



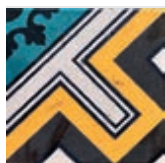


EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Relatório de Sustentabilidade 2013

Índice

1. Perfil do Relatório	7
2. Mensagem do Presidente	9
3. Perfil da EPAL	11
4. Estratégia - Riscos, Partes Interessadas, Impactos e Oportunidades	29
5. Desempenho e Abordagem da Gestão	41
6. Índice GRI 4	73





1. Perfil do Relatório

A elaboração e apresentação do reporte da Sustentabilidade da EPAL referente ao ano de 2013 foi norteada pelas “Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade” da *Global Reporting Initiative*, versão de 4ª geração (G4).

Sintetizam-se de seguida as informações relativas ao perfil do Relatório.

Período abrangido	O período de reporte do relatório corresponde ao intervalo de tempo decorrido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2013	G4-28
Data do relatório anterior	O último relatório de sustentabilidade (relativo a 2012) foi editado no final de 2013	G4-29
Ciclo de emissão de relatórios	O ciclo de emissão de relatórios de sustentabilidade da EPAL é anual	G4-30
Continuidade de informação constante em relatórios anteriores	Foram mantidos os critérios e métodos adotados em relatórios anteriores para o reporte - princípios e indicadores da <i>Global Reporting Initiative</i> e comparabilidade, sempre que possível, com os três últimos anos	G4-22
Opção <i>In Accordance</i> escolhida	Na sequência da opção tomada em 2012, a EPAL opta pelo modelo <i>In Accordance</i> - Abrangente para o seu relatório 2013	G4-32
Explicação do modo como o conteúdo do relatório foi definido e as suas fronteiras	O conteúdo deste relatório de sustentabilidade resulta, exclusivamente, das linhas orientadoras GRI-4. Não foi incluído o conteúdo relativo a aspetos considerados não materiais nem a aspetos sobre os quais a EPAL não tem controlo nem informação detalhada e agora abrangida pelo novo conceito de fronteira (ver índice GRI – capítulo 6 deste relatório)	G4-18
Sede da EPAL	Avenida da Liberdade, n.º 24, em Lisboa	G4-5
Contato em caso de dúvidas	Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos sobre o relatório podem ser solicitados ao Secretário-Geral da empresa, através do e-mail: ozenha@epal.pt	G4-31
Verificação externa do relatório	Por razões de contenção de custos, o relatório de sustentabilidade de 2013 não foi verificado por entidade externa.	G4-33
Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	Não houve mudanças significativas na empresa durante o ano de 2013	G4-23





2. Mensagem do Presidente [G4-1]

A ONU declarou 2013 como o Ano Internacional da Cooperação da Água.

Com esta iniciativa, as Nações Unidas pretenderam apelar ao empenho e cooperação dos Estados e das organizações para a melhoria da situação atual nos domínios do acesso à Água e da sua gestão, salvaguarda e proteção.

Não é correto pensar-se que estas questões se colocam apenas nos países em vias de desenvolvimento ou nos territórios com insuficiência de recursos hídricos. Um relatório da *European Environment Agency* (EEA), publicado em novembro, informa que mais de metade das massas de água na União Europeia se encontram em mau estado e dificilmente atingirão o bom estado ecológico em 2015. Por outro lado, sabe-se já que as alterações climáticas contribuirão igualmente para o aumento da pressão sobre os recursos hídricos na União Europeia, onde é esperada, nas próximas décadas, uma redução das disponibilidades hídricas para os vários usos.

Portugal, sendo um país da bacia do Mediterrâneo, encontra-se numa situação particularmente vulnerável a fenómenos extremos decorrentes das alterações climáticas. Acresce que, pela sua localização geográfica, a gestão transfronteiriça dos recursos hídricos partilhados assume especial relevância e sensibilidade.

O envolvimento ativo de todos os agentes da sociedade civil é necessário no sentido de se conseguir uma política da água verdadeiramente coerente e articulada, que promova a utilização racional do recurso, não apenas para o presente, mas principalmente para os anos vindouros.

Marcaram, ainda, presença ativa no dia-a-dia da empresa, os princípios e valores da Declaração Universal dos Direitos do Homem, do Pacto Global, do Código de Ética e Conduta da EPAL e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, relevando-se a participação no projeto gestaotransparente.org, com o qual se dá mais um contributo para o reforço de valores societários.

Consciente destas realidades, a EPAL procurou assumir, ao longo do ano de reporte, um papel ativo e dinâmico junto da sociedade em que se compreende, junto das suas partes interessadas e, tanto quanto possível, na comunidade internacional.

José Sardinha
Presidente do Conselho de Administração







3. Perfil da EPAL

3.1 Factos e dados chave 2013

Negócio

Manteve-se a tendência de diminuição do consumo de água e o volume de água vendida em 2013 ficou abaixo dos 200 milhões de m³, o que já não acontecia desde 1997 (redução do fornecimento em 3,2%, menos 6,5 milhões de m³ do que em 2012);

O volume de negócios diminuiu 0,8% relativamente a 2012 (de 144,2M€ para 143,1 M€), em resultado da retração no consumo da água;

A resposta ao contexto económico vigente passou por uma estratégia de aumento de eficiência e optimização, permitindo alcançar um resultado líquido aproximado de 40 M€;

O volume de água não faturada na rede de distribuição da EPAL, em 2013, foi de 7,9% relativamente à água entrada no sistema (muito abaixo da meta de 20%, estabelecida pelo PNUFA para 2020, e a par dos melhores desempenhos a nível mundial*).

Produção de Água

O volume de água captada em 2013 (218.251.646 m³) diminuiu face a 2012 (variação de -2,8%);

Optou-se por um maior aproveitamento da captação de Castelo de Bode (origem de 81% da água captada, variação de +10,4% face a 2012) em detrimento das captações do Tejo (origem de 12% da água captada, variação de - 43,1% face a 2012) e subterrâneas (origem de 7% da água captada, variação de - 14,4% face a 2012);

O maior aproveitamento do subsistema de Castelo do Bode em detrimento do subsistema Tejo permitiu uma diminuição de 8,4% do consumo energético das duas Fábricas de Água da EPAL e uma melhor atenuação do efeito do aumento do preço unitário da energia (+2%).

Pessoas

Foi atingido um mínimo histórico de 694 trabalhadores (menos 42 trabalhadores do que em 2012), com média etária de 47 anos de idade;

Foi implementado, em agosto, o primeiro Tarifário Social da EPAL em 145 anos de existência ao qual aderiram até final do ano 1.490 clientes;

Foi implementado o Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho, visando a sua certificação no 1º semestre de 2014;

Foi criada a Academia das Águas Livres, apostando na formação dos trabalhadores e para contribuir para a oferta formativa certificada no setor da Água e do Ambiente.

(* Água Não Faturada em Tóquio: 8%, Viena 8,5%, Nova Iorque 10%)

Cientes e Criação de Valor

Foram dinamizadas soluções inovadoras de interface e de relacionamento com o Cliente, para fomentar o uso eficiente da água (criação e implementação do Waterbeep);

Dinamizou-se a interação com outras entidades gestoras, visando a partilha e a replicação das boas práticas de redução e de controlo de perdas conseguidas pelo sistema WONE;

Foram recebidos 5 prémios de relevo, quer internacionais (Prémio Inovação Internacional WEX – *Water and Energy Exchange* e *Green Project Awards*) quer nacionais (Prémios ERSAR de *Qualidade dos Serviços*, *Selo de Qualidade* e *ENEG Tubos de Ouro para a Redução de Perdas de Água*).

Figura 1 – EPAL no mundo, Sistema de Abastecimento em Alta – Captações e ETA da EPAL e Clientes da EPAL

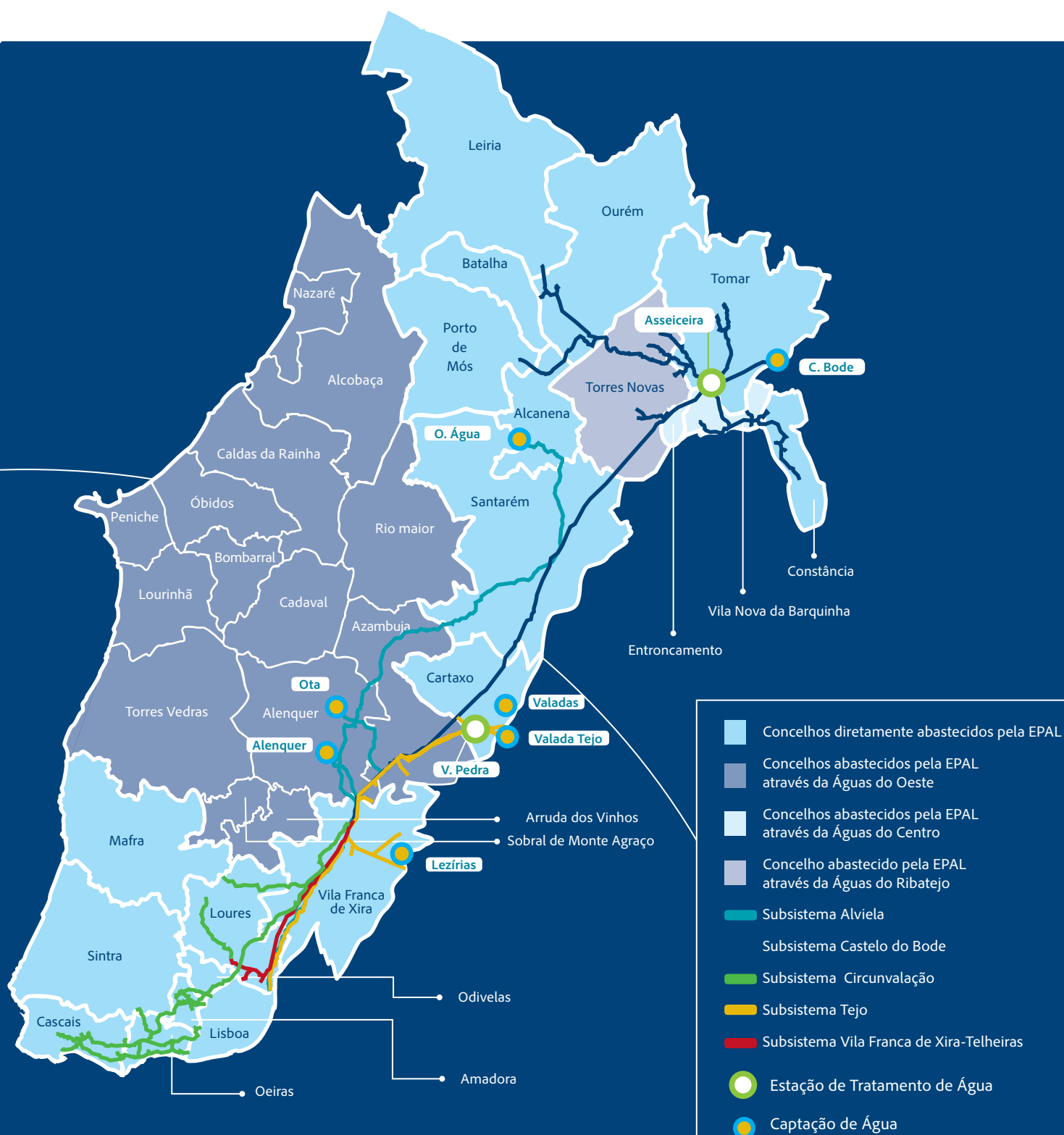


3.2 A Empresa [G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8]

A EPAL (Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.) insere-se no setor das *utilities* dedicadas ao Abastecimento de Água.

O seu negócio compreende as atividades de *Captação, Tratamento, Transporte e Distribuição*, até à entrega de água tratada para consumo humano a sistemas multimunicipais, municípios, entidades gestoras e a clientes diretos.

A EPAL fornece, em “Alta” 3 Entidades Gestoras (clientes de carácter multimunicipal) - a Águas do Oeste (que abastece por seu turno 14 municípios), a Águas do Centro (que abastece 2 municípios) e a Águas do Ribatejo (que abastece 1 município) - e 17 municípios localizados na margem norte do rio Tejo, num total de 34 municípios.



Em “Baixa”, a Empresa assegura a distribuição domiciliária em Lisboa, a cerca de 347 mil clientes. Globalmente a EPAL abastece cerca de 2,86 milhões de pessoas, assegurando uma quantidade média diária de 545 mil m³ de água com qualidade para consumo humano, a par de serviços de assistência pós-venda, nos quais se incluem um serviço de atendimento telefónico disponível 24h00 por dia e serviços de assistência domiciliária.

Complementarmente à sua atividade principal, a EPAL presta os seguintes serviços conexos com o ciclo urbano da água: *Colheitas e Análises Laboratoriais de Águas, Reparação e Ensaio de Contadores, Serviços de Gestão Comercial de Entidades Gestoras (AQUAma-trix) e Serviços de Detecção de Fugas (WONE - Water Optimization for Network Efficiency)*, rentabilizando competências de qualidade reconhecida.

Este know-how decorre da sua experiência e antiguidade da presença no mercado: fundada originariamente em 1868 como CAL - Companhia das Águas, a EPAL é hoje uma sociedade anónima de capitais públicos e a maior empresa portuguesa do setor do Abastecimento de Água e do Grupo AdP - Águas de Portugal, seu único acionista.

A AdP, SGPS e a EPAL fazem parte do Setor Público Empresarial do Estado Português. A “AdP - Águas de Portugal” foi constituída em 1993, com a Missão de *“Contribuir para a resolução dos problemas nacionais nos domínios de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de tratamento e valorização de resíduos, num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental, e tem por seu turno dois acionistas: a Parpública - Participações Públicas, SGPS, S.A (81%) e a Parcaixa, SGPS, S.A. (19%).*

Em 2013 a EPAL completou 145 anos de existência, continuando a cumprir a MISSÃO da *Prestação de Serviços de Água e a Gestão Sustentável do Ciclo Urbano da Água, ao longo da sua sequência de atividades e negócios.* Na sua VISÃO a EPAL quer *Ser Empresa de referência no Setor da Água em Portugal e Orientar-se pelas Melhores Práticas Internacionais.*

Para tal, a EPAL orienta-se pelos seguintes VALORES

- A Qualidade, em função da qual se persegue a Inovação, a Modernidade e a Excelência;
- A Responsabilidade Social na prestação de serviços públicos essenciais;
- A Sustentabilidade e os propósitos que lhe são inerentes de eficiência na gestão, de defesa e proteção 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 a Transparência na forma de estar e nas relações com todas as partes interessadas;
- A Competência e o rigor na tomada de decisões e nas ações, estabelecendo a Confiança como princípio de relação entre a EPAL e os seus diferentes públicos;
- O respeito e a prática da Legalidade;
- A Melhoria Contínua da Pessoa, do Saber, dos Processos, das Práticas da Empresa e da Sociedade.

3.2.1 Dimensão, Abrangência Geográfica, Ativos Operacionais e Clientes [64-9]

A EPAL abrange uma área de intervenção de 7.090 m², área que, conjuntamente com o número de trabalhadores (694), o número de consumidores, o número de clientes servidos, os volumes de água captados e o volume de negócios faz dela a empresa de abastecimento de água para consumo humano portuguesa com maior dimensão e abrangência geográfica. Os ativos fixos tangíveis da empresa inerentes ao Sistema de Abastecimento da EPAL rondam os 531,6M €.

O sistema de Produção e Transporte (em Alta) encontra-se dividido em três subsistemas, cuja capacidade de produção diária instalada ascende a 1,1 milhões de m³: o Aqueduto de Alviela, em exploração desde 1880, o Aqueduto Tejo, inaugurado na década de 40 e o subsistema de Castelo de Bode, em exploração desde 1987.

Os ativos destes subsistemas explorados durante 2013 foram os seguintes:

Captações

2

Captações superficiais



Torre de Captação na Albufeira de Castelo de Bode

13

Captações subterrâneas



Captação de Valada - Rio Tejo



Captações Subterrâneas, agrupadas em pólos
Captação da Ota
Captação de Alenquer
Captação das Lezírias II e III

Desativadas

Captação dos Olhos de Água (desativada em 2011)

Captação de Valada I, II e III (desativada em 2009)

Captação de Espadanal (desativada em 2003)

Captação do Carregado (desativada em 2003)

Captação da Qt.ª do Campo (desativada em 2003)

Tratamento

2

ETA



Vale da Pedra



Asseiceira

1

Estação de decarbonatação

Alenquer

Postos de cloragem

Transporte

Adutores

Estações Elevatórias

Reservatórios

20

Pontos de Entrega a Entidades Gestoras

705 km

31

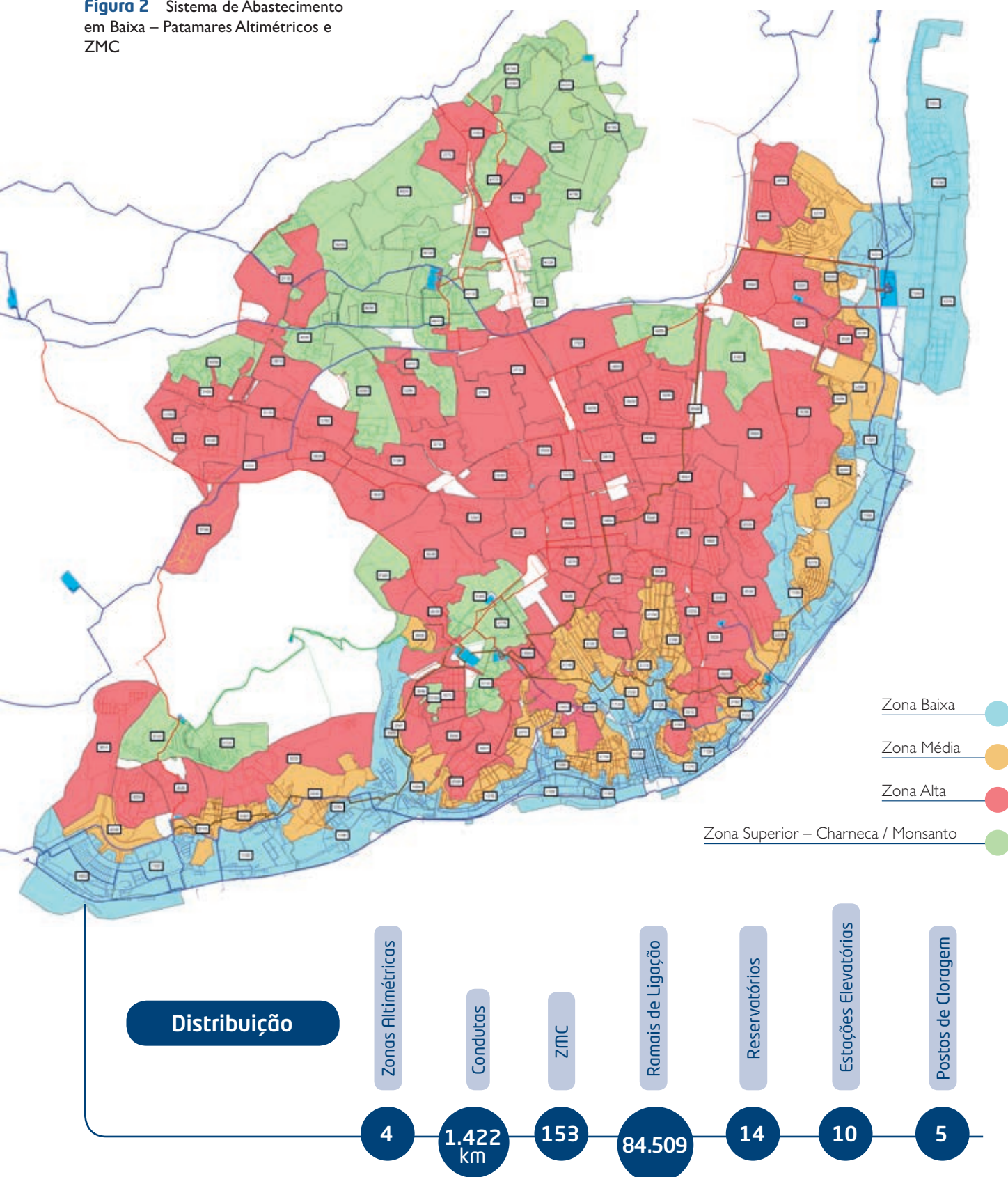
28

Postos de Cloragem

128

Em Baixa, a Rede de Distribuição de Lisboa é abastecida através de 5 pontos de entrega. A configuração da sua instalação morfológica é complexa, encontrando-se segmentada em zonas ou patamares altimétricos e zonas de monitorização e controlo (ZMC). Esta segmentação permite assegurar um acompanhamento, em contínuo, das condições de operação e o desempenho eficiente do sistema de abastecimento em baixa.

Figura 2 Sistema de Abastecimento em Baixa – Patamares Altimétricos e ZMC



Mercado e Volume de Negócios [G4-8]

Consumidores		2,86 milhões de pessoas	
		Em Lisboa	524.282
		Nos Municípios	2.335.432
Mercado	Nº de Clientes	Pessoas	
Municípios abastecidos	34		
	Municípios diretamente abastecidos	17	116.950.916
	Multimunicipais	3	28.114.781
Clientes Diretos (Dentro e fora de Lisboa)		347.233	
Domésticos		298.992	
Comércio e Indústria		41.318	
Instituições Privadas de Direito Público		2.652	
Estado, Câmara Municipal de Lisboa e Embaixadas		4.269	
Unidades Militares		2	
		143,1 M €	
Volume de Negócios (M €)		Vendas	141,9
		Prestações de Serviços	1,2

3.2.2 Cadeia de Valor e Produção de Água



2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Água Captada (M m³)			Água Tratada (M m³)			Água Vendida (M m³)		
234,5	224,5	218,3	234,2	224,2	217,8	210,2	205,2	198,7
						% Água Não Faturada (Baixa)		
						10,0	8,7	7,9
						% Água Não Faturada (Alta)		
						5,5	4,6	5,2

Verificou-se em 2013 uma variação de ↗2,8%, tanto no volume da água captada nas origens como na água tratada relativamente a 2012. Comparativamente ao ano anterior, a água vendida sofreu uma variação de ↗3,2% e a água não faturada na rede de distribuição diminuiu 9,3%, registando-se entretanto um aumento de 11,2% na água não faturada em alta. No cômputo global, a água não faturada aumentou 1,6%.

3.2.3 Serviços Complementares e Marcas [G4-4]

Complementarmente ao seu core business, a EPAL prestou durante o exercício de 2013 serviços de reconhecido rigor e competência no setor do abastecimento de água para consumo humano [Colheitas e Análises Laboratoriais, Reparação e Ensaio de Contadores, Assistência Pós Venda (atendimento e Assistência Domiciliária) e Monitorização de Redes], tendo rentabilizado marcas, produtos e serviços desenvolvidos internamente (AQUAmatrix, WONE e Waterbeep), direcionados para o uso eficiente da água e da criação de valor para a Sociedade:

Serviços Complementares

Colheitas e Análises Laboratoriais

Em 2013, foram adjudicadas 28 prestações de serviços por clientes externos, num montante total de 123,6 mil euros.

	2013
Propostas de Prestações de Serviços ao exterior	65
N.º de propostas adjudicadas	28
N.º de amostras	837
N.º de determinações de substâncias individualizadas	5.673
Montante Total	123.600 €

Atendimento

	2011	2012	2013	Variação 2013/2012
Contact Center				
Clientes atendidos (n.º)	260.747	246.935	253.386	2,6%
Tempo médio de espera (seg)	29	25	33	32%
Grau de atendimento	93%	94%	95%	1%
Chamadas atendidas até 30seg	76%	72%	75%	4%

Atendimento presencial

Clientes atendidos nas lojas (n.º)	190.323	174.356	163.308	-6,3%
Tempo de espera até 15m loja sede	90%	83%	70%	-15,7%
Tempo médio de espera loja sede (min)	5	8	12	50,0%

Assistência Domiciliária

Leituras	Durante o ano de 2013 foram efetuadas 651.034 leituras de contadores, tendo-se obtido uma taxa de realização de cerca de 85% face ao inicialmente previsto, valor superior ao registado nos anos anteriores (83% e 81%, respetivamente em 2012 e 2011).
Serviços	Foram realizados 146.858 serviços domiciliários, de onde se destaca a realização de 23.863 serviços de substituição de contadores. Esta atividade assumiu particular importância na medida em que em 2012 foram substituídos cerca de metade dos contadores. Do total de contadores instalados, foi reduzido para 3,9% o número de contadores não lidos, correspondendo a cerca de 13.600 locais de abastecimento. Os serviços associados a implementação de telemetria nos locais de abastecimento assumem cada vez mais importância, tendo-se chegado ao final do ano com 1.216 sistemas instalados.

	2011	2012	2013	Variação 2013/2012
Leituras de contadores realizadas	626.305	611.457	651.034	6,47%
N.º de Serviços domiciliários realizados	143.703	110.710	146.858	32,65%
Contadores não lidos pela EPAL > 12 meses	19.549 – 5,61%	18.457 – 5,34%	13.582 – 3,91%	- 1,43%
Telemetria	781	905	916	1,22%

Reparação e Ensaio de Contadores

No âmbito da prestação de serviços ao mercado, realizada em 2013 pela Oficina e Laboratório de Contadores de Água da EPAL, foram faturados 39.342,00 euros relativos a 152 serviços prestados.

Prestações de Serviços ao exterior	2011	2012	2013
Nº de faturas emitidas	245	192	152
Valor faturado	29.334,00€	38.859,00€	39.342,00€

Marcas



“AQUAmatrix” é a marca registada de um sistema de informação e gestão comercial destinado a entidades gestoras de água, saneamento e resíduos sólidos urbanos desenvolvido e comercializado pela EPAL.

Em 2013 foi definida uma estratégia para a modernização e upgrade tecnológico do produto, com base em tecnologia Microsoft, visando melhorar a sua competitividade e potenciando Plano de Negócios para a sua internacionalização, sendo de assinalar os seguintes resultados:

- Renovação dos contratos com os SMAS Sintra, SMAS de Loures, SMAT Portalegre e SMAS de Castelo Branco;
- Implementação do AQUAmatrix no Município de Fronteira (em resultado dos contactos com os CTT/Mailtec, no sentido de se estabelecer uma parceria com vista à oferta de uma gama complementar de serviços de finishing e cobrança);
- Adjudicação da implementação do AQUAmatrix na Águas do Noroeste;
- Concretização do Contrato com a Águas da Região de Maputo;
- Contactos com o FIPAG, sobre a possibilidade de implementação do AQUAmatrix nas 5 maiores cidades de Moçambique.

	2011	2012	2013
Montante total	1.610.911,28€	1.656.773,94€	1.547.285,92€



Water Optimization for Network Efficiency

O WONE – Water Optimization for Network Efficiency, marca lançada nacional e internacionalmente em 2012 teve, no ano de 2013, um desenvolvimento interno com vista à comercialização do software num modelo “Software as a Service” (SaaS). Este desenvolvimento implicou uma reestruturação profunda ao nível tecnológico, tanto do ponto de vista aplicacional, como de infraestrutura, obrigando ao redesenho gráfico e funcional da aplicação de forma a aumentar a atratividade e eficácia da sua utilização, numa perspetiva de usabilidade, acessibilidade, robustez e confiança na informação prestada.

Paralelamente e ainda no âmbito do WONE, foram prestados serviços de diagnóstico e de deteção de fugas de água nas redes de abastecimento de 7 entidades de referência distintiva:

Faculdades de Ciências;

Faculdade de Direito;

Santa Casa da Misericórdia;

ISOLUX

Instituto Português de Oncologia de Lisboa;

Carris;

Ministério das Finanças.

	2011	2012	2013
Prestações de Serviços ao exterior	11	8	7
Montante Total serviço	62.180,00 €	62.658,00 €	33.170,00 €



Em 2013 foi desenvolvido e lançado o WATERBEEP, sistema que disponibiliza informação sobre o consumo real de água dos clientes, permitindo-lhes acompanhar a sua evolução ao longo do tempo e comparar com o consumo médio da cidade, para além de enviar alarmes sempre que se verifique um desvio ao padrão normal de consumo, aumentando a eficiência de utilização de água.

3.3 GOVERNANÇA E ORGANIZAÇÃO, ÉTICA E INTEGRIDADE

Governança e Organização

3.3.1 Estrutura e Composição do Modelo de Governação [G4-34, G4-48]

A EPAL rege-se pelos Princípios de Bom Governo das Empresas do Sector Público Empresarial (RCM n.º 49/2007, de 28 de março).

O modelo de governo da EPAL é conforme ao modelo definido no Código das Sociedades Comerciais para as Sociedades Anónimas (art.º 271 a 350).

A EPAL dispõe dos seguintes Órgãos Sociais eleitos por deliberação unânime do acionista de 24 de fevereiro de 2012 para o mandato 2012 - 2014:

Assembleia Geral

A AG, cuja Mesa é constituída por presidente, vice-presidente e secretário, tem como membro único a acionista da EPAL, a Águas de Portugal. Compete à AG apreciar e votar os relatórios e as contas anuais, eleger os membros dos órgãos sociais, deliberar sobre os estatutos e aumentos de capital, autorizar a aquisição e alienação de imóveis e participações sociais, bem como, a realização de investimentos de valor superior a 20% do capital social.

Presidente	AMEGA - Associação de Municípios para Estudos e Gestão da Água, representada pelo presidente do Conselho Diretivo, António Pombinho, vereador da Câmara Municipal de Loures
Vice-presidente	Dra. Ana Cristina Rebelo Pereira
Secretária	Dra. Alexandra Varandas

Do livro de atas da Assembleia Geral constam os registos das atas 41, 42 e 43, lavrados em 2013, o primeiro referente à deliberação unânime de 10 de janeiro, que autorizou o investimento correspondente à empreitada de reabilitação e remodelação da estação de tratamento de água de Vale da Pedra, o segundo relativo à reunião ordinária de 25 de março, para aprovação do relatório de gestão e das contas e da proposta de aplicação de resultados do exercício de 2012, e o terceiro correspondente à deliberação unânime de 15 de julho, para eleição do Revisor Oficial de Contas da empresa, na sequência da renúncia do revisor anterior.

Conselho de Administração

Nos termos do disposto no art.º 12º dos estatutos da sociedade, o Conselho de Administração é composto por três ou cinco Administradores, eleitos em assembleia geral, para mandatos trienais renováveis.

O Conselho de Administração da EPAL em 2013 foi constituído por três administradores com os poderes de gestão e representação da sociedade cometidos por lei, pelos artigosº 13º e 14º dos estatutos da sociedade e pelas deliberações dos acionistas.

Presidente	Eng. José Manuel Leitão Sardinha
Vogal	Dra. Maria do Rosário da Silva Cardoso Águas
Vogal	Dra. Maria do Rosário Mayoral Robles Machado Simões Ventura

O Conselho de Administração realizou 44 reuniões durante o ano de 2013.

Órgão de Fiscalização

A este órgão compete a fiscalização da sociedade e a certificação legal das contas de cada exercício.

Fiscal Único Efetivo	Dr. António Dias Nabais
Fiscal Único Suplente	Dr. Severo Praxedes Soares
Revisor Oficial de Contas Efetivo	PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda.

Comissão de Vencimentos

Delibera sobre a remuneração dos membros dos órgãos sociais.

Presidente	Eng. Afonso José Marçal Grilo Lobato de Faria
Vogal	Dr. Paulo Jorge Pinto da Silva

Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável

O Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável resultou da transformação do anterior Conselho de Impacte Ambiental e é constituído por três personalidades de reconhecida competência nas áreas da sustentabilidade, eleitas pela Assembleia-Geral sob proposta do Conselho de Administração.

Emite pareceres e formula recomendações acerca da sustentabilidade das atividades da empresa e sobre o impacte ambiental dos seus projetos ligados ao ciclo da água, tendo especialmente em atenção as normas de qualidade da água e a segurança dos adutores.

Eleitos na Assembleia-Geral de 30 de março de 2012

Presidente	Eng. Carlos Pimenta
Vogal	Prof. Maria Paula Batista Antunes
Vogal	Eng. Manuel Duarte Pinheiro

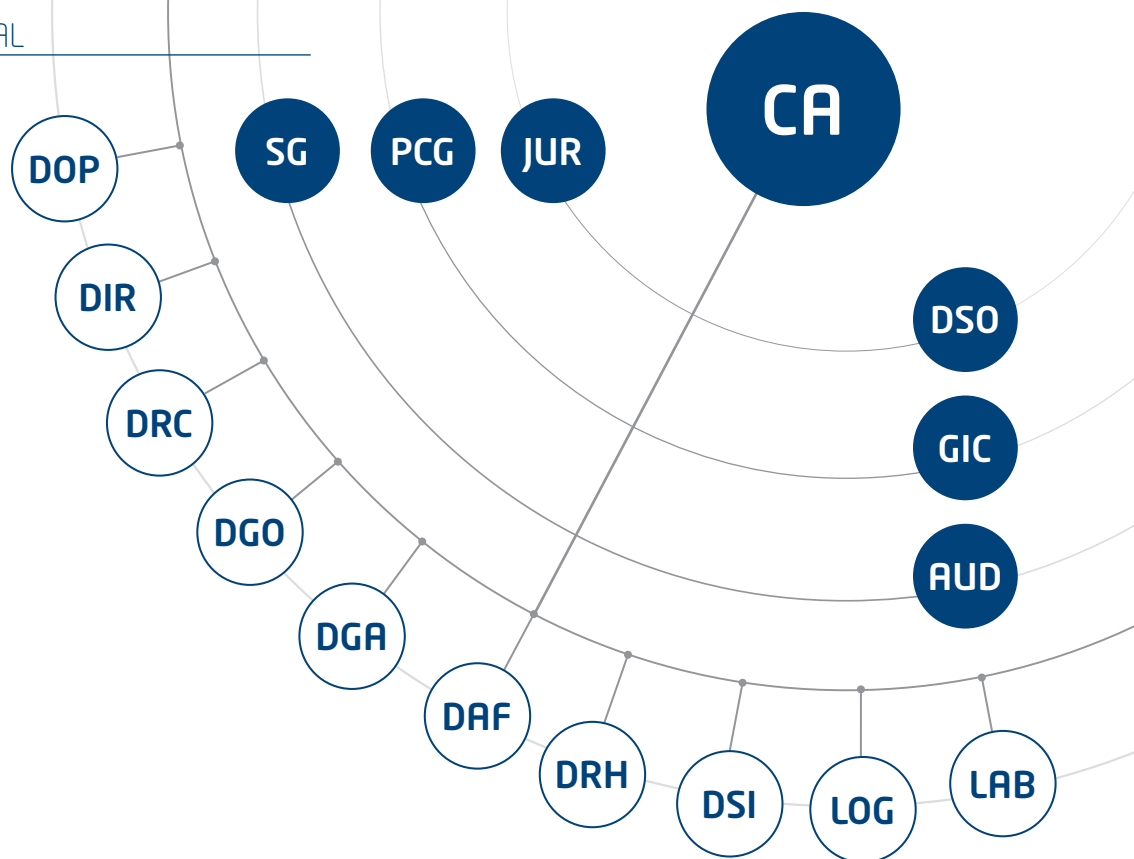
O Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável não reuniu em 2013.

Delegação de autoridades/competências para aspetos económicos, ambientais e sociais [G4-35, G4-36, G4-38, G39]

As responsabilidades pelos múltiplos aspetos económicos, ambientais e sociais da atividade da Empresa encontram-se atribuídas ao Conselho de Administração e aos órgãos da sua macroestrutura, nos termos das Ordens de Serviço seguintes:

- OS-CA-002 de 2011 – Estrutura Orgânica;
- OS-CA-003 de 2012 – Constituição de Pelouros;
- OS-CA-006 de 2013 – Delegação de Competências.

Apresenta-se de seguida a estrutura orgânica da EPAL e a atribuição de pelouros pelos Elementos do CA e a estrutura orgânica da EPAL vigente durante 2013.



Distribuição de Pelouros pelos membros do CA

Presidente - Eng. José Manuel Leitão Sardinha

SG – Secretário-Geral
 DSO – Gabinete de Desenvolvimento Organizacional
 PCG – Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão
 GIC – Gabinete de Imagem e Comunicação
 JUR – Gabinete Jurídico
 AUD – Gabinete de Auditoria Interna
 DOP – Direção de Operações
 Representação da Empresa
 Coordenação de Pelouros

Vogal - Dra. Maria do Rosário da Silva Cardoso Águas

DRH – Direção de Recursos Humanos
 DGA – Direção de Gestão de Ativos
 DGO – Direção de Gestão de Obras
 DIR – Direção de Infraestruturas de Rede
 LAB – Direção de Controlo da Qualidade da Água
 Órgãos Representativos dos Trabalhadores

Vogal - Dra. Maria do Rosário Mayoral Robles Machado Simões Ventura

DRC – Direção de Relação com Clientes
 DAF – Direção Financeira
 DSI – Direção de Sistemas de Informação
 LOG – Direção de Logística
 MDA – Museu da Água
 Jornal “Águas Livres”
 Arquivo Histórico

SG - Secretário-Geral

José Manuel Zenha

DSO - Gabinete de Desenvolvimento Organizacional

José Crisóstomo Figueira

PCG - Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão

Anita Ferreira

GIC - Gabinete de Imagem e Comunicação

José Manuel Zenha

JUR - Gabinete Jurídico

Bruno Lopes

AUD - Gabinete de Auditoria Interna

DOP - Direção de Operações

Mário Maria

DIR - Direção de Infraestruturas de Rede

Joaquim Sereno

DRC - Direção de Relação com Clientes

Luís Branco

DGO - Direção de Gestão de Obras

Conceição Almeida

DGA - Direção de Gestão de Ativos

Francisco Serranito

DAF - Direção Financeira

Marcos Miguel

DRH - Direção de Recursos Humanos

Carlos Saraiva

DSI - Direção de Sistemas de Informação

Paulo Rodrigues

LOG - Direção de Logística

Barnabé Pisco

LAB - Direção de Controlo da Qualidade da Água

Maria João Benoliel

Processo e critérios de seleção e nomeação da Gestão de topo [G4-40]

Os membros do Conselho de Administração são eleitos em assembleia-geral, em função dos respetivos currículos e experiência profissional, os quais evidenciam capacidades e competências para assegurar, no seu conjunto, a boa gestão da empresa nas vertentes económica, técnica, ambiental e social.

Na seleção dos administradores propostos à assembleia-geral intervêm os ministros da tutela e o acionista.

Prevenção de conflitos de interesses [G4-41]

Os membros do Conselho de Administração da EPAL têm conhecimento do regime de impedimentos definido na Lei n.º 64/93, de 26 de agosto, no Estatuto do Gestor Público (Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março) e nos Princípios de Bom Governo das Empresas do Sector Público Empresarial (RCM n.º 49/2007, de 28 de março), em que são estabelecidas regras relativas ao exercício cumulativo de funções e à obrigatoriedade de não intervenção nas decisões que envolvam interesses próprios destes titulares.

Têm ainda conhecimento da Lei n.º 4/83, de 02 de fevereiro na redação da Lei n.º 25/95, de 18 de agosto (controlo público da riqueza dos titulares de cargos políticos).

Neste contexto, os membros do Conselho de Administração da EPAL cumprem as seguintes obrigações:

- Entrega, junto da Inspeção-geral de Finanças, de declaração contendo todas as participações e interesses patrimoniais que detenham, direta ou indiretamente na Empresa, bem como cargos, funções e atividades profissionais que exerçam (artigo 22º, n.º 9 do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março);
- Entrega da Declaração de Património e Rendimentos junto do Tribunal Constitucional (Lei n.º 4/83 de 02 de fevereiro, na redação da Lei n.º 25/95, de 18 de agosto, Decreto - Regulamentar n.º 1/2000, de 9 de março e ainda Lei n.º 28/82 de 15 de novembro);
- Entrega à Procuradoria-Geral da República de Declaração de Inexistência de Incompatibilidades ou Impedimentos (artigo 11º da Lei n.º 63/94 de 26 de agosto e artigo 22º, n.º 8 do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março);
- Não intervenção em deliberações quando nelas tenham interesse, direta ou indiretamente (artigo 22º do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março);
- Cumprimento das demais disposições previstas no Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, e no Código das Sociedades Comerciais relacionadas com esta matéria.

No domínio da prevenção de conflitos de interesse, dando cumprimento à recomendação do CPC - Conselho de Prevenção da Corrupção, de 1 de julho de 2009, destaca-se ainda:

- O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- O Código de Ética e de Conduta;
- Consagração e prática, no relacionamento com as Partes Interessadas, dos valores de:
 - Integridade e transparência;
 - Competência e rigor;
 - Respeito pela Lei;
 - Melhoria contínua.
- Existência de processos de auditoria autónomos e independentes;

- Contratos de comissões de serviço em regime de exclusividade;
- Cumprimento rigoroso do Código de Contratação Pública;
- Composição organicamente diversificada dos júris constituídos, quer no âmbito dos procedimentos de recrutamento e seleção, quer nos de aquisição de bens e serviços.

Política de remuneração da Gestão de topo [G4-51]

As remunerações dos gestores foram fixadas nos termos do disposto no Estatuto do Gestor Público.

Em 2013, não houve prémios de gestão, comparticipação de lucros, nem remunerações variáveis.

Processo de definição de remunerações [G4-52]

Os responsáveis hierárquicos e funcionais detêm contratos individuais de trabalho, que regulam as respetivas comissões de serviço, nos quais são estabelecidas as remunerações.

Os restantes trabalhadores da EPAL estão abrangidos pelo Acordo de Empresa, que é um contrato negociado com os sindicatos representativos dos trabalhadores, no qual são estabelecidos direitos, deveres e garantias de ambas as partes e onde estão definidas negociações anuais das cláusulas de expressão pecuniária e respetiva tabela salarial.

A partir de janeiro de 2011 e em consequência da legislação relativa ao Orçamento do Estado, ficou vedado o processo de atualização de remunerações.

Como as partes interessadas são ouvidas quanto a políticas remuneratórias [G4-53]

A empresa dispõe de um instrumento de regulação coletiva de trabalho – o Acordo de Empresa - cuja atualização é, em princípio, objeto de negociações anuais entre a empresa e os representantes das organizações sindicais. Por força da lei do Orçamento do Estado as revisões do AE encontram-se suspensas desde 2011, no que diz respeito ao clausulado de expressão pecuniária.

Medidas adotadas para consolidar o conhecimento dos aspetos económicos, ambientais e sociais da empresa pela Gestão de topo [G4-43]

As práticas adotadas pelo Conselho de Administração neste domínio são, entre outras:

- Reuniões semanais deliberativas;
- Reuniões de performance com Diretores;
- Reuniões semanais de despacho corrente dos Administradores com os Diretores do respetivo pelouro;
- Relatórios mensais do MIS (Sistema de Informação de Gestão);
- Relatório anual de revisão do SIRE – Sistema Integrado de Responsabilidade Empresarial;
- Relatório e contas do Exercício;
- Relatório de sustentabilidade anual.

Processo de comunicação à Gestão de topo de preocupações críticas e mecanismos utilizados para a sua resolução [G4-49, G4-50]

Não existe processo, formalmente instituído, para comunicar à gestão de topo preocupações críticas. Todos os meios podem ser utilizados, como por exemplo:

- Despachos presenciais;
- E-mails;
- Documentos escritos.

O Sistema de Informação de Gestão da empresa (MIS) dispõe de relatórios mensais relativos a cada unidade da estrutura orgânica, nos quais são monitorizados os dados da gestão corrente das atividades programadas e desenvolvidas e recolhidos os comentários dos respectivos responsáveis. O Conselho de Administração recebe um documento com o repositório dos dados e comentários relevantes e das eventuais preocupações críticas, definindo, sempre que justificado, as orientações e medidas julgadas pertinentes.

Cartas e princípios subscritos ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social [G4-15]

UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

Ao nível internacional cabe referir que a EPAL aderiu, em 2008, ao *United Nations Global Compact*, iniciativa das Nações Unidas no âmbito da responsabilidade empresarial, onde estão consagrados dez Princípios nos domínios dos Direitos Humanos e do Trabalho, da Proteção do Ambiente e de Mecanismos Anticorrupção.

Ao nível nacional, em 2011, a EPAL aderiu à *Global Compact Network Portugal*, rede local do Pacto Global, que tem, como objetivo promover o diálogo entre os seus associados, dinamizando atividades que facilitem a troca de experiências e apoiem a implementação dos dez Princípios.

Participação em associações nacionais / internacionais [G4-16]

Em 2013, a EPAL manteve a qualidade de associada das seguintes instituições:

- ANQIP-Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais;
- APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Água;
- EPIS – Empresários Pela Inclusão Social;
- EUREAU - European Federation of National Associations of Water and Wastewater Services;
- GCNP - Global Compact Network Portugal;
- IWA - International Water Association;
- Lisboa-e-nova – Agência Municipal de Energia e Ambiente;
- PSAT - Associação de Proteção de Ativos Técnicos;
- RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal;
- UNGC - United Nations Global Compact;
- Water Footprint Network.

3.3.2 Papel da Gestão de topo na implementação e desenvolvimento da missão, estratégia, política e objetivos dos aspetos económicos, ambientais e sociais e avaliação

A missão, a estratégia e a política de responsabilidade empresarial são definidas e aprovadas pelo Conselho de Administração com o envolvimento dos responsáveis da estrutura orgânica da empresa.

Os objetivos anuais são negociados e estabelecidos pelo acionista.

Não tendo sido definidos pelo Acionista os objetivos de gestão para o ano de 2013, entendeu o Conselho de Administração monitorizar o estipulado nos artigos 63 e 64 da Lei do Orçamento de Estado para o mesmo ano, os quais preveem a redução de trabalhadores nas empresas do setor empresarial do Estado (artigo 63) e que as empresas públicas deverão prosseguir uma política de otimização da estrutura de gastos operacionais que promova o equilíbrio operacional (artigo 64).

Avaliação do desempenho da Gestão de topo relativamente aos aspetos, económicos, ambientais e sociais [G4-44]

No quadro seguinte apresentam-se os indicadores monitorizados, os respetivos objetivos e a realização alcançada, constatando-se um cumprimento integral do disposto nos artigos citados.

Indicadores (decorrentes da LOE2013)	Valor Ref ^a	Objetivo	Realização	Avaliação	Melhoria face ao objetivo
Redução do peso de Gastos Operacionais no Volume de Negócios	41,20%	-	39,70%	Cumprido	3,6%
Redução de Despesas com Deslocação, Ajudas de Custo e Alojamento (milhares €)	187,4	≤ 50%	28,9	Cumprido	69,2%
Redução de Gastos com Comunicações (milhares €)	251,3	≤ 50%	56,6	Cumprido	55,0%
Redução do Número de Trabalhadores	736	≤ 3%	694	Cumprido	90,2%

No que se refere a Investimentos e projetos realizados com importância ambiental e social, destacam-se durante 2013 os seguintes:

- Reabilitação e remodelação da captação de Valada Tejo, ainda em curso, no valor de 1,8 milhões de euros;
- Renovação de 9,3 km da rede de distribuição (condutas de distribuição e adutoras) no valor de 1,6 milhões de euros;
- Ampliação de 1,1 km de rede de distribuição, com uma realização de 0,4 milhões de euros.

Medidas adotadas para consolidar o conhecimento dos aspetos económicos, ambientais e sociais da empresa pela Gestão de topo

ÉTICA E INTEGRIDADE

Existência de código de ética e de conduta [G4-56]

Existe na EPAL um Código de Ética e de Conduta, que está disponível para consulta na intranet e internet (www.epal.pt).

O Código, cuja distribuição abrangeu todos os trabalhadores da empresa, tem por objetivo enquadrar a missão, os princípios e os valores da EPAL, num conjunto de referências e linhas de orientação que deverão mobilizar os comportamentos e atitudes de todos os seus colaboradores.

Independentemente da natureza jurídica da sua relação, as referências e linhas de orientação do Código de Ética, deverão ser observadas por todas as pessoas e entidades que trabalhem ou prestem serviços à empresa.

Mecanismos internos e externos para apoio relativamente a legislação e comportamento ético [G4-57]

- Existência e divulgação interna do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, com auditorias anuais;
- Cumprimento da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 49/2007, de 28 de março;
- Existência de Gabinete Jurídico na macroestrutura da empresa;
- Ações da Direção de Recursos Humanos nas áreas da formação e informação;
- Existência do site [GestãoTransparente.Org](https://gestaotransparente.org).

Mecanismos para comunicação de queixas [G4-58]

Não existem mecanismos formalmente instituídos para comunicação de queixas, embora exista email para rececionar questões relativas ao incumprimento de princípios e valores consignados no código de ética e conduta – etica@epal.pt.





4. Estratégia - Riscos, Partes Interessadas, Impactos e Oportunidades [G4-2, G4-14, G4-45, G4-46, G4-47]

4.1 Riscos

Com base no princípio da precaução e em articulação com o acionista, a EPAL tem vindo a desenvolver anualmente o projeto de “Gestão Estratégica do Risco”, que pressupõe a sua avaliação, assente na metodologia COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*).

Os resultados apurados revelam um nível global de risco residual “Baixo” sendo que os riscos residuais mais relevantes são os associados à Gestão de Talentos e à Continuidade de Negócio.

Apresentam-se seguidamente os principais riscos a que a empresa se encontra exposta e as formas identificadas para a sua mitigação.

RISCOS OPERACIONAIS

Qualidade da Água	Mitigação
Risco de consequências adversas para a saúde pública decorrentes de falhas, erros, acidentes ou avarias do processo de abastecimento	<ul style="list-style-type: none">• Programa Integrado de Controlo de Qualidade da Água que compreende o controlo legal, operacional e de vigilância e o controlo dos processos de tratamento instalados nas fábricas.• Plano de Segurança da Água, no qual são avaliados os riscos para a saúde do consumidor e os riscos de falta de água, desde a captação até à torneira, com análise exaustiva de todos os perigos existentes e das medidas de controlo implementadas.
Falha ou indisponibilidade dos ativos	Mitigação
Pode pôr em causa a continuidade do abastecimento	<ul style="list-style-type: none">• O Sistema de Telegestão assegura a monitorização e operação dos ativos em tempo real.• As inspeções a infraestruturas de abastecimento de água constituem uma atividade corrente e sistemática na EPAL, o que permite à Empresa dispor de informação constantemente atualizada sobre o estado e evolução da condição física dos ativos, servindo esta para conhecer os riscos presentes na exploração dos mesmos, apoiar a tomada de decisão sobre os investimentos mais prioritários, bem como suportar e definir as ações de manutenção curativa e preventiva a realizar.• Elaborar Planos de Contingência.
Segurança física das instalações	Mitigação
Riscos de danos causados por situações fortuitas, acidentes, nomeadamente naturais, e ações de terceiros	<ul style="list-style-type: none">• A existência de planos de emergência e de esquemas de segurança ao nível da integridade das instalações.

RISCOS FINANCEIROS

Risco de Liquidez	Mitigação
Risco de não deter fundos necessários para solver os compromissos assumidos	<ul style="list-style-type: none">• Manter um nível confortável de liquidez.• Assegurar uma estrutura financeira sólida, adaptando as fontes de financiamento aos ativos operacionais e de investimento.• Garantir flexibilidade na utilização de linhas de crédito, em montantes adequados ao desenvolvimento normal da atividade.

Risco de Taxa de Juro	Mitigação
Risco de sobre exposição a volatilidade das taxas de mercado e, por outro lado, risco de oportunidade associado à contratação de taxas fixas	<ul style="list-style-type: none"> Equilíbrio da dívida a taxa fixa e a taxa variável. No final de 2013: taxa fixa - 53% e taxa variável - 47%. Contratação do regime de taxa de juro mais competitivo na data de fixação, após comparação da taxa fixa com a taxa variável mais instrumento de cobertura.
Risco de Crédito	Mitigação
Risco de perdas financeiras, decorrentes do incumprimento dos clientes ou contrapartes	<ul style="list-style-type: none"> Avaliação efetuada regularmente, tendo em conta o tipo de crédito, a finalidade e a natureza das operações, nomeadamente através do controlo dos saldos de contas a receber, com base numa avaliação económica sobre o risco de incobrabilidade.

OUTROS RISCOS

Alterações Climáticas	Mitigação
Risco de afetação da qualidade e da quantidade dos recursos hídricos disponíveis	<ul style="list-style-type: none"> Deu-se continuidade ao Projeto AdaptaClima, que visa dotar a EPAL de uma estratégia de médio e longo prazo de adaptação às alterações climáticas. O projeto é coordenado cientificamente pela Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa e acompanhado pelo Grupo de Alterações Climáticas (GAC) da EPAL. Deu-se continuidade ao Projeto PREPARED, que tem como principal objetivo a criação de uma plataforma comum, a nível europeu, de soluções de adaptação às alterações climáticas para as entidades gestoras do setor de abastecimento e saneamento de água.
Custos Energéticos	Mitigação
O peso dos custos energéticos na estrutura de custos da empresa pode não ser recuperável pela via tarifária	<ul style="list-style-type: none"> A compra de energia no mercado liberalizado. Investimento na produção de energia através de fontes renováveis. Instalação de equipamentos mais eficiente.
Regulação Económica	Mitigação
Insuficiente codificação do modelo regulatório específico da EPAL	Colaboração e disponibilidade para análise e discussão do modelo regulatório.
Regulamentação	Mitigação
Acréscimo de encargos para a Empresa decorrentes de nova legislação e regulamentação	Colaboração com as autoridades competentes, emitindo pareceres sobre as novas propostas de legislação ou regulamentação.

4.2 Partes Interessadas [G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37]

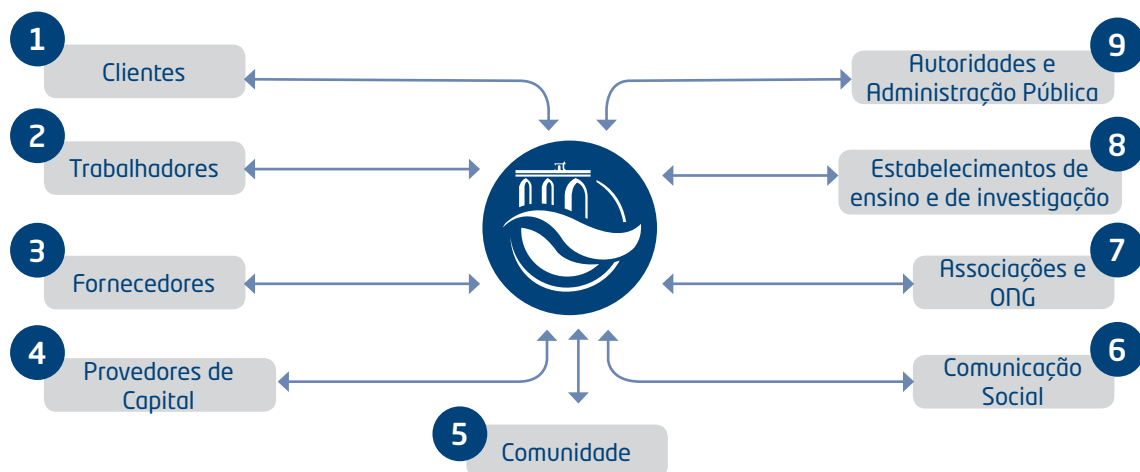
O relacionamento da EPAL com as suas partes interessadas é um procedimento fundamental para o desenvolvimento da gestão da sustentabilidade da empresa. Consideramos Partes Interessadas (ou *stakeholders*) todas as entidades que afetam e/ou podem ser afetados pelas nossas atividades, produtos ou serviços.

Encontram-se identificados 9 grupos de partes interessadas, formalmente estabelecidos em 2005, com base nos seguintes critérios:

- **Responsabilidade** - aqueles perante os quais a organização tem, ou pode vir a ter no futuro, responsabilidade legal, operacional e financeira, sob a forma de regulamentos, contratos, políticas e códigos (Ex.: empregados, autoridades locais);
- **Influência** - aqueles que têm influência ou poder de decisão sobre a organização (Ex.: autoridades locais, acionistas, grupos de pressão);
- **Proximidade** - aqueles com os quais a organização interage mais, incluindo os internos à organização (Ex.: empregados, autoridades locais, parceiros de negócio, fornecedores locais);
- **Dependência** - aqueles que estão, direta ou indiretamente, dependentes das atividades da organização em termos económicos ou financeiros, ou em termos de infraestruturas locais ou regionais. Bem como os que estão dependentes de produtos fornecidos pela organização;

- **Representação** - aqueles que legitimamente reclamam representar alguém, ou uma causa (Ex.: Organizações Não Governamentais, sindicatos);
- **Política e orientação estratégica** - aqueles a quem a organização, direta ou indiretamente, se dirige através das suas políticas e valores, incluindo aqueles que podem dar alertas para assuntos emergentes e riscos (Ex.: sociedade civil, escolas).

A figura ilustra esses grupos de partes interessadas e o quadro seguinte o modo como a EPAL se relaciona com as diferentes entidades (natureza do interesse entre a parte interessada e a EPAL, as preocupações na interação com a Empresa, a forma de comunicação e a posição da EPAL face à parte interessada).



Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupação na interação com a EPAL	Forma de comunicação/ consulta	Posição da EPAL face a PI		
				R	I	D
1. Clientes						
Clientes Municipais e Multimunicipais	Compram água à EPAL para distribuição a clientes finais	<ul style="list-style-type: none"> Receberem água em qualidade, quantidade e pressão adequadas ao fim a que se destina; 	<ul style="list-style-type: none"> AMEGA (Clientes municipais); Multicanal; 			
Clientes Diretos	Abastecidos diretamente pela EPAL	<ul style="list-style-type: none"> Serem cobrados de acordo com os valores estipulados; Terem resposta adequada e atempada às falhas nos fornecimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Contratos e faturas; Inquérito de satisfação a clientes; Tratamento e resolução de reclamações. 	X	X	X
2. Trabalhadores						
Auferem rendimento em contrapartida do trabalho prestado		<ul style="list-style-type: none"> Obterem a remuneração desejada; Manterem o posto de trabalho; Terem um bom ambiente de trabalho; Terem qualidade de vida; Terem motivação no trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação interna com a hierarquia; Ordens e comunicações de serviço do CA; Comunicações internas das respetivas direções; Jornal interno - Águas Livres; Acordo de Empresa; Reuniões com Comissão de Trabalhadores. 	X	X	X
3. Fornecedores						

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupação na interação com a EPAL	Forma de comunicação/ consulta	Posição da EPAL face a PI		
				R	I	D
Prestadores de serviços por conta da EPAL	Prestam serviços no âmbito da atividade específica da EPAL (realização de leituras de contadores e serviços de assistência domiciliária nos clientes diretos, contact center, refeitórios, vigilantes, limpeza, manutenção)	<ul style="list-style-type: none"> Serem pagos pelo valor devido aos serviços prestados ou produtos fornecidos, dentro dos prazos previstos; Terem as condições de trabalho adequadas às funções a desenvolver; Terem uma atividade regular, tanto ao nível da quantidade de trabalho como da qualidade do mesmo; 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal; Contratos. 	X	X	X
Empreiteiros	Adjudicatários de obras da EPAL, tais como reparações na rede, obras novas e de renovação	<ul style="list-style-type: none"> Manterem os postos de trabalho; Conhecerem de forma clara e atempada as especificações da EPAL. 		X	X	X
Outros fornecedores	Fornecedores de produtos e serviços não abrangidos pelos pontos anteriores			X	X	X
4. Provedores de capital (AdP, Bancos)						
	Acionista único da EPAL; Credores da EPAL.	<ul style="list-style-type: none"> Retorno do investimento ; Receber a remuneração devida pela disponibilização de recursos financeiros; Fornecer serviços no âmbito das suas atividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal; Conselho de Administração; Assembleia Geral; BEI – Relatório anual de Acompanhamento dos investimentos financiados. 	X	X	X
5. Comunidade e Associações socioculturais						
Consumidores Diretos e Indiretos	Utilizam a água distribuída pela EPAL aos clientes diretos e aos clientes municipais e multimunicipais	<ul style="list-style-type: none"> Receberem água em qualidade, quantidade e pressão adequadas ao fim a que se destina; Terem resposta adequada e atempada às falhas nos fornecimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Jornais diários (com alguma tiragem); Sítio da EPAL na internet e de outras entidades. 	X	X	X
CML – Câmara Municipal de Lisboa	O abastecimento de água à totalidade dos municípios depende direta e exclusivamente da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> Manter os municípios satisfeitos no que respeita ao abastecimento de água; Boa cobrança do adicional e do saneamento; Assegurar o fornecimento para a manutenção de Espaços Verdes e a lavagem dos espaços comuns municipais. 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal. 	X	X	X
Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia onde passam infraestruturas da EPAL. Populações em zonas de captação ou com infraestruturas da EPAL.	São afetadas pela atividade da EPAL, durante a colocação, manutenção ou reparação de infraestruturas. Por se encontrarem dentro dos perímetros de proteção de captação da EPAL, são-lhes impostas condicionantes às suas atividades e ao seu desenvolvimento.	<ul style="list-style-type: none"> As eventuais intervenções devidas a infraestruturas da EPAL devem ser planeadas e controladas, de modo a ser minimizado o impacto no local afetado; Não terem as suas atividades e desenvolvimento afetados pelas necessidades e atividades da EPAL. 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal; Através das respetivas Câmaras e Juntas de Freguesia; Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável. 	X	X	X

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupação na interação com a EPAL	Forma de comunicação/ consulta	Posição da EPAL face a PI		
				R	I	D
Associações socioculturais	Poderão receber apoio financeiro ou outro por parte da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> Receberem apoios para as suas atividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal 			X
6. Comunicação Social						
Recebem e comunicam informações da EPAL. Publicam informação e opinião		<ul style="list-style-type: none"> Informar a sociedade. 	<ul style="list-style-type: none"> GIC – Gabinete de Imagem e Comunicação 		X	X
7.Associações e ONG						
22 Sindicatos	Zelam pelos direitos dos trabalhadores; Participam na negociação coletiva do Acordo de Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Que sejam respeitados os direitos dos trabalhadores; Obter as melhores condições para os trabalhadores; Que os impactes ambientais das atividades da EPAL sejam controlados; Promover a proteção e preservação do ambiente ; Promover o apoio no desenvolvimento de ações sociais Receberem donativos monetários ou em géneros; 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal; Acordo de Empresa; Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável; Sítio da internet da EPAL e de outras entidades; GIC – Gabinete de Imagem e Comunicação. 		X	
ONG de Ambiente	Zelam pela proteção do ambiente.				X	
ONG Sociais	Zelam pela proteção de aspetos sociais.				X	
8. Estabelecimentos de Ensino e Investigação						
	Conhecimento e envolvimento com o mundo empresarial	<ul style="list-style-type: none"> Promoção de estágios curriculares Realização de visitas técnicas. Receberem apoios para as suas iniciativas. 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal. 	X	X	
9.Autoridades e Administração Pública						
	ERSAR, DGS, APA, Proteção Civil, ACT...	<ul style="list-style-type: none"> Variados. 	<ul style="list-style-type: none"> Variados. 	X	X	X

R - Responsabilidade
I - Influência
D – Dependência

R - Responsabilidade I - Influência D – Dependência

Cabe destacar, no que se refere ao processo de consulta, nomeadamente ao grupo Clientes, a participação da EPAL, pelo 5º ano consecutivo, no ECSI – European Customer Satisfaction Index, no qual em 2013, a empresa obteve um índice de satisfação de 7,78, evidenciando valores de satisfação elevados e muito acima da média do sector (ver indicador PR5).

4.3 Impactos

Da atividade da EPAL decorreram, em 2013, os impactos principais seguintes

• Captação de Água 218,3 Milhões de m³

Água captada por origem

- **Albufeira do Castelo do Bode** 175.765.850 m³
- **Valada Tejo** 26.717.710 m³
- **Captações Subterrâneas** 15.768.086 m³

• Redução de Perdas 7,9% da água captada

Os investimentos consecutivamente realizados nos últimos anos nos domínios da renovação da rede de distribuição e na conceção, desenvolvimento e aplicação do WONE – Sistema de Gestão de Redes e Controlo de Perdas de Água permitiram, em 2013, a redução das perdas na rede de distribuição para 7,9% do total da água entrada na rede, ou seja de 8.166.925 m³ em 103.133.338 m³, o que representa uma performance de primeiro relevo no panorama internacional.

• Área e população servida 7.090km² 2.859.714 Consumidores

• Investimento: 31.656.725€

Dos projetos realizados, destacam-se os seguintes investimentos:

- Reabilitação e Remodelação da Captação de Valada Tejo (com continuação em 2014): 1,8 M€
- Renovação de 9,3 Km na Rede de Distribuição (condutas de distribuição e adutoras): 1,6 M€
- Ampliação de 1,1 Km de Rede de Distribuição: realização de 0,4 M€
- Obras estruturantes com o Projeto de Segurança: 0,3 M€
- Intervenções em estruturas operacionais: 0,2 M€
- Tecnologias de Informação e Comunicação: 0,7 M€.

4.4 Aspetos materiais identificados e medidas [G4-19, G4-27, G4-17]

Da interação desenvolvida e registada com as partes interessadas sobressaem como temas e preocupações principais a qualidade da água, o uso eficiente da água e a fiabilidade do serviço.

Estas preocupações são essenciais e permanentes na gestão e nas atividades da empresa, constituindo um desafio de melhoria contínua assumido por ela própria, pelos serviços e estruturas que compreende e pessoas que nela trabalham.

Está previsto realizar, durante 2014, a análise formal da materialidade do negócio da EPAL.

Outras das preocupações permanentes é a solidez da situação económica e financeira da empresa apresentada no Relatório e Contas relativo ao exercício de 2013, auditado pela PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda, e aprovado pelo acionista Águas de Portugal, SGPS, SA.

Em 2013, foram implementadas diversas medidas em resposta a preocupações de Partes Interessadas:

1. Clientes

- Realização de estudo com vista à avaliação do Índice de Satisfação dos Clientes Diretos;
- Desenvolvimento do curso *Prova de Águas*, iniciativa inovadora com conceção e realização 100% EPAL. O objetivo do curso é partilhar com os Clientes e consumidores as técnicas de determinação do sabor e cheiro da água, através da sua degustação e esclarecer dúvidas mais frequentes acerca destes parâmetros;
- Desenvolvimento da Campanha *Beba Água da Torneira*, destinada a clientes e munícipes de Lisboa, divulgada nas páginas dos mupis da cidade, no Canal Lisboa, na e-newsletter, no Site e nas páginas do Facebook da empresa e no Flickr;
- Realização da campanha *Água da EPAL hidrata na 3ª idade*, divulgada através de folhetos e ações de sensibilização nos jardins da cidade no dia dos avós;

- Realização da campanha *Água da EPAL ritual natural*, dirigida a clientes e munícipes de Lisboa, divulgada através dos mupis da CML, do canal Lisboa e de posters nas lojas, e-newsletter e Facebook da empresa.

2. Provedores de Capital

- Entre os meios de envolvimento do acionista destacam-se as assembleias gerais realizadas, o envio de reportes mensais e a participação em reuniões.

3. Trabalhadores

- Criação da INTRANET da EPAL visando reforçar a comunicação interna, a partilha de informação e facilitar o acesso a conteúdos e aplicações de interesse geral;
- Comunicação interna através do Jornal *“Águas Livres”* (10 edições impressas e distribuídas), do *“EPAL Destaque”* (13 edições) e da Newsletter do Museu da Água – *Contador de Água* - (12 edições), dirigidas via e-mail, a todos os trabalhadores, com notícias e informação consideradas de interesse;
- Instalação e configuração da nova aplicação de *Registo e Controlo de Assiduidade* (MILLENIUM), para facilitar o controlo da assiduidade dos trabalhadores. Este portal web permite a todos os trabalhadores intervirem no processo de assiduidade em tempo real (justificações, autorizações, férias).

4. Comunidade e Associações Socioculturais

- Implementada a campanha *E-conta da Água - Vamos dar o litro contra a fome*, desafio lançado aos Clientes da EPAL para contribuírem para uma causa solidária: por cada Cliente que aderisse à e-conta da água, a EPAL doaria 4 € de alimentos, contribuindo para apoiar a luta contra a fome em Lisboa. A campanha teve essencialmente uma dinâmica digital, tendo sido divulgada através do site www.epalvamosdarolitro.com, do Facebook da empresa e da rádio;
- Criada a *“Tarifa social da água”* e divulgada aos clientes, através de folheto nas faturas, no Facebook e no Site da empresa;
- A 28 de novembro a EPAL e a Fundação Arpad Szenes – Vieira da Silva celebraram um Protocolo de Cooperação para maior fruição do Jardim das Amoreiras, do reservatório da Mãe d'Água e da Fundação, designadamente nas vertentes da arte e do património, ambiente e sustentabilidade, com valorização de planos pedagógicos e promoção de uma cidadania mais ativa;
- Na sequência da campanha *EPAL Solidária 2012*, os trabalhadores da EPAL doaram à Entreeajuda mais de 600 kg de bens, tendo o CA atribuído um donativo de 5.000 euros;
- Foi lançada a campanha *EPAL Solidária 2013* para recolha de papas e leite em pó, a doar a instituições de Assistência a Crianças carenciadas; Os Trabalhadores da EPAL doaram um total de 104,4 Kg de papa (2 500 refeições), ao que se juntaram 60 latas de leite. A EPAL Solidária entregou ainda ao Projeto Rumo Certo, de Tomar, roupa, calçado e brinquedos doados pelos colaboradores da nossa empresa;
- Colaboração com o Observatório de Luta Contra a Pobreza na Cidade de Lisboa (OLCPL). Trata-se de uma iniciativa da EAPN Portugal/Rede Europeia Anti Pobreza, que conta com a cooperação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e da Mutualidade Montepio Geral e que tem por objetivo contribuir para o conhecimento da realidade socioeconómica da cidade de Lisboa através da recolha de diferentes indicadores, que possam constituir um Sistema de Alerta, permitindo detetar antecipadamente mudanças nas condições de vida das famílias, prevendo situações de vulnerabilidade e empobrecimento ou a sua reversão e proporcionando a implementação de metodologias de intervenção no combate à pobreza;
- A EPAL aderiu em 2013 à Campanha *“Papel por Alimentos”*, promovida pelo Banco Alimentar, a qual se destina à recuperação do resíduo papel que, entregue àquela organização, será trocado por 100 € de alimentos por cada tonelada.

5. Comunicação Social

- Em 2013, o site da EPAL teve cerca de 705 mil visitas;

- Foram publicadas 857 notícias acerca da EPAL, assim distribuídas:
 - 303 Imprensa escrita;
 - 472 Meio digital;
 - 56 Televisão;
 - 26 Rádio;
 - 28 Anúncios publicados por iniciativa da empresa;
 - 10 Notas de imprensa.
- A empresa participou em congressos e exposições nacionais e internacionais do setor da água, nomeadamente, no Brasil (em Goiania), em Moçambique (em Maputo), na Aqualife Expo e no ENEG;
- Em 2013, a EPAL foi premiada no âmbito das seguintes associações/entidades:
 - WEX – Water and Energy Exchange;
 - Grande Prémio APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa;
 - Green Project Awards Portugal;
 - ENEG – Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento.

6. Associações e ONG

- Protocolo de colaboração celebrado entre a EPAL e a Quercus em 1 de julho de 2013, no Dia Mundial do Ambiente, comprometendo-se a EPAL, neste enquadramento, a ajudar a Quercus, em regime de mecenato, no desenvolvimento de estudos e iniciativas para um melhor conhecimento dos riscos e impacto dos incêndios na qualidade da água bruta da Albufeira de Castelo do Bode, nomeadamente nas sub-bacias da ribeira de Alge e das ribeiras da Sertã, de Isna e de Codes;
- No dia 23 de novembro, para assinalar o Dia da Floresta Autóctone, na península ibérica, decorreu uma ação de plantação com carácter pedagógico e simbólico, numa das linhas de água afluentes a Castelo do Bode, que envolveu a participação de 20 pessoas tendo resultado na plantação de cerca de 600 árvores.

7. Estabelecimentos de ensino e investigação

- No âmbito do serviço pedagógico Águas Livres, foi realizado um encontro de professores e concluída a 16ª edição do concurso 2012/13, com entrega de prémios aos estabelecimentos de ensino vencedores;
- No âmbito do Projeto AdaptaClima, foram realizados:
 - O workshop sobre medidas de adaptação, na Faculdade de Ciências da Universidade Nova de Lisboa, com a participação de 25 quadros da EPAL, tendo sido discutidas as vulnerabilidades climáticas, atuais e futuras, e as medidas de adaptação aplicáveis em cada uma das situações ao contexto da Empresa;
 - A conferência final do projeto, a que assistiram profissionais de diferentes entidades interessadas, e onde foram apresentados os resultados alcançados por cada uma das equipas participantes nas diversas partes do projeto;
- Em novembro de 2013, no âmbito do Projeto Prepared, foi realizado um workshop de apresentação e discussão dos resultados alcançados, tendo estado presentes 25 participantes, entre quadros da EPAL e representantes da KWR e da Brabant Water (Holanda). As apresentações foram centradas na modelação e descrição dos processos relativos à qualidade da água na rede (desempenho do cloro, descoloração e crescimento microbiano).

8. Autoridades e Administração Pública

- Publicada a “atualização tarifária”, através de jornais e Site da empresa;
- Divulgados os dados relativos ao “Controlo da Qualidade da Água”, aos clientes diretos, municipais e multimunicipais, ERSAR e DGS, através de meios digitais, cartas e jornais;
- Publicados e distribuídos o Relatório e Contas e o Relatório de Sustentabilidade de 2012, através do site e intranet da empresa e de suporte digital;
- Foi distribuído pelos acionistas, tutela governamental, ERSAR, DGS, clientes municipais, entre outros, o Relatório da Qualidade da Água.

Ponderando o futuro no contexto dos “Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?” (GRI, 2014), a EPAL tem confiança de que os principais aspetos materiais da sua atividade encontram-se devidamente identificados, planeados e geridos.

A tabela seguinte refere a resposta da EPAL para alguns dos tópicos de interesse especificado no referido estudo.

Eixo Ambiental	
Eficiência energética operativa	<ul style="list-style-type: none">• Estão implementados 9 Planos de Racionalização Energética, para vigorar até 2016;• Está implementado um modelo de optimização energética da exploração do sistemas de abastecimento de água.
Impacto sobre as Origens	Está implementado um Plano de Segurança da Água
Disponibilidade de recursos hídricos	<ul style="list-style-type: none">• Contratos de concessão para a exploração das captações superficiais;• Licenciamento das captações subterrâneas;• Projeto AdaptaClima;• Projeto Prepared;• Pegada Hídrica da Produção de Água - consumo humano (em curso).
Qualidade do produto água para consumo humano	<ul style="list-style-type: none">• Plano de Controlo de Qualidade da Água.
Poluentes aquáticos – disruptores endócrinos	<ul style="list-style-type: none">• Estudo de Contaminantes ambientais emergentes: monitorização de fármacos na água.
Eixo Social	
Acesso aos recursos hídricos	<ul style="list-style-type: none">• Redes de Adução e Distribuição dimensionadas para uma adequada cobertura das zonas intervencionadas.
Segurança do produto água para consumo humano	<ul style="list-style-type: none">• Projeto Europeu “AquaVIR - Portable Automated Water Analyser for Viruses”;• Projeto I&D “Fungi Watch”;• Projeto “LDmicrobiota”;• Projeto “ChloriDec”.
Corrupção	<ul style="list-style-type: none">• Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;• Participação no projeto “Gestão Transparente.Org”.
Outros	
Perdas de água	<ul style="list-style-type: none">• WONE – Water Optimization Network Efficiency.
Promoção da eficiência do uso pelo lado da procura	<ul style="list-style-type: none">• Waterbeep.

A EPAL tem prevista, no seu Programa de Gestão Ambiental e Sustentabilidade 2014-2016, a realização formal e circunstanciada da análise de materialidade do seu Negócio.

4.5 Oportunidades

Dando corpo ao desígnio da I&D e INOVAÇÃO em 2013 foram desenvolvidos os seguintes projetos que constituem uma afirmação da EPAL na investigação e no desenvolvimento empresarial, criando novas oportunidades e novos desafios numa empresa que aposta, constantemente, na inovação de produtos e serviços e na evolução tecnológica:

- **WeMake** – Aplicação de suporte ao Sistema Integrado de Responsabilidade Empresarial da EPAL (SIRE). Esta aplicação é uma ferramenta de melhoria contínua que permite monitorizar os processos, controlar os objetivos propostos e obter os indicadores necessários à gestão do SIRE;
- **WONE** – Desenvolvido pela empresa, consiste num importante sistema para a gestão da rede de abastecimento, efetuando a sua permanente monitorização de dados relevantes, como pressão, caudal e outros associados a cada uma das zonas de monitorização e controlo. Obedecendo aos standards tecnológicos existentes no mercado, o WONE, garante a universalidade da sua utilização. Para tal, é disponibilizado em multilingue, multibrowser, multiplataforma e multicliente, permitindo a interoperabilidade com a maioria dos equipamentos de telemetria existentes do mercado. O WONE foi preparado, para disponibilizar os dados em RealTime, através de uma sincronização com os sistemas de Telemetria ao minuto. Foi também desenvolvido um módulo de georreferenciação dos eventos nas ZMC, integrado com o serviço GoogleMaps;
- **GInterAqua** – Instalação e configuração de uma nova versão do GInterAqua Web, trazendo como principal novidade a disponibilização da ferramenta de Georreferenciação em *multibrowser*;
- **Sistema Fotográfico** – Remodelação tecnológica do sistema instalado, para apoio à manutenção, calibração e ensaio dos contadores de água de grande calibre. Este projeto consistiu na instalação de um sistema de vídeo com captura fotográfica de imagem (foto finish), que através das fotografias captadas nos instantes zero e final do ensaio, são a prova documental para suporte aos relatórios realizados para cada um dos contadores aferidos;
- **TELEGESTÃO** – Implementação de novas funcionalidades e automatismos no sistema, de modo a otimizarem o funcionamento em automático das estações elevatórias com especial enfoque na racionalização dos custos de energia;
- **MAXIMO** – Desenvolvimento do projeto de modo a permitir a otimização dos processos de manutenção curativa, desenvolver e implementar o sistema de manutenção preventiva para todos os ativos, possibilitando o correto controlo das ações programadas a executar;
- **Projeto I&D “Fungi Watch”** – Desenvolvimento do projeto “Benefits and hurdles associated with the presence of fungi in drinking water sources”, a decorrer em colaboração com o IBET - Instituto de Biologia Experimental e Tecnológica e a Faculdade de Farmácia de Lisboa;
- **Projeto “LDmicrobiota”** – Projeto “O microbiota dos sedimentos dos sistemas de distribuição e a qualidade da água para consumo humano”, desenvolvido em conjunto com o LNEC – Laboratório Nacional de Engenharia Civil;
- **Projeto “ChloriDec”** – Tecnologia para monitorização, em tempo real, das taxas de decaimento do cloro em sistemas de abastecimento de Água, em conjunto com o LNEC - Laboratório Nacional de Engenharia Civil e IST – Instituto Superior Técnico;
- **Projeto I&D da Fundação para a Ciência e Tecnologia** – Desenvolvimento do projeto intitulado “Contaminantes Ambientais Emergentes: Produtos Farmacêuticos”, em colaboração com a Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa;
- **Projeto Europeu “AquaVIR - Portable Automated Water Analyser for Viruses”** – Tem por objetivo desenvolver um sistema portátil, de baixo custo, de instalação e deteção on-site, para realizar a monitorização de vírus entéricos humanos em diferentes tipos de massas de água;
- **AdaptaClima** – Projeto que visa dotar a EPAL de uma estratégia de médio e longo prazo de adaptação às alterações climáticas, cuja conclusão ocorreu em julho de 2013;
- **Projeto Prepared** – Tem como principal objetivo a criação de uma plataforma comum, a nível europeu, de soluções de adaptação às alterações climáticas para as entidades gestoras do setor de abastecimento de água e saneamento.

Durante o ano de 2013, a EPAL continuou os trabalhos de demonstração das tarefas seguintes:

- Desenvolvimento do plano de segurança da água (PSA);
- Sistema de controlo de desinfecção em tempo real em redes de distribuição de água.

Na primeira tarefa, a EPAL participou no teste do nível integrado do plano de segurança, em conjunto com outras entidades com responsabilidade na gestão do ciclo da água em Lisboa, ao mesmo tempo que testou a aplicação da metodologia de gestão do risco ao seu plano de segurança da água.

Na segunda, tratou-se da procura da melhoria das tecnologias de medição e previsão existentes, de modo a constituir sistemas de alerta (early warning) para a deterioração da qualidade da água, nomeadamente a decorrente de uma maior temperatura da água nas condutas, através da utilização de sensores avançados de qualidade.

- **WATERBEEP** – Sistema que disponibiliza informação sobre o consumo real de água dos clientes, permitindo-lhes acompanhar a sua evolução ao longo do tempo e comparar com o consumo médio da cidade;
- **AQUAmatrix** – Em 2013 o sistema de informação e gestão comercial sofreu uma modernização e upgrade tecnológico, com migração para tecnologia Microsoft e desenvolvimento de um novo modelo de custeio, com o objetivo de identificar todos os custos e critérios de imputação de custos partilhados;
- **Estudo “Metodologias para a Delimitação de Perímetros de Proteção das Captações de Água Superficiais da EPAL”** – Estudo desenvolvido em cooperação com a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa e com a colaboração do Instituto Hidrográfico;
- No âmbito do concurso **EPALin**, que visa dinamizar a inovação empresarial, premiando o desenvolvimento interno de projetos, foram recebidas, na edição de 2013, doze candidaturas.

O prémio foi atribuído ex aequo aos projetos “Common rail de água motriz” e “Dispositivo de Fecho Automático de Recipientes de Cloro”. Foram ainda atribuídas 3 menções honrosas às candidaturas “Máquina semi-automática para Retificação de Roscas de Ligação dos Contadores de Água à Tubagem”, “Sacatampas” e “Water-QI - Quick Investments in Water Network”.

Os desafios que se colocam à EPAL terão continuidade nos anos vindouros e têm proporcionado oportunidades para uma maior Eficiência, competência tecnológica e capacidade de Inovação, que conduzem à Criação de Valor.

Na EPAL, o ano de 2013 ficou marcado por um record histórico de prémios recebidos:







5. Desempenho e Abordagem da Gestão [G44]

5.1 Indicadores de Desempenho Económico

G4-EC1 - Valor económico direto 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

EC1 Valor económico direto gerado e distribuído

unid.: EUR

	2009	2010	2011	2012	2013
Valor económico direto gerado					
a) Proveitos	150.060.230	148.705.827	150.271.422	147.010.850	145.378.356
Vendas Líquidas	149.068.299	147.454.719	147.038.145	144.205.268	143.079.105
Juros Obtidos	955.851	1.227.652	3.219.894	2.798.686	2.276.970
Proveitos de Venda de Activos	36.080	23.456	13.383	6.897	22.282
Valor económico distribuído					
b) Custos Exploração	40.543.796	42.041.456	38.092.368	37.403.408	34.407.635
Custo de Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	2.753.673	2.810.388	2.949.696	2.876.184	2.285.541
Fornecimentos e Serviços Externos	37.790.123	39.231.068	35.142.673	34.527.225	32.122.094
c) Remunerações dos trabalhadores	19.279.717	19.073.719	16.095.751	13.510.575	13.511.960
Remunerações pagas aos trabalhadores	19.279.717	19.073.719	16.095.751	13.510.575	13.511.960
d) Pagamentos a provedores de capital	24.198.297	28.361.345	29.890.263	39.010.180	38.627.161
Dividendos Pagos	18.672.746	24.024.062	24.000.000	34.044.440	35.081.798
Juros Pagos	5.525.551	4.337.283	5.890.263	4.965.740	3.545.363
e) Pagamentos aos poderes públicos	7.417.549	15.258.784	15.604.779	22.961.644	21.473.863
IRC pago	7.120.424	15.021.979	15.434.692	22.774.777	21.304.373
Imposto Selo pago	133.025	68.035	30	15	13.966
IMI pago	164.099	168.771	170.057	186.852	155.524
f) Donativos	88.682	193.539	56.411	38.800	79.932

a) Proveitos

- As Vendas Líquidas registaram um decréscimo de 0,8% face ao ano anterior; correspondente a menos 1,1 milhões de Euros, situando-se em 143,1 milhões de Euros;
- A quebra nas Vendas Líquidas decorreu fundamentalmente do decréscimo de 6,5 Mm³ no volume vendido (-3,2%). As receitas com a quota de serviço (componente fixa do tarifário) seguiram também esta tendência, verificando-se uma redução de 0,3 milhões de Euros (-1%);

b) Custos de Exploração

- Os Custos de Exploração apresentam no ano de 2013 um decréscimo de 3,0 milhões de Euros, correspondente a 8%, cifrando-se em 34,4 milhões de Euros;
- Apesar das enormes reduções efetuadas nos exercícios anteriores, conseguiu-se reduzir ainda mais os gastos com Fornecimentos e Serviços Externos, apresentando em 2013 um decréscimo global de 7,0% (cerca de 2,4 milhões de Euros);
- A eletricidade, rubrica que representa 35% do total dos Fornecimentos e Serviços Externos, registou uma redução de 0,8 milhões de Euros (-6,5%) face ao ano anterior. Releva-se que 50% dessa redução resulta da melhoria dos níveis de eficiência energética decorrente das alterações introduzidas na exploração.

Nas rubricas de trabalhos especializados registou-se uma diminuição significativa de 0,7 milhões EUR (-12,4%), devido essencialmente à racionalização efetuada ao nível das assistências técnicas e licenças de software, bem como à internalização de algumas atividades que se encontravam em regime de *outsourcing*. Verificou-se ainda uma redução de 0,6 milhões de Euros (-12,6%) na rubrica de conservação e reparação.

c) Remunerações pagas aos trabalhadores

- As remunerações pagas aos trabalhadores mantiveram o valor verificado no ano anterior; ascendendo a 13,5 milhões de Euros.

d) Pagamentos a provedores de capital

- O pagamento de dividendos ao acionista em 2013 foi de 35,1 milhões de Euros;
- Os juros pagos a financiadores externos, liquidados na totalidade ao Banco Europeu de Investimentos, ascenderam a 3,5 milhões de Euros registando uma redução de 29% face ao período homólogo. Esta redução nos gastos financeiros foi resultado da redução da dívida bancária e das próprias taxas de juro. Durante o ano a empresa não recorreu a qualquer novo financiamento, tendo efetuado reembolsos de capital no valor de 17,7 milhões de Euros relativos a empréstimos BEI, de acordo com o plano de amortização previsto, dando origem a uma variação de 8% no Endividamento Bancário. O ano de 2013 foi bastante benéfico em termos de taxas de juro, quer para os empréstimos a taxa variável, cujas taxas variaram na banda entre 0,3% e 0,4%, quer nas taxas fixas, onde foi possível beneficiar das novas taxas fixadas no final do ano anterior para alguns dos empréstimos.

e) Pagamentos de impostos

No pagamento de impostos destaca-se o pagamento do imposto sobre o rendimento (IRC) no valor de 21,3 milhões de Euros.

G4-EC2 - Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a alterações climáticas

Terminaram em 2013 dois importantes projetos estruturantes para o futuro que identificam as implicações financeiras, riscos e oportunidades que se colocam à EPAL face à eventualidade de alterações climáticas: o projeto *AdaptaClima-EPAL* e o projeto *Prepared - Enabling Change*. Os dois projetos foram internamente acompanhados pelo GAC (Grupo das Alterações Climáticas), o que permitiu internalizar conhecimento muito válido para a definição de objetivos de adaptação a cenários de alterações climáticas nos processos de planeamento da empresa.

O projeto *AdaptaClima-EPAL*, estudo que havia sido iniciado em 2010 e no qual colaboraram várias universidades portuguesas, visou aumentar o conhecimento da Empresa sobre as vulnerabilidades do sistema face aos cenários de risco de alterações climáticas, e dotá-la de uma estratégia de adaptação a médio e longo prazo.

Após a elaboração dos cenários climáticos e socioeconómicos regionalizados para toda a área de influência da EPAL, foi feita a avaliação das vulnerabilidades climáticas atuais e futuras, tendo-se concluído que o sistema é bastante resiliente, pelo que não são de prever situações de grande risco de falta de água em quantidade ou qualidade nas próximas décadas.

O plano de implementação identificou as medidas que já se encontram em curso e outras a desenvolver, apenas quando necessário. Foram definidos indicadores de alterações climáticas que, permitirão identificar, os níveis de risco e de vulnerabilidade que justifiquem a implementação das ações necessárias.

O projeto *Prepared - Enabling Change*, teve a duração de 4 anos e foi suportado financeiramente pelo 7º Programa-Quadro de Investigação, Desenvolvimento Tecnológico e Demonstração, da Comissão Europeia: “Construir a Europa do Conhecimento” (2007-2013). O principal objetivo do estudo foi a investigação com vista à adaptação das cidades aos impactes esperados das alterações climáticas, nomeadamente ao nível dos serviços de abastecimento de água e de recolha, tratamento e rejeição de águas residuais no meio recetor. Neste projeto participaram 14 cidades (12 europeias, 1 americana e 1 australiana), cada uma delas representada por um consórcio constituído por um centro de investigação e uma *utility* com a tarefa de fazer a demonstração da investigação desenvolvida pelo parceiro.

A EPAL teve uma participação no desenvolvimento do conceito inovador de Plano de Segurança do Ciclo da Água e a sua aplicação prática, quer no contexto da distribuição de água, quer nos restantes componentes do seu ciclo urbano. Trata-se de uma metodologia de gestão do risco que envolve várias etapas, como a identificação dos riscos associados ao ciclo urbano da água e a sua avaliação em termos de probabilidade e consequências, a seleção das medidas de controlo do risco a adotar aos diferentes níveis e o desenvolvimento dos planos de segurança.

A EPAL esteve ainda envolvida no estudo para a “demonstração de sistemas de alerta precoce e controle de desinfecção para a rede de distribuição de água em Lisboa”. Os efeitos das alterações climáticas em termos de aumento da temperatura média do ar e dos episódios de vaga de calor, além das concentrações de matéria orgânica na água, vêm criar dificuldades acrescidas na gestão das dosagens de cloro ao longo da rede de distribuição, fato que justifica um acompanhamento dos sistemas de alerta e controlo.

G4-EC3 - Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece

A EPAL dispõe de um sistema de benefícios sociais para os seus trabalhadores, consubstanciado em dois planos de pensões, um plano de benefícios definidos e outro de contribuições definidas, os quais têm inerente o compromisso do pagamento de um complemento da pensão de reforma (por idade e invalidez) atribuída pela Segurança Social. Adicionalmente, suporta ainda as responsabilidades decorrentes de situações de pré-reforma.

O valor do Fundo de Pensões de Benefício Definido ascendia, no final do ano de 2013, a 37,8 milhões de euros, registando um nível de financiamento de 102%, não tendo, no período, sido efetuada qualquer contribuição.

As contribuições realizadas, durante o exercício 2013, para o Plano de Contribuição Definida, foram as seguintes:

- Contribuições da Empresa – 485.792 euros;
- Contribuições dos colaboradores – 21.293 euros.

O valor do Fundo de Pensões de Contribuição Definida ascendia a 16,2 milhões euros, no final de 2013.

Nas páginas 149 e 150 do relatório e contas do exercício de 2013 da EPAL encontram-se registadas as evoluções dos valores dos fundos de pensões.

G4-EC4 - Ajuda financeira significativa recebida do governo

Não se registaram quaisquer subsídios, subvenções ou prémios atribuídos pelo Estado à EPAL em 2013.

G4-EC5 - Salários pagos por género comparados com o salário mínimo nacional

Em 2013 o salário mais baixo pago pela EPAL foi de 709 Euros (superior em 32% ao salário mínimo nacional). Apenas dois dos 694 trabalhadores da empresa receberam essa remuneração.

G4-EC6 - Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes

Em 2013 não houve admissões.

G4-EC7 - Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou atividades pro bono

Neste domínio destaca-se:

- Protocolo de Cooperação com EGEAC- *Empresa de Gestão de Equipamentos e Animação Cultural*, visando a promoção das “Festas da Cidade de 2013”;
- Protocolo de mecenato celebrado com a *Quercus*, no Dia Mundial do Ambiente, visando manter e reforçar a atividade que a *Quercus* tem desenvolvido na bacia hidrográfica da albufeira de Castelo do Bode, nomeadamente ações de monitorização, vigilância e sensibilização ambiental que possam contribuir para a proteção da qualidade daquela massa de água;
- Apoio à Associação EPIS *Empresários pela Inclusão Social*, na ação “3ª Rota das Vocações do Futuro”, que visa premiar alunos carenciados do 3º ciclo de escolaridade que se distinguiram na recuperação das notas escolares;
- Apoio à Comunidade Vida e Paz, para realização da “25ª Edição da Festa de Natal com as Pessoas sem-abrigo”;
- Adesão à campanha “Papel por Alimentos” promovida pela *Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares*;
- Campanha “Vamos dar o litro contra a fome”;
- Campanha de Natal da “EPAL Solidária” de 2013.

G4-EC8 - Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos

Em 2013, não se registaram quaisquer alterações nos impactos económicos indiretos significativos decorrentes da atividade da empresa.

G4-EC9 - Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes

O grupo AdP dispõe de uma unidade de serviços partilhados, a AdP Serviços Ambientais, SA, que funciona como estrutura operacional de centralização, otimização e racionalização da aquisição de bens e serviços no âmbito das atividades a que se dedicam as empresas que integram o grupo, incluindo a EPAL.

A EPAL segue os procedimentos decorrentes da legislação em vigor no que respeita às normas de contratação pública consagradas no Código dos Contratos Públicos.

A lista de fornecedores com volume de faturação superior a 1 milhão de euros é a seguinte:

Fornecedor	€ (valores com IVA)
EDP Comercial, SA	7.211.784,33
IBERDROLA GENERACIÓN, SAU	5.233.528,39
CME - Construção e Manutenção Electromecânica, S.A.	3.557.036,39
AGUAS PORTUGAL SGPS SA	3.064.786,37
CÂMARA MUNICIPAL LISBOA	2.639.320,42
OLIVEIRAS, S.A.	1.655.230,52
ADP AGUAS PORTUGAL - SERV AMBIEN	1.417.394,14
MDS CORRETOR DE SEGUROS, S.A.	1.195.180,95

5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental

Materiais

G4-EN1 - Materiais usados por peso ou volume

Os principais materiais usados pela empresa são os produtos químicos para tratamento de água e os materiais aplicados na ampliação e reabilitação da rede.

O Consumo total de Produtos Químicos utilizados no Tratamento da Água registou em 2013 uma diminuição de 1.877 toneladas, o que representa um decréscimo de 13% relativamente a 2012; por cada m³ de água tratada, foram consumidos 56 g de reagentes, indicando uma tendência de maior eficiência no processo de tratamento.

A diminuição do consumo de reagentes, foi essencialmente devida à opção de exploração mais intensiva da captação de Castelo de Bode, em detrimento do Tejo, que apresenta tradicionalmente uma água bruta com menor qualidade, embora se deva ainda considerar o acréscimo de eficiência dos processos de tratamento.

No que se refere à ETA de Vale da Pedra cabe salientar a diminuição do consumo de cloro e o aumento do consumo de hipoclorito de sódio, em virtude da opção de descontinuação de pré-oxidação em Valada Tejo e de pré-oxidação à entrada da ETA, recorrendo a uma proporção de 35% de cloro e 65% de hipoclorito de sódio, com o objetivo de reduzir a formação de trihalometanos, que se veio a revelar favorável.

Toneladas de Reagentes usadas no Tratamento de Água	2011	2012	2013	Variação (%)
Cloro Total	608,8	600,0	457,4	-24
Hipoclorito de Sódio	252,9	253,9	413,4	63
Ácido clorídrico	34,1	39,9	33,1	-17
Azoto Líquido	8,5	7,2	8,5	18
Dióxido de Carbono	3.149,0	3.503,9	3.162,4	-10
Hidróxido de Cálcio	4.227,5	4.328,0	4.072,4	-6
Hidróxido de Sódio	8,9	12,7	11,8	-8
Oxigénio Líquido	182,6	64,7	36,6	-43
Polímero	17,8	21,8	16,3	-25
Sulfato de Alumínio Líquido Ácido	2.881,2	3.070,7	1.445,7	-53
Sulfato de Alumínio Líquido Normal	2.138,0	2.073,1	2.457,5	19
Bissulfito Sódio	-	0,2	0,2	0
Ácido Sulfúrico	-	16,2	0,0	-100
TOTAL	13.509,3	13.992,3	12.115,2	-13
Consumo específico de reagentes (g/m³ de água tratada)	0,058	0,062	0,056	

Nos trabalhos de ampliação e de reabilitação da rede, durante o ano de 2013, foram instalados 10.410 metros de tubagem, 86% dos quais com diâmetro inferior a 400 milímetros de diâmetro.

Ampliação de Rede (km)	2011	2012	2013
Ø < 400 mm	5,3	3,53	1,13
Ø ≥ 400 mm	1	2,15	0
Total	6,3	5,68	1,13
Reabilitação de Rede (km)			
Ø < 400 mm	11,6	11,72	7,78
Ø ≥ 400 mm	2,6	3	1,5
Total	14,2	14,72	9,28
TOTAL	20,5	20,4	10,41

G4-EN2 - Percentagem de materiais usados provenientes de reciclagem

Os principais materiais utilizados pela empresa não são provenientes de reciclagem, uma vez que, quer os reagentes químicos usados no tratamento, quer as condutas e tubagens, têm que obedecer a especificações técnicas precisas quanto aos respetivos materiais de composição. A utilização de papel reciclado no parque de equipamentos administrativos da EPAL encontra-se vedada pelas condições contratuais dos respetivos alugueres operacionais.

Por outro lado, a EPAL zela para que a gestão dos resíduos produzidos na empresa tenha, como primeira opção o encaminhamento para valorização ou reciclagem (ver indicador G4 – EN23) e tenha instituída a prática de recuperação e reciclagem das águas de processo utilizadas nas estações de tratamento (Ver G4-EN10).

Durante 2013 a EPAL doou à Fundação GIL 136 kg de tonners usados para serem reciclados.

Energia

Na EPAL a energia é utilizada principalmente para bombagem e tratamento de água. Outros consumos de energia são devidos a serviços complementares da exploração, tais como o comando e monitorização de sistemas de operação da adução e distribuição de água. Consome-se também energia nos serviços de apoio administrativo e de manutenção.

A principal forma de energia utilizada é a elétrica, utilizando-se também combustíveis fósseis (gasóleo, gasolina, propano e gás natural) embora em muito menor valor percentual.

Origem da Energia

A energia elétrica consumida nas instalações da EPAL durante o ano de 2013 foi adquirida a fornecedores do Mercado Liberalizado, com exceção de uma pequena parte, correspondente ao nível de Baixa Tensão Normal, que foi adquirida ao Fornecedor de Último Recurso (EDP Serviço Universal).

Os combustíveis, gasóleo e gasolina, utilizados em viaturas, equipamentos de intervenção na rede de distribuição e geradores de emergência, foram adquiridos à Galp Energia. São também utilizados outros combustíveis, o propano e o gás natural, em cozinhas e balneários. O propano foi adquirido a fornecedores locais e o gás natural à Gás de Lisboa.

No quadro seguinte identificam-se os comercializadores de energia elétrica e respetivos períodos de fornecimento, por nível de tensão:

Nível de tensão	janeiro a outubro	novembro e dezembro
Alta Tensão	Iberdrola	
Média Tensão		Iberdrola
Baixa Tensão Especial	EDP Comercial	
Baixa Tensão Normal	EDP Serviço Universal	EDP Serviço Universal

G4-EN3 - Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária

Durante 2013 a EPAL consumiu internamente Energia sob as seguintes formas:

Energias não renováveis

Combustíveis

- Gasóleo e Gasolina, consumidos nas viaturas, nos equipamentos de intervenção, em reparações na Rede de Adução e de Distribuição e nos geradores de emergência;
- Gás Natural e Propano consumidos em instalações dos serviços de apoio.

Eletricidade (mix)

- Energia elétrica consumida nas estações elevatórias e de tratamento, nos equipamentos de operação e controlo instalados ao longo da Rede de Adução e de Distribuição e nos edifícios de serviços de apoio.

Energias renováveis

Eletricidade de geração fotovoltaica

- Energia elétrica utilizada para autoconsumo em instalações da empresa (Laboratório Central e ETA de Asseiceira).

Eletricidade vendida à Rede

- Energia produzida nos sistemas de microgeração fotovoltaica da EPAL.

Discriminam-se de seguida os consumos de cada uma das formas de energia mencionadas, sendo que o consumo total de energia em instalações da EPAL, englobando todas as origens, foi de 451.175 GJ, tendo ainda sido vendidos 185 GJ, produzidos em instalações de microgeração fotovoltaica.

A redução dos consumos de energia deve-se, essencialmente, a três fatores: o nível médio da Albufeira de Castelo de Bode mais elevado, a opção de incrementar a produção na Asseiceira (com melhores consumos operacionais específicos), em detrimento de Vale da Pedra e a redução do volume de água vendido.

Forma de energia	Quantidade		Conteúdo energético (GJ)	
	2012	2013	2012	2013
Consumida				
Gasóleo	398.039 L	406.385 L	14.391	14.693
Gasolina	11.703 L	7.771 L	392	260
Propano	3.285 kg	3.285 kg	159	159
Eletricidade adquirida	130.828.305 kWh	120.436.314 kWh	470.982	433.571
Eletricidade para autoconsumo	57.200 kWh	72.560 kWh	206	261
Vendida à rede				
Eletricidade vendida	62.802 kWh	51.454 kWh	226	185
Total de energia consumida			406.840	451.070

G4-EN4 - Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária

Trata-se de consumos de energia devidos ao processo produtivo da EPAL mas que têm lugar fora das instalações da empresa.

Considera-se incluída neste indicador, a energia consumida no transporte de lamas das ETA para a empresa cimenteira que as recebe.

Em função do número de viagens e respetivas distâncias médias, foi apurado o consumo seguinte relativo ao ano de 2013:

- Gasóleo para transporte de lamas: 2.280 litros;
- Conteúdo energético correspondente: 104 GJ;
- Emissões atmosféricas correspondentes: 7,6 tCO₂.

G4-EN5 - Intensidade energética

Representa o consumo de energia por unidade de produção. No caso da EPAL, calcula-se pelo quociente entre o consumo total de energia (ocorrido dentro e fora da EPAL) e o volume total de água captada, evidenciando uma clara melhoria na eficiência produtiva relativamente a 2012.

	2012	2013	variação
Consumo de energia (GJ)	487.004	451.175	↘ 7,36
Água captada (m ³)	224.490.035	218.251.646	↘ 2,78
Intensidade energética (kJ/m ³)	2.169,4	2.067,2	↘ 4,71

G4-EN6 - Iniciativas para redução do consumo energético

Neste indicador são consideradas as ações desenvolvidas para obter reduções do consumo de energia na empresa, nomeadamente:

- Redefinição de processos;
- Remodelação e atualização tecnológica de equipamentos;
- Alterações comportamentais de utilizadores de equipamentos;
- Modificações operacionais.

Não se identificaram ações deste tipo ocorridas no ano de 2013.

G4-EN7 - Medidas adotadas para redução energética de produtos e serviços

Não parece haver aplicação direta deste indicador à EPAL. Nas atividades de captação, tratamento e distribuição de água procura-se implementar medidas de redução do consumo de energia nas fases do processo. Não se fabrica o produto “água” com maiores ou menores requisitos de energia; a conceção do sistema de captação e distribuição, a qualidade na origem e o tratamento que implica, bem como as características geográficas onde o sistema está implantado impõem limitações mínimas ao consumo de energia necessário.

Água

A EPAL suporta a sua atividade produtiva em origens superficiais e subterrâneas, entre as quais se destacam a albufeira de Castelo de Bode e o rio Tejo. Para tal estão estabelecidos desde 2009 Contratos de Concessão entre o Estado Português e a empresa (ARHT/2482 e ARHT 2486.09), que regulam a exploração das duas origens de água.

O ano de 2013 foi um ano de precipitação abundante, em que o nível da albufeira de Castelo de Bode esteve em níveis próximos da plenitude, contribuindo para assegurar a disponibilidade daquela que é a principal origem de água para uso da EPAL.

De referir que se deu continuidade à estratégia de redução dos volumes captados no rio Tejo e nas captações subterrâneas, tendo aumentado a quantidade de água captada em Castelo do Bode ↔ 81% da água captada em 2013 teve como origem a albufeira de Castelo do Bode.

O balanço hídrico relativo a 2013 é ilustrativo de um sistema já muito eficiente no que se refere à utilização dos recursos hídricos, apresentando um valor percentual de água não faturada no seu conjunto (produção, transporte e distribuição) de 8,97%, tendo como referência qualitativa o valor de 7,92% para a água entrada na rede de distribuição da cidade de Lisboa.

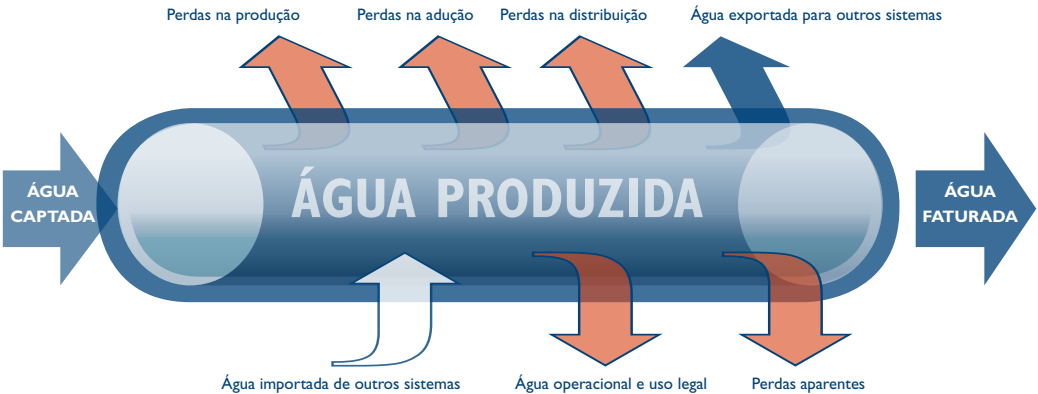


Figura 3 – Balanço Hídrico da EPAL 2013

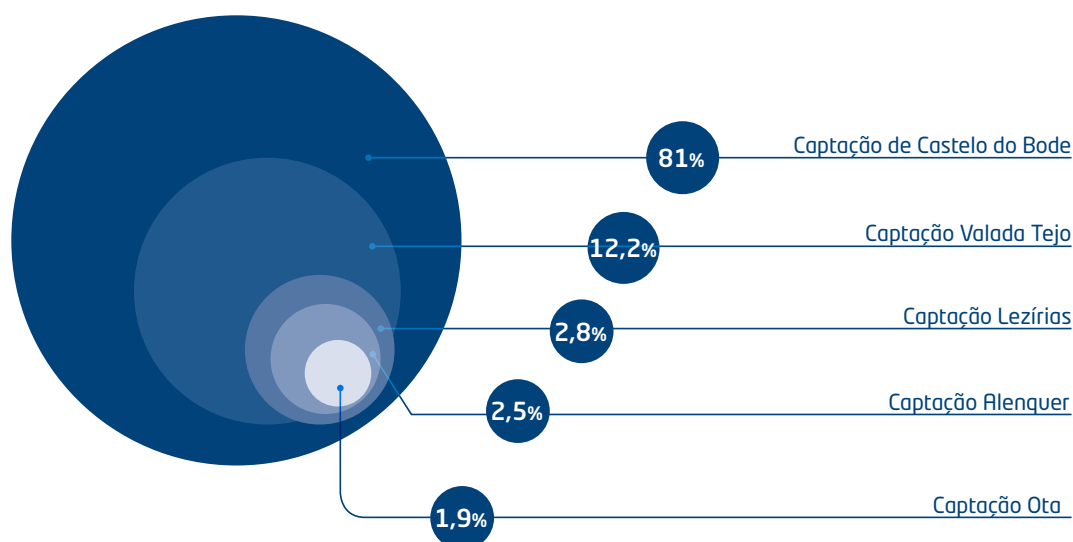
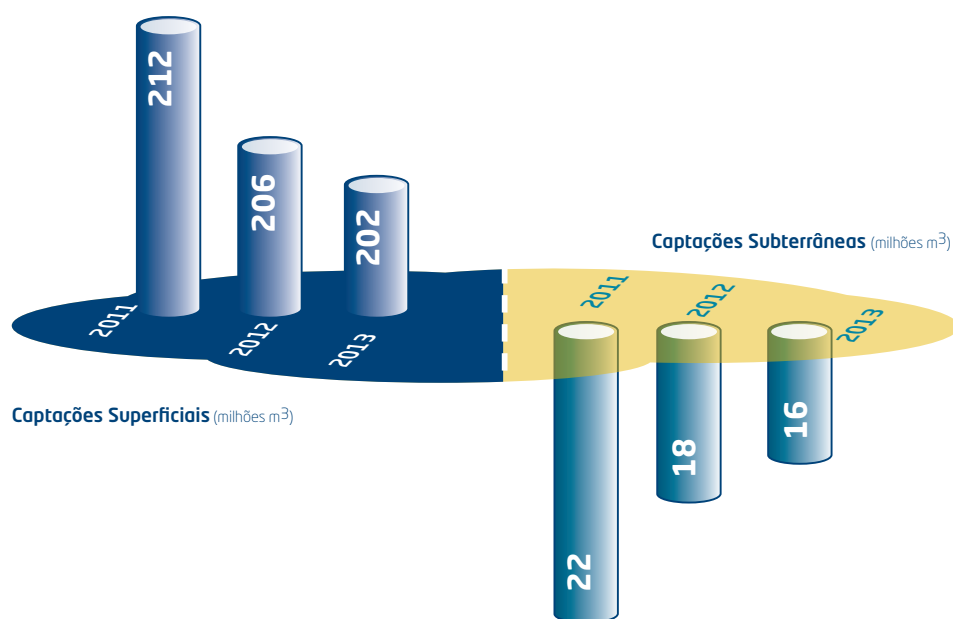
Un: m³

EPAL	Água entrada no sistema		Consumo autorizado faturado	Consumo faturado medido	195.339.709	Água Faturada	
				Consumo faturado não medido			
		Consumo autorizado	198.667.724		3.328.015	198.667.724	
				Consumo autorizado não faturado	Consumo não faturado medido	Água Faturada	
					217.800		
				Consumo não faturado não medido			
			198.897.524	229.800	12.000		
				Perdas aparentes	Uso não autorizado	57.292	Água não faturada
					1.080.922		
				Perdas de água	Perdas de água por erros de medição		(Perdas Comerciais)
					3.009.628	1.928.706	
				Água Operacional e Uso Ilegal	Perdas reais nas condutas de Água bruta e no tratamento (quando aplicável)		(Água captada não faturada)
		218.251.646	(Água captada não fornecida)			153.336	
		Água Captada					
			Fugas nas condutas				
			13.722.418				
		Perdas Reais			19.583.922		
			Fugas e extravasamentos nos reservatórios				
				1.542.490			
			Fugas nos ramais				
			16.334.494	926.250			
			Perdas na Produção, Adução e Distribuição				
Perdas sobre a Água entrada no Sistema					8,97%		

G4-EN8 - Total de água captada por fonte

Em consequência da redução dos consumos registada nos últimos anos, os volumes de água captada têm vindo a diminuir. Comparativamente com 2012, a EPAL captou menos 6,2 milhões de m³, ou seja, menos 2,8% do que no ano anterior.

Volume de Água Captada (m ³)		2011	2012	2013	variação (%)
Captações Superficiais	Castelo de Bode	156.334.720	159.137.870	175.765.850	10,4
	Valada Tejo	55.963.950	46.934.750	26.717.710	-43,1
Captações subterrâneas	Lezírias	9.524.497	7.481.854	6.209.083	-17,0
	Ota	6.279.390	5.323.579	4.056.748	-23,8
	Alenquer	6.402.526	5.611.982	5.502.255	-2,0
Total		234.505.083	224.490.035	218.251.646	-2,8



G4-EN9 - Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água

Nenhuma das origens de água da EPAL foi afetada pela captação, quer no caso das captações superficiais, quer no que se refere às captações subterrâneas. A captação mensal média autorizada em Castelo de Bode é de 19 milhões de m³ de água, tendo a EPAL durante 2013, em média, captado cerca de 14,7 milhões de m³ por mês. Em Valada Tejo o contrato de concessão autoriza um volume médio mensal de 7,5 milhões de m³, tendo sido captados durante 2013, em média, 1,9 milhões de m³.

A captação em origens subterrâneas também tem vindo a diminuir, com controlo e preservação sistemática dos níveis legal e historicamente considerados adequados.

G4-EN10 - Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada

As Estações de Tratamento de Água (ETA) da EPAL reciclam os efluentes da produção de água, reintroduzindo-os no processo produtivo. Durante 2013 foram reciclados cerca de 3,1 milhões de m³, o que corresponde a 1,55% da água captada.

A tabela apresenta o volume de água reciclada nos últimos 3 anos, face ao volume de água captada no meio hídrico.

As variações nas quantidades recuperadas nas duas ETA são reflexo das variações de qualidade nas origens e na quantidade captada.

Reciclagem de água	2011	2012	2013	variação (%)
ETA de Vale da Pedra				
Volume de água captada (m ³)	55.963.950	46.934.750	26.716.890	-43,1
Volume de água reciclada (nota 1) e recuperada no processo produtivo	1.766.020	2.100.280	1.373.190	-34,6
Água reciclada no Tratamento de Lamas	1.427.420	1.628.380	932.660	-42,7
Água recuperada da cisterna PCI	338.600	471.900	440.530	-6,6
ETA de Asseiceira				
Volume de água captada (m ³)	156.334.720	159.137.870	175.765.850	10,4
Volume de água reciclada no processo produtivo	1.764.900	1.698.840	1.767.584	4,0
Água de lavagem dos filtros L1	1.382.400	1.306.800	1.229.929	-5,9
Água de lavagem dos filtros L2	382.500	392.040	537.655	37,1
Água captada total	212.298.670	206.072.620	202.482.740	-1,7
Água recuperada e reciclada no processo produtivo total	3.530.920	3.799.120	3.140.774	-17,3
% de água reciclada face à captada	1,66%	1,84%	1,55%	-15,9

Biodiversidade

G4-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

G4-EN12 - Descrição dos impactes significativos na biodiversidade, associados a atividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas

A EPAL detém instalações em duas áreas protegidas, o Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros e o Estuário do rio Tejo, instalações essas que ocupam uma superfície total de 35.137,2 m².

- A captação existente no Recinto dos Olhos d'Água, junto à nascente do rio Alviela, que fica situado em pleno Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros, está desativada há vários anos. Trata-se de uma área protegida desde 1979, estando integrada na Rede Natura desde 2000 e constando da Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 1616);

- Parte das instalações da empresa pertencentes ao Subsistema do Médio Tejo e do Canal Alviela ficam, também, situadas no Parque Natural da Serra d'Aires e Candeeiros. Trata-se de condutas instaladas no subsolo e de canal construído à superfície, não decorrendo da sua exploração quaisquer impactes negativos significativos;
- A captação de Valada Tejo, as captações subterrâneas das Lezírias e as respetivas condutas situam-se na fronteira do estuário do rio Tejo, constituído como Reserva Natural em 1976 e como Zona de Proteção Especial em 1994. O estuário do rio Tejo foi integrado na Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 211) e, em 1997, na Rede Natura, como Habitat Natural. A existência e exploração das referidas infraestruturas não têm impactes ambientais negativos.

A EPAL assegura a manutenção e salvaguarda das faixas de proteção das suas condutas adutoras e intervém, através de pareceres, nos processos de licenciamento de obras nos terrenos adjacentes, controlando assim os impactes ambientais potenciais.

G4-EN13 - Habitats protegidos ou restaurados

No âmbito do “Protocolo de Apoio Mecenático” celebrado entre a EPAL e a Quercus, foi promovida uma ação simbólica de plantação de árvores numa das linhas de água afluentes a Castelo do Bode, para assinalar a comemoração, na Península Ibérica, do Dia da Floresta Autóctone. Da iniciativa resultou a plantação de cerca de 600 árvores.

G4-EN14 - Espécies protegidas da Lista Vermelha da IUCN e nível de risco de extinção

A Lista Vermelha das espécies ameaçadas da União Internacional para a Conservação da Natureza e dos Recursos Naturais (IUCN) avalia riscos de extinção das espécies florísticas e faunísticas, fornecendo informações diversas sobre as mesmas, nomeadamente, sobre a sua taxonomia, distribuição geográfica, populações, habitats e ecologia, principais ameaças e medidas de conservação aconselháveis.

A lista resulta da resposta a critérios precisos, que permitem a classificação da probabilidade de extinção (espécie com Baixo Risco, Ameaçada ou Extinta) de cada espécie num determinado período, tendo em conta as condições passada, atual e futura.

Do projeto “*Nascentes para a Vida*”, que a EPAL concluiu em 2010, resultou a classificação da fauna e flora existentes na Albufeira de Castelo de Bode, publicada em 2011, tendo-se concluído que apenas existe uma espécie considerada “*Em Perigo*”, ou seja, sob risco elevado de extinção na natureza (o sável) e três espécies “*Quase Ameaçadas*”, i.e., perto de serem classificadas na categoria de ameaçadas num futuro próximo (o cágado de carapaça estriada, o lagarto de água e o coelho bravo).

Emissões GEE

São considerados os indicadores relativos às emissões de gases de efeito de estufa (GEE) assim como os que provocam a depleção da camada de ozono, NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas.

No Protocolo dos Gases de Efeito de Estufa consideram-se 3 tipos de emissões, conforme o enquadramento operacional em que ocorre a produção dos GEE:

- Diretas (Âmbito 1) - emissões resultantes de operações detidas e controladas pela EPAL;
- Indiretas (Âmbito 2) - resultantes da geração de eletricidade, calor, frio ou vapor adquiridos e consumidos nas instalações da Empresa;
- Outras indiretas (Âmbito 3) - são todas as emissões indiretas (não incluídas no Âmbito 2) que ocorrem no exterior da organização, incluindo fluxos de entrada e de saída.

G4-EN15 - Total de emissões diretas de gases com efeito de estufa (Âmbito 1)

Este indicador engloba a libertação direta dos seguintes GEE, expressa em CO₂ equivalente:

- Dióxido de carbono (CO₂);
- Metano (CH₄);
- Óxido nitroso (N₂O);
- Compostos hidrofluorcarbonados (HFC);
- Compostos perfluorcarbonados (PFC);
- Hexafluoreto de enxofre (SF₆);
- Trifluoreto de azoto (NF₃).

As emissões diretas (Âmbito 1) no caso da EPAL limitam-se ao CO₂ resultante da queima de combustíveis referidos no indicador G4-EN3.

Incluem-se também as emissões diretas resultantes de consumos efetuados fora da EPAL, referentes ao transporte de lamas desde as ETA até à cimenteira (valores do indicador G4-EN4).

Embora sejam utilizados, nas instalações da EPAL, equipamentos que contêm HFC e SF₆, a função desses compostos está confinada ao interior dos equipamentos, pelo que o seu funcionamento não implica a libertação para o exterior das referidas substâncias, não existindo estimativa para uma eventual emissão devida a avaria.

De acordo com os valores dos consumos apresentados nos referidos indicadores, as emissões de GEE do Âmbito 1 são:

Local de produção das emissões	tCO ₂ emitidas	
	2012	2013
Dentro da EPAL	1.132	1.224,3
Fora da EPAL	12	8
Total	1.144	1.231,9

G4-EN16 - Total de emissões indiretas de gases com efeito de estufa (Âmbito 2)

Este indicador deve refletir as emissões produzidas na geração da energia elétrica adquirida pela EPAL.

Em função do valor do consumo de energia elétrica adquirida, expressa no indicador EN3, as emissões de GEE correspondentes são as seguintes:

Forma de energia: eletricidade	2012	2013	variação (%)
Quantidade (kWh)	130.828.305	120.436.314	-7,9
Emissões (tCO₂)	45.848	42.407	-7,5

G4-EN17 - Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa (Âmbito 3)

Para efeitos deste indicador, deve calcular-se o valor das emissões indiretas de GEE que não estão incluídas no indicador EN16. Nestas emissões são consideradas as emissões indiretas devidas à fabricação de produtos adquiridos pela organização bem como emissões ocasionais ocorridas em fábricas não detidas ou controladas pela organização.

Não existe informação disponível, da parte dos fornecedores dos produtos consumidos pela EPAL, que possibilite o cálculo deste indicador.

G4-EN18 - Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa

Define-se pelo quociente entre a totalidade das emissões, diretas e indiretas, devidas às atividades da EPAL, e a totalidade da produção, no caso da EPAL o volume total de água captada.

Em 2013 verificou-se uma diminuição de 4,3% na intensidade das Emissões de Gases com Efeito de Estufa (em 2012 foi de 0,209 kg CO₂ / m³, em 2013 baixou para 0,200 kgCO₂ / m³).

	2012	2013	variação (%)
Água captada (m ³)	224.490.035	218.251.646	
Emissões			
<i>diretas</i>	1.144	1.224,2	7,0
<i>indiretas</i>	45.848	42.407	-7,5
CO ₂ emitido total (t)	46.992	43.639	-7,1
Intensidade das emissões (kgCO ₂ /m ³)			
<i>diretas</i>	0,005	0,006	20,0
<i>indiretas</i>	0,204	0,194	-4,9
Total Intensidade das Emissões	0,209	0,2	-4,3

G4-EN19 - Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas

Para apuramento deste indicador, identificaram-se as iniciativas que possibilitaram a redução de emissões de GEE, nomeadamente:

- Redefinição de processos, remodelação e atualização tecnológica de equipamentos, substituição de combustíveis e alterações comportamentais de utilizadores de equipamentos.

Não se identificaram ações deste tipo ocorridas no ano de 2013.

Importa referir, no entanto as emissões de CO₂ evitadas graças ao uso de energias renováveis.

EMISSIONES EVITADAS	
Microprodução - venda (kgCO ₂)	7.306
Produção - Autoconsumo (kgCO ₂)	25.551
Total de emissões evitadas (tCO ₂)	32,9

G4-EN20 - Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono

Nas suas instalações e em diferentes atividades, a empresa utiliza diversos equipamentos que contêm substâncias depletoras da camada do Ozono. Entre equipamentos fixos de refrigeração, ar condicionado, comutadores de alta tensão e sistemas fixos de extinção de incêndios, a EPAL deteve em 2013 um total de 2.036 kg de gases fluorados, que foram alvo de programas de manutenção preventiva e de controlo de fugas, para contribuir para a prevenção da depleção da camada de ozono.

Efluentes e Resíduos

G4-EN22 - Descarga total de água, por qualidade e destino

A atividade da EPAL não gera efluentes poluentes, sendo de referir as águas residuais domésticas geradas nos diversos Recintos e instalações da empresa que são encaminhadas para os esgotos municipais. Nos recintos de Vila Franca de Xira, Asseiceira e Vale da Pedra, existem ETAR licenciadas para tratamento prévio dos efluentes, cuja monitorização é efetuada trimestralmente.

Durante 2013 foram integralmente cumpridos todos os parâmetros de descarga constantes nas licenças.

Da atividade desenvolvida no recinto dos Olivais, nomeadamente pelos Laboratórios Centrais e pela Oficina de Contadores, resultam águas residuais industriais provenientes da lavagem e pintura de contadores, que também cumpriram na íntegra os Valores Limite de Descarga a que estão obrigados pelo Regulamento da Câmara de Lisboa.

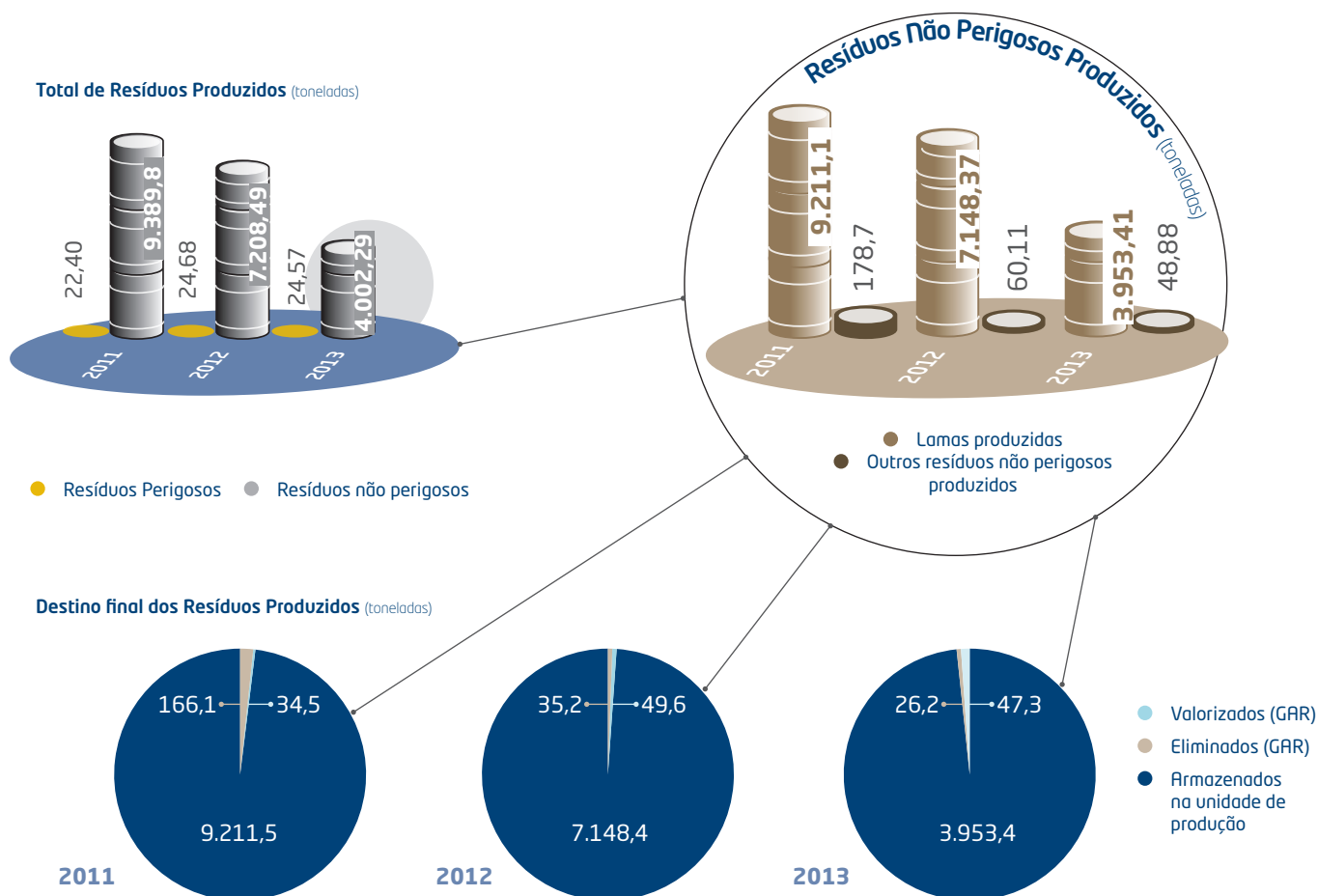
G4-EN23 Resíduos, por tipo e método de deposição

A atividade da EPAL gerou durante 2013 um total de 4.026,86 toneladas de resíduos (resíduos perigosos e resíduos não perigosos, incluindo lamas de clarificação de água). Face a 2012, a quantidade total de resíduos produzidos diminuiu 44,33%, refletindo a diminuição de 44,48% na produção de resíduos não perigosos e uma diminuição de 0,45% na quantidade de resíduos perigosos produzidos.

Salienta-se que 98,8% das 4 026,86 toneladas de resíduos não perigosos correspondem à produção de lamas de clarificação de água, as quais têm uma taxa média de humidade de aproximadamente 70%.

Comparativamente com o ano de 2012, o valor representa uma diminuição de 44,69% na produção de lamas.

Registou-se ainda uma redução de 18,68% na produção de outros resíduos não perigosos face a 2012.



Relativamente ao destino final dos resíduos produzidos, 1,17% foi valorizado, 0,65% foi eliminado e 98,17% ficou armazenado nas unidades de produção (lamas de clarificação de água produzidas).

G4-EN24 - Número e volume total de derrames significativos

Não houve registo, em 2013, de derrames de volumetria significativa.

G4-EN25 - Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – anexos I, II, III, VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente

Em 2013 não foram gerados resíduos perigosos nos termos da Convenção de Basileia.

G4-EN26 - Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagens realizadas

A monitorização realizada às três descargas de águas residuais tratadas da EPAL para linhas de água permite assegurar que as mesmas não foram afetadas na sua qualidade, já que os VLE legislados continuaram a ser cumpridos (ver EN22).

Produtos e Serviços

G4-EN27 - Iniciativas para Mitigação de Impactes Ambientais de Produtos e Serviços e a Extensão da Mitigação desses Impactes

O Programa de Gestão Ambiental 2013 sistematizou as iniciativas para mitigar impactes ambientais da EPAL. Das 68 ações que integram o Plano, 32 ações (47%) concorreram para mitigar os impactes ambientais da empresa, no enquadramento de cinco objetivos:

- Objetivo 1 - Aumento da eficiência no uso da água;
- Objetivo 2 - Aumento da eficiência no uso de energia, mitigação e adaptação às alterações climáticas;
- Objetivo 3 - Melhorar o desempenho da empresa na vertente de responsabilidade ambiental;
- Objetivo 4 - Redução de emissões ambientais;
- Objetivo 5 - Melhoria contínua do Sistema de Gestão Ambiental da EPAL.

Das ações que mais contribuíram para a mitigação de impactes ambientais salientam-se, nomeadamente as consignadas nas seguintes Metas:

- Prevenção e redução de perdas de água;
- Racionalização dos consumos de energia nas instalações consumidoras intensivas de energia;
- Resíduos - Redução, Valorização e encaminhamento legal dos Resíduos Produzidos;
- Melhoria da capacidade de resposta a emergências ambientais;
- Mitigação do risco ambiental;
- Mitigação e adaptação às alterações climáticas.

Conformidade

G4-EN29 - Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais

Não foram registadas quaisquer multas significativas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais durante 2013.

G4-EN31 - Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por Tipo

Durante 2013 a EPAL despendeu 95.140 € em atividades relacionadas com a proteção ambiental, dos quais o maior peso decorre da gestão de resíduos.

Gestão de resíduos	Contrato de gestão de resíduos	45.241,76 €	
	Sociedade Ponto Verde	73,80 €	
	Taxas SIRAPA	384,64 €	45.700,20 €
Auditorias Ambientais	Auditorias certificação	4.239,81 €	
	Auditorias energéticas	20.000,00 €	24.239,81 €
Outros gastos	Análises de águas residuais	4.785,93 €	
	Consultoria energética (ADENE)	12.000,00 €	
	Implementação SIRE	8.416,00 €	25.201,93 €
Total			95.141,94 €

5.3 Indicadores de Desempenho Social

Práticas laborais - Emprego

G4-LA1 - Número total e taxas de novas contratações de empregados e de rotatividade, por faixa etária, género e região

Em 2013 a EPAL empregou, direta ou indiretamente, 945 pessoas (menos 54 do que em 2012). No final do ano, o número de trabalhadores da EPAL era de 694 (menos quarenta e duas pessoas que no ano anterior). A percentagem dos contratos sem termo foi de 96%.

Trabalhadores da EPAL (n.º pessoas)		2012	2013
Efetivos		702	665
A termo		34	29
Total		736	694
Prestadores de serviços (nº de trabalhadores subcontratados)		2012	2013
Serviço ao Cliente		59	59
	Contact Center	24	24
	Leituras	12	12
	Novos Abastecimentos	4	2
	Serviços domiciliários	19	21
Serviços de Manutenção		113	98
	Manutenção da Rede	81	70
	Manutenção de instalações e equipamentos operacionais	32	28
Serviços de Apoio		91	94
	Laboratórios	9	9
	Espaços Verdes	15	18
	Jurídicos	3	4
	Medicina	9	8
	Refeitórios	20	20
	Vigilância	32	32
	Outros	3	3
Total		263	251
Total de pessoas ao serviço da EPAL		999	945

A Taxa de mobilidade interna foi de 4,9% e a taxa de novas contratações foi de 0%.

No que toca aos trabalhadores pertencentes aos quadros da empresa, 72 % são Homens e 28 % Mulheres, sendo que a maioria dos Homens tem mais de 50 anos (78,7%) e a maioria das mulheres tem entre 30 e 50 anos (34,0%).

Trabalhadores da EPAL por faixa etária e género	H	M	Total	% H	% M
< 30	20	6	26	76,9	23,1
< 30 e >50	227	117	344	66,0	34,0
>50	255	69	324	78,7	21,3
Total	502	192	694	72,3	27,7

G4-LA2 - Benefícios concedidos a trabalhadores a tempo inteiro não oferecidos a trabalhadores temporários ou em regime de meio período

Todos os trabalhadores da EPAL estão abrangidos por Acordo de Negociação Coletiva, e todos usufruem dos mesmos benefícios sociais, independentemente de se encontrarem na situação de efetivos ou de contrato a termo.

A empresa disponibiliza, para além dos previstos por lei, os seguintes benefícios:

- Seguro de saúde, extensível ao agregado familiar, com as seguintes coberturas:

Coberturas	Valor (€)
Assistência Clínica em Regime Hospitalar	12.500,00
Parto, Cesariana, Interrupção Involuntária de Gravidez	1.500,00
Assistência Clínica em Regime Ambulatório	1.000,00
Estomatologia	500,00
Medicamentos	275,00
Próteses e Ortóteses	1.000,00

- Distribuição de lucros: o montante a atribuir é decidido em Assembleia-geral, realizada anualmente, contribuindo para o método de cálculo três fatores: o absentismo, a avaliação de desempenho anual e o enquadramento profissional. Por imposição legal decorrente do Orçamento do Estado não houve lugar a distribuição de lucros em 2013;
- 23 dias de férias por ano (mais um dia de férias do que o estipulado por lei);
- 5 Refeitórios e Bares, localizados nos seguintes recintos: Asseiceira, Olivais, Sede, Vale da Pedra e Vila Franca de Xira;
- Complemento de subsídio de doença, calculado da seguinte forma:
 - Salário Líquido – Subsídio Segurança Social = Complemento de subsídio de doença.
- Fundo de Pensões/ Complemento de Reforma (para trabalhadores admitidos até março de 2008);
- Programa de Ocupação de Tempos Livres para os filhos dos trabalhadores com idades entre os 6 e os 25 anos, disponível em duas modalidades:
 - OTL/Infantil e Juvenil – dos 18 aos 25 anos, com recurso a Campo de Férias, em regime de internato e gerido por empresas da especialidade, por um período máximo de 2 semanas, sendo os custos suportados pela EPAL, havendo lugar a uma comparticipação dos pais a título simbólico;
 - OTL/Empresa – dos 18 aos 25 anos, sendo proporcionada, a colocação de jovens em serviços da empresa, durante turnos de duas semanas, onde desenvolvem atividades de apoio, beneficiando de refeições e de uma compensação monetária, por cada dia efetivo de participação no programa.
- Bolsas de Estudo para frequência de Cursos do Ensino Superior e do Ensino Especial para filhos de Trabalhadores.

G4-LA3 - Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género

Em 2013, 20 trabalhadores (10 Homens e 10 Mulheres) usufruíram de licença parental, tendo a totalidade regressado ao trabalho após a licença.

	2012		2013	
	H	M	H	M
Licença Parental	13	9	10	10
Total	22		20	

Práticas Laborais – Relações Laborais

G4-LA4 - Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva

Nos termos do Acordo de Empresa celebrado entre a EPAL e as organizações sindicais, encontra-se previsto um pré-aviso de 48h00 para mudanças de área ou de local de trabalho, bem como a necessidade de acordo do trabalhador para mudança da área geográfica.

Práticas laborais – Segurança e Saúde no Trabalho

G4-LA5 - Percentagem de trabalhadores representados em Comissões de Segurança

A Comissão de Segurança da Empresa representa a totalidade dos trabalhadores e foi formalmente nomeada, pelo CA, em 18 de dezembro de 2013. A Comissão de Segurança tem composição paritária, integrando os Representantes dos Trabalhadores eleitos (5 efetivos e 5 suplentes) e os Representantes da Empresa nomeados pelo CA (5 efetivos e 5 suplentes).

G4-LA6 - Tipo e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e fatalidades, por região e gênero

Lesões

Em 2013, à semelhança de anos anteriores, verificaram-se sobretudo três tipos de lesões: lesões relacionadas com feridas e lesões superficiais, lesões relacionadas com deslocamentos, entorses e distensões e lesões relacionadas com concussões/lesões internas, salientando-se o agravamento desta última tipologia, em número, nos Homens, o que tem implicações na taxa de lesões (maior no sexo masculino).

Os dias perdidos nos Homens, comparativamente com as Mulheres, foram muito superiores, enquanto a Taxa de Absenteísmo foi a mesma para os dois sexos.

Não se registaram óbitos decorrentes do trabalho em 2013.

Tipo de Lesões (nota 1)	2011		2012		2013	
	H	M	H	M	H	M
Feridas e lesões superficiais	8	1	4	1	5	1
Fracturas	2	0	3	0	1	0
Deslocações, entorses e distensões	9	4	8	2	4	0
Amputação	0	0	0	0	0	0
Concussões e lesões internas	8	2	4	5	17	6
Queimaduras, escaldaduras, congelação	1	0	0	0	1	0
Envenenamentos (Intoxicações)	1	0	0	0	0	0
Afogamento e Asfixia	0	0	0	0	0	0
Efeitos do Ruído, vibrações e pressão	0	0	0	0	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	0	0	0	0	0	0
Choques	1	0	0	0	0	0
Lesões múltiplas	0	0	0	0	1	0
Outras lesões	0	0	1	0	3	0
Total	30	7	20	8	32	7

nota 1 - Inclui *In Itinere*

Salienta-se o agravamento das concussões e lesões internas nos Homens, que tem implicações na taxa de lesões.

Taxa de Lesões (nota 1)	2011		2012		2013	
	H	M	H	M	H	M
Número de lesões	30	7	20	8	32	7
Taxa de lesões	6,6	4,4	4,4	4,8	7,2	4,2
Horas de Trabalho Prestado (nota 3)	905.676	314.841	915.684	332.675	884.167	329.691

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

(nota 1) - Inclui *In Itinere*

(nota 3) - Indicador calculado considerando 7 horas de trabalho por dia trabalhado

Dias Perdidos

Taxa de Dias Perdidos (nota 3)	2011		2012		2013	
	H	M	H	M	H	M
Dias Perdidos	1.559	411	871	523	1.900	179
Taxa de Dias Perdidos	326	237	185	302	414	102
Horas Possíveis de Trabalho (nota 3)	955.360	346.857	942.109	346.724	917.291	350.836

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

(nota 3) - Indicador calculado considerando 7 horas de trabalho por dia trabalhado

Destacam-se os dias perdidos nos Homens, comparativamente com as Mulheres. Não se registraram óbitos decorrentes do trabalho em 2013.

Absentismo

Taxa de Absentismo	2011		2012		2013	
	H	M	H	M	H	M
Dias de Absentismo	5.633	3.846	3.775	2.007	3.303	1.297
Taxa de Absentismo	4	8	3	4	3	3
Dias de Trabalho Possíveis (nota 3)	13.6480	49.551	134.587	49.532	131.042	50.119

Taxa de Absentismo (TA) = Total de dias de absentismo x 100 / N° de dias de trabalho possíveis

(nota 3) - Indicador calculado considerando 7 horas de trabalho por dia trabalhado

Óbitos

Óbitos	2011		2012		2013	
	H	M	H	M	H	M
Número de óbitos	0	0	0	0	0	0
Número de dias perdidos (nota 2)	1 559	411	871	523	1 900	179

(nota 2) - AT + *In Itinere* (Ano + Anos anteriores)

G4-LA7 - Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais

Durante 2013 não foram reportadas doenças profissionais.

G4-LA8 - Tópicos de saúde e segurança abrangidos no acordo de empresa

O Acordo de Empresa abrange orientações relativas aos seguintes tópicos de segurança e saúde no trabalho:

- Existência de Serviço de prevenção e segurança no trabalho, comissões de segurança e comissão coordenadora de segurança;
- Constituição das comissões de segurança;

- Atribuições do serviço de prevenção e segurança no trabalho;
- Atribuições e funcionamento das comissões de segurança;
- Medicina no trabalho e atribuições;
- Regulamento de higiene e segurança:
 - Princípios gerais;
 - Conservação e limpeza;
 - Arejamento e ventilação;
 - Iluminação;
 - Condições atmosféricas dos locais de trabalho;
 - Áreas dos locais de trabalho;
 - Água potável;
 - Lavabos;
 - Sanitários;
 - Poluição acústica;
 - Assentos;
 - Vestiários;
 - Locais subterrâneos e semelhantes;
 - Primeiros socorros;
 - Refeitórios;
 - Equipamento de proteção individual.

Práticas laborais - Formação e Educação

G4-LA9 - Média de horas de formação por empregado, género e categoria profissional

Total de Trabalhadores			694
Total Horas de Formação			15.205
Média de Horas de Formação por Trabalhador (MHF)			22
Género	N.º Total Trabalhadores com Formação	N.º Horas Formação	MHF / Gén. Trabalhador
M	153	4.811	31
H	385	10.394	27
Média de horas de Formação por nível de qualificação			
Nível Qualificação	N.º Total Trabalhadores com Formação	N.º Horas Formação	MHF / Nível de Qualificação
Quadros Superiores	91	4.158	46
Quadros Médios	130	4.373,5	34
Encarregados e Mestres	28	604,5	22
Profissionais Altamente Qualificados	83	1.779	21
Profissionais Qualificados	202	4.165,44	21
Profissionais Semiqualificados	4	125	31
Média de horas de Formação por Categoria Profissional			
Categoria Profissional	N.º Total Trabalhadores com formação	N.º Horas Formação	MHF / Categoria Profissional
Bacharel A	10	279	28
Bacharel B	7	244,5	35
Especialista A	28	886,5	32
Especialista B	8	119,5	15
Licenciado A	92	3.208	35
Licenciado B	76	3.794	50
Técnico Auxiliar	4	125	31
Técnico Especializado	100	2.138	21
Técnico Operacional	213	4.410,94	21

G4-LA10 - Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira

Ações de formação a destacar

- Condução e Manobra de Empilhadores;
- Curso Europeu de Primeiros Socorros;
- Desafio da Mudança - Dimensão Operacional;
- Eletricidade Geral;
- Formação Pedagógica Inicial de Formadores;
- Hidráulica - Nível I;
- Higiene e Segurança no Trabalho;
- Manutenção de Sistemas de Distribuição de Água para Consumo Humano;
- Passaporte Segurança;
- Qualidade de Serviço ao Cliente;
- Reabilitação de estruturas;;
- Trabalhos em altura - Acesso a estruturas + resgate;
- Trabalhos em espaços confinados + resgate;
- Workshop - Gestão do Risco a Nível Estratégico.

G4-LA11 - Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria profissional

A EPAL segue o modelo de avaliação de desempenho da AdP, em que a definição de objetivos pretende assegurar o alinhamento e envolvimento de todos os trabalhadores, com os objetivos estratégicos da Empresa.

Este processo de avaliação combina a avaliação de competências e de objetivos individuais e/ou partilhados, conforme a função desempenhada por cada trabalhador:

As competências dividem-se em competências *Chave* que estão alinhadas com o plano estratégico do Grupo e que são comuns a todas as funções, de *Gestão* (que estão associadas a funções com responsabilidades de gestão e/ou liderança) e *Funcionais* (competências associadas a funções sem responsabilidades de gestão e/ou liderança).

Em 2013 apenas 1,4% dos trabalhadores não foram abrangidos pelo sistema de avaliação de desempenho.

A percentagem abrange os trabalhadores que, por força do absentismo que tiveram, não reuniram condições para a realização da avaliação de desempenho.

Práticas laborais - Diversidade e Igualdade de Oportunidades

G4-LA12 - 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

Conselho de Administração por género e faixa etária	2011		2012		2013	
	H	M	H	M	H	M
[46 – 55]	1	-	1	2	1	2
[56 – 65]	3					
Total	4	-	1	3	1	3

Quadro de Diretores por género e faixa etária	2011		2012		2013	
	H	M	H	M	H	M
< 30	-	-	-	-	-	-
[30 – 50]	5	2	6	1	6	1
>50	5	2	5	2	5	2
Total	10	4	11	3	11	3

Práticas laborais – Igualdade de remuneração entre homens e mulheres

G4-LA13 - Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional

Salários médios mensais (€)	2011				2012				2013			
	H	M	Média	variação H/M (%)	H	M	Média	variação H/M (%)	H	M	Média	variação H/M (%)
Quadros Superiores	3.576	2.884	3.319	19	3.561	2.848	3.299	20	3.586	2.854	3.309	20
Quadros Médios	1.770	1.513	1.651	15	1.789	1.511	1.661	16	1.814	1.509	1.674	17
Encarregados e Mestres	1.089	865	1.083	21	1.094	1.096	1.094	0	1.113	865	1.106	22
Profissionais Altamente Qualificados	1.192	1.206	1.195	-1	1.199	1.211	1.202	-1	1.198	1.211	1.201	-1
Profissionais Qualificados	931	984	939	-6	930	987	940	-6	931	987	941	-6
Profissionais Semi-Qualificados	747	741	743	1	747	741	743	1	747	756	751	-1

Direitos humanos – Investimento

G4-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

Todos os contratos, referentes a empreitadas e a prestação de serviços celebrados em 2013, contemplaram disposições de salvaguarda e/ou garantia de cumprimento da legislação laboral, de segurança e saúde dos trabalhadores e dos direitos humanos. No início dos trabalhos, por regra, é distribuído a todos os contratados o “Manual de Acolhimento de Entidades Externas”, que também está disponível no site da empresa e onde constam os direitos e deveres das partes interessadas que trabalham com a EPAL.

G4-HR2 - Total de horas de formação dos trabalhadores em políticas de direitos humanos e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores formados

O Plano de Formação da EPAL, em 2013, não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

Direitos humanos – Não Discriminação

G4-HR3 - Número total de incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas

Não há registo de qualquer caso de discriminação sexual, política, religiosa ou racial em 2013.

Direitos humanos – Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

G4-HR4 - Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e de negociação coletiva pode estar a correr um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito

Não foram identificadas durante 2013 operações ou fornecedores em que o direito de liberdade de associação ou de negociação pudesse estar comprometido.

Direitos humanos – Trabalho Infantil

G4-HR5 - Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil

Não foram identificadas operações nem fornecedores que oferecessem risco de ocorrência de trabalho infantil.

Direitos humanos – Trabalho forçado ou análogo ao escravo

G4-HR6 - Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para eliminar todas as formas de trabalho forçado

Não foram identificadas operações nem fornecedores que oferecessem risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Direitos humanos – Práticas relativas a segurança

G4-HR7 - Percentagem de trabalhadores da vigilância com formação em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos relevantes para a atividade

A formação realizada na EPAL em 2013 não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

Direitos humanos – Avaliação de direitos humanos

G4-HR9 - Número total e percentagem de operações que foram sujeitas a revisão e avaliação de impacto quanto aos direitos humanos

Em 2013, não se realizaram procedimentos formais de avaliação dos eventuais impactos das operações desenvolvidas na empresa quanto a direitos humanos.

Direitos humanos – Avaliação de direitos humanos de fornecedores

G4-HR10 - Percentagem e número total de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos

O SGF – Sistema de Gestão de Fornecedores da EPAL, prevê a recolha de informação nos seguintes domínios:

- Subscrição de normas e diretrizes reconhecidas;
- Prevenção do trabalho forçado e infantil;
- Liberdade de associação e negociação coletiva;
- Prevenção de discriminação;
- Perseguição e abuso no trabalho;
- Remunerações;
- Práticas disciplinares.

Não foram desenvolvidas avaliações relativas ao respeito pelos direitos humanos, em empresas contratadas e fornecedores críticos.

Direitos humanos – Mecanismos para queixas sobre direitos humanos

G4-HR12 - Número de reclamações, relativas a direitos humanos, preenchidas, tratadas e resolvidas com recurso a mecanismos formais de queixa

Não há registo, referente a 2013, de reclamações relativas a direitos humanos.

Sociedade – Comunidades Locais

G4-S01 - Percentagem de operações com programas de envolvimento, avaliação de impacto e desenvolvimento local

Para além das operações de ampliação e beneficiação da rede de distribuição, que devem ser consideradas nas suas implicações de desenvolvimento local, destacam-se algumas ações promotoras do envolvimento da Comunidade servida pela empresa, nomeadamente a criação e implementação do curso Prova de Águas, a realização, em Lisboa, da Maratona Fotográfica, subordinada ao tema “*Caminhos da Água*” e a Campanha de Adesão à “*e-conta da água*”, dirigida aos clientes diretos e concebida com uma componente significativa de solidariedade social.

G4-S02 - Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais

A empresa assegura práticas que visam a minimização dos impactos ambientais e sociais negativos decorrentes da operação e manutenção das suas infraestruturas, nomeadamente:

- A reposição integral das condições existentes antes do início de obras, efetuando beneficiações na zona envolvente;
- Aviso antecipado aos clientes nas situações de suspensão programada do fornecimento de água;
- Resolução rápida de roturas e suspensões no abastecimento, mantendo canais de informação abertos;
- Reuniões com as Entidades Gestoras de Sistemas de Abastecimentos, clientes da empresa, para articulação de eventual realização de obras ou suspensões no abastecimento a essas entidades.

As empreitadas suscetíveis de impactos negativos, nomeadamente as de ampliação e renovação da rede de distribuição em Lisboa, e a de beneficiação e remodelação da captação de Valada Tejo, foram sistematicamente realizadas com práticas, meios e ações redutoras dos respetivos impactes.

Releva-se a opção estratégica assumida, pela empresa, de substituir nas estações de desinfecção de água tratada, o reagente utilizado que tem sido - o cloro - por hipoclorito de sódio, de forma a mitigar eventuais impactes na segurança de pessoas e bens localizados no meio envolvente.

Salienta-se que a opção acima mencionada já foi implementada na estação de desinfecção de Telheiras e que terá continuidade em 2014.

Sociedade – Combate à corrupção

G4-S03 - Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados

O cumprimento do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da EPAL, em 2013, foi objeto de avaliação interna e de reporte ao acionista, Águas de Portugal.

De salientar nesta matéria a participação da EPAL na elaboração do Guia Prático para a Prevenção de Riscos de Corrupção, gratuitamente disponibilizado na internet (site gestaotransparente.org). Trata-se de um guia virtual e interativo que fornece informação de referência sobre o combate à corrupção, bem como uma ferramenta prática de aferição do grau de exposição ao risco de boas práticas de gestão.

O projeto foi acompanhado por um conjunto de entidades observadoras, que validaram os seus conteúdos (o Conselho de Prevenção da Corrupção, o Departamento Central de Investigação e Ação Penal e a Universidade do Minho). Para além da EPAL, participaram no mesmo as empresas ANA, CEIIA, EDP, INTELI, MICROSOFT, MTS, REN, SIEMENS, CARRIS, CP, ISTEC e METRO.

Ainda durante 2013, a EPAL foi alvo de uma Avaliação de Risco Empresarial, promovida pela AdP, na qual foi considerada a vertente da Ética.

G4-S04 - Comunicação e formação em políticas e procedimentos anticorrupção

Em 2013 não se realizaram ações de formação específicas em políticas, práticas e procedimentos anticorrupção.

Contudo, a EPAL procedeu a duas monitorizações ao Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, abrangendo a Concessão de Benefícios Públicos (Patrocínios e Donativos) e o Licenciamento de Projetos e Obras em sede de Novos Abastecimentos. Estas ações terão continuidade no início de 2014 com extensão à Contratação de Empreitadas e Aquisição de Bens e Serviços.

Destaca-se a existência de um Código de Conduta e Ética da EPAL distribuído a todos os trabalhadores da empresa e disponível, para consulta, no site www.epal.pt.

G4-S05 - Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas

Não foram detetadas quaisquer situações relativas a casos de corrupção em 2013.

Sociedade – Políticas Públicas

G4-S07 - Número total de ações legais por concorrência desleal, práticas de trust e monopolistas e seus resultados

Não se registaram em 2013 ações legais, queixas ou reclamações, por comportamento anti concorrencial e práticas antimonopolistas.

Sociedade – Conformidade

G4-S08 - Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos

Em 2013, registou-se uma coima de 1.530€, relativa a acidente de trabalho não comunicado em tempo útil pela EPAL à ACT – Autoridade para as Condições no Trabalho.

Responsabilidade pelo produto - Saúde e Segurança do Cliente

G4-PR1 - Percentagem de produtos e serviços significativos com avaliação de risco para a segurança e saúde no trabalho realizadas

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, decorreu durante 2013, e irá prolongar-se em 2014, a Avaliação de Risco para a Segurança e Saúde dos Trabalhadores.

G4-PR2 - Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado

O Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, é o diploma legal que regulamenta a qualidade da água para consumo humano, definindo a frequência de amostragem e de análise a cumprir nos vários pontos de entrega e estabelece ainda as normas da qualidade para cada parâmetro cujo controlo é obrigatório.

Qualquer incumprimento de valor paramétrico é alvo de uma investigação desenvolvida para pesquisa e identificação de causas potencialmente relacionadas com a ocorrência em questão, bem como para a definição de eventuais medidas preventivas e/ou corretivas a adotar para resolução do problema detetado.

Incumprimentos de valores paramétricos em 2013 (Controlo Legal e Operacional do Sistema de Abastecimento da EPAL)

	N.º de determinações (Subs. Individualizadas)	N.º de incumprimentos	%
Adução*	72.972	73	0,10
Distribuição	42.008	43	0,10
Consumo**	36.675	96***	0,26

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

** Inclui os pontos de amostragem representativos das torneiras do consumidor; entregas a Entidades Gestoras e Clientes diretos da adução

*** A ERSAR considerou 94 Incumprimentos de Valores Paramétricos (IVP), pois no controlo Legal efetuado nas Torneiras dos Consumidores não contabilizou um incumprimento de Turvação registado na EPAL, em virtude de adotar um critério diferente na definição do arredondamento do respetivo Valor Paramétrico e não inclui o IVP detetado nos pontos de entrega a Clientes diretos abastecidos através do sistema de adução.

As ocorrências de situações de incumprimento de valores paramétricos nas torneiras dos consumidores são comunicadas de imediato à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. (Departamento de Saúde Pública) e à ERSAR, segundo o estabelecido no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto e os valores não conformes detetados em pontos de entrega a entidades gestoras são comunicados à Direção Geral de Saúde, à ERSAR e à entidade gestora respetiva.

Comparativamente com o ano 2012, houve um ligeiro agravamento na qualidade da água fornecida pela EPAL, evidenciada pelo aumento do número de incumprimentos nas amostras colhidas para verificação de requisitos legais e controlo operacional e de vigilância. No entanto, as averiguações desenvolvidas em todos os processos de IVP (incumprimento de valores paramétricos) permitiram concluir que os incumprimentos foram resolvidos após realização de ações corretivas e as respetivas contra-análises não apresentaram qualquer risco para a saúde pública.

Responsabilidade pelo produto – Rotulagem de Produtos e Serviços

G4-PR3 - Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeita a essas exigências

Atendendo ao produto que fornece – água para consumo humano, a empresa está sujeita à implementação de um rigoroso plano de monitorização da qualidade da água e à divulgação obrigatória dos resultados obtidos.

Em 2013 foram mensalmente publicados no site www.epal.pt e trimestralmente na imprensa nacional, os resultados das determinações realizadas aos parâmetros microbiológicos, organoléticos e químicos termos legais definidos no Decreto-Lei n.º 306/2007.

G4-PR4 - Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados

Não há registo de casos de não conformidade relativamente à divulgação de informação sobre a qualidade e características da água fornecida pela EPAL.

G4-PR5 - Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes

A avaliação de Satisfação de Clientes da EPAL tem sido realizada com recurso ao ECSI – European Customer Satisfaction Index, estudo no qual a EPAL participou em 2013 pelo 5º ano consecutivo. Este estudo é um sistema de avaliação da qualidade dos bens e serviços, através da aplicação de um questionário à satisfação, permitindo à EPAL dispor não só de um índice de satisfação dos seus clientes, mas também da sua comparação face ao setor da água e a outros setores a nível nacional,

O resultado obtido em 2013 reflete um índice de satisfação de 7,78 (ligeira subida comparativamente com a nota de 7,74, alcançada em 2012), evidenciando valores de satisfação elevados e significativamente acima da média do setor, que contribuem para assegurar a Sustentabilidade da EPAL.

O aumento da satisfação foi maior nos Critérios “Confiança”, “Imagem” e “Lealdade”, Salienta-se que a Empresa alcançou em 2013 a maior nota do setor em 9 dos 33 subcritérios em análise, entre os quais se encontram “empresa que contribui positivamente para a Sociedade”, “empresa inovadora e voltada para o futuro”, “fiabilidade de produtos e serviços”, e “avisos de interrupção programada”.

O ECSI 2013 concluiu ainda que a percentagem de Clientes que bebem água da torneira aumentou de 80% para 87%, meta nunca antes alcançada.

Variáveis	EPAL					Setor da água					Variação 2013 EPAL/Setor da Água
	2013	2012	2011	2010	2009	2013	2012	2011	2010	2009	
Imagem	7,99	7,77	7,81	7,79	7,84	7,65	7,65	7,53	7,78	7,3	0,34
Expetativas	7,69	7,61	7,66	7,65	7,7	7,36	7,46	7,29	7,35	7,07	0,33
Qualidade	7,98	7,99	8,09	7,98	7,94	7,67	7,68	7,65	7,73	7,27	0,31
Valor	6,82	6,71	6,73	6,9	7,09	6,3	6,41	6,41	6,49	6,1	0,52
Satisfação	7,78	7,74	7,75	7,74	7,71	7,35	7,5	7,31	7,42	7,04	0,43
Reclamações	7,19	7,07	7,24	7,03	7,13	6,73	6,81	6,54	6,86	6,46	0,46
Confiança	8,07	7,8	7,97	-	-	7,68	7,64	7,42	-	-	0,39
Lealdade	7,44	7,26	7,28	7,29	7,38	6,99	7,09	6,78	6,88	6,54	0,45

Escala de 1 a 10:

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

A “Qualidade” foi a variável melhor classificada com 7,99 pontos, apresentando uma pontuação igual ou superior a 8 em mais de metade dos subcritérios, seguida da “Confiança” com 7,80 e da “Imagem” com 7,77. Em relação à “Satisfação”, apesar de ter crescido ligeiramente, a EPAL continua acima da média do setor (7,5) tendo a “satisfação global” mantido a maior valorização (8,1).

No capítulo dos hábitos de consumo, a percentagem de clientes que “bebe água da torneira” passou de 84,3% para 80,3%, tendência contrária ao verificado nos últimos anos. Os clientes que “não bebem água da torneira” apontam como principal motivo a “qualidade/sabor da água” (61,2%).

Responsabilidade pelo produto – Comunicação e Marketing

G4-PR6 - Venda de produtos proibidos ou contestados

Não houve em 2013 venda de quaisquer produtos banidos ou proibidos.

G4-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

Não há registo em 2013 de quaisquer inconformidades relativas a legislação aplicável nas vertentes de marketing ou de publicidade.

Responsabilidade pelo produto – Privacidade do cliente

G4-PR8 - Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes

Não há registo de qualquer reclamação referente a violação de privacidade e perda de dados de clientes.

Responsabilidade pelo produto – Conformidade

G4-PR9 - Valor monetário de multas significativas de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos

Não foram registadas quaisquer multas relativas a não conformidades sob provisão e uso de produtos.





6. Índice GR5

Conteúdos não incluídos:

1. Aspectos não aplicáveis (aspectos que não se aplicam à atividade da EPAL):
 - G4-S4 - Proporção entre a remuneração anual do indivíduo mais bem pago em cada país e a remuneração média anual de todos os empregados no mesmo país;
 - G4-S5 - Proporção entre o aumento percentual da remuneração anual do indivíduo mais bem pago em cada país e o aumento percentual médio da remuneração anual de todos os empregados no mesmo país;
 - G4-HR8 - Número total de incidentes envolvendo direitos indígenas e medidas tomadas;
 - G4-SO6 - Valor total de contribuições políticas por país e beneficiários.
2. Aspectos não materiais (aspectos considerados relacionados com temáticas não diretamente aplicáveis ou relevantes para o negócio ou para as partes interessadas da EPAL):
 - G4-EN28 - Percentagem de produtos e suas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto (o produto /serviço da EPAL);
 - G4-EN21 - NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas;
 - G4-EN7 - Medidas adotadas para redução energética de produtos e serviços.
3. Aspectos não reportados (aspectos relacionados com o novo conceito de “fronteira” das diretrizes GRI 4, que é significativamente alterado e segundo o qual a EPAL deve alargar a sua análise às atividades desenvolvidas pela cadeia dos seus fornecedores, dentro e fora da empresa. Opta-se neste relatório pelo não reporte destes aspectos, por se tratarem de aspectos sobre os quais a EPAL não tem controlo, apenas influência, e pela ausência de informação consolidada).
 - G12 - Descrição da cadeia de fornecedores da EPAL;
 - G20 - Limites dos aspectos materiais dentro da EPAL;
 - G21 - Limites dos aspectos materiais fora da EPAL;
 - G4-EN30 - Impacto significativo do transporte de bens, produtos e materiais necessários às atividades da organização;
 - G4-EN32 - Percentagem de novos fornecedores avaliados por critérios ambientais;
 - G4-EN33 - Impactos ambientais negativos decorrentes da cadeia de fornecedores;
 - G4-EN34 - Número de queixas ambientais;
 - G4-LA14 - Percentagem de novos fornecedores avaliados por práticas laborais;
 - G4-LA15 - Impactos negativos atuais e potenciais das práticas laborais na cadeia de fornecedores e ações tomadas;
 - G4-LA16 - Número de queixas por práticas laborais recebidas tratadas e encerradas por mecanismos formais;
 - G4-HR11 - Impactos negativos significativos atuais e potenciais sobre direitos humanos na cadeia de fornecedores e ações tomadas;
 - G4-SO9 - Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade;
 - G4-SO10 - Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito;
 - G4-SO11 - Número de queixas e reclamações relativas a impactos na sociedade preenchidas, tratadas e fechadas através de mecanismos formais de queixa.

	Relação com GRI 4	Página
1. Perfil do Relatório	G4-5, G4-13, G4-18, G4-23, G4-22, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33	7
2. Mensagem do Presidente	G4-1	9
3. Perfil da EPAL		11
3.1 Fatos e Dados Chave 2013		11
3.2 A Empresa	G4-3, G4-6, G4-7, G4-8	13
3.2.1 Dimensão, Abrangência Geográfica, Ativos Operacionais, Mercado e Clientes	G4-8	14
3.2.2 Cadeia de Valor e Produção de Água		17
3.2.3 Serviços Complementares e Marcas	G4-4	17
3.3 Governança e Organização, Ética e Integridade		20
3.3.1 Estrutura e Composição do Modelo de Governança	G4-34, G4-48	20
	G4-35, G4-36, G4-38, G4-39,	21
	G4-40, G4-41	23
	G4-51, G4-52, G4-53	24
	G4-43, G4-49, G4-50	24
	G4-15, G4-16, G4-50	25
3.3.2 Papel da Gestão de topo na implementação e desenvolvimento da missão, estratégia, política e objetivos dos aspetos económicos, ambientais e sociais e avaliação	G4-44	26
Ética e Integridade	G4-56	26
	G4-57, G4-58	27
4. Estratégia - Riscos, Partes Interessadas, Impactos e Oportunidades		29
4.1 Riscos	G4-2, G4-14, G4-45, G4-46, G4-47	29
4.2 Partes Interessadas	G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37	30
4.3 Impactos	G4-2	33
4.4. Aspetos materiais identificados e medidas	G4-19, G4-27, G4-17	34
4.5 Oportunidades	G4-2	38
5. Desempenho e Abordagem da Gestão		
5.1 Indicadores de Desempenho Económico		
Aspeto	Indicador	41
Desempenho económico	G4-EC1 Valor económico direto 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	41
Desempenho económico	G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	42
Desempenho económico	G4-EC3 Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	43
Desempenho económico	G4-EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo	43
Presença no Mercado	G4-EC5 Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	44
Presença no Mercado	G4-EC6 Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	44
Impactos Económicos Indiretos	G4-EC7 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou atividades pro bono	44
Impactos Económicos Indiretos	G4-EC8 Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	44
Práticas de compras	G4-EC9 Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	44

5.2. Indicadores de Desempenho Ambiental

Aspeto	Indicador		
Materiais	G4-EN1	Materiais usados por peso ou volume	45
Materiais	G4-EN2	Percentagem dos materiais usados provenientes de reciclagem	46
Energia	G4-EN3	Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária	47
Energia	G4-EN4	Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária	47
Energia	G4-EN5	Intensidade energética	48
Energia	G4-EN6	Iniciativas para redução do consumo energético	48
Energia	G4-EN7	Medidas adotadas para redução energética de produtos e serviços	48
Água	G4-EN8	Total de água captada por fonte	50
Água	G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água	50
Água	G4-EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	51
Biodiversidade	G4-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	51
Biodiversidade	G4-EN12	Descrição dos impactes significativos na biodiversidade, associados a atividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	51
Biodiversidade	G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	52
Biodiversidade	G4-EN14	Espécies protegidas da Lista vermelha IUCN e nível de risco de extinção	52
Emissões GEE	G4-EN15	Total de emissões diretas de gases com efeito de estufa (Âmbito 1)	52
Emissões GEE	G4-EN16	Total de emissões indiretas de gases com efeito de estufa (Âmbito 2)	53
Emissões GEE	G4-EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa (Âmbito 3)	53
Emissões GEE	G4-EN18	Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa	54
Emissões GEE	G4-EN19	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	54
Emissões GEE	G4-EN20	Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono	54
Efluentes e Resíduos	G4-EN22	Descarga total de água, por qualidade e destino	55
Efluentes e Resíduos	G4-EN23	Resíduos, por tipo e método de deposição	55
Efluentes e Resíduos	G4-EN24	Número e volume total de derrames significativos	55
Efluentes e Resíduos	G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – anexos I, II, III, VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	56
Efluentes e Resíduos	G4-EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização	56
Produtos e Serviços	G4-EN27	Iniciativas para Mitigação de Impactes Ambientais de Produtos e Serviços e a Extensão da Mitigação desses Impactes	56
Produtos e Serviços	G4-EN28	Percentagem de produtos e suas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	56
Conformidade	G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais	56
Transporte	G4-EN30	Impacto significativo do transporte de bens, produtos e materiais necessários às atividades da organização	57
Generalidades	G4-EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por Tipo	57

5.3 Indicadores de Desempenho Social

Aspeto	Indicador		
Emprego	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e de rotatividade, por faixa etária, género e região	57
Emprego	G4-LA2	Benefícios concedidos a trabalhadores a tempo inteiro não oferecidos a trabalhadores temporários ou em regime de meio período	58
Emprego	G4-LA3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género	58
Relações Laborais	G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva	59
Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA5	Percentagem de trabalhadores representados em Comissões de Segurança	59
Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA6	Tipo e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e fatalidades, por região e género	59
Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA7	Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais	60
Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA8	Tópicos de saúde e segurança abrangidos no acordo de empresa	60
Formação e Educação	G4-LA9	Média de horas de formação por empregado, género e categoria profissional	61
Formação e Educação	G4-LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira	62
Formação e Educação	G4-LA11	Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria profissional	62
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	G4-LA12	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	62
Igualdade de remuneração entre homens e mulheres	G4-LA13	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	63
Investimento	G4-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	63
Investimento	G4-HR2	Total de horas de formação dos trabalhadores em políticas de direitos humanos e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores formados	63
Não Discriminação	G4-HR3	Número total de incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	63
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e de negociação coletiva pode estar a correr um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	63
Trabalho Infantil	G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	64
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para eliminar todas as formas de trabalho forçado	64
Práticas relativas a segurança	G4-HR7	Percentagem de trabalhadores da vigilância com formação em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos relevantes para a atividade	64
Direitos indígenas	G4-HR8	Número total de incidentes envolvendo direitos indígenas e medidas tomadas	64
Direitos Humanos - Avaliação de direitos humanos	G4-HR9	Número total e percentagem de operações que foram sujeitas a revisão e avaliação de impacto quanto aos direitos humanos	64

5.3 Indicadores de Desempenho Social

Aspeto	Indicador		
Avaliação de direitos humanos de fornecedores	G4-HR10	Percentagem e número total de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	64
Mecanismos para queixas sobre direitos humanos	G4-HR12	Número de reclamações relativas a direitos humanos preenchidas, tratadas e resolvidas com recurso a mecanismos formais de queixa	65
Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos na sociedade	G4-SO1	Número de queixas e reclamações relativas a impactos na sociedade preenchidas, tratadas e fechadas através de mecanismos formais de queixa	65
Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos na sociedade	G4-SO2	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	65
Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos na sociedade	G4-SO3	Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	65
Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos na sociedade	G4-SO4	Comunicação e formação em políticas e procedimentos anticorrupção	66
Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos na sociedade	G4-SO5	Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas	66
Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos na sociedade	G4-SO7	Número total de ações legais por concorrência desleal, práticas de <i>trust</i> e monopolistas e seus resultados	66
Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos na sociedade	G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	66
Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR1	Percentagem de produtos e serviços significativos com avaliação de riscos relativas à segurança e saúde no trabalho realizadas	66
Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	67
Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências	67
Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR4	Número 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	68
Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR5	Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes	68
Comunicação e Marketing	G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados	68
Comunicação e Marketing	G4-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	68
Privacidade do cliente	G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	69
Conformidade	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos e serviços	69

