectos sociais do trabalho infantil, discriminação e trabalho ilegal.

O desempenho social na vertente da sociedade afirma-se pela concentração de esforços na melhoria da qualidade da prestação dos serviços de fornecimento de água, atendendo ao impacto positivo que representa, e na minimização dos impactos negativos das actividades desenvolvidas. Não existem situações susceptíveis de exercício, pela EPAL, de concorrência desleal, uma vez que não detém competência para a criação de entidades gestoras, nem para o alargamento unilateral da sua área de intervenção, nem para a fixação de tarifas. Relativamente à ocorrência de situações de corrupção, o cumprimento da legislação aplicável à contratação pública, o recurso a auditorias externas, a submissão a inspecções por parte da Inspeção-geral de Finanças, do Instituto Regulador de Águas e Resíduos e do Tribunal de Contas, constituem factores dissuasores e controladores da situação.

A consciência de que o produto produzido e fornecido pela EPAL, a água, é essencial à vida de cerca de 3 milhões de pessoas, com uma utilização que pode, em caso de falta de qualidade, pôr em causa a sua saúde, implica o máximo cuidado e um controlo permanente ao longo de todas as fases, desde a sua captação até à torneira do consumidor, passando pelo tratamento, transporte e distribuição.

Anualmente, são elaborados planos de monitorização e controlo da qualidade da água em todo o sistema e planos de monitorização e controlo das operações de tratamento. Os resultados do cumprimento dos planos são divulgados às autoridades de saúde e ao público em geral. A empresa dispõe de profissionais e infraestruturas capazes de controlar e actuar, 24 horas por dia, as situações que possam pôr em risco a qualidade da água que fornece.

Indicadores Sociais

Práticas laborais e trabalho condigno

Emprego

LA1 - Total de trabalhadores

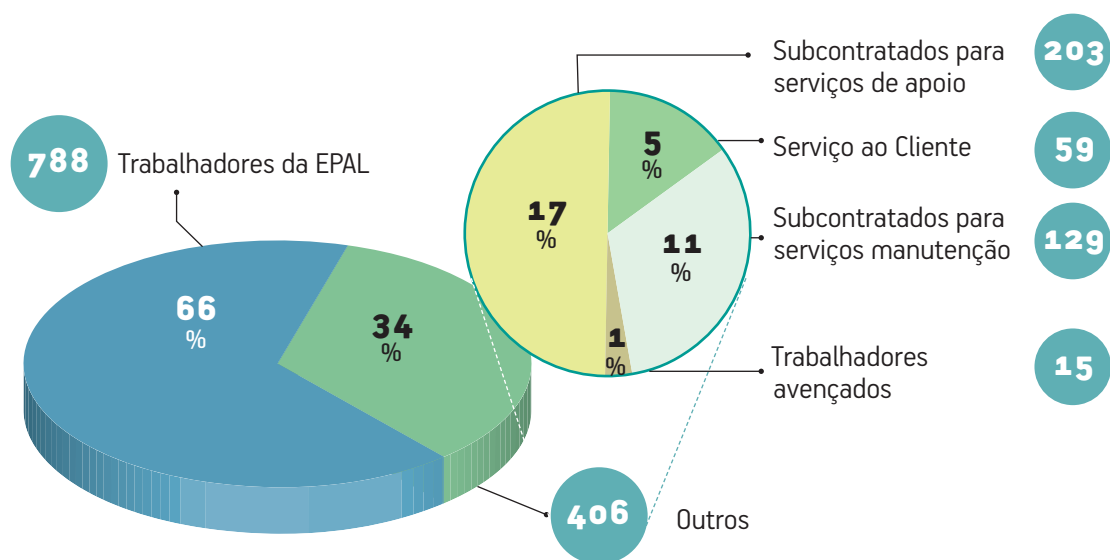
TOTAL DE TRABALHADORES						
	2006		2007		2008	
Trabalhadores da EPAL	801	65%	795	64%	788	66%
Trabalhadores não pertencentes à EPAL	431	35%	440	36%	406	34%
TOTAL	1232	100%	1235	100%	1194	100%

101

Os números apresentados referem-se a trabalhadores a tempo inteiro, não existindo variações de sazonalidade.

A EPAL recorre à contratação de empresas para a prestação de diversos tipos de serviços. Na tabela seguinte estes serviços encontram-se discriminados na categoria de “Trabalhadores não pertencentes à EPAL”.

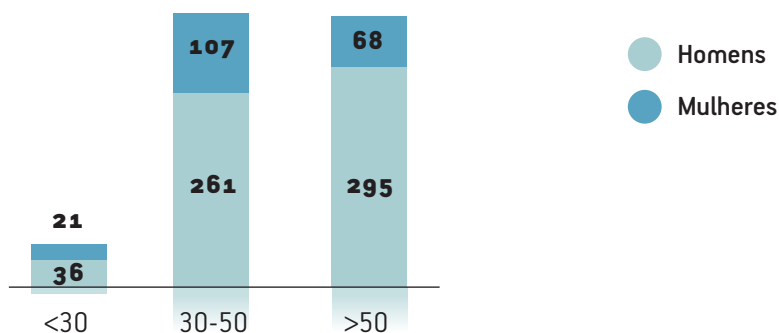
	2006	2007	2008
Trabalhadores da EPAL	801	795	788
Trabalhadores não pertencentes à EPAL	431	440	406
Serviço ao cliente (Contact center, Leituras e serviços domiciliários)	63	64	59
Subcontratados para serviços de manutenção (Manutenção da rede, novos abastecimentos, manutenção preventiva de instalações e equipamentos, operação de Vale da Pedra, manutenção de sistemas de informação e equipamentos)	164	173	129
Trabalhadores avançados	17	16	15
Subcontratados para serviços de apoio (Refeitórios, vigilância, espaços verdes, limpeza)	187	187	203



TOTAL DE TRABALHADORES	2006		2007		2008	
Trabalhadores efectivos	795	99%	762	96%	756	96%
Trabalhadores a prazo	6	1%	33	4%	32	4%
TOTAL	801	100%	795	100%	788	100%

Os contratos de trabalho existentes na EPAL são na sua maioria efectivos, tendo à semelhança do ano anterior, por reforma antecipada de vários elementos, dado entrada novos colaboradores que, dentro do prazo permitido por lei, ainda não se encontram efectivos na empresa.

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



Número total de empregados por faixa etária e género 2008

Rotatividade Global:

	2006	2007	2008
Saídas de Trabalhadores na EPAL	24	36	22
Índice de Rotatividade	3%	5%	3%

A taxa de rotatividade é dada por:

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

Rotatividade por Faixa Etária

	2006			2007			2008		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Saídas de Trabalhadores da EPAL	1	5	18	2	4	30	0	2	20
Índice de Rotatividade	0,1%	0,6%	2,2%	0,3%	0,5%	3,8%	0,0%	0,3%	2,5%

Rotatividade por Género

	2006		2007		2008	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Saídas de Trabalhadores da EPAL	18	6	28	8	15	7
Índice de Rotatividade	2,2%	0,7%	3,5%	1,0%	1,9%	0,9%

103

LA3 - Benefícios dos colaboradores

Todos os trabalhadores da empresa, independentemente de serem efectivos ou de se encontrarem em situação de contrato a termo certo, usufruem dos mesmos benefícios sociais.

Em complemento dos benefícios previstos por lei, são ainda disponibilizados pela empresa os seguintes:

- Seguro de saúde: Assistência Médica Ambulatória, Assistência Médica Hospitalar, Próteses, Partos, Medicamentos, com as seguintes coberturas, todas com comparticipação de 70%:

COBERTURA		VALOR (EUR)
Assistência Médica Hospitalar		7500
Assistência Médica Ambulatória		1000
Medicamentos		250
Parto	Cesariana	1500
	Normal	750
	Interrupção da gravidez	375
Estomatologia		250
Próteses e Ortóteses		1000



"Linha" no refeitório da Sede



Trabalhadores no Refeitório da Sede

- Medicina dentária: consultas gratuitas

- Fisioterapia: recuperação física

- Distribuição de lucros: O montante a afectar é decidido na Assembleia-geral que tem lugar anualmente. O método de cálculo contempla 3 factores: o absentismo, a avaliação de desempenho anual e o enquadramento profissional.

- Um dia de férias a mais do que o estipulado por lei.

- 6 Refeitórios, localizados nos seguintes recintos: Av. da Liberdade, Recinto do Arco na Rua das Amoreiras, Olivais, Vila Franca de Xira, Vale da Pedra e Asseiceira.

- Complemento de subsídio de doença, calculado da seguinte forma:

$$\text{Complemento de Subsídio de Doença} = \text{Salário Líquido} - \text{Subsídio Segurança Social}$$

- Fundo de pensões/Complemento de reforma: Coexistem dois planos de pensões, o de Benefício Definido e o de Contribuição Definida.

O plano de pensões de Benefício Definido é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$CR = \frac{\text{Remuneração Mensal} \times 14}{12} \times n (\text{antiguidade}) \times 2,6\% - \text{Pensão da Segurança Social}$$

O plano de pensões de Contribuição Definida é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$CD = (\text{Vencimento Total} + \text{Subsídio de Férias} + \text{Subsídio de Natal}) \times 3.5$$

- Ocupação de Tempos Livres para os filhos dos trabalhadores com idade dos 6 aos 25 anos,

com duas modalidades:

- **OTL/Infantil e Juvenil (Colónia de Férias)** – dos 6 aos 17, com recurso a Campo de Férias, em regime de internato e gerido por uma empresa da especialidade, por um período máximo de 2 semanas. É suportado pela EPAL havendo lugar a uma pequena participação dos pais a título simbólico.

- **OTL/Empresa** – dos 18 aos 25 anos, sendo proporcionada, no período de verão, a colocação de jovens em serviços da empresa, durante duas semanas, onde desenvolvem actividades de apoio, com direito a refeições e ao abono diário de uma compensação monetária.

No decurso de 2008 tiveram continuidade as reuniões de negociação com as Organizações Sindicais representativas dos trabalhadores da Empresa, as quais conduziram à revisão global do texto consolidado do Acordo de Empresa.

Nesta revisão, foram introduzidas duas alterações de fundo significativas:

- Criação do Plano de Pensões de Contribuição Definida;
- Revisão do clausulado que deixou de vigorar por força da imperatividade de disposições do Código de Trabalho.

105

Como consequência da primeira das modificações, o Contrato Constitutivo do Fundo de Pensões foi objecto de alteração de modo a integrar o Plano de Pensões de Contribuição Definida.

Esta alteração veio eliminar a vulnerabilidade do anterior regime de complementos de reforma, integralmente dependente da Segurança Social, considerando as sucessivas mudanças ocorridas nos últimos anos, nomeadamente ao nível das regras de cálculo das Pensões de Reforma.



Filhos de Trabalhadores durante o Programa OTL Empresa



Um dos grupos de OTL da Sede

A solução acordada entre as partes consistiu na criação de um Plano Poupança Reforma individual, aplicável aos actuais trabalhadores, a expensas da Empresa, para o qual a EPAL passa a contribuir mensalmente. (cláusula XIII-9 do Acordo de Empresa).

Na constituição do novo plano foi transferido para a conta de individual de cada trabalhador o valor correspondente à responsabilidade apurada no âmbito do anterior plano, de acordo com as regras até então vigentes.

Foi garantida aos trabalhadores com perspectivas de reforma próxima, a possibilidade de opção entre o Plano anterior, de benefício Definido, e o novo, de Contribuição Definida.

O referido Contrato Constitutivo do Fundo de Pensões foi objecto de assinatura (Contrato de Gestão) com a entidade Gestora, BPI - Pensões e de subsequente aprovação por parte do ISP – Instituto de Seguros de Portugal.

Na sequência da celebração dos contratos, em Novembro de 2008, a Empresa procedeu ao cálculo das contribuições para o referido Plano, tendo sido transferida para a conta individual de cada Participante a verba correspondente a 3,5% do respectivo Salário Pensionável.

106

Ainda neste âmbito, salienta-se que para as verbas relativas ao Saldo Inicial – montante que resultou da transformação do Plano - foi constituída uma “Carteira de Protecção”, que garante o capital e respectivo rendimento até ao fim de 2009. A partir do início de 2010, os Participantes poderão efectuar, relativamente aos montantes que resultarem desta “Carteira de Protecção”, as opções de investimento que desejarem.

Quanto à revisão do clausulado do Acordo de Empresa, foram introduzidas as alterações necessárias à sua uniformização com as disposições legais constantes do novo Código de Trabalho, tendo a idade de admissão, a matéria relativa a contratos de trabalho a termo, o regime de faltas e o exercício do poder disciplinar, entre outros aspectos, integrado as adaptações efectuadas.

LA4 - Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva

Todos os trabalhadores da EPAL estão cobertos pelo Acordo de Empresa, independentemente do vínculo contratual (efectivos ou a termo), ou de se encontrarem ou não sindicalizados.

	2006		2007		2008	
Trabalhadores sindicalizados	522	65%	495	62%	470	60%
Trabalhadores não sindicalizados	279	35%	300	38%	318	40%
Total de trabalhadores da EPAL	801		795		788	

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

No Capítulo VII do AE está consagrado um pré-aviso de 48 horas para qualquer mudança de área ou de local de trabalho. Enquanto que não é exigido o acordo do trabalhador para uma mudança de local de trabalho dentro da mesma área geográfica, a mudança de área só se pode concretizar com o seu acordo.

Quando as mudanças resultam de processos de reestruturação orgânica, é prática reiterada da empresa a contratação de consultores especializados, a constituição de equipas integradas por trabalhadores, que acompanham e participam nos trabalhos, e a divulgação interna, com antecedência de vários dias ou semanas, das alterações e movimentações. Exemplos desta afirmação foram a criação da Direcção de Gestão de Activos, em Maio de 2008, e a reestruturação resultante do Projecto Visão EPAL II, iniciado em Janeiro de 2009 e concluído em Maio.

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

107

Não existem comités formais de Segurança e Saúde constituídos na empresa. As actividades de inspecção, sensibilização e normalização de saúde e segurança no trabalho são desenvolvidas por unidade especializada da Direcção de Recursos Humanos em todas as instalações da empresa. Existem 38 prevencionistas dispersos pelas várias áreas e instalações. Trata-se de trabalhadores a quem é ministrada formação nos domínios da prevenção, segurança e actuação em situações de sinistro ou acidente.

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

São apresentados os valores relativos aos trabalhadores da EPAL nos anos 2006, 2007 e 2008. A situação referente a lesões, dias perdidos e absentismo apresenta uma evolução positiva no ano de reporte

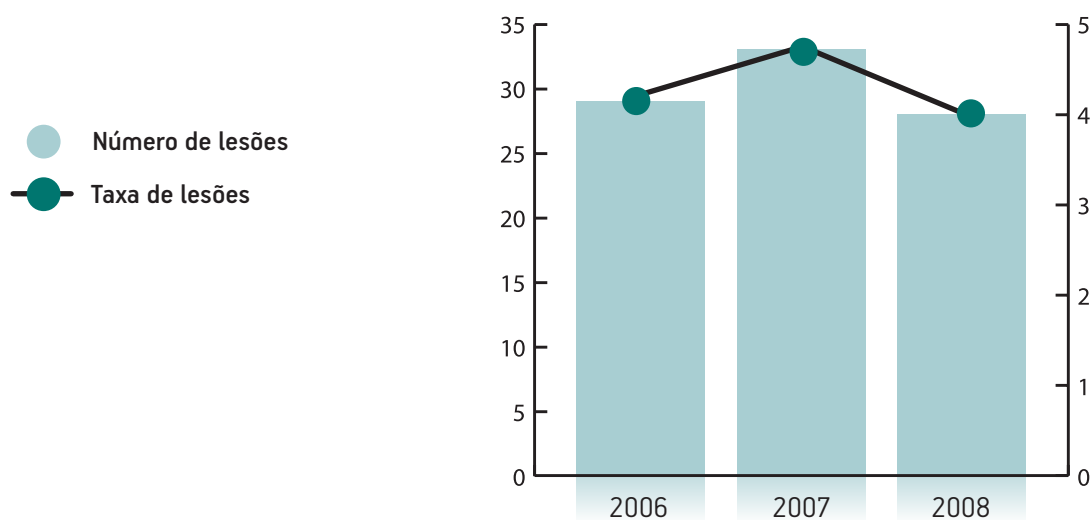
Os registos e as notificações dos acidentes de trabalho e doenças profissionais são efectuados pela Unidade de Medicina, Higiene, Segurança e Actividades Sociais da DRH, de acordo com a legislação em vigor. As comunicações são feitas às entidades competentes, nomeadamente à IGT – Inspeção Geral do Trabalho, quanto aos acidentes de trabalho, e ao CNPRP - Centro Nacional de Protecção Contra os Riscos Profissionais, no que diz respeito às doenças profissionais. O circuito do registo dos acidentes de trabalho e doenças profissionais encontra-se previsto no Manual de Higiene e Segurança no Trabalho, aplicável não apenas aos trabalhadores mas também aos subcontratados da empresa.

Lesões

Tipo de Lesões	2006	2007	2008
Feridas e lesões superficiais	1	5	5
Fracturas	3	1	2
Deslocações, entorses e distensões	8	10	16
Amputação	1	0	0
Concussões e lesões internas	10	14	3
Queimaduras, escaldaduras, congelação	0	0	0
Envenenamentos (Intoxicações)	1	0	0
Afogamento e Asfixia	0	0	0
Efeitos do Ruído, vibrações e pressão	0	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	0	0	0
Choques	0	0	0
Lesões múltiplas	0	0	2
Outras lesões	5	3	0
Total	29	33	28

108

	2006	2007	2008
Número de Lesões	29	33	28
Taxa de Lesões	4,3	4,8	4,2
Horas de Trabalho Prestado	1 346 765	1 372 740	1 348 043



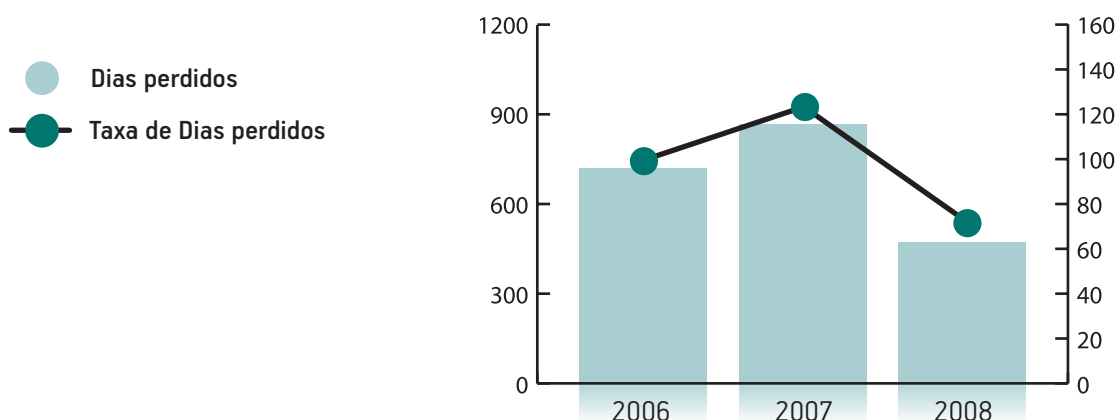
A Taxa de Lesões (TL) é dada por:

$$TL = N^{\circ} \text{ de lesões} \times 200.000 / N^{\circ} \text{ de horas trabalhadas}$$

Dias Perdidos

	2006	2007	2008
Dias Perdidos	699	867	516
Taxa de Dias Perdidos*	100	122	74
Horas Possíveis de Trabalho	1 404 956	1 420 874	1 389 290

* Dias de trabalho.



109

A Taxa de Dias Perdidos (TDP) é dada por:

$$TDP = N^{\circ} \text{ de dias perdidos} \times 200.000 / N^{\circ} \text{ de horas trabalhadas}$$

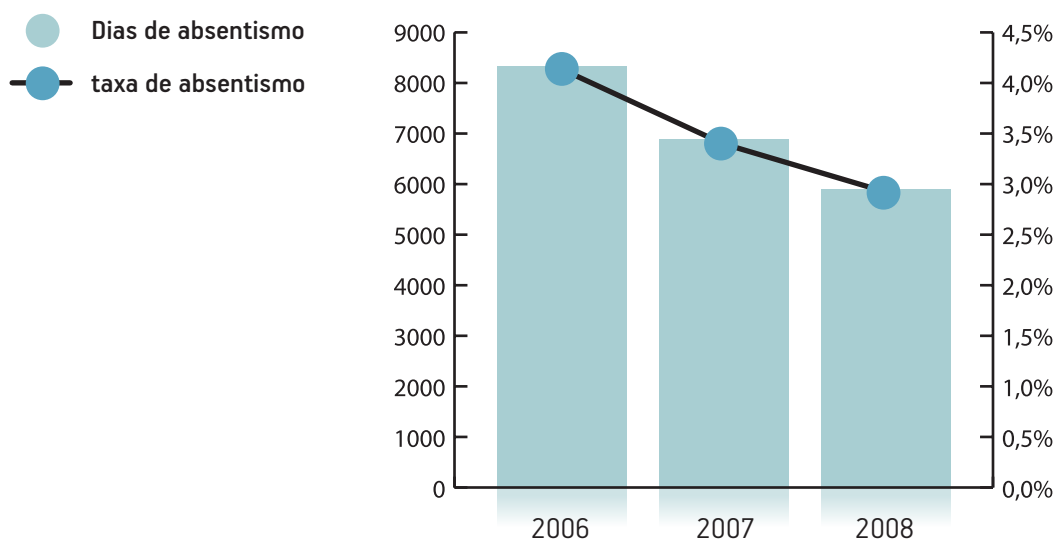
Notas:

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

Absentismo

	2006	2007	2008
Dias de absentismo	6695	5814	5021
Taxa de absentismo*	3,34%	2,86%	2,53%
Dias de Trabalho Possíveis	200 708	202 982	198 470

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



A Taxa de Absentismo (TA) é dada por:

$$TA = \text{Total de dias de absentismo} \times 100 / N^{\circ} \text{ de dias trabalhados}$$

Nota: Este indicador foi calculado, considerando 7 horas de trabalho por cada dia de trabalho.

110

Óbitos

Nos anos 2006, 2007 e 2008, não se registaram quaisquer acidentes fatais, resultantes de lesões ou acidentes de trabalho, com trabalhadores da EPAL, ou de outra empresa ao serviço da EPAL. O número de óbitos é assim nulo.

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

Na EPAL, a responsabilidade de promover acções de informação e sensibilização para a prevenção de doenças crónicas (graves) e ainda assegurar a vigilância da saúde de toda a população no activo cabe à Unidade de Medicina, Higiene, Segurança e Actividades Sociais (MSS) da Direcção de Recursos Humanos.

Para além dos temas com divulgação generalizada como sejam a gripe, o colesterol, a diabetes e as doenças cardiovasculares, é também promovida sensibilização sobre o cancro, o alcoolismo e a toxicodependência, sendo complementarmente disponibilizados aos utentes folhetos e publicações informativas. Também os bons hábitos são incentivados, nomeadamente, a boa alimentação e a prevenção do stress, podendo ainda ser obtidos esclarecimentos adicionais sobre todas estas matérias sempre que os utentes o solicitem.



No ano de 2008 mereceram especial relevância a Gripe das Aves e o Tabagismo, que tiveram divulgação periódica através do Jornal Águas Livres.

No âmbito da Gripe das Aves foram efectuadas reuniões do Grupo de Projecto para o desenvolvimento do Plano de Contingência, apresentado em 2007 com a colaboração da SUEZ ENVIRONMENT, com o objectivo de fazer um ponto de situação das acções definidas e realizar, junto das Direcções, um diagnóstico de novas necessidades operacionais e formativas. Na continuidade das acções de sensibilização promovidas no ano anterior, realizaram-se em 2008 novas acções de reciclagem para os Gestores de Gripe, mantendo o tema vivo nesta fase de alerta amarelo.

111

Na sequência da publicação da Lei 37/2007 sobre a Protecção dos Cidadãos da Exposição Involuntária ao Fumo do Tabaco, para além das medidas previstas para cumprimento da legislação em vigor, como a proibição de fumar nos espaços cobertos e identificação de salas de fumo e espaços ao ar livre onde os trabalhadores o podem fazer, foram também efectuadas campanhas de sensibilização sobre os malefícios do tabaco.

Neste contexto, foram realizados rastreios do nível de monóxido de carbono para todos os interessados, com o objectivo de dar a conhecer aos fumadores o seu nível de toxicidade pulmonar e sensibilizá-los para os efeitos nocivos do tabaco. Na sequência destes rastreios demonstraram interesse em realizar um tratamento para cessação tabágica, durante o ano de 2009, cerca de 22 trabalhadores.

No âmbito das doenças com maior probabilidade de incidência, apresenta-se seguidamente uma tabela que resume a respectiva abrangência:

	Informação (artigos, folhetos)		Sensibilização/ Formação		Aconselhamento		Prevenção/ Controlo de risco		Tratamento	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Gripe	●		●		●		●		●	
Gripe das Aves	●		●		●			●	●	
Doenças cardiovasculares, obesidade, stress, diabetes	●			●	●		●		●	

Refira-se ainda, no âmbito da vacinação antigripal gratuita, a campanha de sensibilização que teve lugar em Outubro, destinada a divulgar as medidas de “etiqueta respiratória” com o objectivo de minimizar a possibilidade de propagação dos vírus através das vias aéreas e das mãos (os principais veículos de transmissão).

Formação e Educação

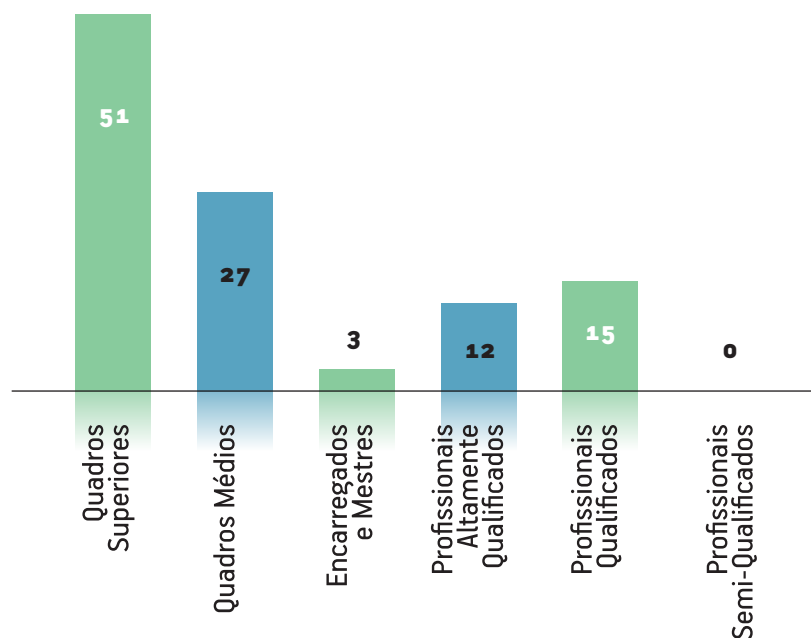
LA10 – Média de horas de formação por ano, por empregado discriminados por categoria.

2008

Nível de Qualificação	Nº total de trabalhadores	Nº de horas de formação	Média de horas Formação / Colaborador de cada nível
Quadros Superiores	99	5011	51
Quadros Médios	153	4100	27
Encarregados e Mestres	45	119	3
Profissionais Altam. Qualificados	137	1672	12
Profissionais Qualificados	347	5359	15
Profissionais Semi - Qualificados	7	0	0

Constata-se, pelos valores apresentados, uma concentração dos esforços da formação nos quadros médios e superiores.

Média de horas formação / Colaborador de cada nível - 2008





Seminário Novas Oportunidades



Entrega de diplomas (Programa Novas Oportunidades)

Em termos globais, em 2008, as participações em acções de formação totalizaram 16 261 horas, correspondendo a uma média de 21 horas por colaborador.

	2005	2006	2007	2008
Total de Horas de Formação (nº)	20295	23046	21298	16261
Total de trabalhadores da EPAL (nº)	811	801	795	788
Média de horas de formação por trabalhador da EPAL	25	29	27	21

113

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

Iniciativa Novas Oportunidades

Na sequência da adesão da EPAL, em 2007, à Iniciativa Novas Oportunidades (INO), através do protocolo celebrado com a Agência Nacional para a Qualificação e o IEFP, tiveram lugar em 2008 as sessões de esclarecimento iniciais e as primeiras adesões dos trabalhadores que decidiram participar.

Esta iniciativa, que tem como objectivo promover a elevação das qualificações dos trabalhadores sem o Ensino Secundário Completo, tem na EPAL um potencial de adesão de 55% do efectivo da empresa, na sua maioria com o 9º Ano, apresentando uma média etária de 52 anos e de 27 de antiguidade.

Em 2008, e considerando a meta projectada a 3 anos (12/2007-12/2010) de certificar 25% da população alvo, verificou-se a adesão de 21%, traduzindo as vantagens que este projecto oferece ao disponibilizar a todos aqueles que não puderam prolongar os seus estudos, a oportunidade de regressar à escola, adquirir conhecimentos e ver reconhecidas as suas competências profissionais.



Workshop Techneau



EPAL esteve presente no certame Portugal Tecnológico

Salienta-se que a INO é considerada como um dos programas mais importantes das últimas décadas na Educação e Formação em Portugal, representando para a EPAL uma clara aposta no aumento das qualificações e competências do seu quadro de pessoal.

De salientar ainda que, no início de 2009, teve lugar a atribuição dos primeiros certificados de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) aos trabalhadores aderentes.

Formação Profissional

A participação da EPAL, em 2008, em numerosos congressos, conferências e seminários, nacionais e internacionais, proporcionou ao seu pessoal a possibilidade de adquirir ou aprofundar conhecimentos relativamente a métodos e tecnologias utilizadas no sector, e realizar actividades de benchmarking com o propósito de permitir à empresa a implementação das melhores práticas do país e do estrangeiro.

• Participação em congressos, conferências e seminários

De salientar o 9º Congresso da Água, dedicado ao tema “Água: desafios de hoje, exigências de amanhã”, o qual registou uma participação significativa de quadros e técnicos da EPAL, que na dupla vertente de formandos e formadores assistiram e participaram do debate sobre os principais problemas associados à problemática da gestão da água, no plano nacional e internacional. Os temas apresentados pela EPAL neste encontro integram diversas áreas de actividade, nomeadamente, Microbiologia, Tecnologias na Gestão da Água, Metodologias de Avaliação da Satisfação de Clientes, Gestão de Activos, EPALnet, e Redução de Perdas na Rede de Distribuição, abrangendo, assim, um leque diversificado de conteúdos para os participantes.

Na continuidade do ano anterior e no âmbito da participação da EPAL no Projecto TECHNEAU, da Comissão Europeia, coordenado pelo LNEC, dirigido à pesquisa e implementação de tecnologias para fazer face aos riscos e oportunidades dos sistemas de abastecimento de água, realizou-se um Workshop sob o tema “The EPAL Techneau-Case Study”. Este encontro,

que contou com a presença de diversos quadros e técnicos da EPAL, teve como propósito divulgar os trabalhos desenvolvidos pela empresa nas seguintes áreas de actividade: Avaliação/Gestão de Risco e Planos de Segurança da Água, Tratamento da Água (ferramenta Techneau para modelação/simulação de processos de tratamento), Modelação Hidráulica e da Qualidade da Água na Rede de Distribuição, Operação e Manutenção de Sistemas de Distribuição, com a implementação do Método de Potencial de Ressuspensão na rede de Lisboa (RPM). Este método apresentou resultados bastante positivos, já que permite caracterizar a rede em termos de sedimentos acumulados, estabelecer prioridades na limpeza e definir a sua frequência, com um impacto determinante na melhoria contínua da qualidade da água.

Também na Conferência com o tema “Podemos confiar na água da torneira?” foi efectuada uma apresentação pela EPAL, bem como pelo LNEC/TECHNEAU, onde se divulgaram o ponto de situação dos trabalhos em curso e as conclusões já obtidas.

No âmbito internacional, diversos quadros e colaboradores participaram em 28 conferências no exterior, nomeadamente nos domínios da qualidade da água, das perdas de água, desafios na gestão da água, entre outros.

Neste contexto, merece destaque a participação no Congresso Mundial da IWA- International Water Association, em Viena, dedicado à abordagem aos desafios globais que a indústria da água enfrenta, tendo sido apresentadas as mais recentes inovações tecnológicas e científicas neste domínio. Neste Congresso, que contou com a participação do Presidente e com dois vogais do Conselho de Administração, foram efectuadas três apresentações pela EPAL sobre os temas da Gestão de Activos, dos Planos de Segurança da Água e da Orientação para o Cliente, dando a conhecer as melhores práticas da empresa num cenário internacional do maior relevo.

Ainda de mencionar que este Congresso foi palco da apresentação da candidatura de Lisboa a cidade anfitriã do Congresso Mundial de 2014, uma iniciativa conjunta da CNAIA - Comissão

115



EPAL esteve presente em Viena, no Congresso Mundial da IWA



Empresa participou no 9º Congresso da Água



Acção de formação nos Olivais



Acção de formação na Asseiceira

Nacional da Associação Internacional da Água e da EPAL, e que conta com o apoio das mais importantes entidades de referência do sector. A decisão sobre os concorrentes será conhecida no “1st IWA Development Congress”, que terá lugar na cidade de Haia em Setembro de 2009, onde se ficará a saber qual a candidatura vencedora.

116

• **Acções de formação**

Em 2008, a empresa proporcionou formação em língua inglesa a cerca de 11% dos colaboradores. As acções de formação foram precedidas de testes de avaliação de conhecimentos para identificação de níveis de aprendizagem homogéneos. Nas acções realizadas, procurou-se atender às necessidades específicas das áreas de actividades dos formandos.

Neste ano a empresa deu, também, particular destaque à formação em ferramentas informáticas.

Os colaboradores das áreas de renovação da rede, obras e gestão de activos tiveram participação expressiva em acções de formação no sistema G/Interáqua, enquanto ferramenta indispensável à gestão do cadastro da EPAL.

À semelhança de anos anteriores, a EPAL promoveu diversas acções no âmbito da Segurança no Trabalho destacando-se a Resposta a Emergências em Cloro - Treinos Práticos, Segurança em Postos de Cloragem e Segurança e Socorrismo em Laboratórios.

Registou-se uma participação significativa de pessoal dos laboratórios em acções nas áreas da Absorção Molecular, Calibração de Equipamentos, Microbiologia e Tratamento de Água para Consumo Humano.

Outras temáticas ganharam relevo em 2008, salientando-se a realização de acções de formação no âmbito das Máquinas Eléctricas, Qualidade e Ambiente, Comportamental, Gestão e Planos e Sistemas de Segurança da Água.

Acções mais significativas	Nº de participantes
Línguas (Inglês)	90 participantes
Segurança	159 participantes
Conferências	105 participantes
Laboratorial	71 participantes
GInterAqua	80 participantes
Tecnologias e informática	59 participantes
Qualidade e Ambiente	23 participantes

LA12 – Percentagem de empregados abrangidos por análise de desempenho

A empresa tem implementado um sistema de avaliação de desempenho individual que abrange todos os empregados, o qual é aplicado anualmente, regra geral, no primeiro trimestre do ano, cabendo a gestão do processo à Direcção de Recursos Humanos.

Este sistema garante que o desempenho é avaliado por mais do que um elemento da estrutura. Uma vez realizada a avaliação pela chefia, caso não haja aceitação por parte do avaliado na entrevista subsequente, é admissível recurso para o superior hierárquico do avaliador.

A avaliação de desempenho é, posteriormente, considerada na selecção dos trabalhadores a integrar a quota de promoções por mérito, nos termos do Acordo de Empresa (Capítulo XV, Anexo III, nº 2.3).

A quota é de 40% para os trabalhadores com:

- a) 4 anos de permanência efectiva no último nível salarial da Carreira Base;
- b) Igual período de tempo de permanência efectiva em qualquer um dos níveis salariais passíveis de evolução da Extensão de Carreira.

117



Trabalhadores da EPAL, da área de Recursos Humanos



Sala de Comando de Vale da Pedra

Em 2008, evoluíram 19 trabalhadores ao abrigo destas disposições.

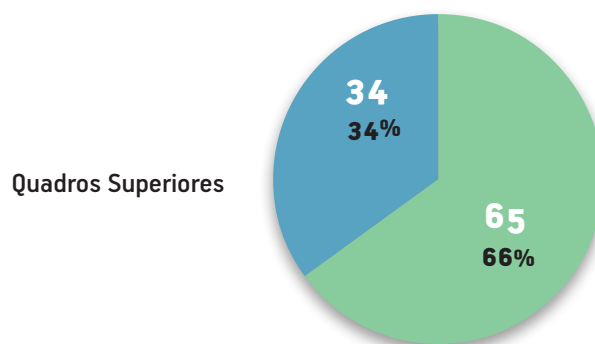
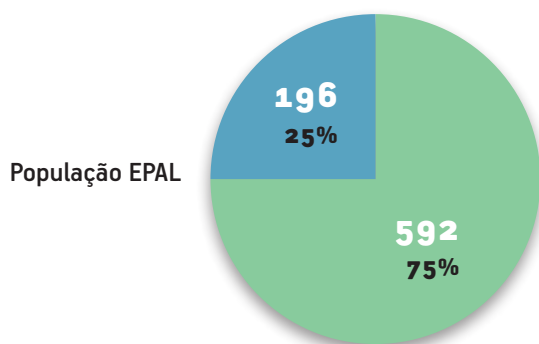
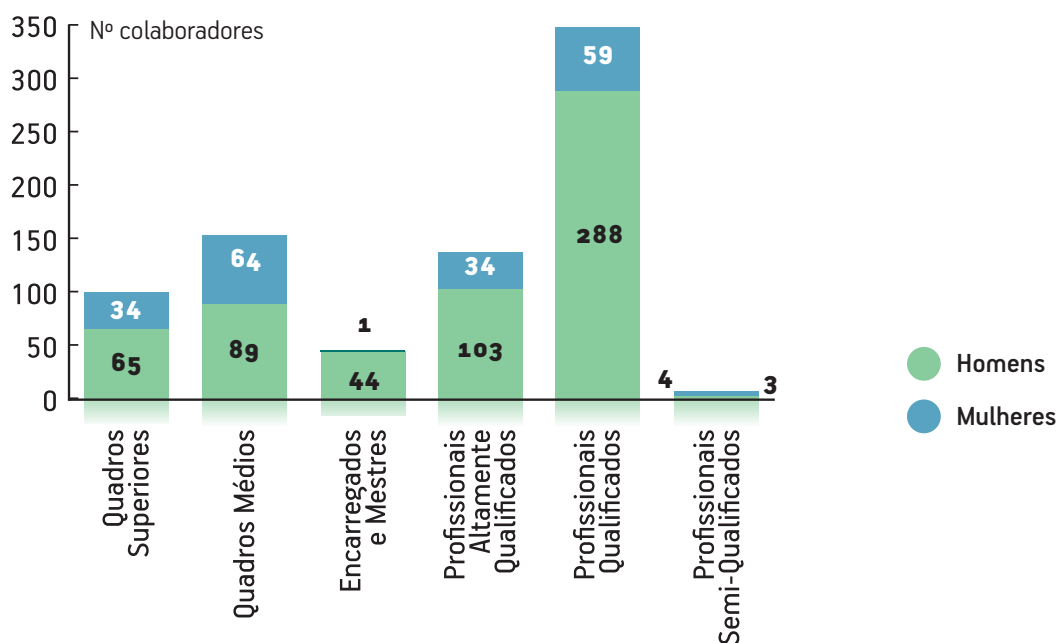
No âmbito das competências de gestão atribuídas ao Conselho de Administração, no final de 2008, teve ainda início o processo de Promoções de Reconhecimento por Mérito que envolveu toda a empresa e que abrangeu 5% dos trabalhadores, com efeitos em Janeiro de 2009.

• Diversidade e igualdade de oportunidades

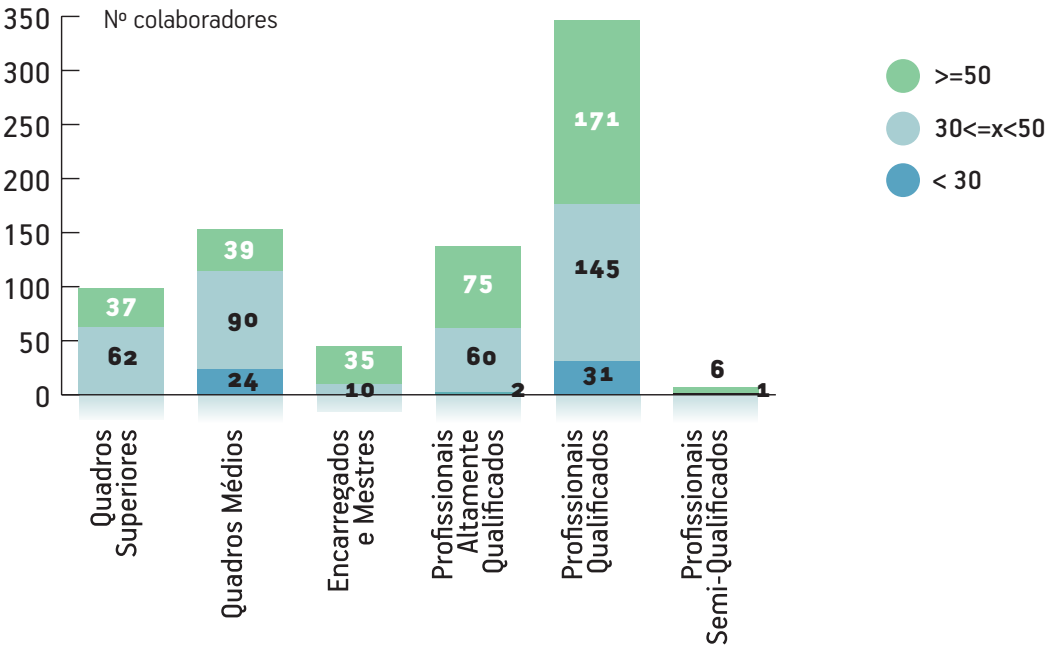
LA13 - Composição da direcção e do grupo responsável pela governação empresarial, incluindo o quadro de directores

População EPAL e nível de qualificação.

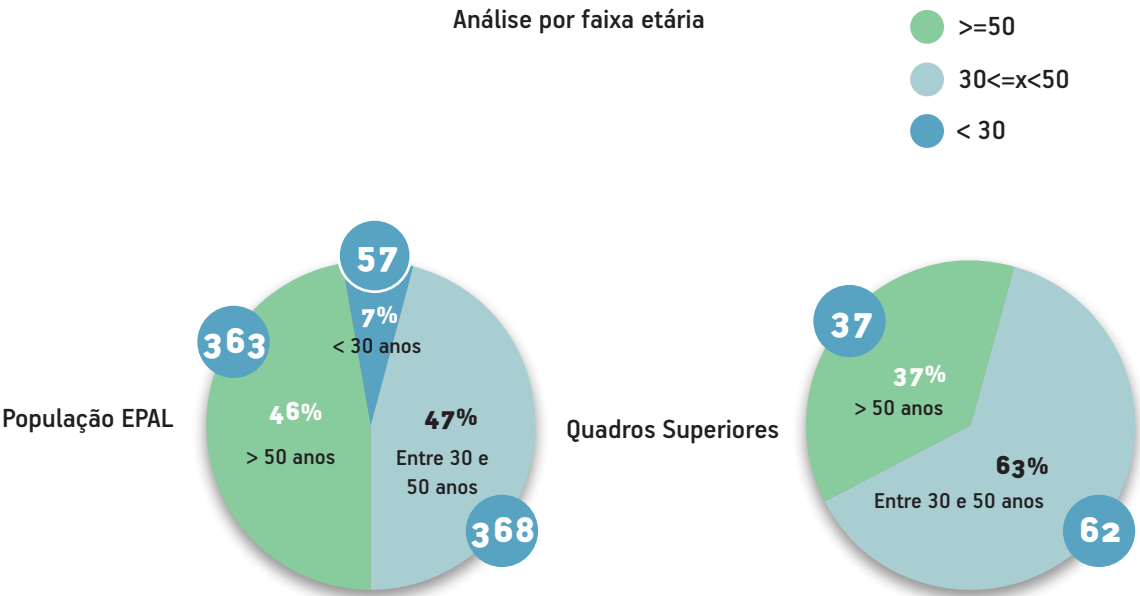
Análise por género:



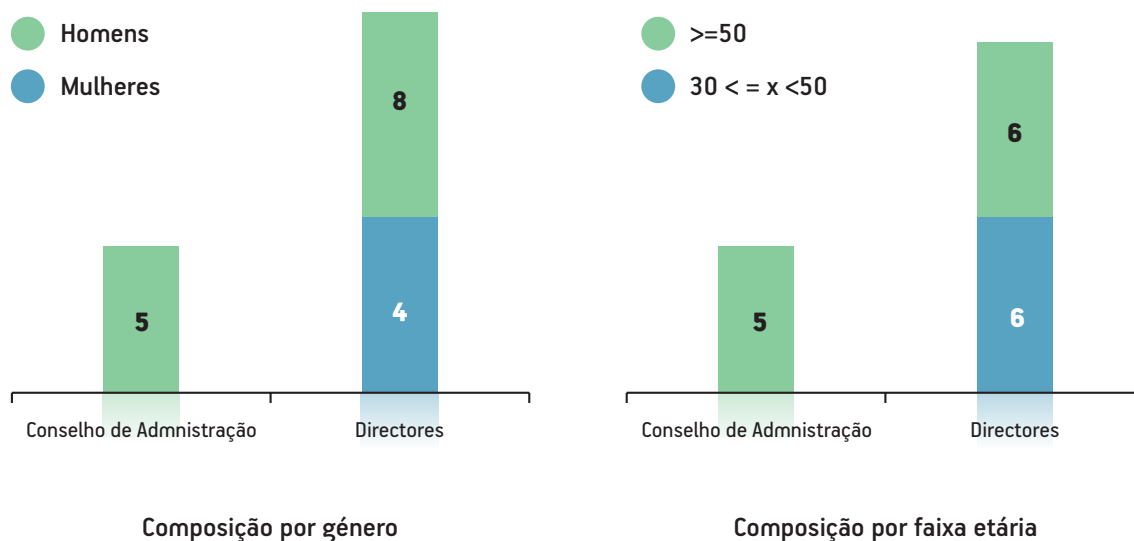
Análise por faixa etária



Análise por faixa etária



Composição da direcção e grupo responsável pela governação:



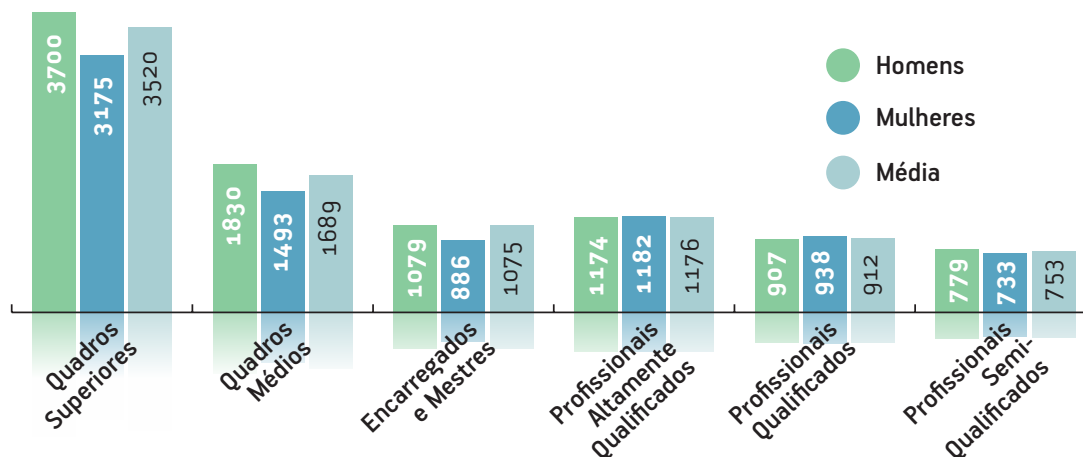
LA14 - Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional

120

Salários Médios Mensais - Valores de 2008

Nível de qualificação	Homens	Mulheres	Média
Quadros Superiores	3700	3175	3520
Quadros Médios	1830	1493	1689
Encarregados e Mestres	1079	886	1075
Profissionais Altam. Qualificados	1174	1182	1176
Profissionais Qualificados	907	938	912
Profissionais Semi - Qualificados	779	733	753

Salário médio mensal por género e categorial profissional



DIREITOS HUMANOS (Código genérico HR)

Práticas de Investimento e Aquisições

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

Durante 2008, manteve-se como linha estratégica a prioridade aos investimentos relacionados com a garantia do abastecimento, que representaram 76% do investimento total.

Por princípio, os contratos - quer de empreitada, quer de prestação de serviço - celebrados entre a EPAL e os seus fornecedores, salvaguardam o direito ao trabalho seguro, já que incluem cláusulas específicas relativas à obrigação de cumprimento da legislação em matéria de SHST.

Estas obrigações são fiscalizadas e controladas por entidades independentes ou por fiscais da empresa, não se tendo conhecimento de nenhuma situação de infracção ao nível dos direitos humanos durante 2008. Acresce que estão rotinadas as práticas de controlo decorrentes dos Planos de Segurança e Saúde das empreitadas e obras.

121

Dando cumprimento à obrigação de, enquanto empregador, zelar pelo direito a um trabalho seguro para a saúde, durante 2008 foi efectuada pelo ISQ uma caracterização da exposição ocupacional a fibras de amianto, em obra de melhoria da rede realizada por subcontratado da EPAL. Os resultados encontrados não indiciaram risco para a saúde dos operadores.

O Código de Ética e Conduta da EPAL foi dado a conhecer às partes interessadas de modo faseado, tendo em conta as áreas mais específicas e com maior interface com as mesmas:



Trabalhadores da área Logística



Recinto dos Olivais (Departamento de Novos Abastecimentos)

- Assistência Local (prestadores de serviços de leituras e assistência domiciliária que contactam diária e directamente com o cliente final, em nome da EPAL);
- Contact Center, que contacta directamente com o cliente.

O grau de proximidade com estes prestadores é elevado, encontrando-se inclusivamente os prestadores do Contact Center localizados nas instalações da Sede, facto que facilitou a divulgação deste documento em primeira-mão.

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

A EPAL actua numa região onde a protecção dos direitos humanos básicos foi já interiorizada pela sociedade. Assim as preocupações fundamentais neste âmbito referem-se sobretudo às condições para um trabalho seguro e à verificação de eventual trabalho infantil ou ilegal.

Para todos os contratos de empreitada ou de prestação de serviços estão estabelecidas cláusulas de obrigatoriedade de cumprimento da legislação portuguesa referente ao Trabalho e à Higiene e Segurança, que são fiscalizadas pela EPAL e por entidades fiscalizadoras contratadas.

122

As eventuais situações de não conformidade relativas a trabalho infantil, discriminação, trabalho ilegal, higiene e segurança são prevenidas recorrendo aos mecanismos previstos na aplicação dos Planos de Segurança e Saúde. Em Inspeções à obra é verificada documentação fundamental de cada trabalhador - BI, passaporte, seguros, aptidão médica, etc. , quer pelo coordenador de segurança, quer pelos fiscais da EPAL.

Também nos estaleiros com permanência demorada é verificada a segurança das instalações, bem como outras situações definidas nos cadernos de encargos, sendo levantadas não-conformidades sempre que se justifique.



Renovação da Rede de Distribuição de Água em Benfica



Aspecto do estaleiro



Obras de reabilitação da rede



Obras de reabilitação da rede

Os prestadores de serviços de Leitura de Contadores e de Serviços Domiciliários dispõem de cartão de identificação da EPAL para o qual é necessário apresentar BI, o que permite verificar a conformidade com os requisitos referentes à idade legal para trabalhar. Este pessoal frequenta ainda acções de formação em sala, ministrada por responsáveis técnicos da EPAL, o que permite mais um controlo da conformidade legal das suas condições de trabalho.

No que respeita ao Contact Center, este está sediado nas instalações da EPAL, facilitando o controlo de eventuais situações de não conformidade.

123

Contratos mais significativos 2008

Tipo de Contrato	Nº Contratos	Nº Empresas
Grandes empreitadas – Subsistema Castelo Bode, Aqueduto Tejo, Plano de Monitorização e Novo Edifício do Laboratório Central	9	7
Renovação da Rede	36	24
Manutenção de Condutas	2	2
Gestão de Activos	3	3
Produção e Transporte	7	6
Operação de Produção e Transporte	1	1
Logística (espaços verdes, vigilância e limpeza)	4	4
Leitura de Contadores e Serviços Domiciliários	4	2
Contact Center	1	1
Sistemas de Informação e Equipamentos	50	26
Total	117	76

Não discriminação

HR4 - Número de casos de discriminação e medidas tomadas

Durante 2008 não houve registo de qualquer caso de discriminação (racial, sexual, religiosa ou de qualquer outro tipo).

Com a aprovação e distribuição do Código de Ética e Conduta da EPAL, a empresa manifestou oficialmente a sua posição em relação a estas matérias, proporcionando mecanismos para a sua detecção, monitorização e correcção por parte de colaboradores, clientes e outras partes interessadas.

Liberdade de Associação e Negociação Colectiva

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

124



Assinatura do Acordo de Empresa



João Fidalgo

Durante 2008, 60% dos colaboradores da EPAL estavam sindicalizados (470 trabalhadores de um total de 788). Qualquer trabalhador da EPAL é livre de se associar ao sindicato de sua escolha, sendo 22 os sindicatos actualmente representativos de trabalhadores da empresa. O ligeiro decréscimo de trabalhadores sindicalizados, verificado entre 2007 e 2008, deve-se, sobretudo, à saída de trabalhadores por pré-reforma.

Decorrendo da publicação do Novo Código do Trabalho, a EPAL procedeu em 2008 à reedição consolidada do Acordo de Empresa.

Esta reedição teve essencialmente dois propósitos:

- 1. Adaptar o contrato colectivo de trabalho da empresa à nova legislação;
- 2. Alterar o Plano de Pensões.

(...) A assinatura de um novo Acordo de Empresa constituiu o facto de maior rele-

vância (de 2008) que não é demais sublinhar para o futuro da EPAL. Foi o culminar de um longo processo negocial com as estruturas sindicais, iniciado em Novembro de 2006. O Acordo alcançado, é fruto de um diálogo franco e aberto entre as partes (...) (João Fidalgo)

Trabalho Infantil

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

Na actividade da EPAL não existem quaisquer situações susceptíveis de ser consideradas como de risco de ocorrência de trabalho infantil.

Entre as alterações introduzidas no Acordo de Empresa decorrentes do novo Código do Trabalho, encontra-se a revisão da idade de admissão para 16 anos. Porém, a prática seguida de há anos na EPAL de apenas admitir candidatos com formação técnica adequada e habilitações superiores ao 9º Ano, implica que dificilmente seja admitido um colaborador com essa idade.

Nas situações relativas a trabalho subcontratado, existem mecanismos de sistematização de informação base relativa aos fornecedores, que incluem a verificação dos Bilhetes de Identidade e passaportes para que se possa controlar a idade dos trabalhadores das empresas.

125

Finalmente, a distribuição do Código de Ética e Conduta constitui uma via para reforçar a consciência para estes problemas.

Trabalho Forçado e Escravo

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

A EPAL ao abrigo da Legislação do Trabalho, do Acordo de Empresa e do seu Código de Ética e Conduta respeita nas suas actividades e áreas de actuação o direito ao trabalho condigno, não forçado e não compulsório.

Na revisão do Acordo de Empresa mantiveram-se as cláusulas respeitantes da salvaguarda dos trabalhadores, inclusivamente quanto ao exercício de funções não enquadradas na sua categoria profissional ou não adequadas ao seu grau de habilitações e conhecimentos.

No que respeita às operações e serviços subcontratados, onde os mais significativos são os apresentados em HR2, a EPAL não considera que existam situações de risco neste âmbito, pelo que não foram especificamente avaliadas ou monitorizadas nesse sentido.

Com as futuras acções de formação e divulgação do Código de Ética e Conduta, a EPAL pretende também despertar consciências para potenciais problemas neste âmbito e partilhar o compromisso de contribuir para prevenir e abolir o trabalho forçado ou escravo junto dos seus empreiteiros e prestadores de serviços.

SOCIEDADE (Código genérico SO)

Comunidade

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

A EPAL tem na primeira linha das suas preocupações a minimização dos impactos negativos da sua actividade na vida e no quotidiano da comunidade em que se insere, mantendo-se permanentemente atenta às necessidades das populações e da sociedade em geral.

No âmbito do Sistema de Gestão Ambiental está em vigor uma norma interna (PA-QT-14005) que regula e orienta as actividades de levantamento ambiental, bem como a avaliação dos respectivos impactos.

A larga maioria das infra-estruturas está localizada no subsolo e que a sua manutenção não é possível sem causar um mínimo de impacte na comunidade. De facto, não é possível executar obras, sejam de grande dimensão, como é o caso dos da construção e manutenção de grandes adutores, sejam de pequena, como é o caso da renovação da rede de distribuição da cidade de Lisboa, sem, de algum modo, afectar o ambiente ou as rotinas das comunidades afectadas.



Faixa de respeito de troço do Adutor de Castelo de Bode



Ensaio e desinfecção de conduta da rede de distribuição



Obras de reabilitação da rede



Obras de reabilitação da rede

Para além do mais, muitas destas infra-estruturas, que têm de ser edificadas e mantidas, nem sequer estão localizadas em áreas de abastecimento directo pela EPAL, tornando-se ainda mais distante o diálogo com a empresa e mais difícil o acesso das populações à informação quando há reclamações ou situações que exijam esclarecimentos.

Num outro ponto de vista, também é importante salientar que as infra-estruturas de adução, que se estendem por 760 km, atravessam cidades e vastas áreas de cultivo, florestais e paisagísticas, embora, em matéria de impacte ambiental em zonas protegidas, este seja praticamente inexistente, uma vez que as condutas da EPAL apenas passam na zona limítrofe destas zonas (EN13).

127

Na concretização das obras de construção de adutores ou de manutenção da rede de distribuição é comum a necessidade de efectuar a sinalização da obra, a interrupção do trânsito, a abertura de valas com a consequente remoção dos solos e do pavimento, e outras acções associadas, que necessariamente afectam as rotinas das populações.

Com o objectivo de minimizar os incómodos habituais decorrentes destas acções, a EPAL dispõe de mecanismos e assume um conjunto de práticas para a sua correcta gestão, procurando, sempre que possível, sensibilizar as populações para a importância da sua actuação e deixar os locais intervencionados nas mesmas ou em melhores condições que as anteriores.

Um rigoroso planeamento das obras, a existência de canais de diálogo com os munícipes e clientes e a prevenção e controlo de eventuais acidentes (roturas) são factores chave na relação com a comunidade, que se pretende próxima e positiva.

No âmbito dos mecanismos e medidas para a adequada gestão e mitigação dos impactes decorrentes de obras, nos grandes adutores ou no âmbito dos programas de manutenção e renovação da rede de Lisboa, são de salientar cinco grandes áreas de actuação:

Cadernos de Encargos	Informação às Populações	Acompanhamento Arqueológico	Esclarecimentos e Reclamações	Gestão de Danos
<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação de requisitos respeitantes à reposição integral ou melhorada das condições iniciais dos locais dos trabalhos e controlo das reposições dos pavimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação às populações afectadas, moradores e comércio local, sobre o propósito das obras, a sua duração e contactos em caso de necessidade. • Quando é necessário suspender o abastecimento, são efectuados avisos antecipados aos munícipes e clientes permitindo tomar medidas preventivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de acompanhamento arqueológico de todas as obras que impliquem escavação. Reporte dos achados ao IPA e ao IPPAR a quem cabe decidir sobre as condições de preservação e salvaguarda. No âmbito das obras dos grandes adutores existe um documento formal de entendimento com o IPA regulador de procedimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aquando de reclamações de munícipes, clientes ou moradores, há a deslocação dos técnicos da EPAL para levantamento e resolução dos problemas. • Em Lisboa, a CML efectua também a vistoria aos pavimentos, reportando à EPAL as irregularidades, o que permite uma maior celeridade na sua reposição. 	<ul style="list-style-type: none"> • Na ocorrência de grandes roturas na rede de Lisboa com danos para terceiros é, de imediato, efectuada a peritagem e são processadas indemnizações, verificando-se também um balanço positivo na gestão de reclamações (viaturas danificadas, inundações e estragos nos domicílios e lojas). • Em Lisboa, durante os trabalhos, são ainda colocados, em algumas obras, tapetes para minimizar poeira e lamas, sobretudo nos acessos a lojas ou espaços comerciais.

No âmbito da renovação da rede de Lisboa, merecem destaque as obras de Benfica, na sequência da identificação dos troços críticos a renovar prioritariamente e das solicitações da população residente.

Dado o impacto destas obras, que abrangeram 3 empreitadas com intervenção em 20,4 km de rede, foi efectuada junto da população residente a inauguração de um dos estaleiros de obra. Esta inauguração contou, para além do Conselho de Administração e Quadros da EPAL, com a participação da comunicação social e de representantes das Juntas de Freguesia envolvidas, com quem já haviam sido realizadas reuniões previamente ao início das obras.

Nesta intervenção foi reforçada a política de comunicação em obra, com uma nova imagem nas telas envolventes dos estaleiros, e foi intensificada a divulgação de informação à população, com a distribuição de folhetos aos Clientes, a realização de contactos com os stakeholders das zonas envolvidas, e a criação de novos cartazes para identificação das zonas de intervenção, evidenciando a preocupação da empresa em garantir o esclarecimento dos munícipes sobre as obras em curso.

Corrupção

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

As áreas da empresa cujas actividades revelam maior permeabilidade à ocorrência de situações de corrupção são as de compras e as de novos abastecimentos.



Obras de reabilitação da Pia do Peralva



Pormenor dos painéis envolventes

Relativamente à primeira, tem vindo a ser desenvolvido, nos últimos anos, um processo de centralização, em função do qual se tem obtido a normalização de procedimentos, o cumprimento rigoroso da legislação aplicável, nomeadamente a referente à contratação pública, e a formação do pessoal com responsabilidades no desenvolvimento dos processos.

A realização sistemática de concursos e de consultas a vários fornecedores reduz significativamente os riscos de corrupção, uma vez que garante a existência de várias propostas, que têm de ser analisadas e comparadas por júris e que são objecto de relatórios e propostas fundamentadas de adjudicação.

129

Regista-se, ainda, a prática de análise e aprovação, por parte do Conselho de Administração, dos critérios de apreciação e selecção de propostas relativas a concursos.

Relativamente à área de novos abastecimentos estão identificados os riscos de corrupção, tendo vindo a ser definidas e implementadas diversas medidas para a sua minimização.

Em 2008, merecem destaque a alteração do prestador de serviços de fiscalização e a criação da Ficha de Abastecimento.

No âmbito da vistoria de processos de abastecimento, registou-se a mudança do prestador de serviços, tendo sido introduzidas no respectivo contrato diversas melhorias, nomeadamente, a alteração de procedimentos visando a emissão de parecer final por parte da EPAL, com base no parecer técnico do fiscal, reuniões mensais com os responsáveis de equipa e elaboração de relatórios mensais pelo prestador, com a descrição das situações de menor conformidade detectadas e com propostas de melhoria, quer técnicas quer no relacionamento com o cliente.

A Ficha de Abastecimento foi concebida com o objectivo de simplificar procedimentos, perspectivando-se a sua implementação em 2009. O seu preenchimento por parte dos interes-

sados permite, desde logo, identificar as situações que, pela sua complexidade, justificam a entrada de um projecto. As situações mais simples passarão a requerer apenas a verificação e validação da respectiva ficha de abastecimento através de vistoria a realizar para o efeito

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

Foi distribuído a todos os trabalhadores um exemplar do Código de Ética e Conduta da empresa, no qual se identificam os valores da organização e os compromissos quanto à sua prática nas relações entre si, com a empresa e com terceiros.

Não foi identificada a necessidade de realização de formação formal no âmbito das políticas e procedimentos anti corrupção.

SO4 - Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção

Não foram detectados casos de corrupção.

130

Políticas públicas

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

Em 2008 foram desenvolvidos esforços, através da participação e apresentação de comunicações em congressos, seminários e exposições nacionais e internacionais, para divulgação da performance da empresa como factor de consolidação do modelo em que assenta e segundo o qual são prosseguidas, em simultâneo, as actividades de produção e venda de água em alta e as actividades de distribuição directa. Este modelo é único no País e foi reconhecido nas orientações estratégicas do PEAASAR II – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais, aprovado em 2006.

Foram desenvolvidos contactos com a Câmara Municipal de Lisboa no sentido de se expandir a actividade da EPAL ao ciclo urbano da água, envolvendo não apenas o fornecimento de água para consumo humano, mas também o saneamento de águas residuais. Acredita-se que esta expansão vai permitir o aproveitamento de sinergias, de experiências e mesmo de infra estruturas, com contributos relevantes para o desenvolvimento da sustentabilidade.

Não foram desenvolvidas actividades conducentes à formação de lobbies.

Conformidade

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

Ano	Valor	Comentários
2006	37.079 EUR	Inclui coima aplicada pela IGT no âmbito do processo relativo a contrato com empresa prestadora de trabalho temporário.
2007	5.911 EUR	Inclui multa da DGCI referente à fiscalização do IRC 2003, bem como do Ministério do Ambiente (para mais detalhes q.v. EN 28 nos Indicadores Ambientais).
2008	500 EUR	Inclui multa da DGCI referente à fiscalização interna do exercício de 2005 e da DGV referente à falta de inspeção periódica numa viatura

Em 2008, não foram aplicadas à Empresa sanções não monetárias, não tendo sido identificadas não conformidades com leis e regulamentos.



RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO (Código genérico PR)

Saúde e segurança do consumidor

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

A EPAL dispõe de planos de monitorização, equipamentos e equipas constituídas com o objectivo de controlar e garantir a qualidade da água produzida e distribuída. A monitorização e controlo assegurados cobrem todas as fases dos processos de produção e distribuição, desde a captação à torneira do consumidor.

Entre os sistemas e planos de controlo que visam garantir a qualidade da água fornecida destacam-se os seguintes:

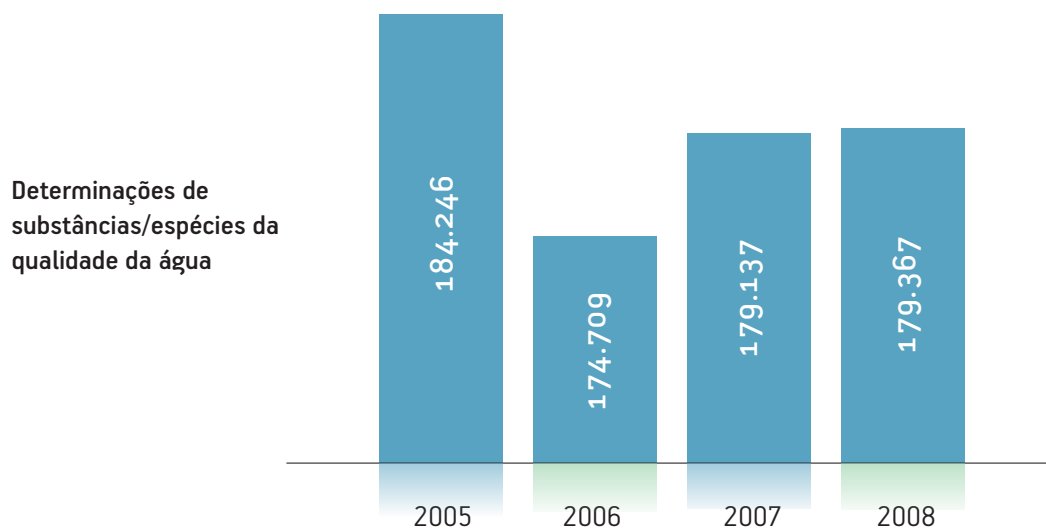
PMQA	O Programa de Monitorização de Qualidade da Água, estabelece o controlo legal de acordo com Decreto-Lei nº 306/2007 de 27 de Agosto, na torneira do consumidor e nos pontos de entrega a entidades gestoras e a clientes directos através do sistema de adução, e o controlo operacional, nas origens e nas redes de adução e distribuição, dos parâmetros legais e outros considerados relevantes.
PCOQA	Programas de Controlo Operacional da Qualidade da Água, um para cada Estação de Tratamento, onde se estabelece a monitorização das captações, das operações de tratamento e de parte da adução.
PALR	Plano Anual de Lavagem dos Reservatórios, que é um conjunto de procedimentos operacionais que garantem que são mantidas as condições adequadas à salvaguarda da qualidade da água nos reservatórios.
Analísadores em contínuo	Equipamentos instalados em diversos pontos do sistema de abastecimento.
Procedimentos de condutas	Procedimentos operativos e instruções de trabalho para aplicação em operações que possam pôr em risco a qualidade da água.

No âmbito dos parâmetros monitorizados, o plano mais importante é o PMQA, que contempla a recolha de amostras diárias, em pontos de amostragem estratégicos.

Tal como referido, o PMQA incide sobre dois tipos de controlo: o controlo legal e o controlo operacional ou de vigilância:

- O controlo legal refere-se ao cumprimento dos requisitos legais a que EPAL está obrigada, enquanto entidade gestora de sistemas de abastecimento de água para consumo humano;
- O controlo operacional ou de vigilância tem por objecto rastrear a qualidade da água para consumo humano em toda a extensão do sistema de abastecimento e detectar, em tempo útil, possíveis anomalias, ocasionais ou sistemáticas, de modo a permitir a tomada de medidas preventivas eficazes.

Este Plano estabelece o número de amostras de água a colher, os pontos de amostragem, respectiva frequência da colheita, os parâmetros a analisar e os valores de referência/paramétricos a considerar para a avaliação de resultados



No âmbito do PMQA, são pesquisados 129 parâmetros (206 espécies), tendo a seguinte distribuição:

- 13 parâmetros microbiológicos (14 espécies)
- 2 parâmetros organolépticos
- 3 parâmetros biológicos
- 33 parâmetros físico-químicos (34 espécies)
- 27 parâmetros relativos a metais
- 37 parâmetros relativos a substâncias orgânicas (112 espécies)
- 14 parâmetros radiológicos



Laboratório de Vale da Pedra



Laboratório de Vale da Pedra

No âmbito do PMQA, foram colhidas 6 755 amostras de água em 302 pontos de amostragem fixos representativos de todo o sistema da EPAL (captações, ETA's, adutores, entregas a entidades gestoras e rede de distribuição da cidade de Lisboa) e em 1 256 pontos de amostragem em torneiras de consumidores da cidade de Lisboa. Realizaram-se 179 367 determinações de substâncias/espécies da qualidade da água, com a distribuição constante do quadro seguinte:

N.º determinações

	N.º Determinações (espécies)
Controlo Legal	
Clientes Directos através da Adução	922
Entregas a Entidades Gestoras de sistemas de distribuição de água	36188
Rede de Distribuição da Cidade de Lisboa (Torneiras de consumidores)	19905
Sub-total	57015
Controlo Operacional/Vigilância	
Captações Subterrâneas	11781
Captações Superficiais	7422
ETA (saída)	5836
Sistema de Adução	37404
Rede de Distribuição da Cidade de Lisboa (Pontos fixos)	59909
Sub-total	122352
Total	179 367

Seguindo as recomendações da OMS, a EPAL tem vindo a desenvolver o Plano de Protecção da Água (PPA), que deverá ficar concluído em 2009. Suportado numa metodologia de avaliação e gestão dos riscos em todas as fases do sistema (das origens até à torneira do consumidor), este Plano irá definir processos de minimização do risco de contaminações nas diferentes etapas do sistema de abastecimento.

PR2 - N.º total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com os impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida

A qualidade da água fornecida é a qualidade da água entregue às entidades gestoras (clientes municipais e multimunicipal) e aos clientes directos (adução e rede de Lisboa). Neste âmbito o documento regulamentar é o Decreto-Lei n.º 306/2007 de 27 de Agosto. Consideram-se casos de não conformidade enquadrados neste indicador PR 2 o incumprimento de um Valor Paramétrico (VP). Esse incumprimento acontece quando é obtido um valor para um parâmetro (mais propriamente, para uma espécie) superior ao que está estabelecido na lei.

Incumprimentos de valores paramétricos

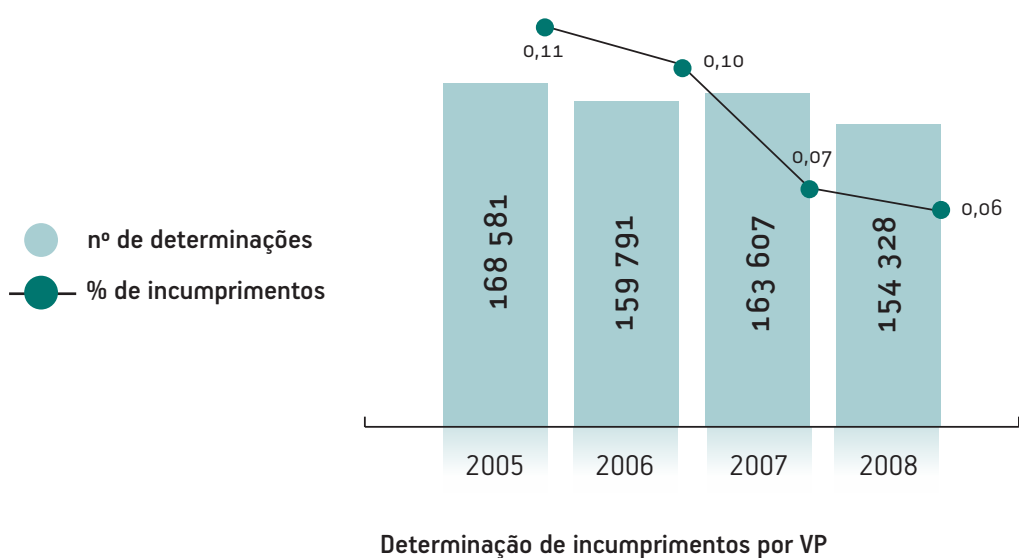
Etapa	2005		2006		2007		2008	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Captação	(*)		(*)		(*)		(*)	na
Tratamento	14	0,46	8	0,22	3	0,06	6	0,10
Adução	13	0,06	21	0,09	11	0,04	26	0,07
Distribuição	100	0,08	83	0,08	58	0,05	42	0,11
Consumo	59	0,25	53	0,23	49	0,22	32	0,06

Nota:

O Consumo inclui o número e percentagem de incumprimentos de VP registados nas amostras colhidas nos pontos de amostragem representativos das torneiras do consumidor, entregas a entidades gestoras e clientes da adução.

(*) – Na captação são realizadas análises de acordo com critérios relativos à captação e não consumo humano, pelo que não é aplicável o conceito de não conformidade, uma vez que a água captada ainda não é considerada para consumo humano.

No gráfico seguinte apresenta-se o número de determinações feitas no âmbito da água fornecida e o número de incumprimentos de VP (que se encontra representado em percentagem do número de determinações da qualidade da água fornecida).



Os incumprimentos de valores paramétricos são obrigatoriamente comunicados à ARS.

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

Pela natureza do produto fornecido pela EPAL, água para consumo humano, as informações relevantes a disponibilizar são as relacionadas com a sua qualidade em termos de parâmetros químicos e microbiológicos. A divulgação dos resultados da qualidade da água fornecida (q.v. PR 1 e PR 2) é obrigatória, sendo publicados os resultados mensalmente no site da EPAL e trimestralmente na imprensa nacional.

Para além desta obrigatoriedade, tal como já aconteceu no ano anterior, vai ser publicado um relatório da qualidade da água fornecida em 2008, que se encontra publicado no site da EPAL. No site da EPAL (www.epal.pt) pode ser consultada a lista exaustiva dos parâmetros e resultados da qualidade da água entregue aos clientes directos (clientes da cidade de Lisboa) e aos clientes municipais e multimunicipais (entidades gestoras).

PR4 - N.º total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados.

Nos anos de, 2006, 2007 e 2008 foram determinados os parâmetros e publicados todos os resultados, de acordo com os conteúdos e periodicidades previstos na legislação, não tendo sido identificadas não conformidades neste procedimento de informação.

Não existe histórico de qualquer reclamação do IRAR, autoridades da saúde (DGS ou ARS) ou reclamações fundamentadas de outras partes interessadas acerca da informação disponibilizada sobre a qualidade da água fornecida.

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

A EPAL dispõe de metodologias para avaliação da satisfação dos seus clientes, tanto no âmbito das entidades gestoras (municipais e multimunicipais) como dos clientes directos (abastecidos directamente em Lisboa) incluindo instrumentos específicos, como sejam os inquéritos à satisfação, e outros, como a análise de reclamações e de sugestões de melhoria.

Cientes Directos:

A EPAL tem implementado, desde 2002, um Índice de Satisfação de Clientes (ISC), que tem por base a aplicação de um questionário a uma amostra representativa dos segmentos de mercado mais expressivos (Clientes Domésticos e Comércio/Indústria).

Este questionário tem por objectivo a avaliação de um conjunto de atributos do serviço prestado, em termos de importância e satisfação, e é efectuado de dois em dois anos.

Na sequência do último questionário (2006), e na continuidade das medidas de melhoria desenvolvidas em 2007, foram concretizadas em 2008 iniciativas orientadas para a satisfação dos clientes.

Para além das acções mais estruturantes que têm vindo a ser implementadas nos últimos anos, associadas à maior fiabilidade do abastecimento e à melhoria da qualidade da água, onde se destacam a melhoria da monitorização dos níveis de cloro na rede de distribuição, a redução de perdas de água e a renovação da rede, também têm tido continuidade as iniciativas de melhoria no âmbito da actividade comercial. Neste contexto merecem destaque a agilização de procedimentos no atendimento a clientes e a aposta nos meios de comunicação informáticos como sendo mais rápidos e cómodos, verificando-se um aumento expressivo de contactos de clientes através de e-mail e site.

No âmbito da assistência domiciliária releva-se o controlo da qualidade dos serviços domiciliários que permite actuar prontamente em caso de problemas decorrentes da execução (ex. entupimentos) e aferir a satisfação do cliente face ao comportamento e rigor dos técnicos.

No âmbito das acções de comunicação dirigidas aos clientes, e na continuidade da divulgação dos temas considerados mais relevantes nos Estudos de Satisfação, neste ano foram concretizadas três grandes campanhas de comunicação que contaram com a colaboração de diversas áreas da empresa na preparação dos conteúdos.

A primeira dedicada ao tema “Rede de Distribuição”, teve como propósito dar resposta às questões mais colocadas relativamente à actividade da Rede de Distribuição, nomeadamente a manutenção e renovação, a resolução de roturas em condutas e o controlo de perdas, esclarecendo ainda sobre os investimentos da EPAL neste domínio e as melhorias alcançadas.

Na continuidade do ano anterior, decorreu a 2ª fase da campanha “Leituras Registadas, Contas Acertadas” desta vez dirigida aos clientes do segmento doméstico, destinada a incentivar os clientes a comunicar regularmente a leitura através dos meios disponíveis (EPALnet, SMS, Linha de Comunicação de Leituras e Payshop). Esta campanha contemplou a inserção faseada de um folheto nas facturas, ao longo de 6 meses, abrangendo os 280 000 clientes domésticos.

No âmbito das comemorações do Mês da Qualidade e Ambiente foi ainda lançada uma campanha com o tema “Dicas de Uso Eficiente da Água”, com o objectivo de sensibilizar para a importância da preservação da água, apresentando um conjunto de dicas sobre como o cliente pode reduzir a sua conta da água, sem reduzir o seu conforto e qualidade de vida, contribuindo para um melhor ambiente. Para o efeito elaboraram-se um folheto informativo, um poster para colocação nas lojas e uma newsletter enviada a todos os Clientes com registo de e-mail.

Também no contexto das relações com clientes, importa salientar a continuidade das acções de fiscalização de conclusão de obras (renovação e manutenção da rede) e reposição dos pavimentos, promovidas pela Câmara Municipal de Lisboa. Através de um diálogo continuado e consertado com a EPAL, foi possível melhorar os trabalhos de encerramento de obras e actuar prontamente aquando de problemas associados à repavimentação ou segurança das áreas intervencionadas, com um impacto positivo na comunidade.

Ainda de relevar a melhoria dos indicadores de tempo de resposta a reclamações escritas de clientes, de 85,5% em 2007 para 90,2% em 2008, critério também contemplado no ISC, permitindo aproximar cada vez mais da meta estabelecida pelo IRAR – Instituto Regulador da Água e Resíduos e que visa a resposta a 100% em menos de 22 dias úteis.

Novas Metodologias de Auscultação da Satisfação de Clientes

Em complemento das iniciativas orientadas para a satisfação dos clientes, a EPAL optou, não pela aplicação do ISC como estava previsto no final do ano, mas por repensar a metodologia de auscultação dos clientes directos, com o objectivo de aprofundar as questões mais relevantes, nomeadamente referentes à qualidade da água.

138

Com efeito, concluindo-se a estabilidade positiva da satisfação dos clientes, que desde 2002 evidencia um crescimento estável, a empresa optou em 2008 por dar aos estudos de satisfação novas perspectivas.

Primeiramente foi aprovada a participação da empresa no Índice Nacional de Satisfação de Clientes (ECSI) promovido pela APDA. Este instrumento, que tem por objectivo medir a qualidade dos bens e serviços em sectores de actividade distintos (banca, seguradoras, comunicações, distribuição, energia, transportes, água), permitirá à EPAL dispor, não só de um índice de satisfação dos seus clientes, mas também da sua comparação face ao sector em que está inserida e a outros a nível nacional e internacional.



Sala de atendimento a Clientes na Sede



Sala de cobranças na Sede

Em complemento, e porque nas conclusões do ISC, os atributos a cor, o cheiro e o sabor da água foram, desde sempre, identificados como os mais importantes, mas sem que contudo a satisfação obtivesse os melhores resultados, considerou-se que este desfasamento merecia uma análise mais aprofundada, tendo sido preparados os trabalhos conducentes à proposta de criação de um Barómetro da Qualidade da Água da EPAL em 2009.

Com a sua implementação pretende-se conhecer a representatividade dos Clientes que bebem/não bebem água da EPAL e os motivos, o grau de confiança na qualidade da água, a percepção dos clientes quanto à relação preço/qualidade da água e, posteriormente, as medidas de melhoria a introduzir.

Em síntese, em 2009, em complemento da avaliação da satisfação face ao serviço prestado com a aplicação do ECSI, a EPAL ficará também a conhecer a percepção dos Clientes face ao produto, obtendo uma complementaridade de abordagens.

Clientes Municipais

No âmbito dos grandes Clientes, a EPAL dispõe igualmente de um instrumento de auscultação da satisfação com o propósito de conhecer as suas necessidades e expectativas. Para o efeito, a EPAL aplica, de dois em dois anos, um inquérito, tendo o último sido aplicado em 2007.

139

Este inquérito contempla 8 grandes itens de avaliação: o relacionamento com a EPAL, o produto fornecido, em qualidade e em quantidade, as suspensões ao abastecimento, a facturação, a relação contratual, os serviços, tarifário e a gestão de reclamações.

De entre as conclusões obtidas merecem destaque a qualidade do produto fornecido, como o atributo considerado mais importante e mais cotado como sendo o Melhor da EPAL, enquanto o tarifário foi entendido como o menos positivo e mais vezes mencionado como o Pior da EPAL.

Na sua globalidade, os Clientes Municipais, Multimunicipais e concessionárias, referiram estar satisfeitos com a qualidade do produto fornecido e com o serviço prestado.

Na sequência das conclusões obtidas, durante ano de 2008 procedeu-se à análise das situações que evidenciavam maior fragilidade, tendo sido efectuados contactos personalizados e realizadas reuniões tendo por base a avaliação das situações/preocupações manifestadas por estes Clientes.

Ao longo do ano tiveram lugar 28 reuniões personalizadas, tendo como principal objectivo a análise conjunta às matérias carentes de resolução e a adequação do serviço prestado pela EPAL às necessidades sentidas pelos Clientes.

Relativamente aos desenvolvimentos no relacionamento com os Municípios refira-se a realização de reuniões tendo em vista a análise ao reforço do abastecimento, nomeadamente com os Municípios do Cartaxo, Batalha, Porto de Mós e Santarém, e as reuniões efectuadas com grandes clientes directos fora de Lisboa para análise de melhorias ou alterações a implementar nos sistemas de abastecimento, abrangendo o Complexo Desportivo do Jamor, a OGMA, o Estabelecimento Prisional de Caxias, o Hospital Prisional S. João de Deus, e a Federação Nacional de Golfe.

• *Comunicações de marketing*

PR6 e PR7 - Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio e N° total de casos de não conformidades nesse âmbito (PR6 e PR7)

Tendo em consideração a natureza e características do serviço público que presta, a EPAL não desenvolve acções de marketing e publicidade comercial. A sua presença nos mercados publicitários é sistematicamente institucional e orientada por objectivos de comunicação e informação aos seus clientes e consumidores.

140

As campanhas promocionais e informativas relacionam-se com a qualidade do produto, com a diversificação e melhoria dos serviços prestados e com preocupações de natureza ambiental.

A EPAL está consciente e cumpre a legislação nacional relativa a marketing, publicidade e patrocínio, nomeadamente o Código da Publicidade, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 330/90 e respectivas alterações e o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, publicado pelo Decreto-Lei n.º 57/2008.

Não existe histórico de quaisquer reclamações, multas, penalidades ou advertências neste âmbito.



- *Privacidade do cliente*

PR8 - Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes (PR 08)

Na sequência do art. 27º e do nº1 alínea b) do art. 28º da Lei nº 67/98, “Lei da protecção dos dados pessoais”, a Comissão Nacional de Protecção de Dados autoriza o tratamento de dados pessoais pela EPAL apenas para efeitos de gestão da relação comercial. Podem ainda, segundo a CNPD, estes dados ser transmitidos a outras entidades a quem a EPAL tenha a obrigação legal de os comunicar no âmbito da sua actividade, tais como, tribunais, centros de arbitragem, autoridades policiais, à Câmara Municipal de Lisboa, à Provedoria de Justiça, julgados de paz, etc.

Assim, a EPAL cumpre a Lei da Protecção de Dados Pessoais garantindo a protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.

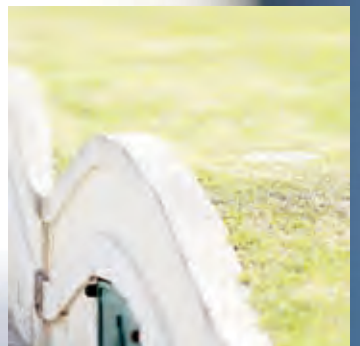
Todos os dados existentes no Sistema de Informação de Gestão de Clientes (SIGC), encontram-se devidamente protegidos, sendo apenas fornecidos aos próprios clientes desde que estes se identifiquem devidamente, tendo os colaboradores a perfeita noção da confidencialidade dos dados com que trabalham.

141

Sobre este tema, foi criada uma cláusula específica no Código de Ética e Conduta da EPAL, ao abrigo da qual os colaboradores se comprometem a “Respeitar a confidencialidade e a reserva dos assuntos e informações que o justifiquem”.

Em 2008, a EPAL passou a disponibilizar nos suportes de comunicação com clientes que integram formulários de preenchimento de dados, informação sobre protecção de dados e permissão pelo cliente para a sua utilização unicamente para efeito de gestão contratual.

Nos anos de 2006, 2007 e 2008 não ocorreram quaisquer reclamações neste âmbito.



índice do conteúdo das Directrizes GRI

143

Estratégia e Análise		Páginas
1.1	Declaração do Conselho de Administração	6
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	25
Perfil organizacional		
2.1	Nome da organização	9
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	10
2.3	Estrutura operacional da organização	15
2.4	Localização da sede da organização	5
2.5	Países em que está presente	
2.6	Tipo e natureza legal de propriedade	
2.7	Mercados servidos	12
2.8	Dimensão da organização	12
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	5
2.10	Prémios recebidos no período coberto pelo relatório	

Parâmetros para o Relatório		
Perfil do Relatório		
3.1	Período coberto pelo relatório	4
3.2	Data do relatório anterior	4
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	4
3.4	Dados para <u>contacto</u> em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	5
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	4
3.6	Limite do relatório	4
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	4
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações por terceiros e outras organizações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações	5
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	5
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	5
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	5
Sumário de Conteúdo		
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	143
Verificação		
3.13	Política e prática actual relativa à verificação externa para o relatório	5
Governança, Compromisso e Relacionamento com as partes Interessadas		
Governança		
4.1	Estrutura de governança da organização	14
4.2	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um director executivo	16
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não-executivos do Conselho de Administração	16
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governação.	16
4.5	Relação entre a remuneração dos executivos e o desempenho da organização	16
4.6	Processos em vigor no Conselho de Administração para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	17
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do Conselho de Administração para definir a estratégia da organização para questões relacionadas com os temas económicos, ambientais e sociais.	17
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, bem como o estado da sua implementação	18
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 as normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	18

4.10	Processos para a auto avaliação do desempenho do Conselho de Administração, especialmente no que respeita ao desempenho económico, ambiental e social	18
Compromissos com iniciativas externas		
4.11	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais / internacionais de defesa em que a organização participa	
Relacionamento com as Partes Interessadas		
4.14	Relação dos grupos de partes interessadas que se relacionam com a organização	31
4.15	Base para a identificação e selecção de partes interessadas com os quais a organização se relaciona	32
4.16	Abordagens para a interacção com as partes interessadas	
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio da interacção com as partes interessadas e medidas que a organização tem adoptado para tratá-los	
Formas de Gestão e Indicadores de Desempenho		
Indicadores de Desempenho Económico		57
Desempenho Económico		57
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	58
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização devido a mudanças climáticas	60
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	60
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	61
Presença no mercado		
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	61
EC6	Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	62
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	62
Impactos Económicos Directos		
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou actividades pro bono	63
EC9	Identificação e descrição de impactes económicos indirectos significativos, incluindo a extensão dos impactos	63
Indicadores de Desempenho Ambiental		65
Materiais		66
EN1	Materiais usados por peso ou volume	66
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	68

Energia	68
EN3 Consumo energia directa, segmentado por fonte de energia primária	70
EN4 Consumo de energia indirecta, segmentado por fonte de energia primária	71
EN5 Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	72
EN6 Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de eenergia resultante dassas iniciativas	72
Água	74
EN8 Total de água captada por fonte	74
EN9 Fontes hídricas significativamente afectadas pela captação de água	80
Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	81
Biodiversidade	
EN11 Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada, dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	82
Descrição dos impactes significativos na biodiversidade, associados a actividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade foras das áreas protegidas	82
Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactes na Biodiversidade	84
Emissões, Efluentes e Resíduos	86
Total de emissões directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso	86
EN17 Outras emissões indirectas relevantes de gases de efeito de estufa, por peso	87
Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	88
Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	88
Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	89
EN21 Descarga total de água, por qualidade e destino	90
Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	92
Número e volume total de derrames significativos	93
Peso Ö	93
Identificação Ö	93
Produtos e serviço	94
Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactes	94
EN27 Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	96
Conformidade	97
Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais	97
Geral	97
Total de investimentos e gastos em protecção ambiental, por tipo	97
Indicadores de Desempenho Social	99
Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente	101

Emprego	101
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região 101
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, género e região 102
LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações 103
Relações entre os Trabalhadores e a Governação da Empresa	
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva 106
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação colectiva 107
Saúde e Segurança no Trabalho	
LA6	Percentual dos empregados representados em comités formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam na monitorização e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional 107
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região 107
LA8	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves 110
Formação e Educação	112
LA10	Média de horas de formação por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional 112
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira 113
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira 117
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	118
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governação corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade 118
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional 120
Direitos Humanos	121
Práticas de Investimento e de Processos de Compra	121
HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos 121
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas 122
Não-Discriminação	124
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas 124
Liberdade de Associação e Negociação Colectiva	124
HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação colectiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito 124

Trabalho Infantil	125
HR6 Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	125
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	125
HR7 Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	125
Sociedade	126
Comunidade	126
SO1 Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	126
Corrupção	128
SO2 Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção	128
SO3 Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da Organização	130
SO4 Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	130
Políticas Públicas	130
SO5 Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	130
Conformidade	131
SO8 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	131
Responsabilidade pelo Produto	132
Saúde e Segurança do Cliente	132
PR1 Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos	132
PR2 Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	134
Rotulagem de Produtos e Serviços	136
PR3 Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências	136
PR4 Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	136
PR5 Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	136
Comunicação e Marketing	140
PR6 Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	140
PR7 Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	140
Conformidade	
PR8 Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	141

Declaração de Avaliação Independente



DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO

AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA EPAL - EMPRESA PORTUGUESA DAS ÁGUAS LIVRES, S.A.

NATUREZA E ÂMBITO DA VERIFICAÇÃO

Por solicitação da V.Exas. a SGS ICS efectuou a verificação independente do Relatório de Sustentabilidade 2008. O âmbito da verificação, baseada na metodologia da SGS de Verificação de Relatórios de Sustentabilidade, incluiu o texto, dados, gráficos e declarações contidos no relatório supra citado. Dados directamente provenientes de relatórios financeiros, objecto de certificação legal, não foram verificados à sua fonte no decurso da verificação.

RESPONSABILIDADE

O Conselho de Administração da EPAL é responsável pela informação disponibilizada e seus critérios de avaliação, bem como, pelos sistemas de recolha, agregação, validação e relato da mesma. A SGS ICS não foi envolvida na preparação de qualquer informação constante no Relatório de Sustentabilidade 2008. A responsabilidade da SGS ICS consiste na elaboração de um parecer sobre a adequação da informação, supra referida, baseado no protocolo de verificação independente que efectuámos, em relação ao âmbito e objectivo do compromisso da verificação.

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E COMPETÊNCIA

O Grupo SGS é líder mundial em serviços de inspecção, testes e verificação, operando em mais de 140 países, disponibilizando serviços que incluem a certificação de serviços, de sistemas de gestão da qualidade, ambiente e social, e auditorias sobre aspectos éticos, bem como verificação de relatórios ambientais, sociais e de sustentabilidade. A SGS ICS afirma a sua independência face a favorecimentos, influências e conflitos de interesse relacionados com a EPAL e partes interessadas.

A equipa de verificação foi constituída com base no seu conhecimento, experiência e qualificação para a verificação proposta, compreendendo auditores registados nos Institute of Environmental Management and Assessment (IEMA), International Register of Certified Auditors (IRCA), Social Accountability International (SAI) e Verificadores EMAS. Os verificadores envolvidos detêm qualificações de auditores coordenadores para realização de auditorias de certificação a sistemas de gestão da qualidade ISO 9001, gestão ambiental ISO 14001, gestão da segurança e saúde no trabalho OHSAS 18001 e gestão da responsabilidade social SA8000.

METODOLOGIA E CRITÉRIOS DA VERIFICAÇÃO

O Grupo SGS desenvolveu um conjunto de protocolos para a verificação de relatórios de sustentabilidade (Sustainability Report Assurance) baseados nas melhores práticas providenciadas pelas Directrizes para Relatórios de Sustentabilidade de 2006 da Global Reporting Initiative (GRI) e AA1000 Assurance Standard (2003). Os protocolos referidos diferenciam-se em níveis de verificação dependentes do histórico de elaboração de relatórios e capacidade da organização reportante.

O Relatório de Sustentabilidade 2008 foi verificado em conformidade com o protocolo nível 2, consistindo em (i) identificar a existência de sistemas de controlo de gestão sustentados pelas políticas e recursos organizacionais, (ii) testar a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que

suportam a informação relatada, incluindo, quando necessário, declarações corroborativas e/ou outras evidências de partes interessadas externas, (iii) executar, numa base de amostra, certos procedimentos de consubstanciação da informação de desempenho ambiental e social relatada (iv) confrontar as informações de natureza financeira com os relatórios financeiros dos quais provêm, (v) entrevistar os gestores responsáveis pela elaboração da informação (vi) providenciar evidências de que os princípios fundamentais para a elaboração de relatórios, referentes às Directrizes da GRI (2006), são considerados e aplicados, (vii) verificar a satisfação das condições de aplicação do Nível A das Directrizes da GRI (2006).

CONCLUSÕES

Com base na metodologia descrita e no trabalho efectuado, é parecer da SGS ICS que a informação e dados contidos no relatório verificado são exactos, abrangentes, fiáveis e providenciam uma representação apropriada das actividades da EPAL, em Portugal, no decurso do período de doze meses findo em 31 de Dezembro de 2008.

A SGS ICS considera que o Relatório de Sustentabilidade 2008, objecto de verificação, foi elaborado de acordo com as Directrizes da GRI (2006), satisfazendo as condições de aplicação do Nível A+.

RECOMENDAÇÕES

Com base na verificação realizada foram identificadas áreas de progresso, face a relatórios anteriores, bem como áreas de melhoria que possibilitem o reforço do contexto de Responsabilidade Social da EPAL. As observações identificadas foram incluídas no Relatório de Gestão Interno dirigido ao Conselho de Administração da EPAL.

EM REPRESENTAÇÃO DA SGS ICS



PATRICIA PEREIRA



LUÍS NEVES

DIRECÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

LISBOA, 12 DE NOVEMBRO DE 2009

WWW.PT.SGS.COM

glossário

151

Absentismo Quando um empregado se ausenta do trabalho devido a qualquer incapacidade, não apenas resultante de lesão ou doença relacionada ao trabalho. Licenças temporárias permitidas tais como feriados, estudo, maternidade, paternidade ou por luto deverão ser excluídas.

Acidente de trabalho Todo o acontecimento inesperado e imprevisto, incluindo os actos de violência, derivado do trabalho ou com ele relacionado (ocorrido no local e no tempo de trabalho (art.º 6º da L n.º 100/97, de 13 de Setembro), do qual resulta uma lesão corporal ou mental ou a morte, de um ou vários trabalhadores. São também considerados acidentes de trabalho os acidentes de viagem, de transporte ou de circulação, nos quais os trabalhadores ficam lesionados e que ocorrem por causa, ou no decurso, do trabalho, isto é, quando exercem uma actividade económica, ou estão a trabalhar, ou realizam tarefas para o empregador (Resolução sobre as estatísticas das lesões profissionais devidas a acidentes de trabalho” adoptada pela 16ª Conferência Internacional de Estaticistas do Trabalho convocada pelo CA do BIT/OIT, 1998. Cfr. art.º 6º da L n.º 100/97 de 13-1 e art.º 6º do DL n.º 143/99, de 30-4) [“A Inspeção do Trabalho e os Inquéritos de Acidente de Trabalho e Doença Profissional”; Gabinete da IGT – Setembro de 2005].

Acidente de trajecto Acidente que ocorre no trajecto normalmente utilizado pelo trabalhador, qualquer que seja a direcção na qual se desloca, entre o seu local de trabalho ou de formação ligado à sua actividade profissional e a sua residência principal ou secundária, o local onde toma normalmente as suas refeições ou o local onde recebe normalmente o seu salário, do qual resulta a morte ou lesões corporais. A denominação de “acidentes in itinere” designa,

normalmente, não só os “acidentes de trajecto”, mas, também, os “acidentes de viagem, de transporte ou de circulação”. [“A Inspeção do Trabalho e os Inquéritos de Acidente de Trabalho e Doença Profissional”; Gabinete da IGT – Setembro de 2005].

AE – Acordo de Empresa Documento que obriga a EPAL e os trabalhadores ao seu serviço a um conjunto de direitos, deveres e garantias, livremente acordados entre as partes, que resultou da negociação com os sindicatos, que o subscrevem.

Água fornecida Água Vendida acrescida da Água de compensação. Corresponde aos consumos facturados e não facturados (Janeiro a Dezembro).

Água facturada Água constante da facturação. Inclui os volumes medidos e os volumes estimados.

Água vendida Água facturada acrescida da especialização de consumos facturados (Janeiro a Dezembro).

Água produzida Volume de água superficial e água subterrânea introduzida, após tratamento, nos grandes adutores. Nas ETA's da Asseiceira e de Vale da Pedra os volumes produzidos são medidos à saída das referidas Estações.

Água de processo Diferença entre o volume de água entrada o volume de água produzida numa ETA, ou seja, volume de água utilizada no processo de transformação da água bruta em água tratada.

Água captada Volume de Água Bruta captada no seu meio natural, seja de origem superficial ou subterrânea.

Água elevada Volume de água bombada em Estações Elevatórias ou Captações.

Amostragem Análise dum subconjunto de elementos retirado dum conjunto maior designado população ou universo – cujas propriedades se pretendem conhecer.

Aspecto Ambiental elemento das actividades, produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o ambiente.

APA Agência Portuguesa do Ambiente. É um organismo do Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional. Tem por missão propor, desenvolver e acompanhar a execução das políticas de ambiente, designadamente, nas áreas do combate às alterações climáticas, protecção da camada de ozono, emissão de poluentes atmosféricos, ruído, controlo integrado da poluição, avaliação de impacte ambiental, resíduos, prevenção de riscos graves e educação ambiental, assegurando a participação e a informação do público e das organizações não governamentais de ambiente (www.apambiente.pt).

Benchmarking Avaliação de processos ou práticas relativamente a um paradigma considerado ótimo.

Caudalímetro Instrumento de medição do caudal de água numa conduta ou num adutor.

CCDR LVT Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo.

Cloração Método tradicional de tratamento da água por adição de cloro.

CO2 eq. Equivalente de dióxido de carbono: medida usada para comparar as emissões de diversos gases de efeito de estufa com base no seu potencial de aquecimento global (GWP).

Controlo e administração da empresa Processo – corporate governance em inglês – pelo qual a empresa é controlada pelos accionistas e pelo órgão de administração. Neste processo são definidas as regras e os procedimentos de tomada de decisões assim como a distribuição de direitos e de responsabilidades entre as partes interessadas da empresa, especialmente entre os accionistas, o conselho de administração e os quadros superiores.

Corrupção abuso de uma função para obter ganhos particulares.

Custo de capital Média ponderada do custo do capital próprio e do custo da dívida da empresa.

153

Dia perdido tempo (dias) que não pode ser trabalhado como consequência de um trabalhador ou trabalhadores não terem podido executar o seu trabalho habitual devido a um acidente de trabalho ou doença ocupacional. Um retorno para tarefas limitadas ou trabalho alternativo para a mesma organização não conta como dias perdidos.

Direitos Humanos estão definidos pelas seguintes Convenções e Declarações:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, 1948;
- Convenção das Nações Unidas: pacto internacional de direitos civis e políticos, 1996;
- Convenção das Nações Unidas: pacto internacional dos direitos económicos, sociais e culturais, 1966;
- Declaração da OIT sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho, 1998;
- Declaração de Viena e programa de acção, 1993.

Discriminação o acto e o resultado de tratar uma pessoa de forma desigual, impondo encargos desiguais ou negando-lhe benefícios, ao invés de tratar a pessoa de maneira justa com base em seu mérito individual. A discriminação também pode incluir assédio, definido como uma série de comentários ou acções indesejados, ou que sabe-se que serão indesejados, pela pessoa a quem são direccionados.

Doença ocupacional uma doença decorrente da situação ou actividade de trabalho ou de uma lesão relacionada com o trabalho.

Energia directa energia em qualquer forma que entra nos limites operacionais da organização relatora. Pode ser consumida tanto pela organização dentro de seus limites ou pode ser exportada para outro utilizador. Energia directa pode aparecer tanto nas formas primária ou intermediária.

Energia indirecta energia produzida fora dos limites da organização relatora que é consumida para suprir a necessidade da organização de energia intermediária.

Energia intermediária formas de energia produzidas convertendo-se energia primária em outras formas de energia.

Energia primária a forma inicial da energia consumida para atender à necessidade de energia da organização relatora. A energia primária inclui fontes não renováveis e fontes renováveis.

ETA Estação de Tratamento de Água

154

FERPEL Fórum de Entidades Representativas da População e Actividades de Lisboa – grupo de entidades externas, painel de Partes Interessadas, formado a pedido e por iniciativa da EPAL, como meio de envolvimento das entidades externas, constituído em 2007, para o qual foram convidados a Câmara Municipal de Lisboa, as Juntas de Freguesia da Charneca, da Sé, da Ajuda, de São José e de Benfica, bem como a União de Associações de Comércio e Serviços, a ARESP - Associação da Restauração e Similares de Portugal, a Associação de Turismo de Lisboa, a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a QUERCUS e o GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente. A presença das juntas de freguesia de Lisboa no fórum será em regime de rotatividade.

Fundo de pensões Conjunto de activos, normalmente financeiros, agrupados numa entidade jurídica independente, cujo objectivo é financiar planos de benefícios pós-emprego. O método de dotação do fundo varia em função da origem e do volume dos montantes contribuídos, entre outros factores.

GEE Gases de Efeito de Estufa. As principais emissões, associadas às actividades da EPAL, de gases causadores de efeito de estufa são:

- Dióxido de carbono (CO₂)
- Metano (CH₄)
- Óxido nitroso (N₂O)

GRI Global Reporting Initiative.

ICNB Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade

Impacte Ambiental qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspectos ambientais de uma organização.

Lesão uma lesão não fatal ou fatal decorrente do trabalho ou ocorrida no decurso do trabalho.

Iniciativa Novas Oportunidades Iniciativa governamental cujo objectivo é fazer do nível secundário o patamar mínimo de qualificação para jovens e adultos.

Macromedição Conjunto de medições realizadas no sistema de abastecimento de água.

MLP Médio Longo Prazo

Óbito A morte de um empregado ocorrida no período coberto pelo relatório actual, decorrente de uma lesão ou doença relacionada ao trabalho sofrida ou contraída na condição de empregado da organização relatora.

ONG Organização Não Governamental

PEAASAR Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais

Rating Classificação da probabilidade de incumprimento das obrigações financeiras duma entidade.

Rendimento do capital Remuneração do capital investido na empresa; quando o rendimento do capital é superior ao custo do capital, a empresa cria valor.

Risco de taxa de juro Eventualidade de agravamento das obrigações financeiras duma entidade em consequência duma variação das taxas de juro no mercado.

Risco de liquidez Eventualidade de uma entidade enfrentar dificuldades em satisfazer os seus compromissos financeiros de curto prazo.

SMAS Serviços Municipalizados de Água e Saneamento.

Trabalho forçado ou análogo ao escravo todo o trabalho ou serviço exigido de um indivíduo sob ameaça de qualquer penalidade e para o qual ele não se ofereceu de espontânea vontade.

Tratamento de água Processo de conversão da água captada em água potável que consiste em várias operações como a filtração, a desinfecção e a correcção do pH.



EPAL

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2008

edição
design gráfico

EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A..
GIC - Gabinete de Imagem e Comunicação da EPAL