



EPAL

Grupo Águas de Portugal



Relatório de Sustentabilidade **2014**

1. Mensagem do Presidente	4	4.2 Partes Interessadas	27
2. Perfil do Relatório	6	4.3 Impactos	28
3. Perfil da Epal	8	4.4 Aspectos Materiais Identificados e Medidas	29
3.1 Princípios e Indicadores de Sustentabilidade	8	4.5 Oportunidades	33
3.2 Factos e Dados Chave 2014	8	5. Desempenho e Abordagem da Gestão	37
3.3 A Epal	10	5.1 Indicadores de Desempenho Económico	37
3.4 Modelo de Governação e Organização	18	5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental	39
4. Estratégia - Riscos, Partes Interessadas, Impactos e Oportunidades	25	5.3 Indicadores de Desempenho Social	50
4.1 Riscos	25	6. Índice GRI	63





I. Mensagem do Presidente



I. Mensagem do Presidente

A linha de força inspiradora das atividades desenvolvidas em 2014 foi a potenciação das capacidades para os desafios do futuro pois a EPAL, enquanto maior e mais antiga empresa do setor, sempre se caracterizou por procurar um futuro mais sustentável, sem esquecer o seu passado de excelência nem os que para ele contribuíram.

Com a apresentação das linhas estratégicas da desejada reestruturação do setor, pelo Ministro do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia, na sequência da aprovação do PENSAAR 2020 (Estratégia para o Abastecimento de Água e o Saneamento de Águas Residuais) e do POSEUR (Programa Operacional de Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos), iniciou-se um complexo processo de contactos, recolha de dados e informações, inventariação de processos e procedimentos com vista à criação da nova empresa Águas de Lisboa e Vale do Tejo, resultante da agregação das empresas Águas do Zêzere e Côa, Águas do Centro, Águas do Oeste, SIMTEJO, SANEST, SIMARSUL, Águas do Norte Alentejano e Águas do Centro Alentejo, objetivo que

se tornou realidade em finais de maio de 2015, condição essencial para a desejada sustentabilidade económica, ambiental e social.

A gestão imprimida na empresa, com o apoio de todas(os) as(os) trabalhadoras(es) permitiu o atingimento de todos os objetivos de gestão estabelecidos pelo Acionista para 2014 e, ainda, a superação de 7 dos 8 objetivos o que revela a qualidade da gestão e do trabalho efetuado de todas(os) as(os) trabalhadoras(es). A este propósito importa salientar a obtenção da certificação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho e o aumento de eficiência das operações, com particular ênfase na redução das perdas de água e na minimização do consumo energético registado, bem como de inúmeras iniciativas com a população para promover atitudes e consumo mais sustentável.

A evolução registada nos indicadores do reporte anual apresenta-se consistente e progressivamente positiva, o que atesta a partilha generalizada, por parte das(os) trabalhadoras(es) da empresa, do profundo compromisso com a Sustentabilidade, compromisso que esteve sempre presente desde a origem da empresa, no século XIX.

Estou certo que a reunião da excelência, do profissionalismo e das enormes e reconhecidas capacidades de todas(os) as(os) trabalhadoras(es) das oito empresas agregadas e da EPAL, permitirão assegurar o futuro desse compromisso, bem como o seu reforço e uniformização num território de muito maior extensão, para benefício das populações servidas, missão para a qual continuaremos a contar com o apoio dos Acionistas, da Tutela e dos demais stakeholders.

José Manuel Sardinha

Presidente do Conselho de Administração





2. Perfil do Relatório

2. Perfil do Relatório

Este Relatório diz respeito ao intervalo de tempo decorrido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2014.

Desde 2006 que a EPAL realiza e publica anualmente o seu Reporte de Sustentabilidade, que, para além de ter por objetivo a informação das partes interessadas da empresa, tem por fito servir como COP – *Communication On Progress*, às Nações Unidas, no enquadramento da adesão e compromissos assumidos pela EPAL, em 2009, ao Pacto Global.

O último relatório, relativo a 2013, foi editado em setembro de 2014 e, tal como o anterior, o presente relatório foi elaborado de acordo com a 4ª geração (G4) das “Diretrizes para

Relatórios de Sustentabilidade” da *Global Reporting Initiative*, mantendo os critérios e métodos anteriormente adotados, nomeadamente a comparabilidade entre indicadores, sempre que possível, com os três ou mais últimos anos.

A EPAL continua a optar pelo modelo In Accordance – Abrangente, incluindo os conteúdos relativos a aspetos considerados materiais. Não se incluiu informação, nem aspetos, sobre os quais a EPAL não tem controlo nem informação detalhada (ver índice GRI – capítulo 6 deste relatório).

Por razões de contenção de custos, o relatório de sustentabilidade de 2014 não foi verificado por entidade externa. Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos sobre o relatório podem ser solicitados à Diretora da Sustentabilidade Empresarial (mcristovao@adp.pt)





3. Perfil da EPAL

3. Perfil da EPAL

3.1 Princípios e Indicadores de Sustentabilidade

Em 2014, a EPAL assumiu 5 Princípios de Desenvolvimento Sustentável:
<http://www.epal.pt/EPAL/menu/epal/sustentabilidade-responsabilidade-empresarial>

1. Valor Económico e Social do Serviço

Prestar o serviço essencial de abastecimento público de Água para consumo humano seguro, de Qualidade, com Fiabilidade e a Preço adequado viabilizando um retorno justo.

2. Ecoeficiência e Proteção Ambiental

Promover, na sua área de intervenção, a Proteção, a Conservação e o Uso Eficiente, em todas as etapas do ciclo de vida da Água, desde a sua produção até ao seu uso e descarga pelos clientes.

3. Proteção e Desenvolvimento das Pessoas

Promover a Integridade, a Confiança e a Transparência na forma de estar com as partes interessadas internas (trabalhadores, fornecedores e prestadores de serviços) e externas (clientes, entidades governamentais, sociedade) promovendo um ambiente de trabalho seguro e saudável, através da formação e do desenvolvimento de competências, o emprego e a igualdade de oportunidades.

4. Envolvimento da sociedade na Gestão Sustentável da Água

Assumir um papel ativo e de relevo na sociedade em que se compreende, dinamizando e promovendo políticas de gestão racional da água junto das suas partes interessadas e, tanto quanto possível, da comunidade internacional.

5. Inovação e Desenvolvimento

Estabelecer alianças para a aprendizagem e promover o envolvimento da comunidade científica de forma a assegurar a inovação, o desenvolvimento, a partilha e a disponibilização do conhecimento e das melhores práticas para o uso racional e sustentável da água.

3.2 Factos e Dados Chave 2014

Como principal acontecimento do ano, destaca-se o processo de reestruturação do Grupo AdP, que inclui a agregação territorial dos 19 sistemas existentes até julho de 2015, em 3 novos sistemas únicos: Águas do Norte, Águas do Centro Litoral, e Águas de Lisboa e Vale do Tejo (LVT). A gestão desta última nova empresa é delegada na EPAL.

Para a EPAL, a mudança é substancial, uma vez que implica a inclusão do saneamento na sua atividade e uma maior abrangência geográfica. A LVT recebe a concessão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo e passa a servir 86 municípios e 3,8 milhões de habitantes, numa área territorial correspondente a 33% do território continental português.

As linhas estratégicas da reestruturação do setor foram anunciadas no dia 1 de outubro pelo Ministro do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia, e integram a reorganização territorial e corporativa do Grupo AdP, a par da aprovação do novo plano estratégico (PENSAAR 2020), do novo programa operacional de apoio ao investimento (POSEUR) do setor e também do novo modelo regulatório.

Produção e Distribuição de Água

- O volume de água captada pela EPAL, em 2014, foi de 212 028 000 m³ o que representa uma diminuição face a 2013 (menos 2,9% de água captada).
- A Empreitada de Reabilitação e Remodelação da ETA de Vale da Pedra implicou a transferência de produção para a ETA da Asseiceira e originou a elaboração do primeiro Plano de Contingência do Sistema de Abastecimento da EPAL.

- 87% da água captada em 2014 teve origem na Albufeira de Castelo de Bode, tendo-se acentuado o maior aproveitamento desta captação em detrimento da captação no Rio Tejo (7% da água captada) e da captação em origens subterrâneas (Ota, Alenquer e Lezírias forneceram apenas 6% da água captada total).
- O ano de 2014 ficou positivamente marcado por uma redução muito significativa de roturas, tanto em condutas (-102 ocorrências) como em ramais (-25 ocorrências). Este desempenho (29 avarias/100km/ano) posiciona a EPAL na qualidade de serviço “boa” no referencial definido pela ERSAR.

Negócio

- Manteve-se a tendência de diminuição do consumo relativamente a 2013 e, consequentemente, a EPAL vendeu menos 6,6 milhões de m³ de água:
 - Menos 6,1 milhões de m³ aos clientes municipais/ multimunicipais (-4,2%).
 - Menos 0,5 milhões de m³ nos clientes diretos (-0,9%).
- Em resultado desta retração no consumo da água, o volume de negócios diminuiu de 143,1 M€ em 2013 para 142 M€ (-0,8%) em 2014.
- A resposta ao contexto económico vigente passou por uma estratégia de aumento de eficiência e de otimização, permitindo alcançar o melhor resultado líquido de sempre da EPAL: 54,0 M€ (em 2013 o resultado líquido foi de 35,7 M€).
- O volume de água não faturada na rede de distribuição da EPAL em 2014 foi de 8,1% da água entrada no sistema, muito abaixo da meta de 25%, estabelecida pelo PENSAAR para 2020.
- No sistema de adução, o volume de água não faturado correspondeu a 11,8 milhões de m³ (5,6% da água entrada no sistema).

Trabalhadores e Comunidade

- Foi atingido um mínimo histórico de 675 trabalhadores, com média etária de 48 anos de idade.

- A EPAL instituiu o Open Day, dia em que os trabalhadores podem reunir individualmente com a Administração para exporem as suas preocupações e / ou sugestões.
- Foi obtida a certificação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho, em julho de 2014.
- Deu-se continuidade ao desenvolvimento da atividade da Academia das Águas Livres, apostando na qualificação de quadros e técnicos de profissionais do Setor da Água e Ambiente.
- Deu-se continuidade ao Tarifário Social da EPAL.

Inovação, Criação de Valor e Partilha

- Realizou-se em Lisboa, entre os dias 21 e 26 de setembro, o Congresso e Exposição Mundial da Água da IWA, com a EPAL como co-organizadora e participante ativa, conjuntamente com outras Empresas do grupo AdP como oradores e com a publicação dos dois primeiros livros técnicos da Empresa.
- Foi concluída a requalificação do Museu da Água e de várias galerias subterrâneas pertencentes ao Aqueduto das Águas Livres, facto que o transformou no museu português com maior extensão subterrânea
- Iniciou-se a internacionalização do sistema WONE® - Water Optimization for Network Efficiency através de contrato de prestação de serviços com a Empresa Pública das Águas de Luanda, visando o aumento da eficiência da gestão de rede de abastecimento e redução de perdas de água.
- Dinamizaram-se soluções inovadoras de interface e de relacionamento com o Cliente, sempre com o fito de fomentar o uso eficiente da água (Curso de Prova de Águas, Waterbeep, aplicação para smartphones myAQUA®, e Garrafa Fill Forever).
- Foram recebidos 3 prémios de relevo internacional (prémios IWA de Inovação Internacional – WONE®, CAL® e Gestão de Risco) e 2 prémios de relevo nacional (prémio ERSAR – Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano” e prémio Green Project Awards – Waterbeep®).
- Foi finalizada a construção de uma máquina inovadora para reparação de contadores de água, denominada Rollermeter, integralmente concebida pelos trabalhadores da EPAL, com venda e entrega do primeiro exemplar a um fabricante de contadores de água.

O quadro seguinte apresenta a evolução de alguns dos Indicadores de Sustentabilidade.

Indicadores de Sustentabilidade	2011	2012	2013	2014
Eixo Económico				
Volume de negócios (M€)	147,0	144,2	143,1	142,0
Volume de água vendida (Mm³)	210,2	205,2	198,6	192,0
Resultado líquido (M€)	42,6	43,9	40,0	54,0
Eixo Social				
Trabalhadores (n.º)	743	738	694	675
Acidentes de trabalho (n.º)	34	28	39	28
Clientes directos (n.º)	348 790	346 121	347 233	349 151
Clientes municipais (n.º)	17	17	17	17
Clientes multimunicipais (n.º)	3	3	3	3
Municípios * (direta e indiretamente) abastecidos (n.º)	34	34	34	34
Consumidores (n.º)	2 870 314	2 870 507	2 859 714	2 846 875
Área abastecida (km²)	7 090	7 090	7 090	7 095
Eixo Ambiental				
Água não faturada na Distribuição (%)	10,0	8,7	7,9	8,1
Energia não renovável consumida (GJ)	507 071	406 840	451 070	427 376
CO ₂ emitido - emissões diretas e indiretas (ton CO ₂)	50 802	45 848	42 407	40 734
CO ₂ evitado (microgeração - venda) (ton CO ₂)	-	14,4	7,3	6
CO ₂ evitado (microgeração - auto-consumo) (ton CO ₂)	-	22	25,5	26
Resíduos produzidos (ton)	9 412	7 233	4 027	9 499

* excluindo Lisboa

3.3 A EPAL

A EPAL, Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. foi fundada em 1868 com a designação de CAL - Companhia das Águas de Lisboa e é uma sociedade anónima de capitais públicos, detida a 100%, desde 1993, pela AdP-Aguas de Portugal, SGPS, SA.

Constituída em 1993, a “AdP - Águas de Portugal” tem por Missão “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 é, por seu turno, detida por dois acionistas: a Parpública - Participações Públicas, SGPS, S.A (81%) e a Parcaixa, SGPS, S.A. (19%).

O objeto social da EPAL consistia, em 2014, no Abastecimento Público de Água para Consumo Humano e outras atividades e serviços conexos com o ciclo urbano da água, onde reúne competências de qualidade reconhecida. No seu setor, é a empresa portuguesa mais antiga, com maior abrangência geográfica (35 municípios) e área de intervenção (área abastecida 7 095 Km²). Em 2014, a EPAL atingiu o seu mínimo histórico de trabalhadores (675 trabalhadores), assegurou, em média, 526 212 m³ por dia de água com qualidade para consumo humano e obteve o melhor desempenho financeiro em 146 anos de existência - um resultado líquido de 54 M€.

3.3.1 Abastecimento de Água para Consumo Humano

A EPAL tem uma capacidade de produção diária instalada de 1,1 milhões de m³ /dia, encontrando-se o seu sistema de Produção e Transporte (em Alta) dividido em três subsistemas:

- 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.



Captação

- I Captação superficial na Albufeira de Castelo do Bode
- I Captação superficial no Rio Tejo
- I3 Captações subterrâneas



Tratamento

- 2 ETA
- I Estação de oxidação
- I Estação de decarbonatação

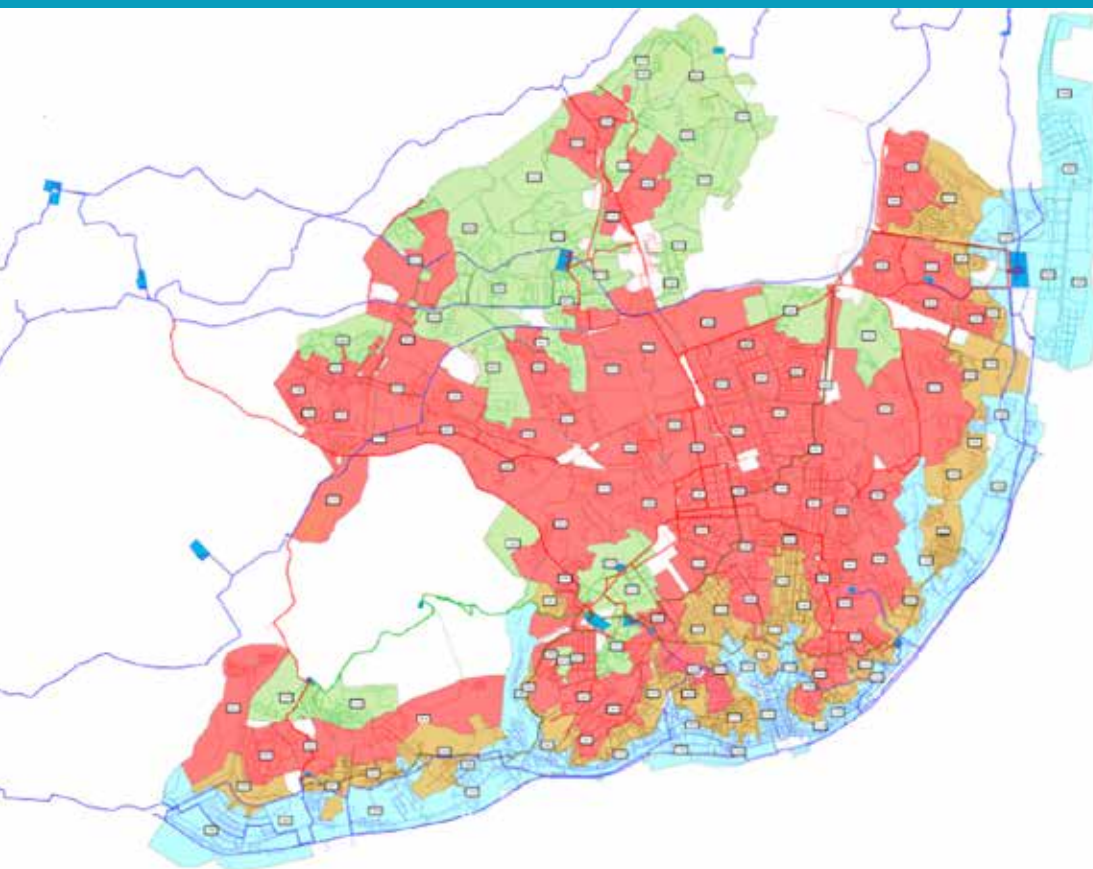


Adução

- 710 km de Adutores
- 3I Estações elevatórias
- 28 Reservatórios
- 19 Postos de cloragem

I28 Pontos de Entrega em "Alta"

Figura I. Ativos e Cadeia de Valor do Sistema de Abastecimento em Alta



Zona Baixa
Zona Média
Zona Alta
Zona Superior - Charneca
Zona Superior - Monsanto

A cidade de Lisboa é abastecida através de 5 Pontos de Entrega à Rede de Distribuição em Baixa, que se encontra segmentada em 4 zonas ou patamares altimétricos e é gerida com recurso a 153 Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC). É esta segmentação que permite assegurar um acompanhamento, em contínuo, das condições de operação, o que permite que o sistema de abastecimento de água em Lisboa seja um dos mais eficientes sistemas de abastecimento em baixa do mundo.

Figura 2. Ativos e Cadeia de Valor do Sistema de Abastecimento em Baixa



Distribuição

4 Zonas altimétricas
1446 km de Condutas
153 ZMC's
100 991 Ramais de ligação
14 Reservatórios
10 Estações elevatórias
6 Postos de cloragem

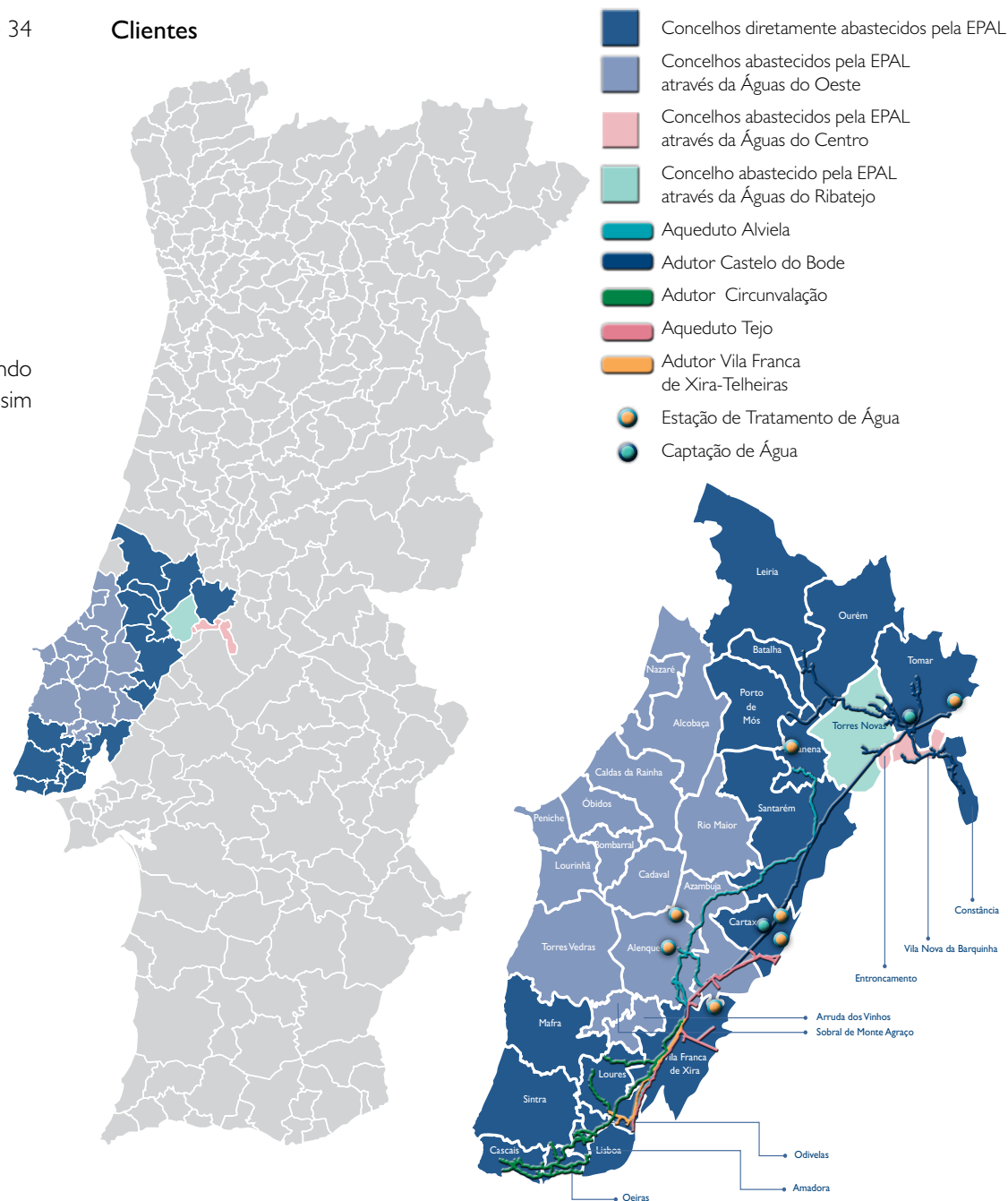
349 151 clientes diretos
 em "Baixa"

Durante 2014, a EPAL forneceu água para consumo humano, em “Alta”, a um total de 34 municípios (ver figura 1):

- 3 Clientes Multimunicipais:
 - 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.
- 17 Clientes Municipais, localizados nas margens do rio Tejo.

Em “Baixa” a EPAL assegurou a distribuição ao município de Lisboa, disponibilizando adicionalmente um serviço de Atendimento telefónico, disponível 24H00 por dia, assim como serviços de Assistência Domiciliária.

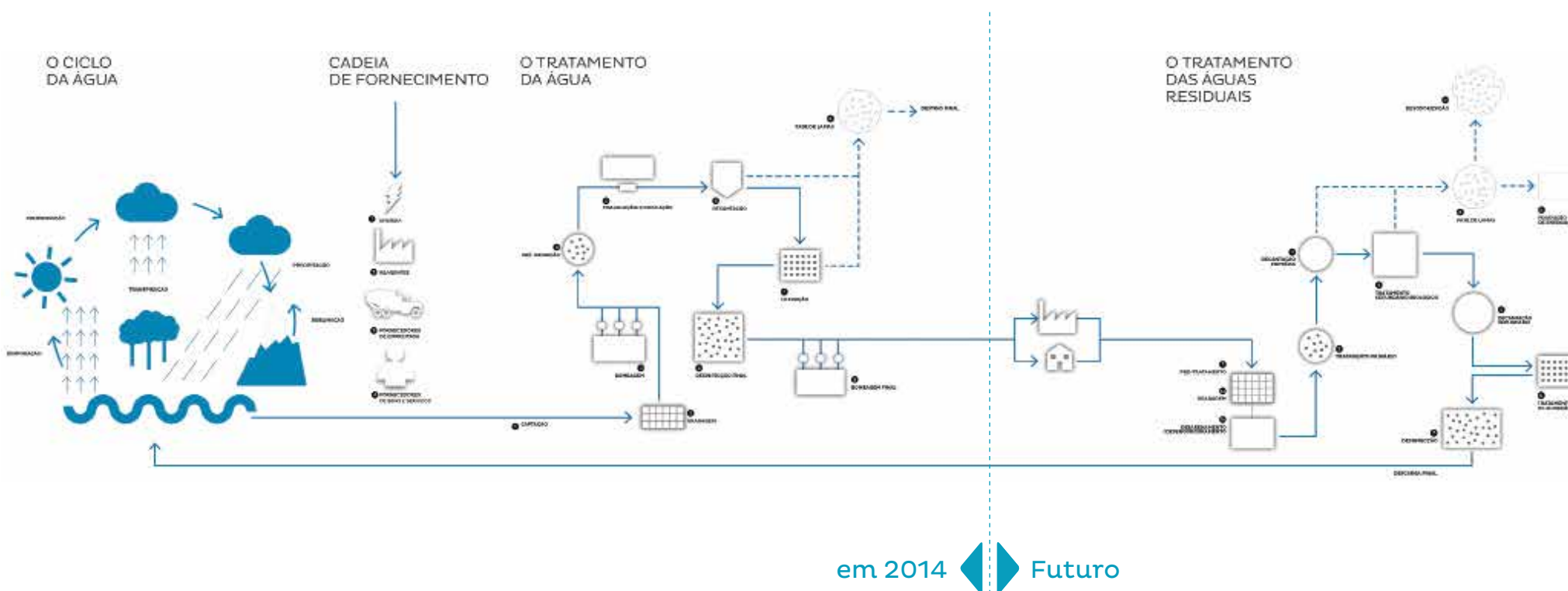
Figura 3. Clientes da EPAL



Produção, Venda e Perdas de Água

Para desempenhar a sua Missão, a EPAL conta com uma robusta cadeia de fornecimento a montante e com outras empresas do grupo para uma boa gestão do ciclo urbano da água.

Figura 4. Cadeia de Fornecimento da EPAL



A evolução da água captada, tratada, vendida e não faturada, em Mm³, nos últimos três anos, foi a seguinte:

<div> <div>Captação</div> <div>Tratamento</div> <div>Adução</div> <div>Armazenamento</div> <div>Distribuição</div> </div>								
2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Captada			Tratada			Vendida		
						205	198	192
						Não Faturada (Baixa)		
224	218	212	224	217	211	9	8	8
						Não Faturada (Alta)		
						10	11	11

(M m³)

Serviços Pós Venda

No município de Lisboa, a EPAL presta serviços pós-venda, nomeadamente de Atendimento ao Cliente e de Assistência Domiciliária, que se mantiveram em 2014 em níveis de qualidade considerados acima da média.

Atendimento a Clientes - Contact Center	2012	2013	2014
Clientes atendidos (n.º)	246 935	253 386	279 830
Tempo médio de espera (seg)	25	33	20
% de atendimento	94%	95%	97%
Atendimento presencial	2012	2013	2014
Clientes atendidos nas lojas (n.º)	174 356	163 308	145 520
Clientes c/tempo de espera na loja da sede inferior a 15 min	83%	70%	75%
Tempo médio de espera loja sede (min)	8	12	9
Serviços de Assistência Domiciliária	2012	2013	2014
Leituras de contadores (taxa de realização da leitura primária de 85%)	611 457	651 034	659 295
Serviços domiciliários realizados (n.º)	110 710	146 858	169 033
Instalação de Telemetria (n.º)	905	916	1 376

3.3.2 Marcas, Produtos e Serviços Complementares e Conexos Com o Ciclo Urbano da Água

Como empresa de referência – a maior e mais antiga estrutura de abastecimento de água nacional – a EPAL tem promovido a comercialização do seu know-how, procurando contribuir, com esta partilha, para a prossecução dos grandes desafios de eficiência e Metas de Sustentabilidade no longo prazo, impostos ao setor e às empresas congéneres pela Estratégia Europa 2020, pelo PNUA 2012-2020 e pelo PENSAAR 2020.

Neste enquadramento, fornece produtos e serviços complementares conexos com o ciclo urbano da água, de reconhecido valor, com base nas competências técnicas rigorosas e específicas do setor do abastecimento de água, assentes em 147 anos de experiência.

Alguns destes serviços têm décadas de existência, outros são inovações mais recentes, vocacionadas para o uso eficiente da água, algumas internacionalmente premiadas e detendo inclusivamente Marcas registadas próprias.

- Manutenção de contadores de água e medidores de caudal;
- Amostragem e monitorização da qualidade de águas;
- Sistema de Gestão Comercial de Entidades Gestoras AQUAMatrix®;
- Sistema de Gestão de Redes e Controlo de perdas de Água WONE®;
- Serviço de Controlo de Consumos de Água Waterbeep®.

Manutenção de Contadores de Água e Medidores de Caudal

A EPAL detém um Laboratório acreditado há 25 anos para a Verificação, Ensaio e Calibração de contadores de água, apoiando as entidades gestoras na garantia da fiabilidade da medição de água.

No âmbito da prestação de serviços ao mercado, realizada em 2014 pela Oficina e Laboratório de Contadores de Água da EPAL, foram faturados cerca de 52 mil €, relativos a 147 serviços prestados a clientes do exterior.



	2012	2013	2014
Serviços realizados (n.º)	192	152	147
Valor faturado	38 859€	39 342€	51 919€

Amostragem e monitorização da qualidade de águas


A EPAL detém 2 laboratórios (Laboratório Central, em Lisboa, e Laboratório de Vale da Pedra) devidamente acreditados para o processo de amostragem e para ensaios de qualidade da água, que contribuem para assegurar a segurança da água produzida e distribuída para consumo humano aos clientes da EPAL e a outras partes interessadas.

Em 2014, foram adjudicadas 36 prestações de serviços por clientes externos, num montante total de 109 035€.



	2013	2014
Serviços realizados (n.º)	28	36
N.º de amostras	837	1943
N.º de determinações de substâncias individualizadas	5 673	14 130
Valor faturado	123 600€	109 035€

Sistema de Gestão Comercial de Entidades Gestoras AQUAMatrix

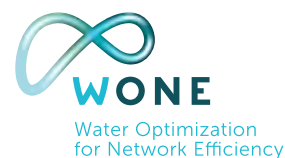
 "AQUAMatrix®" é a marca registada de um sistema de informação e gestão comercial destinado a entidades gestoras de água, saneamento e resíduos sólidos urbanos desenvolvido e comercializado pela EPAL, que em 2014 deteve 30% do mercado português, com prestação de serviços que faturaram cerca de 1,3 M€.

Deu-se em 2014 início ao upgrade tecnológico da solução base do produto, com base em tecnologia Microsoft, visando melhorar a sua competitividade e potenciando um Plano de Negócios para a sua internacionalização.

Também em 2014, salienta-se a implementação do AQUAMatrix® nas Águas do Noroeste, o novo contrato de manutenção, por 3 anos, com os SMAS de Loures e a assinatura entre a EPAL e os CTT de um memorando de entendimento para o estabelecimento de uma parceria comercial com o serviço AQUAMatrix, em que os CTT irão prestar serviços de gestão integrada nas áreas de printing & finishing e da distribuição física e digital de correio.

	2012	2013	2014
Montante total Prestações de Serviço	1 656 773€	1 547 285€	1 315 632€

Sistema de Gestão de Redes e Controlo de perdas de Água WONE®



O WONE® - Water Optimization for Network Efficiency - é um sistema 100% EPAL, que foi concebido para apoiar as entidades gestoras no combate às perdas de água e contribuir assim para as metas de eficiência exigidas no PNUEA: 20% de água não faturada para o setor urbano, até 2020.

No ano de 2014 a EPAL concluiu o processo de desenvolvimento do software enquanto “Software as a Service” (SaaS), disponível na Cloud. Ao longo do ano, foi efetuada a divulgação desta nova versão da ferramenta às diferentes entidades gestoras de abastecimento de água, nacionais e internacionais, tendo esse trabalho gerado resultados imediatos, designadamente, através da comercialização de uma licença de utilização para o Município de Reguengos de Monsaraz.

Destaca-se, pela sua enorme importância, a outorga do primeiro contrato internacional do WONE®, para implementação do sistema numa área da cidade de Luanda em Angola.

A EPAL prestou em 2014 serviços de diagnóstico e de deteção de fugas de água nas redes de abastecimento de no valor de cerca de 48 000€, salientando-se as seguintes 6 entidades clientes:

- Município de Reguengos de Monsaraz (a deteção de várias fugas no sistema de abastecimento permitiu evitar perdas equivalentes a 50 mil m³/ano)
- SMAS de Peniche;
- SMAS de Torres Vedras;
- Município de Fronteira;
- Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Unidade de Apoio às Instalações Centrais de Marinha.

	2011	2012	2013	2014
Prestações de Serviços ao exterior	11	8	7	6
Montante Total serviço	62 180.00 €	62 658.00 €	33 170.00 €	47 740.00 €

Serviço de Controlo de Consumos de Água

Lançado no final de 2013, o Waterbeep® é um serviço inovador desenvolvido pela EPAL vocacionado para promover o uso eficiente da água, através da disponibilização ao cliente, em tempo real, de informação sobre os seus consumos, seja em casa, ou no espaço comercial, industrial ou escritório.



O serviço sinaliza consumos de água diferentes do padrão habitual e possíveis perdas ou roturas e envia ao cliente alertas por sms e/ou e-mail, permitindo assim atuar e evitar gastos desnecessários de água. Durante o ano de 2014, o Waterbeep foi evoluindo, sendo de destacar:

- Waterbeep® Premium, nova modalidade direcionada para Grandes Clientes, que permite aos clientes receber a informação de consumo em ficheiro customizado, de acordo com requisitos de gestão pré definidos;
- Aplicação de preço diferenciado para consumo bi-horário, com desconto até 50% no custo mensal das modalidades Waterbeep® Pro e Premium para consumos de água no período noturno (das 0h às 6h);
- Waterbeep® mobile, otimização do site para smartphones.

Na edição de 2014 do Green Project Awards, o Waterbeep® foi eleito o melhor serviço em prol do ambiente, tendo ganho o 1º prémio na categoria produto/serviço.

	2014
Waterbeep® Plus e Pro	2 425€
n.º adesões - Home	2280
n.º adesões - Plus	504
n.º adesões - Pro	36

3.4 Modelo de Governação e Organização

3.4.1 Estrutura e Composição do Modelo de Governação

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 Mesa da AG é constituída por presidente, vice-presidente e secretário, tendo 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: Dr.ª Ana Cristina Rebelo Pereira

Secretária: Dr.ª Alexandra Varandas

• Conselho de Administração

Em 2014 o Conselho de Administração da EPAL manteve a constituição do ano anterior, isto é, 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.º 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 49 reuniões durante o ano de 2014.

• 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.º 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, cabendo-lhe a emissão de pareceres e recomendações acerca da sustentabilidade das atividades da empresa e sobre o impacte ambiental dos seus projetos ligados ao ciclo da água. O Conselho Consultivo para o

Desenvolvimento Sustentável foi eleito na Assembleia-geral de 30 de março de 2012 e teve oportunidade de se reunir durante o ano de 2014.

Presidente: Eng.º Carlos Pimenta

Vogal: Prof.ª. Maria Paula Batista Antunes

Vogal: Eng.º Manuel Duarte Pinheiro

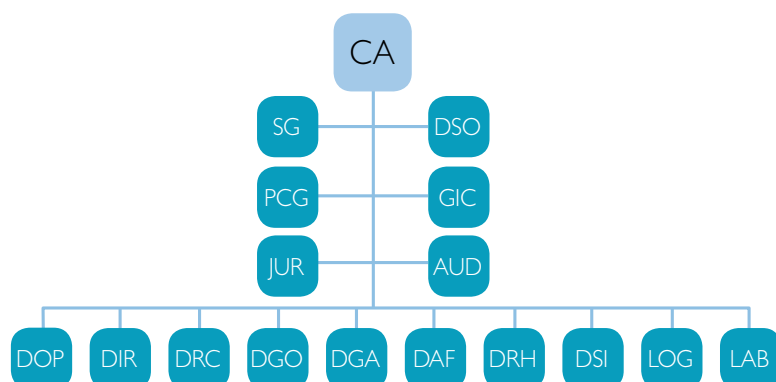
Delegação de autoridades/competências

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 2014.

Estrutura Orgânica da EPAL



Distribuição de Pelouros pelos membros do CA



Presidente – Eng.º José Manuel Leitão Sardinha

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
Representação da Empresa		
Coordenação de Pelouros		



Vogal - Dra. Maria do Rosário da Silva Cardoso Águas

DRH	Direção de Recursos Humanos	Carlos Saraiva
DGA	Direção de Gestão de Ativos	Francisco Serranito
DGO	Direção de Gestão de Obras	José Fialho
LAB	Direção de Controlo da Qualidade da Água	Maria João Benoliel
DIR	Direção de Infraestruturas de Rede	Joaquim Sereno
Órgãos Representativos dos Trabalhadores		



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

DRC	Direção de Relação com Clientes	Luís Branco
DAF	Direção Financeira	Marcos Miguel
DSI	Direção de Sistemas de Informação	Paulo Rodrigues
LOG	Direção de Logística	Barnabé Pisco
MDA	Museu da Água	Mariana Castro Henriques
Jornal "Águas Livres"		
Arquivo Histórico		

Processo e critérios de seleção e nomeação da Gestão de topo

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

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 a 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:

- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
- 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

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

Em 2014, não houve prémios de gestão, comparticipação de lucros, nem remunerações variáveis.

Processo de definição de remunerações

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.

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

Processo de comunicação à Gestão de topo de preocupações críticas e mecanismos utilizados para a sua resolução

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;
- “Open Day”;
- 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.

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 respetivos 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.

3.4.2 Missão, Estratégia, Política e Objetivos 2014 e sua 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.

No quadro seguinte apresentam-se os objetivos de gestão para 2014, estabelecidos pelo Acionista, bem como os respetivos parâmetros de avaliação e respetiva realização:

Indicadores	Objetivo	Realização	Avaliação
Plano de redução de custos	$90\% < x \leq 110\%$	90%	Superado
Dívida comercial de devedores municipais	$80\% \leq x \leq 120\%$	70%	Superado
Degradação da tesouraria de exploração	$75\% < x \leq 100\%$	-4497%	Superado
PEC endividamento	$2,5\% < x \leq 4\%$	-8,7%	Superado
ROCE	$3,5\% \leq x < 4,5\%$	10,0%	Superado
Margem EBITDA	$75\% \leq x \leq 100\%$	121%	Superado
Qualidade de água na rede de distribuição	$97,5\% \leq x \leq 100\%$	99,9%	Atingido
Taxa de perdas em baixa	$10\% \leq x \leq 15\%$	8,1%	Superado

Foram atingidos pela gestão todos os objetivos estabelecidos pelo Acionista, tendo mesmo sido superados 7 dos 8 objetivos fixados.

No quadro seguinte apresentam-se os indicadores monitorizados, os respetivos objetivos e a realização alcançada, constatando-se um cumprimento integral do disposto nos artigos 60.º e 61.º da lei do Orçamento de Estado para 2014.

Indicadores conforme proposta apresentada pela EPAL à AdP	Avaliação	Valor Ref. ^a	Objetivo	Realização	Redução
Gastos operacionais / Volume de negócios	Cumprido	-	41,5%	37,3%	-10%
Redução de despesas de deslocação, ajudas de custo e alojamento (milhares de €)	Cumprido	29	\leq Valor de ref. ^a	20	-29%
Redução gastos com comunicação (milhares de €)	Cumprido	57	\leq Valor de ref. ^a	55	-3%
Redução gastos com frota automóvel (n.º de viaturas)	Cumprido	279	\leq Valor de ref. ^a	262	-6%
Limitação do crescimento do endividamento	Cumprido	205	\leq 4%	187	-9%
Redução do n.º de trabalhadores	Cumprido	736	714	675	-8%

No que se refere a investimentos e projetos realizados com importância ambiental e social, destacam-se durante 2014 os seguintes:

- Reabilitação e remodelação da captação de Valada Tejo, ainda em curso, no valor de 3,7 milhões de Euros;
- Remodelação do Museu da Água nos Barbadinhos, no valor de 1,2 milhões de Euros;
- Renovação de 12,1 Km na Rede de Distribuição (condutas de distribuição e adutoras) no valor de 2,7 milhões de Euros;
- Ampliação de 2,3 Km de Rede de Distribuição, com uma realização de 0,5 milhões de Euros;
- Reabilitação de Reservatórios (Camarate e Olivais) no valor de 1,4 milhões de Euros;
- Aquisição e substituição de Contadores, no valor de 0,5 milhões de Euros.

Participação em associações nacionais / internacionais e Cartas e princípios subscritos

Ao nível internacional cabe referir que a EPAL aderiu, em 2008, ao Pacto Global, 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 10 Princípios.

Em 2014, 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;
- WaterFootPrint Network.

Ética e Integridade

Existe na EPAL um Código de Conduta e Ética, 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 atitude de todos os que trabalham em nome da EPAL.

Existem outros mecanismos internos e externos para apoio do comportamento ético, nomeadamente:

- 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.º49/2007, 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.
- 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 Oportunidade

4. Estratégia - Riscos, Partes Interessadas, Impactos e Oportunidades

4.1 Riscos

Tendo presente os princípios da Precaução e da Prevenção e em articulação com a AdP, a EPAL tem vindo a desenvolver, desde 2011, o projeto “Gestão Estratégica do Risco”. O modelo de avaliação de risco escolhido pelo acionista assenta na metodologia de avaliação COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) e avalia o risco inerente a 16 aspetos, agrupados em cinco grandes classes: Governação, Estratégia e Planeamento, Operacional e infraestrutura, Conformidade e Reporte. Da avaliação resulta o risco residual, ou seja, o risco após a aplicação das medidas de controlo, que pode ser considerado Aceitável, Tolerável ou Não Aceitável.

A figura seguinte apresenta a evolução dos resultados apurados, que revelaram um nível global de risco residual “Baixo” e como tal “Aceitável” em 2013 (pontuação de 1.9), risco esse que foi considerado ainda mais mitigado na avaliação de 2014 (pontuação de 1.6).

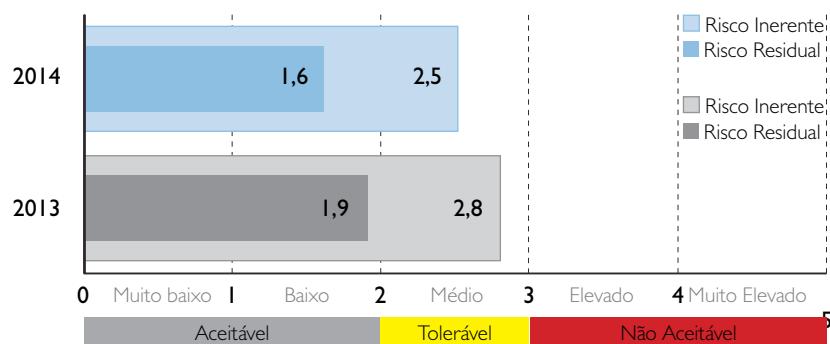


Figura 4 Evolução do Risco residual global da EPAL

A figura seguinte apresenta a classificação e aceitação dos riscos para cada uma das classes em presença, verificando-se que praticamente todos os riscos residuais, isto é, após medidas para o seu controlo, se encontram classificados com Baixos.

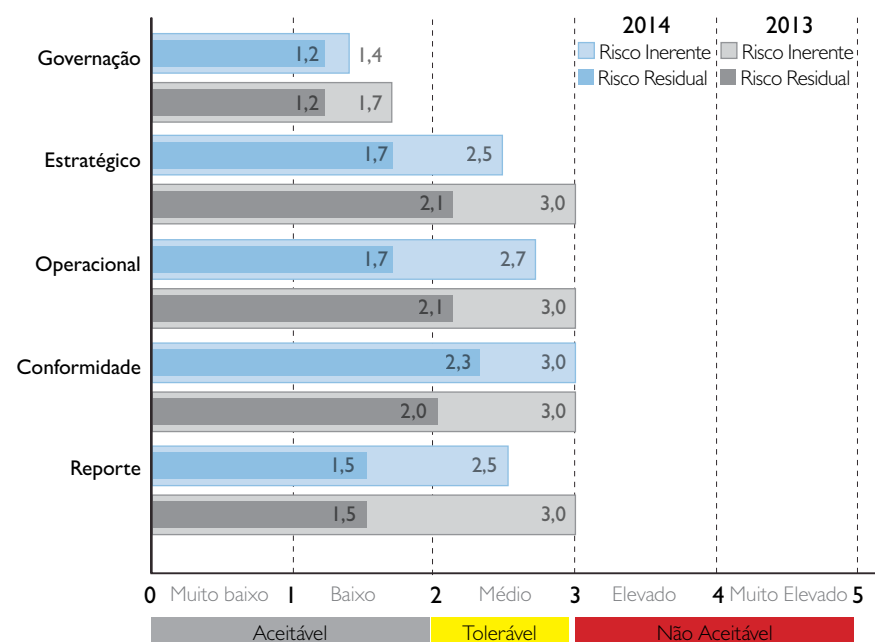


Figura 5. Evolução da Classificação do Risco EPAL

A tabela representa algumas das medidas já implementadas para mitigação dos riscos a que a Empresa se encontra exposta. Num outro patamar e horizonte de projeto de atuação, cabe salientar a conclusão, com êxito, de projetos relacionados com os principais riscos a que a EPAL está sujeita (ver capítulo seguinte, 4.2 Partes Interessadas, ponto 7. I& D, Inovação e Estabelecimentos de Ensino) e que são preocupações de partes interessadas:

- Adapta Clima;
- Prepared;
- Gestão Estratégica do Risco.

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

- Programa Integrado de Controlo de Qualidade da Água (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 de ativos

Mitigação

Pode comprometer a continuidade do abastecimento de água para consumo humano

- Sistema de Telegestão (assegura a monitorização e operação dos ativos em tempo real)
- Planos de Contingência
- 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)

Segurança física das instalações

Mitigação

Riscos de danos causados por situações fortuitas, acidentes, nomeadamente naturais, e ações de terceiros

- Planos de emergência e 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

- Manutenção de um nível confortável de liquidez
- Sólida estrutura financeira, adaptando as fontes de financiamento aos ativos operacionais e de investimento
- Flexibilidade na utilização de linhas de crédito, em montantes adequados ao desenvolvimento normal da atividade

Risco de Crédito

Mitigação

Risco de perdas financeiras, decorrentes do incumprimento dos clientes ou contrapartes

- 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"> • Projeto Adapta Clima, que visa dotar a EPAL de uma estratégia de médio e longo prazo de adaptação às alterações climáticas • Projeto PREPARED, que tem como principal objetivo a criação de uma plataforma comum, a nível Eurosopeu, de soluções de adaptação às alterações climáticas para as entidades gestoras do setor de abastecimento e saneamento de água • Projeto de Investigação e inovação "BINGO", que conta com a participação da EPAL em consórcio liderado pelo LNEC e que tem por objetivo avaliar os impactos das alterações climáticas no ciclo integrado da água e promover estratégias de gestão de risco e medidas de adaptação
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"> • Compra de energia no mercado liberalizado • Investimento na produção de energia através de fontes renováveis • Implementação de Planos de Racionalização energética e Sistema de Gestão de Energia
Regulação Económica	Mitigação
Insuficiente codificação do modelo regulatório específico da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração e disponibilidade para análise e discussão do modelo regulatório
Regulamentação	Mitigação
Acréscimo de encargos para a Empresa decorrentes de nova legislação e regulamentação	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração com as autoridades competentes, emitindo pareceres sobre as novas propostas de legislação ou regulamentação

4.2 Partes Interessadas

Consideramos Partes Interessadas (ou stakeholders) todas as entidades que afetam e/ou podem ser afetados pelas nossas atividades, produtos ou serviços. O relacionamento da EPAL com estas partes interessadas é um procedimento intrínseco ao desenvolvimento da gestão da sustentabilidade da empresa na sua vivência diária.

Por recurso a diversos mecanismos - fóruns com municípios, Plano de Segurança da Água, eventos de preparação de resposta a emergências e contingências, avaliação de satisfação de Clientes, etc, encontram-se identificados 9 grupos de partes interessadas, formalmente estabelecidos em 2005 (ver figura), 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 (ex.: Clientes);
- **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.

Cabe destacar, no que se refere ao processo de consulta, nomeadamente ao grupo Clientes, a participação da EPAL, pelo 5º ano consecutivo, no ECSI – Eurosopean 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).

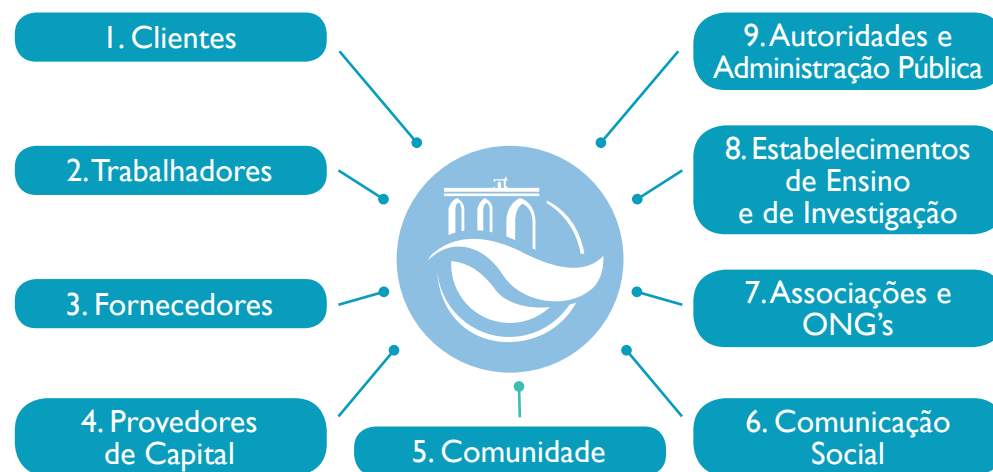


Figura 6. Partes interessadas da EPAL

4.3 Impactos

Da atividade da EPAL decorreram, em 2014, os resultados líquidos e impactos principais seguintes:

- Área e população servida 7.095 km², 2 846 875 Consumidores
- 212 Mm³ de água captada
- 8,2 Mm³ de água perdida na distribuição (8,1% da água entrada no sistema)
- 11,8 Mm³ de água perdida na adução, o que corresponde (5,6% da água entrada no sistema).
- Investimento: 15.8 M€

4.4 Aspetos Materiais Identificados e Medidas

Da interação desenvolvida e registada com as partes interessadas continuaram a sobressair os temas e preocupações principais relativos à garantia da capacidade, da fiabilidade, da segurança e da qualidade do serviço de abastecimento, bem como do uso eficiente e sustentável da água.

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 pelas pessoas que nela trabalham.

Outras das preocupações permanentes é a solidez da situação económica e financeira da empresa apresentada no Relatório e Contas relativo ao exercício de 2014, auditado pela PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda, e aprovado pelo acionista Águas de Portugal, SGPS, SA.

Neste contexto, destacam-se os seguintes investimentos em projetos realizados em 2014:

Temática	Medida/Investimento
Garantia da Capacidade	Ampliação em 2,3 Km da Rede de Distribuição: 0,5 M€
	Reabilitação e Remodelação da Captação de Valada Tejo: 3,7 M€
Garantia da Fiabilidade e Segurança	Renovação de 12,1 Km da Rede de Distribuição (condutas e adutoras): 2,7 M€
	Renovação da Rede de Adução: 0,4 M€
	Reabilitação de Estações Elevatórias e Reservatórios: 2,1 M€
	Aquisição e substituição de Contadores: 0,5 M€
	Eficiência Energética: 0,06M€
Sustentabilidade e Inovação	Investimentos em tecnologias de informação e comunicação: 1,1 M€
	Remodelação do Museu da Água nos Barbadinhos: 1,2 M€

Está previsto realizar, durante 2015 e em articulação com a holding, a análise formal da materialidade do negócio da EPAL.

A par do investimento referido, em 2014, são de referir diversas medidas implementadas, em resposta a preocupações de diferentes Partes Interessadas:

• Clientes

Indo ao encontro das recomendações do ECSI 2013, a EPAL procurou aumentar a satisfação dos seus clientes e reforçar a “Imagem” e a “Qualidade Apercebida”. Para tal, foram realizadas durante 2014, entre outras, as seguintes campanhas e iniciativas com o objetivo de promover a confiança na qualidade do produto e aumentar o número de Clientes que bebem água da torneira, promovendo o seu uso eficiente sustentável.



- Lançamento da garrafa “Fill Forever”, que é uma garrafa de água de material 100% reciclável, reutilizável, ecológica e ultra leve, com a qual se pretende incentivar o consumo da água da torneira de elevada qualidade no exterior das habitações e das empresas.



- Lançamento e promoção do “Waterbeep®”, que fornece, aos clientes, informação sobre o seu consumo real de água. Entre dezembro de 2013 e dezembro de 2014, o “Waterbeep®” registou mais de 2.600 adesões, abrangendo clientes empresariais e particulares.



- Disponibilização em junho de 2014 da aplicação gratuita “myAQUA®”, numa perspetiva de aumentar a proximidade e a eficácia de comunicação entre a Empresa e o Cliente, permitindo-lhe consultar e gerir os seus dados, comunicar leituras, consultar contas da água, aceder ao waterbeep® e a outras funcionalidades através de um smartphone. No final de 2014 haviam sido registadas 4.595 adesões a esta aplicação inovadora.



- Continuidade do curso Prova de Águas, iniciativa que partilha com os Clientes e consumidores o saber e a experiência empresarial da EPAL, permitindo esclarecer as dúvidas mais frequentes acerca do sabor e cheiro da água, através da sua degustação. Os cursos de 2014 abrangeram trabalhadores da EPAL, deputados, a entidade reguladora ERSAR, a Ordem dos Engenheiros, Associações ambientalistas e jornalistas.
- Desenvolvimento da campanha “EPALnet... a gestão online do seu contrato!”, com o intuito de promover a adesão ao balcão digital da empresa e ao serviço Waterbeep® (este serviço conta já com 41.659 mil clientes registados e evita ao cliente as deslocações às lojas e as chamadas telefónicas).
- Campanha Dia Mundial da Água “Sabe poupar Água?”, para assinalar o Dia Mundial da Água, que se celebrou a 22 de março, a EPAL lançou mais uma campanha de sensibilização para o uso eficiente e responsável da água.
- Remodelação do site da EPAL na internet, visando melhorar e reforçar a imagem e a comunicação com as suas partes interessadas.



• Provedores de Capital

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

• Trabalhadores

- Instituição do “**Open Day**”, em que os trabalhadores têm a possibilidade de expor, individual e diretamente os seus problemas e propostas para um melhor funcionamento da EPAL à Administração.
- Continuidade na aposta na **Academia das Águas Livres** e na qualificação de quadros e técnicos tendo sido possível realizar 79 ações de formação, abrangendo, trabalhadores, empresas do grupo AdP, empresas municipais, autarquias locais e entidades privadas do Setor da Água e Ambiente.
- Obtenção da **certificação Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho**, segundo a norma OHSAS 18001:2007, cujo âmbito abrange todas as atividades e locais da EPAL.
- Início da **renovação dos refeitórios** da empresa (refeitório da Sede) e lançamento de um projeto de Promoção da Saúde e Condições no Trabalho - **EPAL MAIS SAUDÁVEL**, com o propósito de reforçar e contribuir para uma estratégia empresarial orientada para a melhoria do bem-estar dos trabalhadores, incidindo nas áreas consideradas como mais significativas e exequíveis: Alimentação/Nutrição e Hábitos Tabágicos.
- Levantamento ambiental das existências de coberturas em materiais susceptíveis de conterem **amianto** nas instalações da empresa e lançamento de concurso para a remoção total desse material nos recintos onde foi identificado.
- Realização de **almoço de homenagem aos 109 trabalhadores** que completaram 25 e 35 anos de serviço, em 2012 e 2013, na Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos e com a presença do conselho de administração, diretores e representantes dos órgãos dos trabalhadores.
- Comunicação interna através do Jornal “Águas Livres”(13 edições), do “EPAL Destaque”(13 edições) dirigidas via e-mail, a todos os trabalhadores, com notícias e informação consideradas de interesse.

• Comunidade E Associações Socioculturais



- Deu-se continuidade ao Tarifário Social da EPAL, ao qual aderiram, até final do ano, 1 679 clientes.
- A Campanha “Papel por Alimentos”, a decorrer na EPAL desde julho de 2013, permitiu em 2014 fazer a entrega de 9 260 kg de papel usado para permuta por alimentos para o Banco Alimentar, permitindo contribuir com mais de 900€ em alimentos.



- Foi apadrinhada a foca “BEEP” no Jardim Zoológico, assinalado o dia 8 de junho, Dia Mundial dos Oceanos, ação no âmbito do qual foram realizadas diversas ações de sensibilização para o uso eficiente da água e de promoção do Waterbeep®.
- Conção de um sistema para potenciar a articulação entre diversas entidades públicas e ajudar no combate de proximidade aos incêndios florestais, assinalando assim o Dia internacional das Florestas, dia 21 de março, dia em que foi assinado um Protocolo de Colaboração com o Instituto de Conservação da Natureza, a Autoridade Nacional de Proteção Civil e a Guarda Nacional Republicana. O protocolo visa a disponibilização de 12 pontos de água em caso de incêndio e contou na sessão solene da sua assinatura com a presença do Ministro do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia.

- Entrega de cinco computadores à Associação dos Inválidos do Comércio, a pedido de uma associada que, apesar dos seus 90 anos de idade, pretende continuar a aprender e a comunicar com o Mundo.

• Comunicação Social

- Foram realizados em parceria com a Quercus 5 filmes “Minutos Verdes” sobre os temas das perdas e uso eficiente da água, dando a conhecer os sistemas WONE e Waterbeep® e o contributo do Laboratório da EPAL para assegurar uma água de qualidade e segura.
- O site da EPAL teve 750 143 visitas em 2014.
- Foram publicadas 1045 notícias acerca da EPAL, assim distribuídas:
 - 334 Imprensa escrita;
 - 670 Meio digital;
 - 33 Televisão;
 - 08 Rádio;
 - 34 Anúncios publicados por iniciativa da empresa;
 - 30 Notas de imprensa.
- Participação em diversos congressos e exposições nacionais e internacionais do setor da água, destacando-se como acontecimento mais marcante a realização, em Lisboa, do Congresso e Exposição Mundial da Água da IWA, entre os dias 21 e 26 de setembro. A EPAL teve uma forte presença no evento, não só enquanto entidade organizadora, mas também através da intensa participação assegurada pelos seus trabalhadores na apresentação de comunicações, sessões técnicas e posters. O congresso revelou-se um enorme sucesso, ultrapassando os números de congressistas, comunicações e expositores obtidos nos congressos anteriores.

• Associações e ONG's

Continuidade do Protocolo de mecenato celebrado entre a EPAL e a Quercus em 2013, tendo por base a iniciativa “Criar Bosques”, à qual a EPAL se aliou identificando locais da empresa onde se possa promover a plantação de espécies autóctones de forma planeada e faseada, contribuindo para minimizar a pegada do carbono e promover a biodiversidade.



- Realização no Museu da Água, em novembro, de Encontro de Professores para dar a conhecer à comunidade educativa a nova exposição permanente do Museu e fazer uma reflexão sobre a temática da sustentabilidade, com a colaboração da Quercus, que prestou informação sobre a eficiência no consumo de água e de energia.

• Autoridades e Administração Pública

- Publicação da Atualização Tarifária, através de jornais e Site da empresa. Com a entrada em vigor a 1 de agosto de 2014, estes preços refletem um aumento médio de 2,13% para os Clientes Diretos da cidade de Lisboa, o que representa, para a maioria dos clientes domésticos, uma atualização, em média, de mais 31 cêntimos por mês.
- Divulgados os dados relativos ao “Controlo da Qualidade 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 2013, 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.

• I&D, Inovação e Estabelecimentos de Ensino

- Constituindo um marco na história de 147 anos da empresa foram lançados, no congresso da IWA, os dois primeiros livros técnicos da EPAL, representando o reconhecimento das capacidades e competências desenvolvidas internamente e a preocupação de partilhar as técnicas e os saberes da empresa com estudiosos e profissionais do sector da água e ambiente a nível nacional e internacional.
- Reconhecendo a excelência do trabalho desenvolvido na empresa, a Comissão Europeia convidou a EPAL para integrar o grupo de trabalho que está a preparar o documento “Best Practices on Leakage Reduction in Water Utilities”, sobre as melhores práticas na redução de perdas de água. Este grupo também contará com representantes da Comissão Europeia e dos Estados.
- No ano de 2014 cabe relevar a conclusão, com êxito, de projetos relacionados com os principais riscos a que a EPAL está sujeita:

- O projeto **Adapta Clima**, que propôs um conjunto de indicadores de monitorização dos efeitos das alterações climáticas e culminou na edição de um livro técnico, intitulado de “**Contribuição para o Estudo das Alterações Climáticas e Adaptação do Ciclo Urbano da Água**”, lançado no Congresso Mundial da Água, realizado em Lisboa, no mês de Setembro.

Este projeto foi apresentado a 22 de outubro, em Bruxelas, aos estados membros da União Europeia, no workshop “Promoting climate change adaptation, risk prevention and management in the Water Sector”, organizado pela JASPERS Networking Platform (gerida pelo BEI - Banco Europeu de Investimento) em cooperação com a Comunidade Europeia (DG Regio, DG Clima and DG Echo) (ver indicador EC2).

- O projeto **Prepared**, com a co-autoria de alguns capítulos do livro de conclusões do projeto, a lançar no primeiro semestre de 2015 e com a apresentação das conclusões do trabalho desenvolvido na conferência de encerramento, realizada em Aarhus, na Dinamarca.
- O projeto **Gestão Estratégica do Risco**, com a apresentação e defesa da tese de doutoramento na Universidade de Cranfield, projeto que foi distinguido com uma menção honrosa nos prémios PIA (Project Innovation Award) da IWA, na categoria de Planeamento.

- Teve continuidade a Iniciativa EPALIn, que visa dinamizar a premiar com prémio pecuniário a inovação empresarial interna de projetos que contribuam para a eficiência e eficácia dos processos e atividades da empresa e para a valorização e afirmação da marca EPAL no Setor da água. O prémio foi atribuído “ex aequo” aos projetos:

- “Dispositivo de Segurança Anti Queda - Onde Agarras”, que consiste na criação de equipamento específico para a entrada em espaços confinados; e
- “Simulação Hidráulica Integrada da Rede de Distribuição de Lisboa”, solução de engenharia prática e eficiente para a elaboração de estudos e diagnósticos à rede de distribuição de Lisboa, com base na sua modelação integrada.
- Foram ainda atribuídas 2 menções honrosas às candidaturas “Rodenco”, que consiste num carrinho para deslocação dentro de condutas, e “Introdução de coagulante orgânico na otimização da operação de coagulação da ETA V.Pedra”, projecto destinado ao estudo da aplicabilidade de um coagulante orgânico no tratamento de água captada no rio Tejo.

- Decorreu a 17ª edição do Concurso Águas Livres, com o tema “Manual de Boas Práticas – O Uso eficiente da Água”, especificamente direcionado às 300 escolas do Ensino Básico públicas e privadas da cidade de Lisboa abastecidas pela EPAL, com o objetivo de as sensibilizar para a temática da Água e entrega de prémios aos estabelecimentos de ensino vencedores.

4.5 Oportunidades

Em 2014 a EPAL reforçou a convicção de que os principais aspetos materiais da sua atividade se encontram devidamente identificados, planeados e geridos, tendo em atenção os “Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?” (GRI, 2014), que se sistematizam na seguinte tabela, na perspetiva dos 3 eixos da sustentabilidade: eixo ambiental, eixo económico e eixo social.

Aspectos materiais - Eixo Ambiental	
Eficiência energética operativa	<ul style="list-style-type: none"> • As 9 instalações consumidoras intensivas de Energia têm implementados Planos de Racionalização Energética, para vigorar até 2016 e 2018. • Foram implementados na Telegestão das Estações Elevatórias do Médio Tejo novos algoritmos para que, em funcionamento automatizado, os volumes necessários à distribuição sejam garantidos com otimização dos consumos de energia elétrica. • Está implementado um modelo de otimização energética da exploração do sistema de abastecimento de água, com qualidade de serviço classificada pela ERSAR como “Boa” nos indicadores energéticos, quer em alta quer em baixa. • Está em desenvolvimento interno uma aplicação que permitirá correlacionar o consumo e custos de energia elétrica e os volumes movimentados, para otimizar a eficiência energética e económica, com recurso a alarmística para conhecer e comparar a evolução do desempenho em cada instalação. • Teve início a implementação do Sistema de Gestão de Energia ISO 50001.
Impacto sobre as Origens	<ul style="list-style-type: none"> • Está implementado um Plano de Segurança da Água.
Disponibilidade de recursos hídricos	<ul style="list-style-type: none"> • Existem contratos de concessão para a exploração das captações superficiais com o estado português. • Está em curso o licenciamento das captações subterrâneas. • Projeto Adaptaclima. • Projeto Prepared. • Projeto BINGO. • O projeto “Pegada Hídrica da Produção de Água para Consumo Humano” (em curso) indica que as Origens e atividades da EPAL são 99% sustentáveis.
Poluentes aquáticos (disruptores endócrinos)	<ul style="list-style-type: none"> • Estudo de Contaminantes ambientais emergentes: monitorização de fármacos na água.

Aspectos materiais - Eixo Social

Acesso aos recursos hídricos	<ul style="list-style-type: none"> • Reabilitação planeada de Redes de Adução e Distribuição, dimensionadas para uma adequada cobertura das zonas abastecidas • Foi assegurada a comunicação em tempo real, crítica para a operação diária, dos sistemas de Telegestão, Videovigilância entre a Torre de Tomada de Água e a ETA da Asseiceira, contribuindo para uma maior resiliência e fiabilidade do serviço. • Foi infraestruturada em fibra ótica a interligação entre a Sede e o recinto do Parque das Nações, num percurso de cerca de 10 Km, o que assegura a redundância das comunicações dos centros de comando primário e secundário (rádio e fibra ótica) com a rede de distribuição de água e uma comunicação com ganhos de performance.
Qualidade do produto água para consumo humano	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Controlo de Qualidade da Água
Segurança do produto água para consumo humano	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto “ChloriDec - Tecnologia para monitorização em tempo real das taxas de decaimento do cloro em sistemas de abastecimento de Água”, em conjunto com o LNEC e IST. • Projeto I&D da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) 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” que 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. • Desenvolvimento e implementação de ensaios para a caracterização de reagentes usados no tratamento de água (hipoclorito de sódio e cal hidratada). • Estudos de validação e implementação de 22 métodos de ensaio, nomeadamente para análise de pesticidas, de fármacos, norovirus, endotoxinas e de VOCs.
Corrupção	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas. • Participação no projeto “Gestão Transparente.Org”.

Aspectos materiais - Eixo Económico

Perdas de água	<ul style="list-style-type: none"> • WONE® – Water Optimization Network Efficiency • Aumento da flexibilidade da aplicação pela consolidação da componente ‘Clientes’ e desenvolvimento interno de uma nova estrutura que destaca a qualidade da informação e desempenho no tratamento dos dados, possibilitando adicionar novos loggers (da empresa ou de clientes) independentemente do modo de comunicação utilizado (GPRS, GSM ou ficheiro).
Promoção da eficiência do uso pelo lado da procura	<ul style="list-style-type: none"> • Waterbeep®, My Aqua®, AQUAMATRIX® • No AQUAMATRIX® teve início o processo de migração do sistema para nova tecnologia que lhe vai conferir maior robustez, competitividade e modernização. Em simultâneo, procedeu-se ao seu desenvolvimento em Cloud, o que permite uma melhoria muito significativa da acessibilidade, facto da maior relevância para a internacionalização do produto.

Como já foi referido, 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, que irá ter presente estes e outros aspetos e prioridades.

Todos estes desafios que se colocam à EPAL terão continuidade nos anos vindouros, amplificados no contexto da reorganização do setor e têm proporcionado oportunidades para uma maior Eficiência, competência tecnológica e capacidade de Inovação, que conduzem à Criação de Valor.

Em 2014, a empresa foi distinguida com vários prémios atribuídos por entidades nacionais e internacionais, destacando-se:

• Project Innovation Awards 2014, da IWA



Project
Innovation
Awards

Os Project Innovation Awards distinguiram pela excelência, originalidade e inovação, os seguintes produtos:

- WONE®, Prémio na categoria “Gestão da Operação”
- Chave Águas Livres (CAL®), Prémio na categoria “Pequenos Projetos”
- “Gestão do Risco Futuro”, metodologia desenvolvida em conjunto com a Universidade de Cranfield, Menção Honrosa, na categoria “Projetos de Planeamento”

• Green Project Awards



- Em janeiro de 2014, a EPAL recebeu o prémio dos Green Project Awards que, relativamente ao ano de 2013, distinguiu o WONE® na categoria “Gestão Eficiente de Recursos”.
- Já em 2015, o prémio Green Project Awards distinguiu o Waterbeep® na categoria “Produto/Serviço” relativamente a 2014.

• ERSAR e Água & Ambiente



- A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) distinguiu a EPAL, pela segunda vez consecutiva, com o selo de “Qualidade exemplar da água para consumo humano” atribuído às entidades prestadoras de serviços de abastecimento público de água que, no último ano de avaliação regulatória, asseguraram uma qualidade exemplar da água para consumo humano.

• APCE



- O Grande Prémio Excelência em Comunicação da APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa, atribuiu, em 2014, a distinção de Mérito aos seguintes trabalhos:

- “Intranet”, na categoria “Intranet”
- Jornal “Águas Livres” na categoria “Publicação Interna”
- Campanha “Vamos dar o litro contra a fome” na categoria “Responsabilidade Social”
- “Curso de Prova de Águas” na categoria especial “Surpreenda-nos”.



5. Desempenho e Abordagem da Gestão

5. Desempenho e Abordagem da Gestão

5.1 Indicadores de Desempenho Económico

Valor económico direto gerado e distribuído (EC1)

As vendas líquidas da EPAL em 2014 registaram um decréscimo de 0,8% face ao ano anterior; correspondente a menos 1,1 milhões de Euros, situando-se em 142,0 milhões de Euros. Esta redução decorrente fundamentalmente do decréscimo de 6,6 milhões de m³ no volume vendido (-3,3% de água vendida). As receitas com a quota de serviço (componente fixa do tarifário) e prestações de serviços seguiram também esta tendência, com reduções de 0,2% e de 7%, respetivamente.

Os custos de exploração apresentam no ano de 2014 um decréscimo de 3,1 milhões de Euros, correspondente a 9%, cifrando-se em 31,3 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 9,5% (cerca de 3,0 milhões de Euros).

De salientar que a eletricidade, que representa 34% do total dos fornecimentos e serviços externos, registou uma redução de 1,4 milhões de Euros (-12,1%) face ao ano anterior; devido ao menor consumo face aos volumes vendidos (-3,3%), à diminuição do custo específico (-3,6%), resultante da adoção de novo contrato de fornecimento de energia e à diminuição do gasto unitário e à otimização de consumo. Nas rubricas de trabalhos especializados registou-se uma diminuição significativa de 0,5 milhões de Euros (-10,8%), devido essencialmente à racionalização efetuada ao nível das assistências técnicas e licenças de software, bem como à internalização de alguns serviços e atividades e redução em consultorias e assessorias.

EC1 - Valor económico direto gerado e distribuído

unid.: EUR

	2010	2011	2012	2013	2014	variação	
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO							
a) Proveitos	148 705 827	150 271 422	147 010 850	145 378 356	143 521 185	-1,3%	-1 857 171
Vendas Líquidas	147 454 719	147 038 145	144 205 268	143 079 105	141 958 403	-0,8%	-1 120 702
Juros Obtidos	1 227 652	3 219 894	2 798 686	2 276 970	1 536 193	-32,5%	-740 777
Proveitos de Venda de Ativos	23 456	13 383	6 897	22 282	26 589	19,3%	4 307
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO							
b) Custos Exploração	42 041 456	38 092 368	37 403 408	34 407 635	31 271 683	-9,1%	-3 135 952
Custo de Merc.Vendidas e Mat.Consumidas	2 810 388	2 949 696	2 876 184	2 285 541	2 189 866	-4,2%	-95 675
Fornecimentos e Serviços Externos	39 231 068	35 142 673	34 527 225	32 122 094	29 081 817	-9,5%	-3 040 277
c) Remunerações dos colaboradores	19 073 719	16 095 751	13 510 575	13 511 960	12 727 011	-5,8%	-784 949
Remunerações pagas aos trabalhadores	19 073 719	16 095 751	13 510 575	13 511 960	12 727 011	-5,8%	-784 949
d) Pagamentos a provedores de capital	28 361 345	29 890 263	39 010 180	38 627 161	35 026 631	-9,3%	-3 600 531
Dividendos Pagos	24 024 062	24 000 000	34 044 440	35 081 798	31 969 427	-8,9%	-3 112 371
Juros Pagos	4 337 283	5 890 263	4 965 740	3 545 363	3 057 203	-13,8%	-488 160
e) Pagamentos aos poderes públicos	15 258 784	15 604 779	22 961 644	21 473 863	17 514 439	-18,4%	-3 959 424
IRC pago	15 021 979	15 434 692	22 774 777	21 304 373	17 312 447	-18,7%	-3 991 926
Imposto Selo pago	68 035	30	15	13 966	12 923	-7,5%	-1 043
IMI pago	168 771	170 057	186 852	155 524	189 069	21,6%	33 545
f) Donativos	193 539	56 411	38 800	79 932	119 013	48,9%	39 081

Alterações climáticas - implicações financeiras e outros riscos e oportunidades (EC2)

Conforme detalhado em anteriores edições do Relatório de Sustentabilidade, decorreu de 2010 a 2013, o Projeto Adaptaclima-EPAL, com a colaboração de diversas universidades portuguesas. Este estudo permitiu concluir, relativamente às vulnerabilidades futuras decorrentes dos cenários de alterações climáticas que se perspetivam para a área de influência da EPAL, (nomeadamente alterações dos regimes de escoamento dos rios onde é feita captação, com impacto na disponibilidade e na qualidade da água) que:

- muitas das medidas já implementadas ou em implementação pela EPAL conduzem à redução dessas vulnerabilidades (ex: redução de perdas, interligações entre sistemas, remodelação do esquema de tratamento da ETA de Vale da Pedra);
- não é razoável definir-se a priori um plano de adaptação a longo prazo, a que acresce o facto de a adaptação ser mais um dos muitos objetivos a integrar os processos de planeamento da EPAL, cujas medidas se devem articular e conjugar com outras que visem igualmente a maior eficiência e a melhoria geral da resiliência do sistema.

Ciente da importância que as alterações climáticas podem ter para o seu negócio e para a capacidade de manter o abastecimento aos seus clientes, a EPAL optou em 2014 pela adoção de um plano de adaptação flexível, baseado em práticas de monitorização do risco através de indicadores de alterações climáticas previamente definidos. Foram estabelecidos limiares para esses indicadores os quais, ao serem atingidos, deverão despoletar uma resposta por parte da Empresa, que pode ir desde um controlo mais estreito da situação até à implementação de medidas de adaptação concretas, como a realização de investimentos e abertura de novas origens de água, instalação de novos esquemas de tratamento, etc.

Este sistema de monitorização dos efeitos das alterações climáticas através da definição de indicadores e limiares, implementado internamente pelos membros do GAC (Grupo das Alterações Climáticas), foi reconhecido por uma instituição da Comunidade Europeia como uma prática exemplar e inovadora, com potencial para ser replicado em sistemas de outros estados-membro.

Cobertura das obrigações do Plano de Pensões de benefício definido oferecido pela EPAL (EC3)

A EPAL dispõe de um sistema de Fundo de Pensões, aos quais está inerente o compromisso do pagamento de um complemento da pensão de reforma (por idade e invalidez) atribuída pela Segurança Social, consubstanciado em duas modalidades: um plano de Benefícios Definidos e outro de Contribuições Definidas. Adicionalmente, suporta ainda as responsabilidades decorrentes de situações de pré-reforma.

• Benefício Definido

A Empresa é responsável pelo financiamento do Fundo de Pensões de Benefício Definido (cujo custo é estimado através da elaboração de estudos técnicos atuariais, com periodicidade

mínima semestral) e as contribuições são calculadas por forma a garantir o pagamento daqueles benefícios. O valor deste fundo ascendeu, no final do ano de 2014, a 39,5 Milhões de Euros, registando um nível de financiamento de 112%. No exercício de 2014, a EPAL não efetuou qualquer contribuição para o Fundo de Pensões de Benefício Definido. As responsabilidades por serviços passados eram, à data de 31 de dezembro de 2014, de 35,2 Milhões de Euros.

• Contribuição Definida

A EPAL assumiu o compromisso de efetuar mensalmente contribuições para um fundo de pensões de contribuição definida, tendo também sido facultada aos colaboradores abrangidos, a possibilidade de efetuarem contribuições próprias, de caráter voluntário.

Nesta modalidade, a Empresa contribui a favor dos participantes deste Plano, até ao final de cada mês, com uma percentagem correspondente a 3,5% do respetivo salário pensionável. As contribuições realizadas, durante o exercício 2014, ao abrigo do Plano de Contribuição Definida, foram os seguintes:

- Contribuições da Empresa – 475.429 Euros
- Contribuições dos colaboradores – 19.659.90 Euros

O valor do Fundo de Pensões de Contribuição Definida ascendia a 16,2 Milhões de Euros, no final de 2014.

No relatório e contas do exercício de 2014 da EPAL encontram-se registadas as evoluções dos valores dos fundos de pensões.

Ajuda financeira significativa recebida do governo (EC4)

Não se registaram quaisquer subsídios, subvenções ou prémios atribuídos pelo Estado à EPAL em 2014.

Salários pagos comparados com o salário mínimo nacional (EC5)

Em 2014 o salário mais baixo pago pela EPAL foi de 709 Euros (superior em 29% ao salário mínimo nacional). Apenas dois dos 675 trabalhadores da empresa receberam essa remuneração.

Contratação local (EC6)

Em 2014 houve 5 admissões em regime de Contrato de Cedência Ocasional.

Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos para benefício público (EC7)

Neste domínio destaca-se:

- A continuidade do protocolo de mecenato celebrado com a Quercus, no âmbito do qual se realizou a iniciativa “Dia da Floresta Autóctone” e se encontra em curso a iniciativa “Criar Bosques”.
- Protocolo de Cooperação com EGEAC- Empresa de Gestão de Equipamentos e Animação Cultural, visando a promoção das “Festas da Cidade de 2014”.
- 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 ao Programa de Bolsas de Estudo da AdP.
- Assinatura do Protocolo de Colaboração com o Instituto de Conservação da Natureza, a Autoridade Nacional de Proteção Civil e a Guarda Nacional Republicana para ajuda no combate de proximidade aos incêndios florestais e potenciar a articulação entre as diversas entidades públicas.
- Continuidade da adesão à campanha “Papel por Alimentos” promovida pela Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares.
- Participação em novembro no Festival Vodafone Mexefest, com a cedência da garagem da Sede, na Avenida da Liberdade, para a apresentação de projetos de música independente, que ocorreu em vários espaços da cidade.
- Requalificação do Museu da Água e constituição do Museu Português Subterrâneo com maior extensão de Lisboa.

Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos (EC8)

Em 2014, não se registaram quaisquer alterações nos impactos económicos indiretos significativos decorrentes da atividade da empresa.

Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes (EC9)

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 foi a seguinte:

Fornecedor	Vol. Negócios 2014 (€)
IBERDROLA GENERACIÓN, SAU	8 680 731,44 €
OLIVEIRAS, S.A.	2 493 362,60 €
CME-CONST.MANUT.ELECTROMECHANICA	1 938 175,49 €
REDECOR,SA	1 273 992,64 €
ADP AGUAS PORTUGAL - SERV AMBIENTAIS	1 025 420,83 €

5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental

Materiais

Materiais usados (EN1)

• Consumo de Reagentes

Os principais materiais usados pela empresa, na atividade operacional, são os produtos químicos utilizados no tratamento de água (e reforço desse tratamento ao longo do transporte e distribuição).

O Consumo total de produtos químicos utilizados no tratamento da água registado em 2014 foi semelhante ao registado em 2013. Por cada m³ de água tratada, foram consumidos 57 g de reagentes, mantendo-se as eficiências de tratamento registadas no ano anterior.

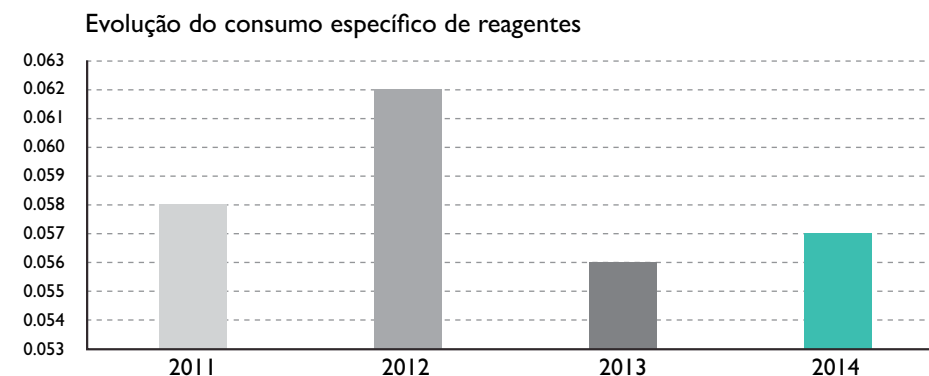
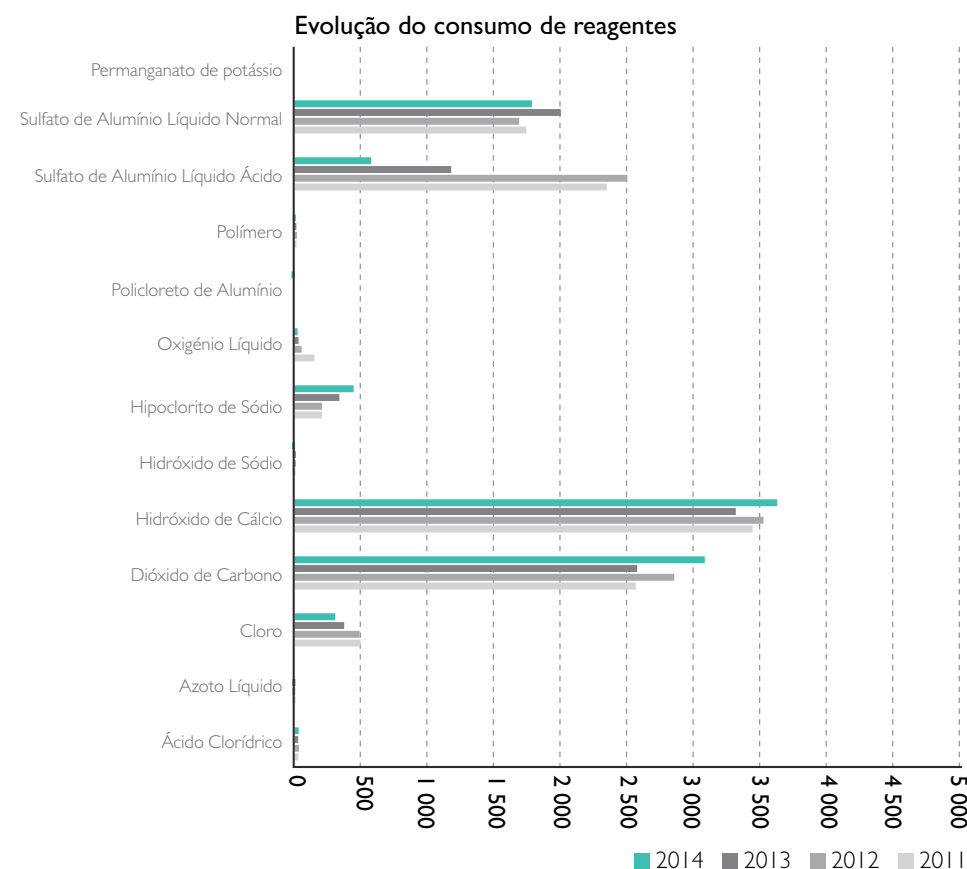
A manutenção dos consumos decorre da aposta na opção de exploração mais intensiva da captação de Castelo de Bode, em detrimento do Tejo, que apresenta tradicionalmente uma água bruta com menor qualidade, a par do acréscimo de eficiência dos processos de tratamento.

De salientar relativamente à Fábrica de Vale da Pedra o arranque da Instalação de Permanganato de Potássio em Valada Tejo, em junho 2014, que introduziu este novo reagente em substituição do Cloro.

As variações observadas na tabela refletem o maior recurso à ETA da Asseiceira e a tendência de maior eficiência desta instalação a par da diminuição do tratamento em Vale da Pedra.

Total de Reagentes Usados no Sistema de Abastecimento para tratamento de água

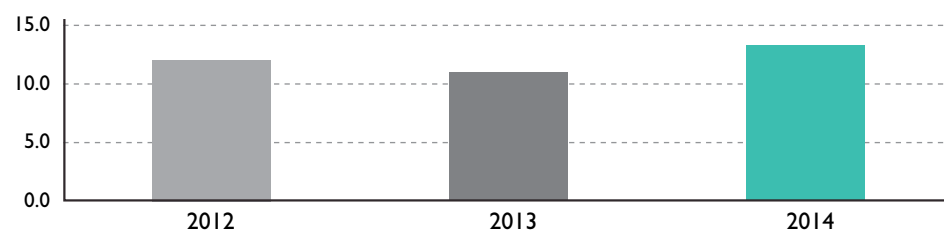
Toneladas de Reagentes	2011	2012	2013	2014	Variação (%)
Ácido Clorídrico	34	40	33	37	13%
Azoto Líquido	9	7	8	0	-100%
Cloro	609	600	457	375	-18%
Dióxido de Carbono	3 149	3 504	3 162	3 786	20%
Hidróxido de Cálcio	4 228	4 328	4 072	4 455	9%
Hidróxido de Sódio	9	13	12	5	-57%
Hipoclorito de Sódio	253	254	413	545	32%
Oxigénio Líquido	183	65	37	27	-25%
Policloreto de Alumínio	0	0	0	0	-
Polímero	18	22	16	12	-29%
Sulfato de Alumínio Líquido Ácido	2 881	3 071	1 446	706	-51%
Sulfato de Alumínio Líquido Normal	2 138	2 073	2 458	2 191	-11%
Permanganato de potássio	0	0	0	1	-
Total	13 509	13 976	12 115	12 139	
Consumo Específico Reagentes (kg/m³ água fornecida)	0.058	0.062	0.056	0.057	



Nas atividades não operacionais verificou-se, relativamente ao consumo de papel um aumento de 21% comparativamente com o ano anterior.

Total de Papel e Cartão					
Toneladas	2011	2012	2013	2014	Variação (%)
Papel e Cartão	-	12,0	11,0	13,3	21%

• Consumo de Papel e Cartão



Materiais usados provenientes de reciclagem (EN2)

Os principais materiais utilizados pela empresa não são provenientes de reciclagem, uma vez que os reagentes químicos usados no tratamento obedecem 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 sejam, como primeira opção, encaminhados para valorização ou reciclagem (ver indicador EN 23) e tem instituída a prática de recuperação e reciclagem das águas de processo utilizadas nas estações de tratamento (Ver indicador EN 10).

Energia

Ao nível operacional os usos mais significativos de energia no sistema de abastecimento da EPAL correspondem à elevação e ao tratamento de água para consumo humano. Os restantes consumos 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 2014 foi adquirida a comercializadores do Mercado Liberalizado, com exceção de uma pequena parte, correspondente ao nível de Baixa Tensão Normal, que foi adquirida ao Comercializador de Último Recurso (EDP Serviço Universal), até ao final do mês de outubro. A partir desta data também este fornecimento passou para comercializadores do Mercado Liberalizado.

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	Iberdrola
Média Tensão	Iberdrola	Iberdrola
Baixa Tensão Especial	Iberdrola	Iberdrola
Baixa Tensão Normal	EDP Serviço Universal	EDP Comercial

Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária (EN3)

A energia consumida internamente pela EPAL, durante 2014 teve origem em fontes renováveis e fontes não renováveis:

• 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 vendida à Rede

- Energia produzida nos sistemas de microgeração fotovoltaica da EPAL.

Eletricidade de geração fotovoltaica

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

Discriminam-se de seguida os consumos de cada uma das formas de energia mencionadas:

	2012	2013	2014	2012	2013	2014	
Forma de Energia	Quantidade			Conteúdo energético (GJ)			Varição
Consumida							
Gasóleo (l)	398 039	406 385	403 531	14 391	14 693	14 590	-1%
Gasolina (l)	11 703	7 771	4 745	392	260	159	-39%
Propano (kg)	3 285	3 285	3 185	159	159	155	-3%
Gás natural (m³)	n.d	n.d.	49 699	n.d	n.d.	1 911	n.d.
Eletricidade adquirida (kWh)	130 828 305	120 436 314	113 972 178	470 982	433 571	410 300	-5%
Eletricidade para autoconsumo (kWh)	57 200	72 560	72 618	206,0	261,0	178	0%
Vendida à rede							
Eletricidade vendida (kWh)	62 802	51 454	49 415	226	185	178	-4%
Total de energia consumida (GJ)				406 840	451 070	427 376	-5%

Assim, o consumo total de energia em instalações da EPAL, englobando todas as origens, foi de 427 376 GJ, tendo ainda sido vendidos 178 GJ, produzidos em instalações de microgeração fotovoltaica. Verificou-se uma diminuição apreciável no combustível (gasolina, uma diminuição no consumo de 39%) e uma diminuição nos consumos associados à atividade operacional, em resultado de diretrizes e racionalização dos consumos.

A redução dos consumos de energia na componente elétrica deve-se, essencialmente, a três fatores: o nível médio da Albufeira de Castelo de Bode mais elevado durante o ano de 2014, a opção de incrementar a produção na ETA da Asseiceira (com melhores consumos operacionais específicos, quando comparada com a ETA de Vale da Pedra) e a redução do volume de água vendido.

Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária (EN4)

No que se refere a consumos de energia devidos ao processo produtivo da EPAL mas que têm lugar fora das instalações da empresa, considera-se como significativa a energia consumida no transporte das lamas produzidas nas ETA's até à empresa cimenteira que as recebe para valorização.

Em função do número de viagens e respetivas distâncias médias, foram apurados os consumos energéticos e consequentes emissões de gases com efeito de estufa, durante o ano de 2014:

- Gasóleo para transporte de lamas: 8 096 litros
- Conteúdo energético correspondente: 293 GJ
- Emissões atmosféricas correspondentes: 21,5 tCO₂.

Intensidade energética (EN5)

A intensidade energética representa o consumo de energia por unidade de produção, e, 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, verificando-se uma melhoria na eficiência produtiva relativamente a 2013.

	2012	2013	2014
Consumo de energia (GJ)	487 004	451 175	427 669
Água captada (m³)	224 490 035	218 251 646	211 732 490
Intensidade energética (kJ/m³)	2 169,4	2 067,2	2 019,9

Iniciativas para redução do consumo energético (EN6)

Neste indicador são consideradas as ações desenvolvidas para obter reduções do consumo de energia na empresa. São de referir os Planos de Racionalização de Energia implementados nos 9 recintos consumidores intensivos da EPAL, que visam obter, num período de 6 anos, uma melhoria de 6% da intensidade Energética e do Consumo Específico de Energia e manter os valores históricos de Intensidade Carbónica, e que integram

- Medidas para Alterações comportamentais de utilizadores de equipamentos (ações de formação).
- Conclusão da remodelação da captação de Valada Tejo, com atualização tecnológica dos equipamentos, designadamente a substituição dos grupos eletrobomba.
- Remodelação e atualização tecnológica de equipamentos, nomeadamente a otimização e a substituição de equipamento de iluminação por equipamento mais eficiente.
- Modificações operacionais:
 - Acompanhamento mais sistemático do rendimento dos equipamentos de bombagem;
 - Intensificação da captação de água em Castelo de Bode e tratamento na ETA de Asseiceira, com menor consumo específico de energia comparativamente com a ETA de Vale da Pedra;
 - Otimização da gestão da exploração do sistema de abastecimento, procurando minimizar o consumo e o custo energético da EPAL.

Emissões de Gases com Efeito de Estufa

Do uso da energia pela EPAL, resultam emissões de Gases de Efeito de Estufa (GEE). De acordo com o Protocolo dos Gases de Efeito de Estufa consideram-se 3 tipos de emissões, conforme o enquadramento operacional em que ocorre a produção dos GEE:

- Emissões diretas (âmbito 1): emissões resultantes de operações detidas e controladas pela EPAL (EN15).
- Emissões indiretas (âmbito 2): emissões resultantes da geração de eletricidade, calor, frio ou vapor adquiridos e consumidos nas instalações da Empresa (EN16).
- Outras emissões 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 (EN17).

Total de emissões diretas GEE - âmbito 1 (EN15)

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

- Dióxido de carbono (CO₂);
- Metano (CH₄);
- Óxido nitroso (N₂O);
- Compostos hidrofluorcarbonados (HFCs);
- Compostos perfluorcarbonados (PFCs);
- 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 EN3.

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

Embora sejam utilizados, nas instalações da EPAL, equipamentos que contêm HFCs e SF₆, considera-se que o seu funcionamento não provoca a libertação para o exterior das referidas

substâncias, uma vez que a EPAL tem implementado um plano de manutenção que abrange estes equipamentos e substâncias (ver EN 20).

A par da diminuição dos consumos energéticos, as emissões de GEE têm vindo a diminuir.

Local de produção das emissões	2012	2013	2014
Toneladas de CO₂ emitidas			
Dentro da EPAL	1132	1224,3	1197,5
Fora da EPAL	12	7,6	21,5
Total	1144	1231,9	1219

Total de emissões indiretas de GEE - âmbito 2 (EN16)

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

De acordo com o consumo de energia elétrica adquirida indicada em EN3, as emissões de GEE indiretas também têm vindo a diminuir.

Forma de energia: electricidade	2012	2013	2014	variação
Energia consumida (kWh)	130 828 305	120 436 314	113 972 178	-5%
Emissões de gases com efeito de estufa (tCO ₂)	45 848	42 407	40 734	-4%

Outras emissões indiretas relevantes de GEE - âmbito 3 (EN17)

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.

Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa (EN18)

A intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa corresponde ao quociente entre a totalidade das emissões, diretas e indiretas, devidas às atividades da EPAL, e a totalidade da produção, i.e., o volume total de água captada.

Em 2014 voltou a verificar-se uma diminuição na intensidade das Emissões de GEE (em 2013 fora de 0,200 kg CO₂ / m³, em 2014 baixou para 0,198 kgCO₂ / m³).

	2012	2013	2014	Variação
Água captada (m ³)	224 490 035	218 251 646	211 732 490	
Emissões diretas (ton CO ₂ emitido)	1 144,00	1 224,20	1 219,00	0%
Emissões indiretas (ton CO ₂ emitido)	45 848	42 407	40 734	-4%
CO ₂ emitido total (ton)	46 992	43 631	41 953	-4%
Intensidade das emissões (kg CO ₂ / m ³)	0,209	0,200	0,198	-1%

Iniciativas para reduzir as emissões GEE e reduções obtidas (EN19)

As iniciativas com vista à minimização dos consumos energéticos e que contribuem para a redução de emissões de GEE, passam pela redefinição de processos, remodelação e atualização tecnológica de equipamentos, substituição de combustíveis e alterações comportamentais de utilizadores de equipamentos (ver EN6).

Importa referir, complementarmente, as emissões de CO₂ evitadas graças ao uso de energias renováveis.

Emissões de gases com efeito de estufa evitadas	2012	2013	2014	Variação
Microprodução - venda (kg CO ₂)	14 382	7 306	6 051	-17%
Produção - Autoconsumo (kgCO ₂)	21 944	25 551	25 954	2%

Emissões de substâncias deplectoras da camada de ozono (EN20)

Nas suas instalações a EPAL utiliza diversos equipamentos que contêm substâncias suscetíveis de contribuir para a depleção da camada de ozono: equipamentos fixos de refrigeração, ar condicionado, comutadores de alta tensão e sistemas fixos de extinção de incêndios. Em

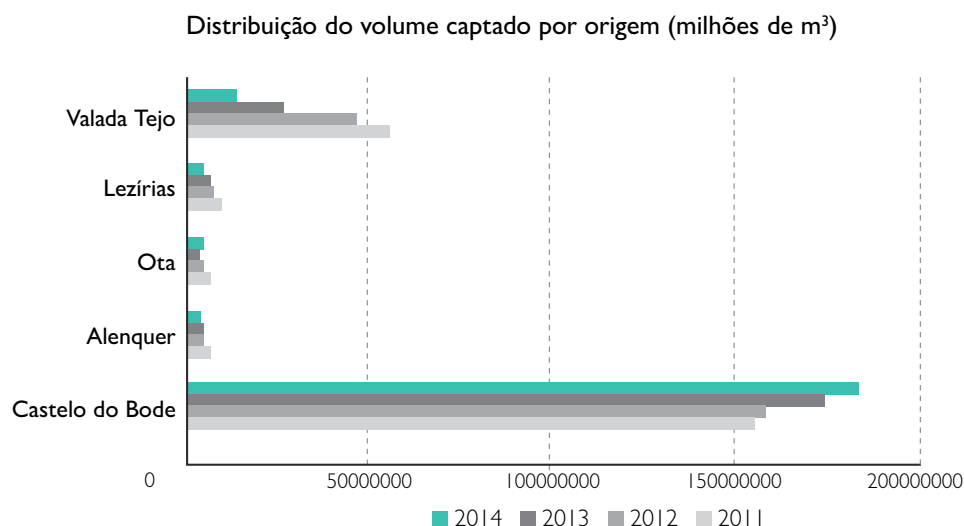
2014, a quantidade deste tipo de gases detida pela EPAL rondava as 3 toneladas (2 775 kg). Estes equipamentos foram alvo de programas de manutenção preventiva e de controlo de fugas, contribuindo para prevenir a depleção da camada de ozono.

Água

Água captada por fonte (EN8)

A EPAL produziu em 2014 água para consumo humano a partir de cinco origens: três pólos de captação subterrâneos (Ota, Alenquer e Lezírias) e duas captações superficiais, a albufeira de Castelo de Bode e o rio Tejo. Desde 2009 que estão estabelecidos, entre o Estado Português e a empresa Contratos de Concessão que regulam a exploração destas duas principais origens de água (Castelo de Bode - ARHT/2482.09/T/C.CAS, e Valada Tejo - e ARHT 2486.09/T/C.CAS).

O ano de 2014 foi um ano bastante chuvoso, tendo o nível médio da albufeira de Castelo do Bode, a principal origem do Sistema de Abastecimento, (116.39 m) sido próximo do pleno armazenamento (121m). Verifica-se entretanto que, nos últimos anos, os volumes de água captada têm vindo a diminuir, em consequência da redução dos consumos e da otimização da exploração do sistema de abastecimento que conduz à conservação do recurso.



Comparativamente com 2013, a EPAL captou menos 6,2 milhões de m³, ou seja, menos 3% de água do que no ano anterior, tendo-se mantido a opção de intensificar a captação em Castelo do Bode (87% do volume total captado) e de reduzir os volumes captados nas captações subterrâneas da Ota, Alenquer e Lezírias e no rio Tejo.

De salientar que a Captação de Valada Tejo sofreu obra de Reabilitação e Remodelação e que esta obra justificou a elaboração e implementação do primeiro Plano de Contingência do Sistema de Abastecimento de Água da EPAL, para prevenção do eventual risco de falha no abastecimento.

Água Captada (m³)	2011	2012	2013	2014	Variação
Castelo de Bode	156 334 720	159 137 870	175 765 850	184 851 872	5.17%
Alenquer	6 402 526	5 611 982	5 502 255	4 096 118	-25.56%
Ota	6 279 390	5 323 579	4 056 748	4 628 537	14.09%
Lezírias	9 524 497	7 481 854	6 209 083	4 505 163	-27.44%
Valada Tejo	55 963 950	46 934 750	26 717 710	13 946 310	-47.80%
Total	234 505 083	224 490 035	218 251 646	212 028 000	

Distribuição da água captada por origem



Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água (EN9)

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 2014, em média, captado cerca de 15,4 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, 1,2 milhões de m³.

Do ponto de vista do uso eficiente do recurso, e no que se refere à atividade operacional, o Balanço Hídrico de 2014 demonstra uma elevada eficiência na exploração do sistema de abastecimento.

Na Produção e Transporte o valor de água não faturada foi de 5,6%.

Na Distribuição, que se refere à cidade de Lisboa, atingiu-se um valor de água não faturada de apenas 8,1%, o que classifica a nossa capital como uma das mais eficientes do mundo no uso da água pelo setor do Abastecimento.

A percentagem de água não faturada na totalidade do sistema de abastecimento da EPAL, englobando os sistemas de Produção e Transporte e de Distribuição foi de 9,4% sobre a água captada.

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DA EPAL	Água Entrada no Sistema (água captada)	212 028 000	Consumo autorizado 192 427 178	Consumo autorizado faturado	Consumo faturado medido	188 221 002	Água facturada 192 067 383	
				192 067 383	Consumo faturado não medido	3 846 381		
				Perdas de Água (água captada não fornecida) 19 600 822	Perdas aparentes 4 889 088	Consumo não faturado medido	261 796	Perdas Comerciais (água captada não faturada)
						Consumo não faturado não medido	98 000	
	Perdas reais 14 711 734	Uso não autorizado	631 854					
		Perdas de água por erros de medição	4 257 234					
		Perdas reais nas condutas de Água bruta e no tratamento (quando aplicável)	166 658					
		Fuga nas condutas	11 363 159					
	Água não facturada 19 960 617	Fugas e extravasamentos nos reservatórios	2 339 450					
		Fuga nos ramais	842 467					

2013	Perdas sobre a Água entrada no Sistema	9%
2014	Perdas sobre a Água entrada no Sistema	9,4%

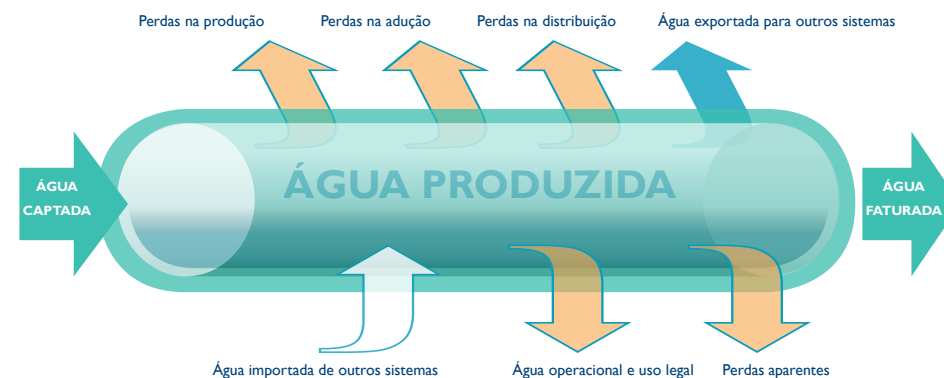


Figura 5. Balanço hídrico da EPAL 2014



Água reciclada e reutilizada (EN10)

Em matéria de boas práticas para conservação da água, cabe referir que as Estações de Tratamento de Água da EPAL reciclam os efluentes da produção de água (ver linha a cor castanha no quadro seguinte), reintroduzindo-os no processo produtivo. Durante 2014 foram reciclados cerca de 2,7 milhões de m³, o que corresponde a evitar uma perda de 1,4% da água captada.

As variações nas quantidades recuperadas nas duas ETA's são reflexo das variações da qualidade e na quantidade captada nas origens e da obra em Vale da Pedra.

Água reciclada	2011	2012	2013	2014
ETA de Vale da Pedra				
Água captada (m³)	55 963 950	46 934 750	26 716 890	13 946 310
Volume de água reciclada e recuperada no processo produtivo	1 766 020	2 100 280	1 373 190	797 037
Água reciclada no Tratamento de Lamas	1 427 420	1 628 380	932 660	441 330
Água recuperada da cisterna PCI	338 600	471 900	440 530	355 707
ETA de Asseiceira				
Água captada (m³)	156 334 720	159 137 870	175 765 850	184 851 872
Volume de água reciclada no processo produtivo	1 764 900	1 698 840	1 767 584	1 995 840
Água de lavagem dos filtros L1	1 382 400	1 306 800	1 229 929	1 425 600
Água de lavagem dos filtros L2	382 500	392 040	537 655	570 240
Água captada total	212 298 670	206 072 620	202 482 740	198 798 182
Água recuperada e reciclada no processo produtivo total	3 530 920	3 799 120	3 140 774	2 792 877

Efluentes e Resíduos

Descarga de águas residuais (EN22)

A atividade da EPAL não gera efluentes poluentes, sendo apenas 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 ETARs licenciadas para tratamento prévio dos efluentes, com monitorização trimestral. Durante 2014 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.

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 (EN26)

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 EN 22).

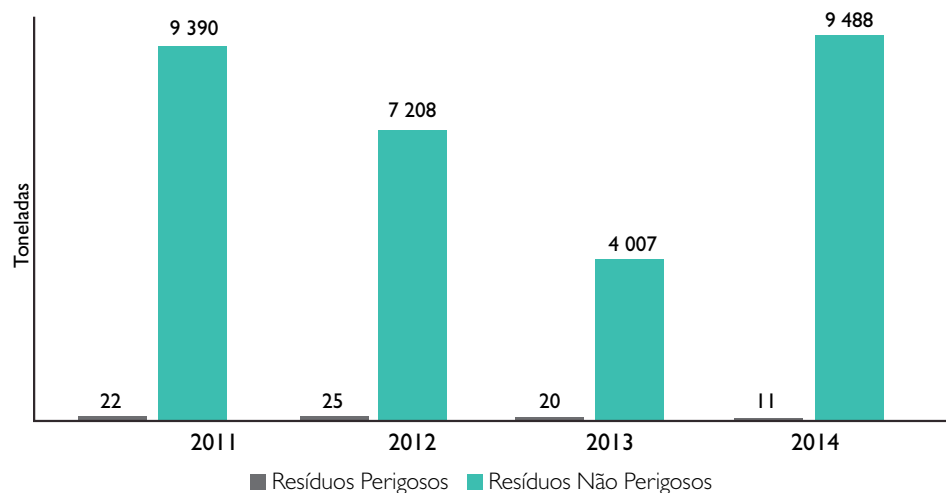
Resíduos gerados e destino final (EN23)

A atividade da EPAL gerou durante 2014 cerca de 9 500 toneladas de resíduos (entre resíduos perigosos e resíduos não perigosos, incluindo lamas de clarificação de água). Face a 2013, a quantidade total de resíduos perigosos produzidos encaminhados para o exterior diminuiu para praticamente metade (47%). Por outro lado, foram encaminhadas para o exterior 7 859 toneladas de lamas de clarificação de água, passivo que se encontrava acumulado em parque (salienta-se que as referidas lamas têm uma taxa média de humidade de aproximadamente 70%).

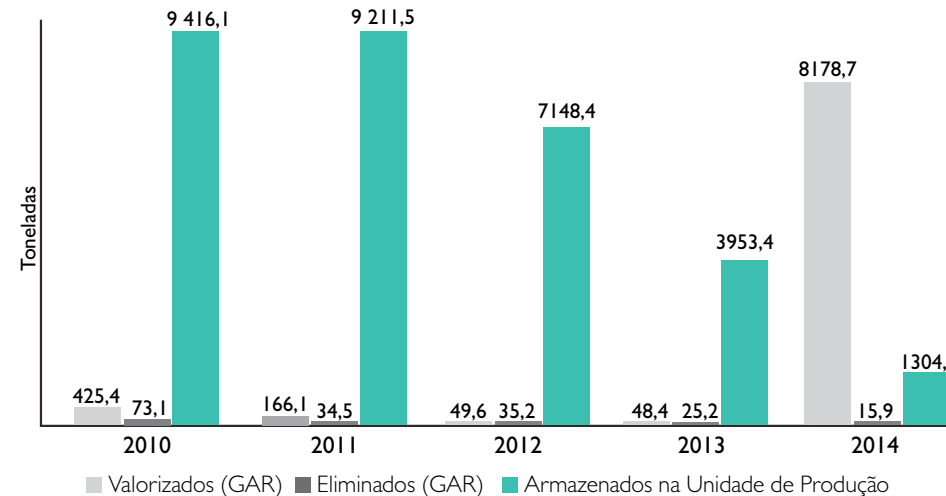
Produção e Gestão de Resíduos	2011	2012	2013	2014
Tipologia de resíduos produzidos (p, np)				
Resíduos Perigosos	22	25	20	11
Resíduos Não Perigosos	9 390	7 208	4 007	9 488
Total	9 412	7 233	4 027	9 499
Resíduos não perigosos				
Lamas produzidas	9 211	7 148	3 953	9 162
Outros resíduos não perigosos produzidos	179	60	53	326
Lamas enviadas para destino final	0	5 767	2 506	7 859
Destino final				
Valorização	166	50	48	317
Eliminação	35	35	25	16
Armazenamento na unidade de produção	9 212	7 148	3 953	1 304

Relativamente ao destino final dos resíduos produzidos, verificou-se um aumento nas taxas de valorização (de 1,17% em 2013 para 3,3% em 2014, graças ao envio das lamas para a cimenteira, onde são incorporadas como matéria prima na produção de clínquer), uma diminuição na eliminação (de 0,65% para 0,17% em 2014) uma franca diminuição nos resíduos acumulados nas unidades de produção (em 2013, 98,17% das lamas de clarificação de água produzidas tinha ficado armazenado, em 2014 ficou apenas em parque cerca de 14% das lamas).

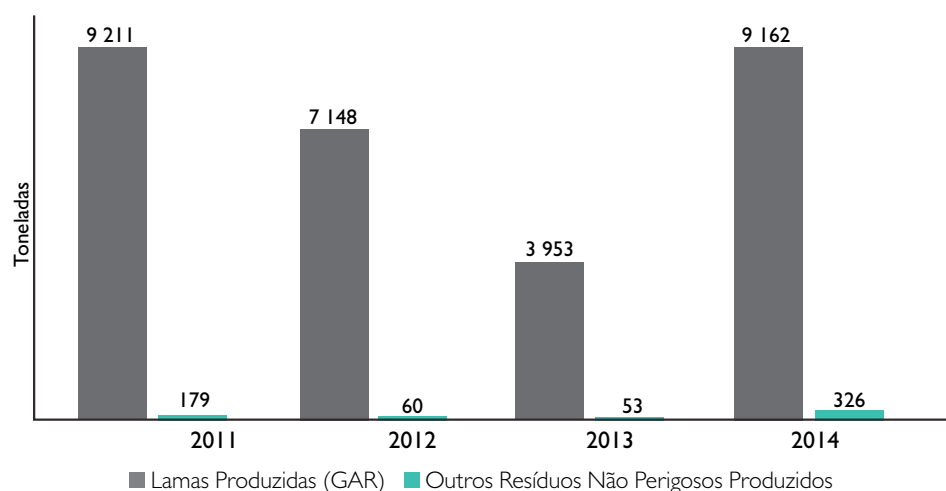
Total de Resíduos Produzidos



Destino Final dos Resíduos Produzidos



Total Não Perigosos Produzidos (Lamas de ETA)



Número e volume total de derrames significativos (EN24)

Em 2014 não há registo de derrames considerados significativos.

Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia (EN25)

Em 2014 não foram gerados resíduos perigosos nos termos da Convenção de Basileia.

Biodiversidade

Localização e tamanho de áreas da empresa em áreas protegidas (EN11)

Descrição dos impactes significativos na biodiversidade, associados a atividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas (EN12)

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 cerca de 35 hectares, são elas:

- 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 e que foi desativada em 2011. Trata-se de uma área protegida desde 1979, integrada na Rede Natura desde 2000 e que constada Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 1616).
- Parte das instalações operacionais do Subsistema do Médio Tejo e do Canal Alviela estão 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 impactos 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 impactos ambientais negativos.

Por outro lado, é importante referir que 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 impactos ambientais potenciais.

Habitats protegidos ou restaurados (EN13)

Durante 2014, no âmbito do Protocolo de Mecenato em vigor entre a EPAL e a Quercus, deu-se início à iniciativa "Criar Bosques em Recintos da EPAL", estando prevista uma ação de reflorestação em recintos de antigas captações há muito abandonadas (Quinta do Campo, Carregado e Espadanal) visando a promoção da biodiversidade e a restauração da flora endémica, em terrenos de recintos da empresa que perfazem uma área de 12,5 hectares.

Espécies protegidas da Lista vermelha IUCN e nível de risco de extinção (EN14)

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).

Produtos e Serviços

Iniciativas e serviços para mitigação de impactos ambientais (EN27)

O Programa de Gestão Ambiental e Sustentabilidade 2014 sistematizou as iniciativas para mitigar impactos ambientais da EPAL. O Plano integrava 126 ações orientadas para mitigar os impactos ambientais da empresa, no enquadramento de cinco objetivos:

1. Promover a sustentabilidade do recurso "Água" (quantidade e qualidade).
2. Promover o uso eficiente dos recursos energéticos e a adaptação às alterações climáticas.
3. Atualizar a informação e o conhecimento em matéria de informação ambiental.
4. Redução da carga ambiental da EPAL e melhoria da prevenção e capacidade resposta a riscos ambientais.
5. Sistematização de bases para dinamização da sustentabilidade.

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

- Prevenção e redução de perdas de água (reais e aparentes) no Sistema de Abastecimento da EPAL

- Racionalização dos consumos de energia nas instalações consumidoras intensivas de energia
- Promoção do uso eficiente da água na Comunidade e em Cliente
- Mitigação do risco ambiental – substituição de cloro por hipoclorito em postos de cloragem, remoção de coberturas em amianto e retirada (residual) de ramais em chumbo e amianto
- Preparar a adaptação às alterações climáticas

Conformidade

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

Não foram registadas quaisquer multas significativas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais durante 2014.

Total de custos em proteção ambiental (EN31)

Durante 2014 a EPAL despendeu aproximadamente 69 000 € em atividades relacionadas com a proteção ambiental, dos quais decorrem da gestão de resíduos (53%) e da realização de estudos (36%).

Custos em proteção ambiental	2014	Distribuição do custos (%)
Gestão de Resíduos	36 881€	53%
Monitorização Ambiental (ETAR)	2 711€	4%
Renovação de Licenças	150€	0%
Auditoriais Ambientais (certificação, internas)	4 715€	7%
Estudos	24 545€	36%
Total	69 001€	

5.3 Indicadores de Desempenho Social

Práticas Laborais - Emprego

Número total de trabalhadores e taxas de rotatividade e de novas contratações, por faixa etária e género (LA1)

No final do ano de 2014, a Empresa atingiu o número mínimo histórico de trabalhadores: 675 trabalhadores (menos 19 pessoas que no ano anterior). O número de trabalhadores subcontratados também diminuiu de 2013 para 2014 (menos 50 pessoas), pelo que durante 2014 a EPAL operou com menos cerca de 70 pessoas do que no ano anterior.

Trabalhadores da EPAL (n.º pessoas)	2012	2013	2014	Variação (%)
Efetivos	702	665	655	-10
A termo	34	29	20	-9
Total	736	694	675	-19
Prestadores de serviços (estimativa de subcontratados)				
	338	323	273	-50
Total de pessoas ao serviço da EPAL	1074	1017	948	-69

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 (53%) e a maioria das mulheres tem entre 30 e 50 anos (60%).

Trabalhadores da EPAL por faixa etária e género	H	M	Total	% H	% M
< 30	13	2	15	2,7%	1,0%
<30<50	216	116	332	44,7%	60,4%
>50	254	74	328	52,6%	38,5%
Totais	483	192	675	71,6%	28,4%

Durante o ano ocorreram 5 admissões e 24 saídas.

A taxa de mobilidade interna foi de 2% e a taxa de novas contratações foi de 0,7%.

A percentagem dos contratos sem termo ficou em 97%.

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

Todos os trabalhadores da EPAL estiveram em 2014 abrangidos por Acordo de Negociação Coletiva, e todos puderam usufruir 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: por imposição legal decorrente do Orçamento do Estado não houve lugar a distribuição de lucros em 2014;
- 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.

Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género (LA3)

Em 2014, 24 trabalhadores (15 Homens e 9 Mulheres) usufruíram de licença parental, tendo a totalidade regressado ao trabalho após a licença.

	2012		2013		2014	
	H	M	H	M	H	M
Licença Parental	13	9	10	10	15	9
Total	22		20		24	

Práticas Laborais – Relações Laborais

Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais (LA4)

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

Representação de trabalhadores em Comissões de Segurança (LA5)

A Comissão de Segurança da Empresa representa a totalidade dos trabalhadores e foi formalmente nomeada, pelo CA, em 18 de Dezembro de 2013. Apresenta uma 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).

Durante 2014 esta Comissão reuniu por duas vezes.

Tipo e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e fatalidades, por região e género (LA6)

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 deslocações, 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 Absentismo foi a mesma para os dois sexos.

Não se registaram óbitos decorrentes do trabalho em 2013.

Tipo de Lesões (nota 1)	2011		2012		2013		2014	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Feridas e lesões superficiais	8	1	4	1	5	1	3	0
Fracturas	2	0	3	0	1	0	0	0
Deslocações, entorses e distensões	9	4	8	2	4	0	6	4
Amputação	0	0	0	0	0	0	0	0
Concussões e lesões internas	8	2	4	5	17	6	11	2
Queimaduras, escaldaduras, congelação	1	0	0	0	1	0	2	0
Envenenamentos (Intoxicações)	1	0	0	0	0	0	0	0
Afogamento e Asfixia	0	0	0	0	0	0	0	0
Efeitos do Ruído, vibrações e pressão	0	0	0	0	0	0	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	0	0	0	0	0	0	0	0
Choques	1	0	0	0	0	0	0	0
Lesões múltiplas	0	0	0	0	1	0	0	0
Outras lesões	0	0	1	0	3	0	0	0
Total	30	7	20	8	32	7	22	6

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		2014	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Número de lesões	30	7	20	8	32	7	22	6
Taxa de lesões	6,6	4,4	4,4	4,8	7,2	4,2	5,2	3,9
Horas de Trabalho Prestado (nota 3)	905676	314841	915684	332675	884167	329691	846245	307213

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		2014	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Dias Perdidos	1559	411	871	523	1900	179	674	196
Taxa de Dias Perdidos	326	237	185	302	414	102	155	116
Horas Possíveis de Trabalho (nota 3)	955360	346857	942109	346724	917291	350836	872204	337067

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 registaram óbitos decorrentes do trabalho em 2013.

Absentismo

Taxa de Absentismo	2011		2012		2013		2014	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Dias de Absentismo	5633	3846	3775	2007	3303	1297	3708	4264
Taxa de Absentismo	4	8	3	4	3	3	3	9
Dias de Trabalho Possíveis (nota 3)	136480	49551	134587	49532	131042	50119	124601	48152

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		2014	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Número de óbitos	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de dias perdidos (nota 2)	1559	411	871	523	1900	179	674	196

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

Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais (LA7)

Durante 2014 foram reportados dois casos de doenças profissionais.

Tópicos de saúde e segurança abrangidos no acordo de empresa (LA8)

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, abrangendo questões como:
 - 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

Média de horas de formação por empregado, género e categoria profissional (LA9)

Durante 2014, com apoio da Academia das Águas Livres, foi possível facultar aos trabalhadores uma média de horas de formação por trabalhador da EPAL de 26 h por trabalhador.

Número médio de Horas de Formação por Trabalhador	
Trabalhadores (n.º)	675
Formação de trabalhadores da EPAL (h)	17 742
Total Horas de Formação, incluindo outros trabalhadores ao serviço da EPAL (h)	18 192
Média de Horas de Formação por Trabalhador (h/ trabalhador)	26.3

Número médio de Horas de Formação por Trabalhador			
Género	N.º Total Trabalhadores com Formação	N.º Horas Formação	Média de Horas de Formação por Género de Trabalhador
M	139	5 373	39
H	305	12 369	41

Os homens frequentaram mais do dobro das horas de formação frequentadas pelas mulheres, no entanto as médias de formação por género são muito idênticas (39 horas para as mulheres e 41 horas para os homens).

Número médio de Horas de Formação por Género			
Género	N.º Total Trabalhadores com Formação	N.º Horas Formação	Média de Horas de Formação por Género de Trabalhador
M	139	5 373	39
H	305	12 369	41

Distribuição de horas de formação por género

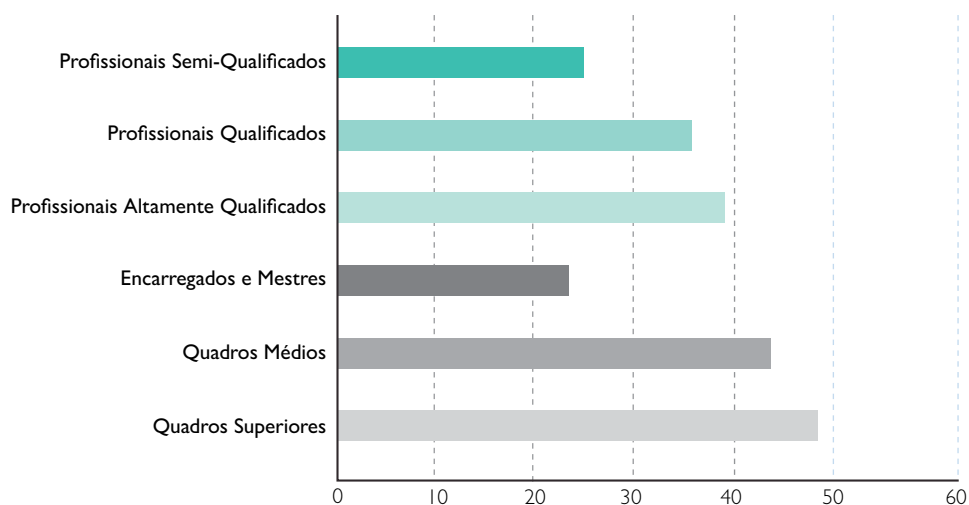


Média de horas de Formação por nível de qualificação

Média de horas de Formação por nível de qualificação	N.º Total Trabalhadores com formação	N.º Horas Formação	Média horas Form/ Nível Qualificação
Quadros Superiores	91	4158	45,69
Quadros Médios	130	4373,5	33,64
Encarregados e Mestres	28	604,5	21,59
Profissionais Altamente Qualificados	83	1779	21,43
Profissionais Qualificados	202	4165,44	20,62
Profissionais Semi-Qualificados	4	125	31,25

A análise da média de horas de formação por nível de qualificação revela que são os quadros superiores que mais frequentaram ações de formação (46 horas, em média, durante o ano de 2014) e que os encarregados e mestres são a categoria que menos horas de formação frequentou (22 horas em média).

Média de Horas de Formação por Nível de Qualificação



Programas para gestão de competências e formação contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gestão de fim da carreira (LA 10)

Destacam-se durante 2014 as seguintes ações de formação:

- Curso Europeu de Primeiros Socorros
- Eletricidade Geral
- Excel Avançado
- Formação Pedagógica Inicial de Formadores
- Gestão Financeira e Controle Operacional de Custos
- Instrumentação, controlo de processo e transmissão de dados em sistemas de águas
- Introdução aos automatismos
- Monitorização de instalações elétricas
- Norma OHSAS 18001:2017 – Diretrizes para a implementação de Sistemas de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho
- Passaporte de Segurança
- Segurança e Saúde em Laboratórios
- Sistemas de tratamento de água para consumo
- Soldador de tubagem em Polietileno

Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria profissional (LA 11)

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 (comuns a todas as funções), competências de Gestão (associadas a funções com responsabilidades de gestão e/ou liderança) e competências Funcionais (associadas a funções sem responsabilidades de gestão e/ou liderança).

Durante 2014 não foi possível concluir o processo de avaliação de desempenho.

Práticas Laborais – Diversidade e Igualdade de Oportunidades

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 (LA12)

A partir de 2012 e até 2014, dois terços do CA era constituído por mulheres, sendo que a totalidade dos administradores tinham entre 46 e 55 anos de idade.

No que se refere a Diretores, dois eram do sexo feminino em 2014, sendo que mais de metade tinha entre 30 e 50 anos de idade.

Conselho de Administração por género e faixa etária	2011		2012		2013		2014	
	H	M	H	M	H	M	H	M
[46 – 55]	1	0	1	2	1	2	1	2
[56 – 65]	3							
Total	4	0	1	2	1	2	1	2

Quadro de Diretores por género e faixa etária	2011		2012		2013		2014	
	H	M	H	M	H	M	H	M
< 30	0	0	0	0	0	0	0	0
[30 – 50]	5	2	6	1	6	1	7	1
>50	5	2	5	2	5	2	5	1
Total	10	4	11	3	11	3	12	2

Práticas Laborais – Igualdade de Remuneração entre Homens e Mulheres

Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria profissional (LA13)

Os salários médios mensais, por categoria profissional, apresentam variação quando se considera o género, tal como se verifica na tabela seguinte.

Salários médios mensais (€)	2011				2012				2013				2014			
	H	M	Média	Variação M/H (%)	H	M	Média	Variação M/H (%)	H	M	Média	Variação M/H (%)	H	M	Média	Variação M/H (%)
Quadros Superiores	3576	2884	3319	19	3561	2848	3299	20	3586	2854	3309	20	3596	2730	3268	24
Quadros Médios	1770	1513	1651	15	1789	1511	1661	16	1814	1509	1674	17	1805	1509	1666	16
Encarregados e Mestres	1089	865	1083	21	1094	1096	1094	0	1113	865	1106	22	1114	865	1106	22
Profissionais Altamente Qualificados	1192	1206	1195	-1	1199	1211	1202	-1	1198	1211	1201	-1	1199	1211	1202	-1
Profissionais Qualificados	931	984	939	-6	930	987	940	-6	931	987	941	-6	932	988	942	-6
Profissionais Semi-Qualificados	747	741	743	1	747	741	743	1	747	756	751	-1	747	756	751	-1

Direitos Humanos – Investimento

Porcentagem 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 (HR1)

Todos os contratos, referentes a empreitadas e a prestação de serviços celebrados em 2014, 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.

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

O Plano de Formação da EPAL, em 2014, não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

Direitos Humanos – Não Discriminação

Número total de incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas (HR3)

Não há registo de qualquer caso de discriminação sexual, política, religiosa ou racial em 2014.

Direitos Humanos – Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

Operações e fornecedores em que o direito de liberdade de associação e de negociação coletiva pode estar em risco significativo e medidas tomadas para apoiar esse direito (HR4)

Não foram identificadas durante 2014 operações ou fornecedores em que o direito de liberdade de associação ou de negociação pudesse estar comprometido.

Direitos Humanos – Trabalho Infantil

Operações e fornecedores identificados com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas tomadas (HR5)

Não foram identificadas operações nem fornecedores que oferecessem risco de ocorrência de trabalho infantil, estando implementados mecanismos que eliminam este risco.

Direitos Humanos – Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo

Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas (HR6)

Não foram identificadas operações nem fornecedores que oferecessem risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, estando implementados mecanismos que eliminam este risco.

Direitos Humanos – Práticas Relativas a Segurança

Porcentagem de trabalhadores da vigilância com formação em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos relevantes para a atividade (HR7)

A formação realizada na EPAL em 2014 não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

Direitos Humanos – Avaliação de direitos humanos

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

Em 2014, 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

Empresas contratadas e fornecedores críticos submetidos a avaliações referentes a direitos humanos (HR10)

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

Reclamações, relativas a direitos humanos, preenchidas, tratadas e resolvidas com recurso a mecanismos formais de queixa (HR12)

Não há registo, referente a 2014, de reclamações relativas a direitos humanos.

Sociedade – Comunidades Locais

Programas de envolvimento, avaliação de impacto e desenvolvimento local (SO1)

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 promoção do uso eficiente da água na Comunidade e em Clientes (Waterbeep, consumo bi-horário, Fill Forever);
- a requalificação do Museu da Água e do Arquivo Histórico para consulta pela comunidade;
- o apoio da EPAL à gestão na resolução da crise da Legionella.

Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais (SO2)

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 desinfeção de água tratada, o reagente que tem sido utilizado - o cloro - por hipoclorito de sódio, de forma a mitigar eventuais impactes na segurança de pessoas e bens localizados no meio envolvente, já implementada nos principais postos de cloração de Lisboa e que terá continuidade em 2015.

Sociedade – Combate à corrupção

Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados (SO3)

No âmbito do combate à corrupção, a EPAL participou em 2013, conjuntamente com a ANA, CEIIA, EDP, INTEL, MICROSOFT, MTS, REN, SIEMENS, CARRIS, CP, ISTE e METRO, na elaboração de um "Guia Prático para a Prevenção de Riscos de Corrupção", gratuitamente disponibilizado na internet (site gestaotransparente.org).

Durante 2014 com o fito de avaliar internamente o cumprimento do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da EPAL, a EPAL realizou 7 monitorizações a diferentes áreas de atividade, no âmbito da Contratação de Empreitadas (6 monitorizações) e da Aquisição de Bens e Serviços (1 monitorização), não tendo sido encontrados riscos de corrupção.

Comunicação e formação em políticas e procedimentos anticorrupção (SO4)

Em 2014 não se realizaram ações de formação específicas em políticas, práticas e procedimentos anticorrupção.

Em junho de 2014 foi revisto o Código de Conduta e Ética da EPAL com envolvimento da Comissão de Trabalhadores e no sentido do seu alinhamento com o da holding. A existência deste novo documento foi comunicada a todos os trabalhadores, tendo ficado disponível, para consulta, no site www.epal.pt.

Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas (SO5)

Não foram detetadas quaisquer situações relativas a casos de corrupção em 2014.

Sociedade – Políticas Públicas

Ações legais por concorrência desleal, práticas de trust e monopolistas e seus resultados (SO7)

Não se registaram em 2014 ações legais, queixas ou reclamações, por comportamento anti concorrencial e práticas antimonopolistas.

Sociedade – Conformidade

Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos (SO8)

Em 2014, não foram registadas quaisquer multas significativas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.

Responsabilidade pelo Produto - Saúde e Segurança do Cliente

Produtos e serviços significativos com avaliação de risco para a segurança e saúde no trabalho realizadas (PR1)

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, decorreu durante 2014, e irá prolongar-se em 2015, a Avaliação de Risco para a Segurança e Saúde dos Trabalhadores.

O resultado será apresentado a cada trabalhador sob a forma de uma Carta de Risco.

Casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com os impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida (PR2)

O Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de agosto, é o diploma legal que regulamenta a qualidade da água para consumo humano, definindo a frequência de amostragem e de análise a cumprir nos vários pontos de entrega e estabelece ainda as normas da qualidade para cada parâmetro cujo controlo é obrigatório.

Qualquer incumprimento de valor paramétrico detetado 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 a resolução do problema detetado.

Incumprimentos de valores paramétricos em 2014 (Controlo Legal e Operacional do Sistema de Abastecimento da EPAL)

	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	Nº de Incumprimentos	%
Adução*	49 449	81	0,16
Distribuição	32 461	64	0,20
Consumo**	34 629	112	0,32

* 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.

Todas as ocorrências de incumprimento de valores paramétricos nas torneiras dos consumidores de 2014 foram comunicadas de imediato à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. (Departamento de Saúde Pública) e à ERSAR e os valores não conformes detetados nos pontos de entrega a Entidades Gestoras foram comunicados à Direção Geral de Saúde, à ERSAR e à Entidade Gestora respetiva.

Responsabilidade pelo Produto – Rotulagem de Produtos e Serviços

Informação sobre produtos e serviços exigida referente a informação e rotulagem de produtos e serviços (PR3)

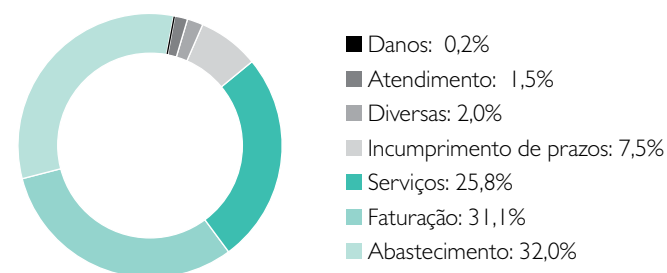
Atendendo ao produto que fornece – água para consumo humano, a empresa está sujeita à implementação de um rigoroso plano de monitorização da qualidade da água e à divulgação obrigatória dos resultados obtidos.

Em 2014 foram mensalmente publicados no site www.epal.pt e trimestralmente na imprensa nacional, os resultados das determinações realizadas aos parâmetros microbiológicos, organoléticos e químicos nos termos legais definidos no Decreto – Lei nº 306/2007.

Casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados (PR4)

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

Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes (PR5)



Na sua relação com o Cliente, a EPAL procede sistematicamente à gestão das suas reclamações e à Avaliação de Satisfação de Clientes. De referir que em 2014, para um universo de 349 151 clientes diretos, foram recebidas 6 577 reclamações, com uma distribuição que incide sobretudo nos serviços de abastecimento.

Para obter dados sobre a Avaliação da Satisfação dos Clientes a EPAL tem recorrido, nos últimos 5 anos, ao ECSI – European Customer Satisfaction Index. Trata-se de um sistema de avaliação da qualidade dos bens e serviços, através de questionário, do qual resulta o Índice de Satisfação dos clientes da EPAL e a sua posição no ranking de outras empresas do setor da água e de outros setores a nível nacional.

O resultado obtido em 2013 foi de 7,78 revelando valores de satisfação elevados e significativamente acima da média do sector e uma melhoria no índice de satisfação relativamente ao ano anterior. Outra conclusão do ECSI 2013 foi que a percentagem de Clientes que bebem água da torneira aumentou de 80% para 87%.

Relevam-se os critérios e subcritérios em que o aumento da satisfação foi maior: “Confiança”, “Imagem” e “Lealdade” e “Empresa que contribui positivamente para a Sociedade”, “inovadora e voltada para o futuro”, “fiabilidade de produtos e serviços”, e “avisos de interrupção programada”, respetivamente.

Variáveis	EPAL			Setor da Água			Variação EPAL/ /setor 2013
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	
Imagem	7.99	7.77	7.81	7.65	7.65	7.53	0.34
Expectativas	7.69	7.61	7.66	7.36	7.46	7.29	0.33
Qualidade	7.98	7.99	8.09	7.67	7.68	7.65	0.31
Valor	6.82	6.71	6.73	6.3	6.41	6.41	0.52
Satisfação	7.78	7.74	7.75	7.35	7.5	7.31	0.43
Reclamações	7.19	7.07	7.24	6.73	6.81	6.54	0.46
Confiança	8.07	7.8	7.97	7.68	7.64	7.42	0.39
Lealdade	7.44	7.26	7.28	6.99	7.09	6.78	0.45

Escala de 1 a 10:

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

Responsabilidade pelo Produto – Comunicação e Marketing

Venda de produtos proibidos ou contestados (PR6)

Não houve em 2014 venda de quaisquer produtos proibidos ou contestados.

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 (PR7)

Não há registo em 2014 de quais quer inconformidades relativas a legislação aplicável nas vertentes de marketing ou de publicidade.

Responsabilidade pelo Produto – Privacidade do cliente

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

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

Deu-se início à implementação de um Sistema de Gestão de Segurança de Informação, de acordo com a norma ISO 27001.

Responsabilidade pelo Produto – Conformidade

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

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





6. Índice GRI

CONTEÚDO	TÓPICO	Página
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-I	Mensagem do Presidente	3
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28	Período coberto pelo relatório	6
G4-29	Data do relatório anterior	6
G4-22	Continuidade de informação constante em relatórios anteriores	6
G4-23	Mudanças significativas em comparação com períodos anteriores	6
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	6
G4-31	Contacto em caso de dúvidas	6
G4-32	Reportar a opção 'in accordance' escolhida pela empresa	6
G4-33	Verificação externa do relatório	6
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO		
G4-3	Nome	10
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	10-17
G4-5	Localização	13
G4-6	Países em que está presente	n.a.
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica de organização	10
G4-8	Mercados servidos (discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	13
G4-9	Dimensão	10
G4-10	Número total de empregados contratados por género	50
G4-11	Percentagem de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	51
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da empresa	14
G4-13	Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	8
G4-14	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	25
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a EPAL subscreve ou endossa	22
G4-16	Associações e/ou organismos nacionais / internacionais de defesa em que a EPAL participa	22
GOVERNANÇA		
G4-34	Estrutura de governação da organização	18-21
G4-35	Delegação de autoridades/competências para aspetos económicos, ambientais e sociais	18-21
G4-36	Responsável para aspetos económicos, ambientais e sociais	18-21
G4-37	Processo de consulta às partes interessadas	28-29

G4-38	Composição do modelo de governação da organização	18-21
G4-39	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um diretor executivo	n.a.
G4-40	Processo e critérios de seleção e nomeação da Gestão de topo	18-21
G4-41	Prevenção de conflito de interesses	18-21
G4-42	Papel da Gestão de topo na implementação e desenvolvimento da missão, estratégia, política e objetivos dos aspetos económicos, ambientais e sociais	21-22
G4-43	Medidas adotadas para consolidar o conhecimento dos aspetos económicos, ambientais e sociais da empresa pela Gestão de topo	21-23
G4-44	Avaliação do desempenho da Gestão de topo relativamente aos aspetos económicos, ambientais e sociais	22
G4-45	Papel da Gestão de topo na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos e exigências legais, económicos, ambientais e sociais	22
G4-46	Revisão pela Gestão de topo da eficácia dos processos de gestão de riscos económicos, ambientais e sociais	22
G4-47	Frequência da revisão dos processos de gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos económicos, ambientais e sociais	25
G4-48	Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável / Conselho de Impacto Ambiental	18
G4-49	Processo de comunicação à Gestão de topo de preocupações críticas	21
G4-50	Reportar a natureza e número de preocupações críticas comunicadas à Gestão de topo e mecanismos utilizados para a sua resolução	21
G4-51	Política de remuneração da Gestão de topo	21
G4-52	Processo de definição de remunerações	21
ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS		
G4-53	Como as partes interessadas são ouvidas quanto a políticas remuneratórias	21
G4-2	Principais Riscos, Impactos e Oportunidades	25-27
G4-24	Lista de Partes Interessadas	28
G4-25	Base para a identificação e seleção de partes interessadas com os quais a organização se relaciona	27-28
G4-26	Abordagens para a interação com as partes interessadas	27-28, 60
G4-27	Principais temas e preocupações as partes interessadas e medidas adotadas	33-60
G4-17	Informação económico-financeira consolidada	18
G4-18	Explicação do modo de definição do conteúdo do relatório e limites ou fronteiras dos Aspetos	6
G4-19	Aspetos considerados materiais na definição do conteúdo do Relatório	29
G4-20	Materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas internas	29, 60
G4-21	Materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas externas	29, 60
FORMA DE GESTÃO		
G4 - DMA		8

INDICADORES (Categoria)	SUBCATEGORIA	ASPETO	Página
5.1 Indicadores de Desempenho Económico		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 37
		Desempenho económico G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas 37
		Desempenho económico G4-EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece 38
		Desempenho económico G4-EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo 38
		Presença no Mercado G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes 38
		Presença no Mercado G4-EC6	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes 39
		"Impactos Económicos 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 39
		"Impactos Económicos G4-EC8	Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos 39
		Práticas de Compra G4-EC9	Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes 39

INDICADORES (Categoria)	SUBCATEGORIA	ASPETO	Página
5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental		Materiais	G4-EN1 Materiais usados 39
		Materiais	G4-EN2 Materiais usados provenientes de reciclagem 41
		Energia	G4-EN3 Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária 41
		Energia	G4-EN4 Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária 42
		Energia	G4-EN5 Intensidade energética 42
		Energia	G4-EN6 Iniciativas para redução do consumo energético 43
		Energia	G4-EN7 Medidas adotadas para redução energética de produtos e serviços n.a.
		Água	G4-EN8 Água captada por fonte 45
		Água	G4-EN9 Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água 45
		Água	G4-EN10 Água reciclada e reutilizada 46
		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 48
		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 48
		Biodiversidade	G4-EN13 Habitats protegidos ou restaurados 49
		Biodiversidade	G4-EN14 Espécies protegidas da Lista vermelha IUCN e nível de risco de extinção 49
		Emissões GEE	G4-EN15 Total de emissões diretas de gases com efeito de estufa (âmbito 1) 43
		Emissões GEE	G4-EN16 Total de emissões indiretas de gases com efeito de estufa (âmbito 2) 44
		Emissões GEE	G4-EN17 Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa (âmbito 3) 44
		Emissões GEE	G4-EN18 Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa 44
		Emissões GEE	G4-EN19 Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas 44
		Emissões GEE	G4-EN20 Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono 44
		Efluentes e Resíduos	G4-EN22 Descarga de águas residuais 47
		Efluentes e Resíduos	G4-EN23 Resíduos gerados e destino final 47
		Efluentes e Resíduos	G4-EN24 Número e volume total de derrames significativos 48

INDICADORES (Categoria)	SUBCATEGORIA	ASPETO	Página
5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental		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 48
		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 47
		Produtos e Serviços G4-EN27	Iniciativas para Mitigação de Impactos Ambientais 49
		Conformidade G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais 50
		Generalidades G4-EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por Tipo 50

INDICADORES (Categoria)	SUBCATEGORIA	ASPETO			Página
5.3 Indicadores de Desempenho Social	Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e de rotatividade, por faixa etária, género e região	50
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA2	Benefícios concedidos a trabalhadores a tempo inteiro não oferecidos a trabalhadores temporários ou em regime de meio período	51
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género	51
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	Relações Laborais	G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva	51
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA5	Percentagem de trabalhadores representados em Comissões de Segurança	52
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA6	Tipo e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e fatalidades, por região e género	52
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA7	Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais	53
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA8	Tópicos de saúde e segurança abrangidos no acordo de empresa	
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA9	Média de horas de formação por empregado, género e categoria profissional	54
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	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	55
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA11	Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria profissional	55
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	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	56
	Práticas Laborais e Trabalho Decente	Igualdade de remuneração entre homens e mulheres	G4-LA13	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	56
	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	57

INDICADORES (Categoria)	SUBCATEGORIA	ASPETO			Página
5.3 Indicadores de Desempenho Social	Direitos Humanos	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	57
	Direitos Humanos	Não Discriminação	G4-HR3	Número total de incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	57
	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	57
	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	57
	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	57
	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	57
	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	58
	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	58
	Sociedade	Comunidades Locais	G4-SO1	Percentagem de operações com programas de envolvimento, avaliação de impacto e desenvolvimento local	58
	Sociedade	Comunidades Locais	G4-SO2	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	58
	Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO3	Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	59
	Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO4	Comunicação e formação em políticas e procedimentos anti-corrupção	59
	Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO5	Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas	59

INDICADORES (Categoria)	SUBCATEGORIA	ASPETO			Página
	Sociedade	Concorrência desleal	G4-SO7	Número total de ações legais por concorrência desleal, práticas de trust e monopolistas e seus resultados	59
	Sociedade	Conformidade	G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	59
	Responsabilidade pelo Produto	Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR1	Porcentagem de produtos e serviços significativos com avaliação de riscos relativas à segurança e saúde no trabalho realizadas	59
	Responsabilidade pelo Produto	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	59
	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 sujeitas a essas exigências	60
	Responsabilidade pelo Produto	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	60
	Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR5	Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes	60
	Responsabilidade pelo Produto	Comunicação e Marketing	G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados	61
	Responsabilidade pelo Produto	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	61
	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	61
	Responsabilidade pelo Produto	Conformidade	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos e serviços	61

CONTEÚDO NÃO INCLUÍDO

Aspetos não aplicáveis (aspetos que não se aplicam à atividade da EPAL)

G4-54	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
G4-55	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

Aspetos considerados, não materiais (aspetos considerados relacionados com temáticas não diretamente aplicáveis ou relevantes para o negócio ou para as partes interessadas da EPAL, irá ser validado na Análise de Materialidade formal):

G4-EN28	Percentagem de produtos e suas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto
G4-EN21	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas
G4-EN7	Medidas adotadas para redução energética de produtos e serviços

Aspetos não reportados (aspetos 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 aspetos, por se tratarem de aspetos sobre os quais a EPAL não tem controlo, apenas influência, e pela ausência de informação consolidada relativamente aos mesmos).

G20	Limites dos aspetos materiais dentro da EPAL
G21	Limites dos aspetos 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-S10	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.



EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Av. da Liberdade, 24 | 1250-144 Lisboa - Portugal
tel: +351 213 251 000
Email: geral.epal@adp.pt | Site: www.epal.pt