Relatório de Sustentabilidade 2015

ÁGUAS DE PORTUGAL

Promovemos a universalidade, a continuidade e a qualidade dos serviços de águas, contribuindo para a sustentabilidade do setor e para a proteção dos valores ambientais.

SUSTENTABILIDADE
na utilização dos recursos naturais e preservação da água enquanto recurso estratégico essencial à vida

EQUILÍBRIO
e melhoria da qualidade ambiental

EQUIDADE
no acesso aos serviços básicos

O Grupo AdP tem a sustentabilidade no ADN do seu negócio.

PROMOÇÃO DO BEM-ESTAR
através da melhoria da qualidade de vida das pessoas

É com o compromisso para com as gerações atuais e futuras que o Grupo desenvolve a sua atividade, de interface com a sociedade e o ambiente, contribuindo para a resolução de questões que melhoram a vida das populações.

O Relatório de Sustentabilidade 2015

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

Continuamos na sequência dos anos anteriores mantendo a mesma estrutura de reporte, por simbioses, de acordo com a estratégia de sustentabilidade do Grupo AdP.

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

O relatório de sustentabilidade do Grupo AdP é publicado anualmente, sendo os anteriores parte integrante do presente documento.

Âmbito

O Relatório reporta o desempenho de sustentabilidade entre janeiro e dezembro de 2015 e engloba todo o universo do Grupo AdP.

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

Nível de Classificação

O relatório foi elaborado segundo o guia do Global Reporting Initiative, versão G4, de acordo com a opção "*comprehensive*". O presente relatório não foi sujeito a verificação externa.

Índice

O desafio da sustentabilidade no Grupo AdP 06

1. O Grupo Águas de Portugal

1.1. A nossa razão de ser 08
1.2. Em destaque 09
1.3 Um olhar sobre 2015 10
1.4. Prémios e Reconhecimentos 11
1.5. Perfil do Grupo 13
1.6. Onde estamos 17
1.7. A estratégia 18
1.8. O nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável 21
1.9. Modelo de Governo 34
1.10. O envolvimento com os *stakeholders* em 2015 44

2. O Desempenho do Grupo

2.1. Em Simbiose com o Ambiente 48
2.2. Em Simbiose com os Acionistas 76
2.3. Em Simbiose com os Colaboradores 90
2.4. Em Simbiose com a Comunidade 108

3. Anexos

Metas 2015 134
Siglas 136
Índice GRI 137
Análise de materialidade 174
Estratégia de sustentabilidade 2016-2020 175

João Nuno Mendes
Presidente do Conselho de Administração

O desafio da sustentabilidade no Grupo AdP

A adoção pelas empresas de práticas que efetivamente promovam um desenvolvimento sustentável deve ser encarada como um processo aberto ao contributo dos nossos *stakeholders* e à adesão empenhada a iniciativas globais, como a promoção de uma Economia Circular e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Esta atitude de abertura e exigência leva-nos à reinvenção de práticas e processos que tem resultado em ganhos de sustentabilidade e naturalmente de competitividade.

Estamos confiantes de que alcançaremos os resultados a que nos propomos no âmbito dos 20 Compromissos de Sustentabilidade ao longo dos próximos anos, sendo certo que não percorreremos sozinhos o caminho que nos levará à sua concretização. Contamos com uma rede de parceiros da maior relevância para o sucesso deste empreendimento, os nossos *stakeholders*, cujas expetativas e opiniões procuramos ativamente auscultar.

A nossa Estratégia de Sustentabilidade assenta pois no conceito da simbiose com o ambiente, com os colaboradores, com os acionistas e clientes e naturalmente com a comunidade em que nos inserimos, definida a partir das relações de estreita interdependência que as atividades desenvolvidas pelas nossas empresas proporcionam e no contexto de uma missão de gestão eficiente e integrada do ciclo urbano da água.

Continuaremos também a reforçar o alinhamento das nossas estratégias e linhas de atuação com os princípios de Direitos Humanos e do Trabalho, Proteção do Ambiente e Mecanismos Anticorrupção constantes do Pacto Global das Nações Unidas.

1. O Grupo Águas de Portugal

1. O Grupo Águas de Portugal

1.1. A nossa razão de ser

- Contribuir decisivamente para a resolução dos problemas nacionais na área do ambiente, designadamente nos domínios do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais, assumindo-se como um instrumento empresarial fundamental da Política Nacional do Ambiente e da Política Nacional de Desenvolvimento Regional e Local;

- Prestar serviços públicos nos seus domínios de atividade, com total respeito das regras de funcionamento necessárias ao desempenho das missões económicas e sociais de interesse público que lhe são inerentes, e num quadro de sustentabilidade;

- Promover a mobilização, afirmação, alargamento e fortalecimento das capacidades e competências nacionais nos seus domínios de atividade.

A atividade do Grupo AdP é ainda geradora de dinamismo no tecido empresarial nacional e local, pelo potencial de sustentação e crescimento que promove em todos os setores económicos.

Visão

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

Missão

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

Valores

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

O nosso *core-business*
é por definição a sustentabilidade.

1.2. Em destaque

O Grupo fornece em "alta" cerca de 8 milhões de habitantes e em "baixa" cerca de 3 milhões.

669,9 milhões de euros
Volume de negócios

3.253 Colaboradores
no ativo

566,8 milhões de m³
Água captada

460 milhões de m³
Águas residuais devolvidas ao meio hídrico

682.094 MWh
Energia consumida

27.712 MWh
Energia produzida

85% das Empresas
com certificação em Gestão Ambiental ISO 14001

85% das Empresas
com certificação em Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho OSHAS 18001

69% das Empresas
com certificação em Responsabilidade Social SA 8000

92% das Empresas
com certificação de Qualidade ISO 9001

4 Empresas
com certificação na ISO 50001 - Gestão de energia

1.3. Um olhar sobre 2015

- Prosseguimos em 2015, empenhados em continuar a contribuir de forma relevante para a promoção de um futuro sustentável, através da compatibilização de um crescimento económico com a responsabilidade ambiental, a justiça social e a qualidade de vida das populações de hoje e das gerações futuras.

- 2015, ficou marcado, pela efetivação da reestruturação territorial que se consubstanciou na agregação de sistemas multimunicipais dos serviços de águas em "alta", tendo sido criadas novas entidades gestoras resultantes destas agregações: Águas do Norte S.A., Águas do Centro Litoral S.A. e a Águas de Lisboa e Vale do Tejo S.A. Esta reestruturação teve por objetivo a promoção da equidade no acesso aos serviços públicos essenciais, a harmonização de tarifas em regiões alargadas, a convergência tarifária, o cumprimento dos objetivos estratégicos sectoriais e das recomendações do Tribunal de Contas.

- No âmbito do processo de reorganização do Grupo AdP, foram igualmente desenvolvidos estudos tendentes à constituição de parcerias públicas para a gestão de serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas.

- No início do segundo semestre de 2015, após decisão favorável da Autoridade da Concorrência, foram transmitidas pela AdP SGPS, as ações representativas de 95% do capital social da EGF ao consórcio liderado pela SUMA, vencedor do concurso público para a reprivatização da EGF.

- Em 2015, o Grupo deu continuidade ao plano de investimentos previsto realizando 193,6 milhões de euros.

Demos cumprimento às orientações

Prosseguimos no caminho do desenvolvimento sustentável

Apostámos na Responsabilidade Empresarial

Reforçámos o nosso compromisso com o Pacto Global

Apostámos na melhoria contínua

- No âmbito da gestão de energia, a implementação do sistema e respetiva certificação na norma ISO 50001, em quatro empresas do Grupo permitiu dar sequência a uma lógica de desempenho, onde a eficiência energética tem sido uma prioridade com vista à redução dos custos e dos consumos de energia e ao combate às alterações climáticas por via da redução das emissões de gases com efeito de estufa.

- Iniciou-se em abril de 2015 a exploração do sistema municipal de abastecimento de água e saneamento de águas residuais da Região do Noroeste, integrado verticalmente e explorado na Águas do Norte, que resulta da parceria Estado-Autarquias estabelecida com os municípios de Amarante, Arouca, Baião, Celorico de Basto, Cinfães, Fafe, Santo Tirso e Trofa.

1.4. Prémios e Reconhecimentos

Durante o ano de 2015, foram várias as distinções e reconhecimentos atribuídos às empresas do Grupo AdP, quer no âmbito dos serviços prestados, quer no contexto de projetos de investigação e desenvolvimento, de comunicação e educação ambiental e de responsabilidade empresarial.

WEX Global Awards 2015 - Envolvendo várias empresas do Grupo AdP, o projeto de inovação Neural AD (Neural Networks + Anaerobic Digestion) foi vencedor do prémio internacional WEX Global Awards 2015 na categoria "Água e Energia". Trata-se de um projeto de redes neuronais artificiais aplicadas à otimização da digestão anaeróbia das lamas geradas nas ETAR, que permite melhor predizer o comportamento deste processo em diferentes condições operacionais e, desta forma, maximizar o potencial de valorização energética do biogás das ETAR do Grupo.

Tubo de Ouro APDA - O projeto "Pegada Ecológica" que envolveu a recuperação e conservação da Lagoa Pequena, junto à Lagoa da Albufeira, em Sesimbra, valeu à Águas de Lisboa e Vale do Tejo um galardão Tubos de Ouro, como melhor ação de responsabilidade social, no âmbito do ENEG 2015, organizado pela APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas.

Grande Prémio APCE - O projeto de requalificação da Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos e Exposição Permanente do Museu da Água da EPAL foi vencedor do Grande Prémio Excelência em Comunicação da APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa, na categoria "Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial".

No âmbito desta iniciativa, que visa distinguir a excelência em projetos de comunicação empresarial, receberam ainda distinção de mérito a publicação "Barbadinhos do Vapor ao Museu", o sítio na internet da EPAL (www.epal.pt), as campanhas "Foca BEEP, sabes poupar água?" e "Leve a água da torneira consigo. Leve no preço. Leve no ambiente" e a iniciativa "Congresso IWA movido a água da torneira", esta última na categoria especial "Surpreenda-nos".

Melhor Empresa para Trabalhar - Pelo 4º ano consecutivo, a AdRA – Águas da Região de Aveiro foi eleita uma das 100 Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal de acordo com o estudo realizado pela Accenture para a revista Exame que tem por objetivo reconhecer e contribuir para a divulgação de boas práticas de gestão de recursos humanos.

Green Project Awards - A EPAL voltou a ser uma das grandes vencedoras da 7ª edição dos Green Project Awards (GPA) Portugal. O prémio, atribuído na categoria "Produtos e Serviços", distinguiu o WATERBEEP®, o novo serviço da EPAL que permite aos seus clientes acompanhar a evolução dos consumos de água.

Ainda no âmbito da edição de 2015 dos GPA, destaca-se o a menção honrosa atribuída à campanha "Leve a água da torneira consigo. Leve no preço. Leve no ambiente", promovida também pela EPAL, e o facto do projeto SimT_90, levado a cabo pela Águas Lisboa e Vale do Tejo, ser finalista na categoria "Information Technology". Este projeto consistiu no desenvolvimento de um sistema de apoio à decisão operacional para sistemas de águas residuais urbanas e gestão integrada de meios recetores.

iF Design Award - A garrafa *Fill Forever* da EPAL foi distinguida com o iF Design Award, um dos prémios maior prestígio a nível mundial, sendo reconhecido internacionalmente há mais de 60 anos como um símbolo da excelência em *design*. A *Fill Forever* é uma garrafa de água reutilizável, ecológica e ultra leve, com a qual a EPAL pretende promover a qualidade da água da torneira.

Prémio APOM - A Associação Portuguesa de Museologia (APOM) distinguiu a EPAL com o Prémio "Instituição" pelo trabalho desenvolvido no âmbito da preservação e valorização do seu património museológico, do qual fazem parte obras de arquitetura e engenharia de grande relevância como o Aqueduto das Águas Livres, o Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras, o Reservatório da Patriarcal e a Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos.

Prémios 0% Energia - A par dos reconhecimentos atribuídos por entidades externas, o Grupo AdP criou, em 2015, o Prémio "AdP 0% Energia – utilização eficiente da energia na gestão da nossa água", com o objetivo de distinguir iniciativas que visem a melhoria da eficiência energética das infraestruturas do Grupo.

Num espírito de competição saudável entre empresas, o Prémio visa também a divulgação de um conjunto de boas práticas existentes nas diversas empresas e que conduzem a uma melhor utilização do recurso energia no Grupo, na procura do balanço energético "zero".

Na primeira edição em 2015, foram vencedoras a Estação Elevatória da ETA de Lever (Águas do Norte), no âmbito da beneficiação dos grupos elevatórios afetos ao abastecimento de água e a ETAR de Ílhavo, (Águas do Centro Litoral), no âmbito das medidas implementadas ao nível do funcionamento da linha de lamas de ETAR e da alteração do modo de funcionamento de bombas, parafuso transportador e agitação do digestor.

1.5. Perfil do Grupo

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

Constituído em 1993, o Grupo AdP é um Grupo empresarial de capitais exclusivamente públicos. Funciona como instrumento para a prossecução de políticas públicas no domínio do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais, sendo a atividade das suas empresas fundamental para a concretização dos objetivos nacionais, através da implementação das medidas definidas e previstas nos planos estratégicos sectoriais.

A principal atividade do Grupo AdP é a gestão integrada do ciclo urbano da água, compreendendo todas as suas fases, desde a captação, o tratamento e a distribuição de água para consumo público, à recolha, transporte, tratamento e rejeição de águas residuais urbanas e industriais, incluindo a sua reciclagem e reutilização.

Através das suas empresas participadas, tem uma presença em todo o País, de Norte a Sul, prestando serviços a 233 municípios que são, simultaneamente, acionistas das empresas gestoras dos sistemas multimunicipais (sistemas em "alta") e serve diretamente as populações, atualmente 3 milhões de pessoas, através de sistemas municipais (sistemas em "baixa") de abastecimento de água e de saneamento.

O Grupo opera ainda na área das energias renováveis com o objetivo de maximizar o aproveitamento energético dos seus ativos e dos recursos endógenos; na área internacional, com operação em vários países lusófonos; serviços partilhados e sistemas de informação.

Ao longo das últimas duas décadas, o Grupo AdP investiu mais de 7,5 mil milhões de euros, que aliados à capacidade de planeamento e de execução, à experiência na gestão operacional e financeira, ao desenvolvimento de soluções inovadoras e ao forte empenho e dedicação dos seus colaboradores, tem permitido a melhoria destes serviços públicos essenciais, com impactos positivos e concretos sobre a qualidade do ambiente, a saúde pública, os níveis de atendimento e a sustentabilidade global do setor.

Atualmente, presta serviços a cerca de 8 milhões de pessoas e conta com 3.253 colaboradores.

Prestamos um serviço público.

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

Durante o ano de 2015 verificaram-se alterações legislativas relevantes, que importa ter presentes pelo respetivo impacto na organização do setor.

O Grupo AdP consegue, assim, capitalizar as sinergias resultantes de uma gestão integrada dos recursos. Dada a experiência e conhecimento adquiridos, o Grupo estrutura-se numa plataforma comum, que fomenta o acesso concertado aos mercados, a integração dos recursos e a difusão da experiência acumulada entre as participadas.

Atualmente, o Grupo integra 19 empresas, 15 detidas maioritariamente direta ou indiretamente.

A estrutura acionista da AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. é composta, na sua totalidade, por entidades públicas e, desde janeiro de 2013, tem a seguinte estrutura acionista:

Estrutura Acionista

A função acionista está enquadrada na tutela do Ministério das Finanças e do Ministério do Ambiente. O Ministro da Tutela sectorial do Ambiente tem, relativamente às entidades gestoras de sistemas multimunicipais, "poderes de fiscalização, direção, autorização, aprovação e suspensão de atos das mesmas". A um nível superior, a tutela comunica orientações de gestão ao conselho de administração da *holding*, que por sua vez, delega na comissão executiva a sua operacionalização.

Os objetivos do Grupo AdP são determinados pelas políticas governamentais para o setor, através de orientações vertidas nos planos estratégicos aplicáveis às suas áreas de atuação, de orientações gerais emanadas através de despacho ministerial e por orientações específicas dos acionistas.

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

A ERSAR monitoriza e avalia a qualidade de serviço prestado, através de um conjunto de indicadores, efetuando um exercício de *benchmark* entre as várias entidades gestoras dos setores das águas e dos resíduos, publicando anualmente os resultados. Desde 2004, altura em que a ERSAR iniciou a avaliação da qualidade de serviço, publicada no Relatório Anual do Setor de Águas e Resíduos em Portugal, que as empresas do Grupo têm apresentado uma avaliação positiva da qualidade serviço e com evoluções favoráveis.

A APA – Agência Portuguesa do Ambiente acompanha a regulação ambiental a que as entidades gestoras dos serviços de água e resíduos urbanos do Grupo AdP estão sujeitos.

Da criação do Grupo AdP aos dias de hoje

1993

Alteração legislativa no domínio da gestão de exploração dos sistemas de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de recolha e tratamento de resíduos sólidos urbanos; criação dos primeiros Sistemas Multimunicipais; constituição da IPE – Águas de Portugal, SGPS, S.A. (IPE-AdP); atribuição pelo Estado à EGF (constituída em 1947) do desenvolvimento dos sistemas multimunicipais de tratamento de resíduos sólidos urbanos, a par da AdP.

1994

Primeiro concurso público de concessões municipais.

1995

Constituição das empresas concessionárias dos Sistemas Multimunicipais criados em 1993.

1996

Alargamento e intensificação da atividade da IPE - AdP, iniciando a constituição de um grupo empresarial português – o Grupo Águas de Portugal.

1997

Publicação do Plano Estratégico para os Resíduos Sólidos Urbanos I (PERSU I); constituição da AQUAPOR para operação no mercado das concessões municipais em parceria com os privados.

1998/1999

Criação de novos sistemas Multimunicipais (SMM); internacionalização nomeadamente Moçambique, Cabo Verde e Brasil.

2000

Implementação de uma nova estrutura organizativa; integração da EGF no Grupo AdP; fusão dos Sistemas Barlavento e Sotavento dando origem à Águas do Algarve; criação dos primeiros sistemas integrados (abastecimento e saneamento); publicação do Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento Águas Residuais 2000-2006 (PEAASAR); balanço PERSU I; início da regulação pelo Instituto Regulador de Águas e Resíduos (atualmente Entidade Reguladora de Serviços de Águas e Resíduos); Diretiva n.º 2000/60/CE, estabelecendo as bases e o quadro institucional para a gestão sustentável das águas.

2002

Erradicação das lixeiras e alavancagem de outros negócios.

2005

Lei da Água (n.º 58/2005, 29 de dezembro), que estabelece o enquadramento para a gestão das águas superficiais; participação do Grupo numa campanha de sensibilização para minimização dos efeitos da seca.

2006/2007

Alienação da Aquapor e de outras empresas em atividades complementares; publicação do PEAASAR II 2007-2013 e do PERSU II 2007-2016; publicação do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, regime jurídico de gestão de resíduos.

2007

Publicação da Estratégia Nacional para os Efluentes Agro-pecuários e Agro-industriais

2009/2010

Criação das primeiras parcerias Estado-Autarquias; fusão e alargamento do SMM - AdNw; Publicação do Decreto-Lei nº 90/2009, de 9 de abril, que estabelece o regime das parcerias entre o Estado e as autarquias locais, no âmbito da exploração e gestão de sistemas municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos.

2012/2015

Reorganização do Setor das Águas: agregação de Sistemas; harmonização tarifária; gestão integrada dos serviços; Autonomização da UN Resíduos. PENSAAR 2020. PERSU 2020.

1.6. Onde estamos

Estamos em cada momento do seu dia,
mesmo quando não nos vê.

8 empresas
Água e Saneamento

5 empresas
Holding e Instrumentais

O Grupo AdP tem tido uma função estruturante no país. As suas atividades contribuem para a gestão dos recursos disponíveis no País e para a concretização das políticas governamentais.

Um Grupo presente
de norte a sul do país.

A sustentabilidade no Grupo AdP é um valor central e uma opção estratégica.

1.7. A estratégia

A ambição de ser um ator de referência no domínio do ambiente é o grande objetivo do Grupo.

O Grupo AdP, enquanto ator com função ativa na sociedade e no ambiente, está empenhado numa gestão sustentável dos seus recursos, de forma a promover uma operação mais eficiente, que garanta uma melhor qualidade do serviço prestado, a melhores tarifas para a comunidade.

O Estado e os Municípios confiaram ao Grupo AdP um papel central na resolução dos desafios nacionais ao nível ambiental, cujo desempenho muito tem contribuído direta ou indiretamente para o crescimento económico do país.

A eficiência técnica, económica e financeira e a transparência dos modelos de gestão são os grandes desafios com que o Grupo AdP se depara para dar resposta aos seus acionistas e demais partes interessadas. Esse rigor técnico, económico e financeiro tem de ser sempre conciliado com a excelência no desempenho.

A estratégia do Grupo tem como principais linhas de orientação prosseguir as políticas públicas e os objetivos nacionais para o setor através das medidas definidas pela tutela sectorial.

A publicação dos novos planos estratégicos para o setor reorientou as linhas estratégicas do Grupo.

O ano de 2015 foi um ano de grandes alterações no setor, fatores que condicionaram de forma determinante o Grupo, enquanto ator predominante.

A necessidade aguça o engenho e as crises, com todas as ameaças nelas subjacentes, despoletam oportunidades que muitas vezes apressam a resolução de problemas estruturais. O Grupo AdP continua apto para o prosseguimento da sua missão que relembramos, passa pelo "… desenvolvimento de um Grupo Empresarial forte e de elevada competência, capaz de responder, com eficácia, aos grandes desafios que atualmente se colocam no setor".

In R&C do Grupo AdP 2010

Em abril de 2015 foi apresentado o Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais para Portugal Continental no período 2014-2020. Com a designação "PENSAAR 2020 - Uma nova estratégia para o setor de abastecimento de águas e saneamento de águas residuais", dá continuidade ao anteriormente estabelecido para o setor (PEAASAR I e II).

A gestão do PENSAAR 2020 está baseada num Quadro Estratégico, com objetivos operacionais, para os quais foram definidos indicadores a serem monitorizados anualmente. Paralelamente foi estabelecido um Plano de Ação que pretende concretizar os objetivos referidos. Este novo programa estará focalizado na gestão eficiente dos recursos e deverá centrar-se em temas como a reestruturação do setor, os recursos financeiros a mobilizar e a implementação do POSEUR (Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos).

Também a 1 de julho de 2015 concretizou-se a reestruturação territorial das empresas do Grupo AdP, que se consubstanciou na agregação de sistemas multimunicipais dos serviços de águas em "alta", tendo sido criadas, por Decreto-Lei, novas entidades gestoras resultantes destas agregações: Águas do Norte S.A., Águas do Centro Litoral S.A. e Águas de Lisboa e Vale do Tejo S.A. Estes sistemas resultam da agregação de sistemas existentes, que se extinguiram no dia da constituição dos novos sistemas, a 30 de junho de 2015. Com base no disposto nos Contratos de Concessão, as novas empresas sucedem em todos os direitos e obrigações das concessionárias dos sistemas extintos.

A agregação dos sistemas multimunicipais teve como pilares estruturais a harmonização tarifária, promovendo a equidade territorial e contribuindo, por via do alargamento da solidariedade regional e através de ganhos de eficiência, para a resolução dos problemas de sustentabilidade económica e financeira de entidades do setor, nomeadamente dos desvios de recuperação de gastos (ou défices tarifários).

Estas alterações estruturais tiveram em conta a resolução dos principais desafios com que o setor se depara, nomeadamente:

- Aumentar a coesão social, através de uma harmonização tarifária em "alta" no território continental;
- Melhorar a regulação económica do setor, com uma entidade reguladora independente e fomentando a implementação de mecanismos de recuperação de custos (regulamento tarifário) e uma maior transparência na informação ao consumidor final (fatura detalhada);
- Gerir de forma mais eficiente, otimizando as operações do Grupo AdP e reduzindo gastos.

Foi também neste contexto que o Grupo AdP, através das orientações estratégicas específicas para o mandato 2015 - 2017 da AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A., enquanto instrumento empresarial para a prossecução de políticas públicas e dos objetivos nacionais no domínio do ambiente, assumiu a responsabilidade, designadamente como instrumento e veículo para a prossecução dos objetivos estabelecidos, no domínio do abastecimento de água e saneamento de águas residuais. As orientações gerais e especificas encontram-se relatadas no relatório e contas do Grupo.

O Grupo AdP continuou ainda a desenvolver as suas atividades de serviço público, num contexto de restrições impostas ao Setor Empresarial do Estado sem, contudo, comprometer a missão que lhe está cometida.

Em 2015 foi ainda efetivada a privatização da EGF. No final de julho de 2015, e após decisão favorável da Autoridade da Concorrência, efetuou-se, a transmissão das ações representativas de 95% do capital social desta empresa à SUMA Tratamento, S.A., pelo montante de 154 milhões de euros.

Prosseguimos em 2015, empenhados em continuar a contribuir de forma relevante para a promoção de um futuro sustentável, através da compatibilização de um crescimento económico com a responsabilidade ambiental, a justiça social e a qualidade de vida das populações de hoje e das gerações futuras.

1.8. O nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável

Tendo ciente que o desenvolvimento sustentável no Grupo AdP é parte integrante da sua estratégia de negócio, porquanto sustenta a sua atuação num compromisso com a melhoria do capital natural e humano e em benefício das populações atuais e das gerações futuras, quisemos ir mais além, definindo um caminho de abordagem para este tema.

Para o Grupo AdP, a sustentabilidade é um valor central, uma opção estratégica de elevadíssima relevância para a concretização do grande desafio que constitui a garantia de universalidade e de continuidade dos serviços prestados.

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

Acreditamos que a sustentabilidade se consegue criando relações biunívocas - simbioses - com o ambiente, com os acionistas e colaboradores, com a comunidade e com as demais partes interessadas, com quem tem uma relação de estreita interdependência.

Em 2008, o Grupo AdP definiu, de forma organizada, a estratégia e a tática que o levam a ser um ator principal no palco da sustentabilidade, onde traçamos o caminho e definimos objetivos e metas ambiciosos até 2012. Contudo, e atendendo às alterações verificadas no Grupo, esses objetivos e metas foram prolongados até 2015.

Simbiose é uma relação mutuamente vantajosa entre dois ou mais organismos vivos de espécies diferentes. Na relação simbiótica, os organismos agem ativamente em conjunto para proveito mútuo.

Operacionalizar a estratégia integrando as melhores práticas de sustentabilidade é o grande compromisso do Grupo AdP.

Estratégia 2008-2015

Em Simbiose com o Ambiente

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

Desafios:

- Prevenção dos impactes ambientais;
- Gestão e valorização dos recursos;
- Adoção das melhores práticas disponíveis;
- Inovação e desenvolvimento tecnológico;
- Educação e sensibilização ambiental;
- Gestão dos riscos relacionados com as alterações climáticas;
- Potenciar a utilização e produção de energias renováveis;
- Introdução de medidas de redução e compensação de emissões de GEE.

Princípios e Compromissos:

CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS:

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

COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS:

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

PROTEÇÃO DA NATUREZA E DA BIODIVERSIDADE:

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

Em Simbiose com os Acionistas

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

Desafios:

- Criação do valor para os acionistas e partes interessadas;
- Cumprimento das orientações e objetivos previstos nas estratégias sectoriais;
- Desenvolvimento de novas atividades.

Princípios e Compromissos:

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

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

Em Simbiose com os Colaboradores

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

Desafios:

- A qualificação e valorização dos recursos humanos;
- Promoção da saúde e segurança no trabalho.

Princípios e Compromissos:

VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES:

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

Em Simbiose com a Comunidade

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

Desafios:

- Prestação de um serviço público de abastecimento de água, saneamento e tratamento de resíduos sólidos urbanos, universal e contínuo, a tarifas socialmente aceitáveis e com níveis de qualidade de serviço adequados.

Princípios e Compromissos:

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

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

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

O Caminho da estratégia 2016-2020

Durante o ano de 2015 o Grupo, atendendo às fortes alterações no setor, (alterações no Plano Sectorial – PENSAAR , ao novo enquadramento do Grupo e a sua relação com os *stakeholders*, ao seu comprometimento com os objetivos definidos nas políticas nacionais – Crescimento verde, ODS, Compromissos com o Global Compact, visão 2050, o futuro que nós queremos (rio +20), etc.), reviu a sua estratégia de sustentabilidade ajustando os princípios e compromissos e definindo novos objetivos e metas para 2016-2020.

Trabalhamos o presente e o futuro do ambiente em Portugal.

Inputs da estratégia

A estratégia de abordagem da sustentabilidade no Grupo AdP resulta da análise das orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano sectorial PENSAAR, da reflexão sobre as expectativas dos *stakeholders*, da consolidação das melhores práticas existentes, dos compromissos assumidos com a subscrição do Global Compact no âmbito das Nações Unidas e com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. A partir deste trabalho, identificaram-se os principais desafios do Grupo em matéria de sustentabilidade e definiram-se os Princípios e Compromissos.

Estratégia de Sustentabilidade 2016-2020

As Simbioses e os Princípios do Grupo AdP

Simbiose com o Ambiente

PRINCÍPIOS:

- Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza
- Contribuímos para o combate às alterações climáticas

Simbiose com os Acionistas e Clientes

PRINCÍPIOS:

- Garantimos a prossecução das políticas sectoriais consolidando um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente
- Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações

Simbiose com os Colaboradores

PRINCÍPIO:

- Valorizamos a relação com os colaboradores, garantindo o crescente *know-how* do Grupo

Simbiose com a Comunidade

PRINCÍPIO:

- Promovemos a aproximação crescente à comunidade

Operacionalizar a estratégia integrando as melhores práticas de sustentabilidade sempre foi o grande compromisso do Grupo AdP.

Os nossos compromissos para 2016-2020:

- Conservar e valorizar as massas de água
- Minimizar a produção de resíduos e valorizar os subprodutos
- Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas
- Apostar na investigação e desenvolvimento
- Garantir a ecoeficiência do Grupo
- Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas
- Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo
- Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável
- Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações
- Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto
- Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade
- Investir no desenvolvimento dos colaboradores
- Garantir a igualdade de oportunidades
- Garantir a segurança e saúde no trabalho
- Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal
- Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz
- Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento
- Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais
- Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico
- Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento

A tabela completa de objetivos e metas está contemplada nos anexos.

As principais metas para 2016-2020

- Reduzir para 3% as perdas físicas de água ("alta")
- Aumentar para 5% a reutilização de água residual tratada
- 99% de lamas de ETAR valorizadas
- 85% de lamas de ETA valorizadas
- 2 estudos piloto de Serviços de Ecossistemas (1- AA; 1 - AR)
- Certificar 100% das empresas do Grupo na norma ISO 50001
- 4 horas de formação/ colaborador em boas práticas de ecoeficiência
- Diminuir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores
- 95% = € aquisição de bens em Portugal/ € de aquisição total de bens
- 100% de empresas com Plano de Segurança da Água
- Garantir >35 horas de formação/ colaborador/ ano
- 8 horas/ ano/ colaborador em formação em segurança
- 10 000 horas de voluntariado/ ano
- 100% das empresas com programa de voluntariado
- 5 ações de capacitação em países em desenvolvimento

O nosso desempenho:

O Grupo AdP tem feito um trabalho forte no aprofundamento da *governance* da área de sustentabilidade. Em 2015 foi criado o Grupo Funcional de Sustentabilidade, composto por todas as empresas operacionais do Grupo e coordenado pela *holding*, garantindo um maior alinhamento de políticas, de eficiência na concretização das metas de sustentabilidade, de consistência da imagem e espírito de Grupo e de capacidade de medição do impacte social.

Desde 2008, os Relatórios de Sustentabilidade do Grupo, publicados anualmente, têm apresentado o desempenho e as boas práticas associadas a cada um dos compromissos a que nos propusemos.

Foi feito um esforço de consolidação ao longo dos anos, verificado em 2009 e 2010 por entidade externa mas, face às contenções de custos nestes últimos anos, não foi feita a verificação dos mesmos.

Às boas práticas das participadas soma-se uma visão de Grupo, o que potencia as sinergias internas e estabelece um posicionamento forte a nível externo.

Integramos a Aliança para os ODS.

A sustentabilidade tem que ser um comportamento comprovado.

- Nos aspetos relevantes da atividade de 2015, destaca-se ainda a prossecução da política de desenvolvimento e melhoria contínua dos seus processos, no sentido da prestação de um serviço público de qualidade e da diversificação numa ótica de aumento da eficiência, para a qual contribuem fortemente as certificações dos sistemas de Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social, numa lógica de transparência e credibilidade. Em 2015, 92% das empresas do Grupo garantiram a sua certificação na ISO 9001, 85% na ISO 14001, 85% na OSHAS 18001, 69% na SA 8000 e 31% na NP EN ISO 50001.

- Alargámos o Programa de Voluntariado do Grupo a todas as empresas participadas.

- Também no âmbito do Programa de Voluntariado, foram protagonizadas algumas iniciativas, sendo de destacar a campanha de Recolha de Sangue e Inscrição como Dador de Medula Óssea, a Campanha "Gota a gota alegramos no Natal" que consistiu na recolha de alimentos, bens de higiene pessoal e brinquedos destinados a famílias carenciadas. As ofertas, que destacaram o espírito de partilha dos colaboradores da AdP, tornaram possível que o Natal de 20 famílias, num total de 71 pessoas, referenciadas pela Associação de Moradores do Bairro da Boavista, tivessem um brilho diferente. Os Voluntários também se uniram e criaram o Banco de Roupas da Unidade Integrativa para Pessoas em Situação de Sem-Abrigo da Associação de Assistência de São Paulo. Um trabalho de equipa com o envolvimento dos prestadores de serviços internos Saniambiente e Sotécnica que permitirá à Associação de Assistência de São Paulo e à Novos Rostos Novos Desafios uma ação rápida e eficiente aquando da ativação do Plano de Contingência para os Sem-Abrigo numa situação de Vaga de frio, no âmbito da qual são responsáveis pela prestação de auxílio à população de Lisboa

- A destacar, igualmente, o reforço do compromisso com os princípios do Global Compact, que abrangem as áreas dos direitos humanos, das práticas laborais, da proteção ambiental e os mecanismos anticorrupção.

- Ao nível da Responsabilidade Social, o Grupo manteve a aposta em políticas corporativas, nomeadamente dando continuidade ao programa de atribuição de bolsas de estudo com vista a contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem dos filhos dos seus colaboradores. Em 2015 foram atribuídas 20 bolsas de estudo de ensino superior no valor de 1.200 euros e 15 bolsas destinadas à educação especial no valor de 1.000 euros. De realçar que, no âmbito das bolsas de ensino superior atribuídas, sete representam uma renovação do apoio concedido em anos anteriores, incentivando a continuidade dos estudos.

- Continuámos a apostar forte no ecossistema do empreendedorismo social, sendo de realçar a ação "*Bootcamp* em Empreendedorismo Social Águas de Portugal", dinamizada em parceria com o IES/SBS em que 40 colaboradores de todas as empresas do Grupo AdP, ligados à área da sustentabilidade e responsabilidade social, partiram para uma formação intensiva rumo ao Empreendorismo Social. A iniciativa teve por objetivos promover o encontro e partilha entre estes e, simultaneamente, proporcionar um momento formativo com relevância para o desenvolvimento e implementação de novos projetos na área de responsabilidade social. Muitas foram as ideias partilhadas durante as 48 horas de formação, que culminaram com a apresentação de 10 projetos de empreendedorismo social, de diversas áreas como o ambiente, saúde, educação, cultura e desenvolvimento comunitário.

NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL

A Águas de Portugal aderiu ao United Nations Global Compact (UNGC) em 16/08/2010, fazendo também parte da rede local GCNP. A iniciativa de cidadania empresarial, lançada pelas Nações Unidas em 2000, reúne partes interessadas, baseada em princípios aceites universalmente: Declaração Universal dos Direitos Humanos, Declaração da Organização Internacional do Trabalho relativa aos princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, Declaração do Rio sobre Ambiente e Desenvolvimento.

Com esta adesão comprometemo-nos, além de uma participação ativa em prol do Desenvolvimento Sustentável, a respeitar os dez Princípios deste Pacto Global, que envolvem os Direitos Humanos e do Trabalho, Proteção do Ambiente e Mecanismos Anticorrupção.

Em 2015 continuámos a evidenciar de forma transparente o compromisso que assumimos.

Somos membros da rede Portuguesa GCNP Global Compact Network Portugal, fazendo parte do Conselho Geral.

Os benefícios desta adesão para o Grupo Águas de Portugal são:

- Mostrar liderança nos assuntos da responsabilidade social empresarial;
- Desenvolver soluções práticas para a resolução de problemas relacionados com a globalização, desenvolvimento sustentável, responsabilidade social empresarial e na sua envolvente com os seus diferentes *stakeholders*;
- Ter uma atitude proativa na gestão do risco na resolução dos pontos mais críticos;
- Colaborar com as Nações Unidas no alcance e a transmissão destes objetivos junto dos governos, tecido empresarial, sociedade civil e outros *stakeholders*;
- Promover as boas práticas e a aprendizagem;
- Ter acesso ao conhecimento vasto das Nações Unidas nos assuntos relacionados com o desenvolvimento;
- Melhorar a gestão da empresa/ marca, a produtividade e motivação dos colaboradores assim como aumentar a eficiência no desempenho operacional.

Reforçámos os nossos compromissos com os 10 princípios do Global Compact.

Direitos Humanos

Princípio 1
- As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente;

Princípio 2
- Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

Práticas Laborais

Princípio 3
- As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva;

Princípio 4
- A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;

Princípio 5
- Abolição efetiva do trabalho infantil;

Princípio 6
- Eliminação da discriminação no emprego.

Proteção Ambiental

Princípio 7
- As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

Princípio 8
- Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental;

Princípio 9
- Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.

Anticorrupção

Princípio 10
- As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

Ao tornarmo-nos membro do GC assumimos o compromisso de que as estratégias e políticas empresariais respeitam integralmente os princípios.

Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável

Os ODS para 2030 foram ratificados a 25 de setembro pelos 193 Estados Membros da ONU.

Este conjunto de 17 objetivos globais aborda as principais questões mundiais de sustentabilidade e substitui os Objetivos de Desenvolvimento do Milénio. O compromisso voluntário dos países foi formalizado na Cimeira das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável, em Nova Iorque, tendo Portugal sido um dos países a assumir o compromisso.

Estamos comprometidos com os ODS

Os objetivos gerais da Aliança são criar sensibilização, informação, concretização, monitorização e avaliação da contribuição do setor empresarial para os ODS, principalmente em Portugal, podendo também envolver-se em projetos noutros países, nomeadamente os países pela cooperação portuguesa e europeia.

ALIANÇA OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL PORTUGAL

1.9. Modelo de Governo

Para garantir o desenvolvimento sustentável, o Grupo conta com um modelo de governo robusto, baseado na ética e transparência, com respeito integral pelos Princípios do Bom Governo das empresas do Setor Empresarial do Estado e numa estratégia empresarial que vai de encontro às necessidades nacionais garantindo a sustentabilidade das operações, a eficiência e qualidade dos serviços e a criação de valor.

O *Governance* do Grupo AdP assenta:

1. Na implementação de uma filosofia de gestão profissionalizada, baseada nas competências adequadas e no incremento da capacidade produtiva segundo os mais exigentes parâmetros de qualidade, em prol do cumprimento da sua missão;

2. Na adoção das melhores práticas de gestão, segundo os Princípios de Bom Governo das empresas do Setor Empresarial do Estado;

3. No desenvolvimento de uma cultura organizacional orientada para a excelência do desempenho, através da utilização de um conjunto de práticas empresariais de referência, que possibilitem ao Grupo o sucesso no caminho da procura da sustentabilidade empresarial, assente, fundamentalmente, numa filosofia de gestão que contemple as dimensões económica, ambiental, social e ética.

As empresas do Grupo AdP pertencentes ao Setor Empresarial do Estado, seguem uma estrutura de gestão em conformidade com o Decreto-Lei n.º 558/99, de 17 de dezembro, com as alterações decorrentes do Decreto-Lei n.º 300/2007, de 23 de agosto, e com o estatuto do gestor público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março.

Órgãos Sociais

O Conselho de Administração da *holding* do Grupo AdP (AdP SGPS) é atualmente composto por seis administradores (cinco executivos e um não executivo).

Conselho de Administração a 1 de janeiro de 2015
Presidente Afonso José Marçal Grilo Lobato de Faria
Vogal Manuel Barata Frexes
Vogal Gonçalo Ayala Martins Barata
Vogal Álvaro Castelo-Branco
Vogal Manuel Maria Pereira Fernandes Thomaz

Comissão executiva a 1 de janeiro de 2015
Presidente Afonso José Marçal Grilo Lobato de Faria
Vogal Manuel Barata Frexes
Vogal Gonçalo Ayala Martins Barata
Vogal Álvaro Castelo-Branco
Vogal Manuel Maria Pereira Fernandes Thomaz

Em 16 de junho de 2015 foi eleito para o mandato 2015/2017, um Conselho de Administração composto por seis membros, cinco executivos e um não executivo. Em 18 de junho de 2015, o Conselho de Administração elegeu uma Comissão Executiva composta por cinco membros, para um mandato coincidente com o do Conselho de Administração. Foi igualmente designado nessa data o Vice-Presidente do Conselho de Administração.

O Conselho de Administração o triénio 2015/2017
Presidente Afonso José Marçal Grilo Lobato de Faria (renunciou ao cargo, com efeitos a 30 de abril de 2016)
Vogal José Manuel Leitão Sardinha
Vogal Gonçalo Ayala Martins Barata
Vogal Cláudio Miguel André de Sousa Jesus
Vogal Manuel Maria Pereira Fernandes Thomaz
Vogal José Manuel Mendes Barros por indicação dos acionistas Parpública, SGPS, S.A. e Parcaixa, SGPS, S.A.

A Comissão Executiva
Presidente Afonso José Marçal Grilo Lobato de Faria (renunciou ao cargo, com efeitos a 30 de abril de 2016)
Vice-Presidente Manuel Maria Pereira Fernandes Thomaz
Vogal Gonçalo Ayala Martins Barata
Vogal Cláudio Miguel André de Sousa Jesus
Vogal José Manuel Leitão Sardinha

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

Conselho Fiscal
Presidente Carla Ribeiro
Vogal Mário José Alveirinho Carrega
Vogal Ana Luisa Videira Gomes
Vogal Suplente Graça Maria V.N. Montalvão Fernandes

Revisor Oficial de Contas
Alves da Cunha, A. Dias & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, representado por José Duarte Assunção Dias, ROC.

Mesa da Assembleia-Geral
Presidente Ana Cristina de Menezes Pereira Paes Sequeira Rodrigues
Vice-Presidente Maria Fernanda Joanaz Martins
Secretário Manuel Bruno Rossi Ruano Gouveia Pereira

Secretário da Sociedade
Efetivo Ana Cristina Rebelo Pereira
Suplente Ricardo Cortes Ribeiro

Auditor Externo
Ernst & Young Audit & Associados SROC, S.A.

Em 2015, o Conselho de Administração da AdP SGPS reuniu sete vezes e a Comissão Executiva 47 vezes.

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

Estrutura organizacional

A estrutura organizacional do Grupo Águas de Portugal assenta em dois níveis organizacionais e de decisão, com competências distintas: **i)** Grupo (estratégico), **ii)** Empresas Participadas (operacional).

As Empresas Participadas, dotadas de meios próprios e com responsabilidade pelos resultados, têm uma gestão operativa descentralizada mas que funcionam no quadro de um sistema de planeamento e controlo conduzido pela *holding*. É a partir da *holding* que se definem, de forma participada e interativa, as orientações estratégicas, os planos de negócio e de investimento, os objetivos e orçamentos anuais, procedendo-se, periodicamente, à sua revisão e controlo.

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

Órgãos Funcionais

Finanças Corporativas
Tem por missão definir e coordenar a política financeira do Grupo. Garante a gestão contabilística e fiscal do Grupo, nomeadamente harmonizando critérios, procedimentos e práticas de acordo com as normas nacionais.

Planeamento e Controlo de Gestão e Regulação
Tem por missão assegurar a prestação da correta informação de gestão aos órgãos decisores para a adequada tomada de decisão, assim como a implementação de medidas corretivas e coordenar a estratégia regulatória e assegurar o relacionamento com a Entidade Reguladora, identificando os elementos chave para a minimização do risco regulatório e dos respetivos impactos na esfera patrimonial do Grupo AdP.

Recursos Humanos Corporativos
Tem por missão a definição das políticas e estratégia de recursos humanos do Grupo, bem como pela gestão dos seus recursos.

Auditoria Interna e Controlo de Risco
Tem por missão a identificação dos riscos inerentes aos negócios do Grupo, a realização de auditorias internas às empresas participadas em posição maioritária, a caracterização dos elementos-chave de controlo necessários para minimizar ou eliminar o seu impacte e a realização de testes de conformidade para avaliar os resultados.

Comunicação e Imagem Corporativos
Tem por missão a definição da estratégia e da política de comunicação e imagem do Grupo e presta assessoria direta ao Conselho de Administração nestas matérias.

Investigação e Desenvolvimento
Tem por missão apoiar a inovação em áreas de conhecimento relevantes para o Grupo, desenvolver, coordenar e promover projetos de investigação e desenvolvimento com entidades externas nacionais e internacionais.

Sustentabilidade Empresarial Corporativa
Tem por missão planear, coordenar e executar a política de sustentabilidade e o programa de responsabilidade social do Grupo AdP, dando expressão organizada à visão, estratégia e compromisso dos princípios do desenvolvimento sustentável que o Grupo venha a fixar.

Secretário da Sociedade
As responsabilidades do Secretário da Sociedade resultam do Artº.446-B do Código das Sociedades Comerciais, competindo-lhe, nomeadamente, o apoio às reuniões dos órgãos sociais, certificação dos documentos da Sociedade, autenticação das assinaturas dos membros do Conselho de Administração, emissão de extratos de atas, seguimento das deliberações do Conselho de Administração e a conformidade dos livros oficiais da Sociedade.

Empresas Participadas

Águas do Norte

É responsável pela gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal, o qual resulta da agregação dos sistemas multimunicipais de captação, tratamento e abastecimento de água do sul do Grande Porto; de abastecimento de água e de saneamento de Trás-os-Montes e Alto Douro; de saneamento do Grande Porto e de abastecimento de água e saneamento do Noroeste. Este novo sistema agregado integra 80 municípios, abrangendo uma população de 3,7 milhões de habitantes, numa área territorial correspondente a 22% do território continental português. A Águas do Norte é também responsável por prestar serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais diretamente às populações nos municípios de Amarante, Arouca, Baião, Celorico de Basto, Cinfães, Fafe, Santo Tirso e Trofa, em resultado do Contrato de Parceria assinado, em 2013, entre o Estado e aqueles municípios.

Águas do Centro Litoral

É a entidade gestora do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Centro Litoral de Portugal, integrando 30 municípios e uma população abrangida de 1,1 milhões de habitantes, numa área territorial correspondente a 6% do território continental português. Este sistema resulta da agregação dos sistemas multimunicipais de saneamento da Ria de Aveiro; de saneamento do Lis e de abastecimento de água e de saneamento do Baixo Mondego.

AdRA - Águas da Região de Aveiro

É uma sociedade anónima de capitais públicos criada no âmbito do Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril, que veio possibilitar um novo modelo de gestão dos serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento, permitindo um modelo de gestão delegada assente numa parceria entre o Estado e as Autarquias Locais.

Com a integração do município de Ovar a 1 de janeiro de 2011, a AdRA, passou a gerir os serviços de numa área geográfica de 1.500 km^2 e cobrindo uma população de cerca de 335 mil habitantes.

Águas de Lisboa e Vale do Tejo

Recebe a concessão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, o qual integra 86 municípios e uma população abrangida de 3,8 milhões de habitantes, numa área territorial correspondente a 33% do território continental português, sendo a gestão operacional do sistema delegada na EPAL. Este sistema resulta da agregação dos sistemas multimunicipais de abastecimento de água e de saneamento do Norte Alentejano; de abastecimento de água e de saneamento do Centro Alentejo; de abastecimento de água e de saneamento do Alto Zêzere e Côa; de abastecimento de água e de saneamento de Raia, Zêzere e Nabão; de abastecimento de água e de saneamento do Oeste; de saneamento da Costa do Estoril; de saneamento da península de Setúbal e de saneamento do Tejo e Trancão.

EPAL

Empresa centenária que, desde 1993, é detida a 100% pela AdP - Águas de Portugal, SGPS.

Tem por missão a prestação de serviços de água e a gestão sustentável do ciclo urbano da água ao longo da sua sequência de atividades e negócios.

É responsável pelo abastecimento de água em "alta", direta ou indiretamente, a 34 municípios na margem norte do rio Tejo, e pela distribuição domiciliária ao município de Lisboa, onde tem cerca de 350 mil clientes diretos, abrangendo globalmente uma população de cerca de 2,8 milhões de pessoas que representam ¼ da população portuguesa.

AgdA - Águas Públicas do Alentejo

Constituída em 25 de setembro de 2009, tem por acionistas a AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. e a AMGAP- Associação de Municípios para a Gestão da Água Pública do Alentejo.

A AgdA surge na sequência do Contrato de Parceria Pública, para a gestão de forma integrada, dos serviços de abastecimento de água para consumo público e de saneamento de águas residuais, celebrado a 13 de agosto de 2009 entre o Estado Português e os municípios de Alcácer do Sal, Aljustrel, Almodôvar, Alvito, Arraiolos, Barrancos, Beja, Castro Verde, Cuba, Ferreira do Alentejo, Grândola, Mértola, Montemor-o-Novo, Moura, Odemira, Ourique, Santiago do Cacém, Serpa, Vendas Novas, Viana do Alentejo e Vidigueira.

Com este Contrato de Parceria é criado o SPPIAAlentejo - Sistema Público de Parceria Integrado de Águas do Alentejo, que se decompõe no Sistema Integrado de Abastecimento de Água e no Sistema Integrado de Águas Residuais. Abrange e serve cerca de 245 mil habitantes, o que corresponde a 17,5% do território nacional.

Águas de Santo André

Concessão de gestão e exploração do sistema de captação, tratamento e distribuição de água, de recolha, tratamento e rejeição de efluentes e de recolha, tratamento e destino final de resíduos sólidos de Santo André, que serve a ZILS, a zona urbana de Vila Nova de Santo André e, parcialmente, os municípios de Sines e Santiago do Cacém. Paralelamente, compete a esta sociedade satisfazer as necessidades das indústrias localizadas na Zona Industrial e Logística de Sines (ZILS), relativamente a água potável, água industrial, água residual e resíduos industriais.

Águas do Algarve

Os Sistemas Multimunicipais de Abastecimento de Água e Saneamento do Algarve abrangem geograficamente os 16 concelhos da região: Albufeira, Alcoutim, Aljezur, Castro Marim, Faro, Lagoa, Lagos, Loulé, Monchique, Olhão, Portimão, S. Brás de Alportel, Silves, Tavira, Vila do Bispo e Vila Real de Santo António, tendo como principais clientes as respetivas Câmaras Municipais, que também são acionistas da empresa.

O atual sistema multimunicipal de abastecimento de água do Algarve poderá fornecer, no horizonte do projeto, até 180 milhões de m^3/ano, servindo uma população da ordem dos 500.000 habitantes, em época baixa e mais de 1.000.000 habitantes, em época alta.

AdP Internacional

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

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

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

AdP Energias

Tem por objeto a realização de atividades no âmbito da gestão ambiental, designadamente na produção, aproveitamento e entrega a consumidores externos das diversas formas de emergia renovável, no estabelecimento de sistemas de recolha, transporte, tratamento ou valorização de lamas e sua aplicação ou destino final, no desenvolvimento de processos ou instalações para a melhoria da eficiência energética e a na consultoria e prestação de serviços nas mesmas áreas, em áreas semelhantes, acessórias ou complementares e noutros setores das indústrias do ambiente.

AQUASIS - Sistemas de Informação

É uma empresa de serviços partilhados do Grupo AdP que tem por missão desenvolver e consolidar tecnologias de informação que visem desenvolver soluções e serviços (sistemas de informação geográfica, de manutenção e gestão de ativos, de gestão integrada da operação e de telegestão, entre outros), vocacionados para a gestão técnica, operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e pluviais e de recolha, tratamento e valorização de resíduos sólidos urbanos.

AdP Serviços

Constitui o centro de serviços partilhados do Grupo AdP e tem como missão facultar ao Grupo e às respetivas empresas participadas os serviços de suporte comuns que são necessários ao seu funcionamento, de forma eficiente e a preços competitivos, potenciando a obtenção de economias de escala, disponibilizando soluções tecnologicamente avançadas, incorporando boas práticas de gestão e contribuindo decisivamente para a prossecução dos objetivos corporativos do Grupo nas diferentes áreas onde atua.

Na procura permanente de alinhamento da sua atividade operacional com os objetivos corporativos do Grupo, o posicionamento estratégico da AdP Serviços assenta nas seguintes linhas de orientação:

- Contribuir para o aumento das sinergias do Grupo, através da uniformização e articulação dos processos de negócio, alinhada com as necessidades e prioridades do Grupo AdP;
- Criar e consolidar uma relação de parceria profícua com as empresas participadas, dando resposta eficaz às necessidades do negócio;
- Assegurar o alinhamento das competências da AdP Serviços com as necessidades dos seus clientes internos;
- Criar condições para o desenvolvimento dessas competências, dotando os colaboradores de recursos e processos que contribuam para o reconhecimento da excelência do serviço prestado;
- Desempenhar um papel fundamental no desenvolvimento de uma cultura de Grupo sólida e reconhecida pelos *stakeholders*.

A atividade operacional da AdP Serviços é assegurada por sete direções funcionais que desempenham, simultaneamente, atividades de natureza corporativa e de serviços partilhados.

Compras e Logística

Concretizar as vantagens negociais decorrentes da dimensão do Grupo, sendo responsável pelo desenvolvimento de processos de negociação centralizada nas áreas consideradas estratégicas, proporcionando assim, em conjugação com o sistema de Compras Eletrónicas, ganhos de processo e mais-valias operacionais que, isoladamente, cada empresa não atingiria.

Sistemas de Informação

Implementar as estratégias e linhas de orientação definidas pela *holding*, relativas aos sistemas de informação, tendo como objetivo a sua uniformização e normalização, gerir o ERP do Grupo, a infraestrutura de rede e respetivos sistemas aplicacionais das empresas instrumentais.

Engenharia

Prestar serviços de suporte às empresas do Grupo e à *holding*, visando a consolidação de uma cultura técnica do Grupo, o aumento da eficiência, flexibilidade e agilidade dos processos e a criação de sinergias e economias de escala inerentes a um Grupo, servindo ainda como canal de transmissão do conhecimento técnico acumulado no universo das empresas do Grupo.

Financeira e Contabilidade

Prestar serviços de contabilidade à *holding* e às empresas instrumentais, bem como de consolidação das contas do Grupo AdP, promovendo a uniformização de princípios, procedimentos e ferramentas, contribuindo para uma crescente melhoria dos processos de negócio das empresas do Grupo.

Marketing e Comunicação

Prestar às empresas do Grupo um serviço integrado nas vertentes do *marketing* estratégico, da comunicação e do *design* gráfico, assumindo como valores fundamentais a criatividade, a eficiência e a qualidade.

Jurídica

Prestar consultoria jurídica às diversas sociedades do Grupo, nos processos de contencioso e nas áreas do direito das sociedades, da regulação, da contratação pública e do direito ambiental.

Recursos Humanos

Executar, centralmente, atividades processuais de recursos humanos, designadamente gestão de contratos, processamento salarial, formação, recrutamento e seleção, entre outros.

Instrumentos de Bom Governo

Comissão de Ética

O Grupo conta com uma Comissão de Ética a quem compete acompanhar, com isenção e independência relativamente aos órgãos sociais da Sociedade, a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta e Ética em todas as empresas do Grupo. A Comissão é constituída por 5 membros e pode ser contactada através do correio eletrónico eticaadp@adp.pt.

Código de Conduta e Ética do Grupo AdP

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

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

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

A observância deste código é acompanhada pela Comissão de Ética do Grupo AdP.

Valores Éticos do Grupo AdP e Princípios de Atuação

O Grupo AdP tem como Valores Centrais:

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

E rege-se pelos seguintes Princípios:

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

O Código de Conduta e Ética encontra-se disponível para consulta no site www.adp.pt no seguinte endereço: http://www.adp.pt/downloads/file4_pt.pdf.

Manual de Governo da Sociedade
O Manual do Governo foi desenvolvido por forma a dotar o Grupo AdP de um documento que permita ter um maior rigor, transparência e controlo do governo das sociedades, concentrar normas, deliberações e regulamentos, partilhar o conhecimento das matérias fundamentais ao governo da sociedade com todos os *stakeholders*, e melhorar as suas práticas de governação.

Comissões especializadas
O Conselho de Administração nomeia regularmente equipas multidisciplinares para gestão e acompanhamento de projetos transversais no Grupo.

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

Em abril de 2015 foi remetido para o Conselho de Prevenção da Corrupção o relatório anual sobre o cumprimento dos Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, relativo a todas as empresas do Grupo.

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

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

O Grupo AdP dedica grande atenção aos riscos inerentes à sua atividade, a qual é alcançada através da monitorização periódica dos principais riscos que resultam da operação diária de todas as suas empresas.

Em 2015 foi dada continuidade ao projeto de gestão do risco empresarial, que teve como principais resultados uma avaliação integrada do risco do Grupo AdP e um amadurecimento da sua cultura de risco.

O processo de gestão do risco empresarial implementado no Grupo, possibilita uma avaliação integrada do risco, permitindo criar uma linguagem comum na definição e conceito de cada risco, a par do alinhamento dos objetivos com os riscos e respetivos controlos em vigor na empresa, por forma a proteger os seus investimentos e ativos.

Os riscos encontram-se organizados de acordo com uma estrutura de classes e categorias definidas de acordo com a metodologia COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), a qual apresentamos em baixo:

A avaliação dos riscos é efetuada na perspetiva da probabilidade de ocorrência e do impacto, considerando os respetivos riscos inerente e residual. Deste modo, procura-se aferir a eficácia do sistema de controlo interno instituído para manter o nível de risco num patamar considerado aceitável.

Os riscos são avaliados considerando várias dimensões pelo que, quando se avalia o impacto, estão a ser consideradas diversas dimensões para cada risco, nomeadamente: financeira; reputação; legal ou regulamentar e nível de alinhamento com os objetivos de negócio.

A perspetiva da probabilidade de ocorrência do risco é avaliada considerando igualmente um conjunto alargado de fatores, nomeadamente: existência e eficácia de controlos; ocorrência anterior do risco; complexidade do risco e capacidade instalada para gerir o risco (pessoas, processos, sistemas).

No contexto atual, os principais riscos a que o Grupo AdP está exposto são os seguintes:

- Envolvente política, económica e financeira;
- Sustentabilidade económico-financeira;
- Risco ambiental;
- Reputação e imagem;
- Catástrofe;
- Gestão de talentos;
- Relacionamento com municípios;
- Conformidade das decisões colegiais com o ordenamento jurídico;
- Capacidade técnica e humana; e
- Regulação.

A Auditoria Interna e Controlo de Risco tem por missão a identificação dos riscos inerentes aos negócios do Grupo AdP, a realização de auditorias internas às empresas participadas em posição maioritária, a caracterização dos elementos-chave de controlo necessários para minimizar ou eliminar o seu impacto e a realização de testes de conformidade para avaliar os resultados.

Os riscos relacionados com as classes governação, estratégia e planeamento, conformidade e reporte são tratados e monitorizados por cada uma das empresas, sendo periodicamente apreciados pelo conselho de administração da AdP SGPS. A abordagem dos riscos da classe operacional e infraestrutura, para além de ser assegurada diretamente por cada empresa e respetivos órgãos de gestão, é complementada por estruturas centralizadas de acompanhamento e controlo da atividade, as quais têm como responsabilidade identificar e gerir os principais riscos.

O sistema de controlo de risco existente é assegurado:

- diariamente pelos intervenientes nas operações/ transações realizadas;
- pela gestão do risco assegurada pelos responsáveis de cada processo/ atividade;
- pela atividade desenvolvida pelo setor de auditoria interna e controlo de risco;
- através da manutenção da certificação dos sistemas de responsabilidade empresarial (92% qualidade, 85% ambiente, 85% higiene e segurança, 69% responsabilidade social), por intermédio das quais é assegurada e monitorizada a conformidade legal e regulamentar.

Reputação e Imagem

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

A existência de princípios e valores de ética e conduta refletidos na assunção formal de um Código de Conduta e Ética, na existência de uma Comissão de Ética e na certificação das empresas na norma SA 8000 (responsabilidade social), no contexto das suas preocupações diárias com a eficiência e a eficácia, reforçam decisivamente as condições de minimização do risco associado à fraude e à corrupção.

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

A posição do Grupo AdP face às alterações climáticas

EN6

EN7

O Grupo tem um potencial significativo de gestão e valorização energética dos resíduos e subprodutos, no que respeita ao aproveitamento do potencial energético das instalações, podendo contribuir, assim, para a redução do consumo de combustíveis fósseis e, simultaneamente, para a redução na emissão de gases com efeito de estufa.

Como fraquezas nesta matéria, foi salientada a pouca experiência e capacidade para lidar com o novo mercado de emissões de carbono.

Ao nível das oportunidades, o Grupo identifica o investimento em energias renováveis (biogás, eólica, fotovoltaicas, micro hídricas); projetos de redução de emissões (produção de créditos de redução para o Fundo Português de Carbono); aposta em energias limpas (Clean Development Mechanisms); redução de custos através das novas tecnologias; investigação e desenvolvimento; substituição de combustíveis fósseis (biodiesel e combustíveis derivados de resíduos), tendo em conta as diretrizes definidas no PNAC, como contributos para as metas nacionais determinadas neste plano.

Como ameaças, identificam-se alguns riscos associados às alterações climáticas: o risco de redução na disponibilidade e qualidade dos recursos e a respetiva necessidade de redução das emissões de gases com efeito de estufa resultantes da atividade do Grupo AdP.

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

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

1.10. O envolvimento com os stakeholders em 2015

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

Na prestação destes serviços, de norte a sul, contamos com o envolvimento de mais de três mil trabalhadores, de uma extensa rede de fornecedores e de uma grande diversidade de parceiros.

São estas as partes interessadas com quem nos relacionamos diariamente, de forma transparente e recíproca.

O Grupo AdP pauta-se por informar com rigor todas as partes interessadas que, direta ou indiretamente, o acompanham na importante missão que lhe está atribuída.

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

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

A relação entre os *stakeholders* e as empresas assenta num princípio de transparência: "Dever de prestar contas, de uma forma clara e aberta, a todos os que têm legítimo interesse em saber - os *stakeholders*".

Porque valorizamos a opinião dos *stakeholders*, relativamente aos aspetos relacionados com a sustentabilidade empresarial do Grupo, em 2008 a AdP fez a sua primeira consulta aos *stakeholders*, em que foi possível perceber quais as expectativas dos mesmos. Esta serviu de suporte à definição da estratégia de sustentabilidade do Grupo.

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

Este estudo permitiu-nos inferir que a componente racional/ funcional é um dado adquirido na imagem da AdP, exposta na competência, confiança e qualidade (enquanto instituição) e eficiência, sem falhas e cobrindo as necessidades (enquanto serviço) que lhes são atribuídas. O reforço da notoriedade da AdP e a proximidade com o consumidor foram identificadas como áreas a apostar.

Em 2014 e 2015 o diálogo do Grupo AdP com os *stakeholders* incidiu particularmente com a Tutela, com os Municípios (acionistas/clientes), com os acionistas e com a entidade reguladora ERSAR, de forma a dar seguimento à implementação da estratégia de reorganização do setor das águas. Em 2015 houve várias reuniões periódicas com os Sindicatos e foram auscultados outros *stakeholders* face a assuntos específicos.

No final de 2015 foi iniciado o processo de preparação de uma nova consulta, a disponibilizar *online*, no site da *holding* e das empresas participadas, no início de 2016. Esta está estruturada em 4 áreas:

- **Ambiente -** qualidade da água, qualidade do ar, biodiversidade, eficiência energética, alterações climáticas, investigação e desenvolvimento.

- **Acionistas e Clientes -** *Governance* (transparência, conduta, ética, rigor, *stakeholders*, privacidade de dados); Economia (sustentabilidade económico-financeira, criação de valor, economia local); Prestação de Serviços e Produto (qualidade do produto, eficiência da prestação de serviços, acessibilidade aos serviços de água e saneamento, relação com o cliente e fornecedores).

- **Trabalhadores -** formação, igualdade de oportunidades, segurança e saúde no trabalho, equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, diálogo social.

- **Comunidade -** sensibilização e educação ambiental, partilha de conhecimento, responsabilidade social, tarifas sociais.

Dentro de cada uma das referidas áreas, o Grupo AdP identificou uma lista de temas sobre os quais gostaria de saber a opinião dos *stakeholders*, face à sua relevância para o Grupo, através de uma classificação de 3 (muito relevante) a 0 (pouco relevante).

O envolvimento com os *stakeholders* permite, por um lado, dar a conhecer os *outputs* das nossas atividades e, por outro, receber os *inputs* referentes às suas expectativas. Este intercâmbio e partilha de informação contribui para melhorar continuamente a qualidade do serviço.

Como comunicamos com os *stakeholders*?

O Grupo AdP valoriza a comunicação. Ao longo do ano comunicou de uma forma contínua e através de diversos canais com os seus *stakeholders*, auscultando as suas opiniões, envolvendo-os na estratégia.

O envolvimento com os *stakeholders* constitui um pilar fundamental da atividade do Grupo que, direta e indiretamente, afeta um vasto universo: 3.253 colaboradores e de cerca de 8 milhões de portugueses abrangidos pelo serviço prestado pelo Grupo AdP.

Formas de envolvimento, quer nas empresas individualmente, quer no Grupo como um todo:

O Grupo AdP pauta-se por informar com rigor todas as partes interessadas que o acompanham na importante missão que lhe está atribuída.

2. O Desempenho do Grupo

2.1 Em Simbiose com o Ambiente

A conservação e valorização dos recursos, o combate às alterações climáticas e ainda a proteção da natureza e da biodiversidade são três dos princípios estratégicos identificados pelo Grupo.

Ambiente

Desafios

- Prevenção dos impactes ambientais;
- Gestão e valorização dos recursos;
- Adoção das melhores práticas disponíveis;
- Inovação e desenvolvimento tecnológico;
- Educação e sensibilização ambiental;
- Gestão dos riscos relacionados com as alterações climáticas;
- Potenciar a utilização e produção de energias renováveis;
- Introdução de medidas de redução e compensação de emissões de GEE.

Princípios e Compromissos

CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS:

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

COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS:

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

PROTEÇÃO DA NATUREZA E DA BIODIVERSIDADE:

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

2.1 Em Simbiose com o Ambiente

O Grupo AdP é responsável pela gestão do ciclo urbano da água.

Com um papel preponderante na qualidade de vida das populações, o Grupo AdP está consciente que o seu *core-business* está no coração do desenvolvimento sustentável. A gestão do seu negócio assenta em pilares de universalidade, continuidade, qualidade de serviço, eficiência e equidade de preços.

A gestão do ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza e o combate às alterações climáticas, são os grandes desafios com que o Grupo se depara e para os quais os três princípios estratégicos, Conservação e Valorização dos Recursos, Combate às Alterações Climáticas e Proteção da Natureza e da Biodiversidade vêm dar resposta, nomeadamente na salvaguarda dos recursos aquíferos e dos ecossistemas e na contribuição para uma economia de baixo carbono promovida pela redução das emissões atmosféricas.

O Grupo AdP é um ator de referência no domínio do ambiente.

Sendo parte integrante do meio económico, ambiental e social onde opera, o Grupo potencia os impactes positivos da atividade que desenvolve, fomentando indiretamente atividades transversais, e minimizando possíveis impactes negativos, sustentando, assim, o seu compromisso para com as gerações atuais e futuras.

EN12
SO1
SO2
EC7
EC8

Impactos Positivos

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

Impactos Negativos

- Grandes volumes de água captada
- Grandes áreas ocupadas
- Consumos de energia
- Emissões
- Produção de resíduos
- Impactes na biodiversidade
- Alterações nas características dos meios de descarga
- Impacte na população local (empreitadas, exploração de infraestruturas)

O abastecimento de água e o saneamento de águas residuais estão no coração do Desenvolvimento Sustentável.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

Assegurar a disponiblidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos.

Os sistemas de gestão ambiental das empresas do Grupo são um importante mecanismo de monitorização e controlo, dos referidos impactes, que promovem o rigor e a excelência em prol do ambiente. Em 2015, 85%[1] das empresas estão certificadas na norma ambiental NP EN ISO 14001.

O princípio "pensar globalmente e atuar localmente", reflete-se na exigência com que desempenhamos diariamente a nossa atividade.

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

Proteção Ambiental

7.º Princípio

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

Critério 13: Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área da gestão ambiental.

Critério 14: Gestão efetiva do Grupo AdP de forma a integrar os princípios ambientais.

Critério 15: Monitorização efetiva e avaliação dos mecanismos de gestão ambiental.

Critério 16: *Outputs* da integração dos princípios ambientais na gestão do Grupo.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

[1] Em 2014, o valor de 92% correspondia a 34 empresas, uma vez que incluía as empresas de gestão de resíduos sólidos do universo da EGF. Nas empresas de água e saneamento, duas empresas encontram-se ainda em processo de certificação, à semelhança de 2014, sendo, no entanto, o universo, 13 empresas (menor do que 2015 devido às agregações ocorridas).

CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS

Comprometemo-nos a promover a gestão e a valorização dos recursos.

A água é a "matéria-prima" que sustenta a atividade do Grupo AdP. O abastecimento de água (captação, tratamento, armazenamento e distribuição) e o saneamento de águas residuais (recolha, transporte, tratamento e rejeição) são parte integrante do ciclo urbano da água, geridas pelo Grupo AdP, em equilíbrio com os ciclos da natureza.

1

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

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

Adução

2

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

3

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

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

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

4

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

Reutilização de Água Residual Tratada

5

Valorização Energética das Lamas de Tratamento

Abastecimento

A conservação e valorização das massas de água, enquanto recurso natural, constituem um compromisso fundamental para o Grupo AdP. A gestão das captações de água é feita diariamente de forma racional, evitando a redução da disponibilidade hídrica nas reservas superficiais e subterrâneas, garantindo assim a manutenção de caudais mínimos e salvaguardando os ecossistemas que delas dependem. Nas captações são respeitados os limites de captação de água definidos nas licenças emitidas pela entidade competente, que garantem a utilização sustentável dos recursos para abastecimento, captando apenas os caudais essenciais e promovendo a minimização de perdas.

1.135[2] Captações

155[3] Estações de tratamento de água

610[2/4] Estações elevatórias

1.679 Reservatórios

16.387 Condutas adutoras e rede de distribuição

290.792 Ramais de ligação

[2] O valor foi atualizado posteriormente à publicação do R&C 2015.
[3] Acrescem outras 367 instalações de tratamento.
[4] O valor reportado é inferior ao de 2014, uma vez que o valor contemplava indevidamente, por parte de uma das empresas, grupos hidropressores que não correspondiam a estações elevatórias.

Em 2015 foram captados 564[2/5] milhões de m³ de água para abastecimento, o que representa um aumento de 24 milhões de m³ face a 2014.

EN1
EN8

[2] O valor foi atualizado posteriormente à publicação do R&C 2015.

[5] Água obtida em captações próprias das empresas do Grupo AdP ou sob sua responsabilidade. A empresa Águas de Santo André captou no Rio Sado, em 2015, 4,3 milhões de m³ para alimentar a albufeira de Morgavel (valor não incluído no gráfico, uma vez que não se trata de água para consumo humano), da qual foram retirados, em 2015, 13,7 milhões de m³ para produção de água industrial.

Em 2015, o número de captações superficiais aumentou de 120 para 128, representando 88% do valor total captado, valor ligeiramente superior a 2014. O número de captações subterrâneas sofreu um aumento de 815 para 1.007, devido à integração de infraestruturas em "baixa" pela empresa Águas do Norte, no entanto, o volume de água captada manteve-se aproximadamente nos 69 milhões de m^3.

EN1 EN8 EN9

A utilização preferencial de captações superficiais de maior capacidade de extração, em detrimento de captações subterrâneas, continua a ser uma preocupação do Grupo AdP, contribuindo desta forma, para a garantia de elevados níveis de reposição e para a salvaguarda dos aquíferos subterrâneos, permitindo assim assegurar uma utilização mais sustentável dos recursos hídricos.

Origem da água - volumes
(%)

Origem da água - captações
(%)

AgdA estuda sustentabilidade das origens de água subterrânea

Águas Públicas do Alentejo

A empresa AgdA deu início em 2015 à verificação da viabilidade da utilização das águas subterrâneas como origem de abastecimento público na área dos 20 municípios do Alentejo do Sistema de Parceria Pública Integrado das Águas do Alentejo.

O estudo, baseado em informação já existente, caracterizará as disponibilidades hídricas subterrâneas e analisará a viabilidade da utilização dos recursos hídricos subterrâneos em cenários de variações climáticas.

Privilegiamos a eficiência no uso da água assegurando a sua extração sustentável.

A minimização de ineficiências no transporte e distribuição de água de abastecimento constitui uma prioridade do Grupo AdP. A aposta contínua no combate às perdas de água é uma preocupação presente no dia-a-dia das empresas operacionais. Em 2015 verificou-se que as perdas nos sistemas em "alta" mantiveram-se na ordem de 4%. Nos sistemas em "baixa", as perdas baixaram de 8,9% para 8,5% (não inclui o valor referente ao sistema de águas da região do Noroeste).

Medidas adotadas no combate às perdas:

- Monitorização de caudal e pressão em contínuo (por telegestão)
- Realização de ensaios de carga a condutas e reservatórios
- Rotinas de inspeção periódica *in loco* (ex.: faixas de localização de condutas, reservatórios)
- Verificação e aferição de caudalímetros
- Reabilitação de reservatórios
- Substituição de condutas em final de vida útil
- Realização de balanços hídricos mensais

AdRA diminui perdas em 2015

Águas da Região de Aveiro

Em 2015, devido à aplicação de forma sistemática de várias metodologias adequadas para a deteção precoce de perdas de água, foi possível identificar pró-ativamente 526 roturas na rede de água, o que corresponde a quase 12% das roturas reparadas na área da AdRA durante o ano de 2015. A reparação destas avarias permitiu a recuperação de cerca de 750.000 m^3.

"As perdas de água constituem uma das principais fontes de ineficiência e deve por isso ser objetivo de uma estratégia de controlo e minimização."

In PENSAAR 2020

Saneamento

O Grupo AdP assegura a recolha, o tratamento e a rejeição de águas residuais, desempenhando um papel fundamental na proteção do ambiente e da saúde pública. A salvaguarda da qualidade dos meios recetores e dos respetivos ecossistemas está diretamente associada ao cumprimento dos limites definidos nas licenças emitidas pela entidade competente, que garantem a utilização sustentável dos recursos para o fim a que se destinam.

A qualidade dos meios hídricos influencia o desenvolvimento económico do país. O Grupo AdP contribui decisivamente para a despoluição das linhas de água permitindo o incremento da agricultura pela possibilidade da sua utilização na rega de diversas culturas. De igual modo, a despoluição das praias e linhas de água tem um forte impacto na atividade turística em Portugal. Acresce numa perspetiva de saúde pública, a relevância da qualidade dos meios hídricos para o abastecimento de água às populações com qualidade e com menores custos de tratamento.

968[2/6] Estações de tratamento de águas residuais

1.910[2] Estações elevatórias

9.465 km Coletores

170.841 Ramais de ligação

20 Emissários submarinos

[2] O valor foi atualizado posteriormente à publicação do R&C 2015.
[6] Não foram consideradas no número total de ETAR as fossas séticas.

82% Reposição de água tratada no meio hídrico, face ao volume de água tratada

EN1

Em 2015, o volume de águas residuais tratadas repostas no meio hídrico foi de 464[7] milhões de m³.

[7] O valor reportado é referente à água tratada rejeitada pelas empresas do Grupo AdP (tratadas nas empresas do Grupo ou recebidas de entidades externas já tratadas). A Águas da Região de Aveiro apresenta o menor valor do Grupo, uma vez que se trata de uma empresa em "baixa", cuja missão na atividade de saneamento é, fundamentalmente, a recolha de efluentes. O tratamento e rejeição é, maioritariamente, efetuado na AdCL, empresa gestora em "alta".

A seleção do tipo de tratamento a que as águas residuais são sujeitas é condicionada pela utilização da água dos meios recetores. Existem nas instalações de tratamento do Grupo AdP diversos tipos de tratamento, sendo predominante o secundário. Em situações de maior exigência, as águas residuais são adicionalmente sujeitas a tratamento terciário para remoção de nutrientes, em particular o Azoto e o Fósforo. EN1 EN22

A desinfeção final de efluente, em 2015, correspondeu a 32% do total tratado. Parte da água desinfetada é reutilizada para diversos usos, quer internos (rega, lavagem de pavimentos e órgãos, etc.) quer por entidades externas.

Nível de tratamento das águas residuais
(%)

O tratamento de águas residuais tem um impacto positivo na qualidade de vida da população.

As linhas de água são os locais preferenciais de rejeição de águas residuais tratadas (75% do efluente), dada a sua proximidade das instalações de tratamento, seguidos da rejeição por exutor submarino no mar (25%). EN22

Local de rejeição de águas residuais tratadas
(%)

"A evolução de melhoria da qualidade das águas balneares está diretamente relacionada com a construção ou remodelação dos sistemas de saneamento e tratamento das águas residuais urbanas."

In PENSAAR 2020

LVT monitoriza meios recetores

Águas de Lisboa e Vale do Tejo

No ano de 2015, a LVT deu continuidade às atividades relacionadas com a monitorização dos meios recetores, nomeadamente ao nível da qualidade da água do estuário do Tejo, pontual e contínua, esta última através das bóias instrumentadas.

Deu-se início à contratação pública da prestação de serviços para monitorização do estuário do Tejo e deu-se prossecução ao trabalho de monitorização ambiental dos seguintes meios recetores:
- No estuário do Tejo (44 locais);
- Na bacia hidrográfica do rio Trancão (15 locais);
- Nas ribeiras do Oeste - município de Mafra e de Vila Franca de Xira (37 locais);
- Na costa oceânica da Ericeira (12 locais).

Neste âmbito, continuou-se também o desenvolvimento do estudo de Análise de Sensibilidade das descargas da margem sul, relativamente à microbiologia do estuário do Tejo, que poderá vir a sustentar uma estratégia de sensibilização das entidades licenciadoras no sentido de serem revistas as restrições de descarga vigentes ao nível da contaminação microbiológica, com o intuito de reduzir os custos de exploração de diversas ETAR.

A par da continuidade deste trabalho, procedeu-se a testes de avaliação de alternativas a sistemas de desinfeção através de radiação de UV.

EN14
EN26
EN27

"O cumprimento do normativo assume-se como a "condição básica" para se atingir o objetivo estratégico de melhoria da qualidade das massas de água."

In PENSAAR 2020

Reutilização de água

EN2
EN8
EN10

As empresas do Grupo, sempre que possível, reutilizam água como forma de minimizar consumos de água da rede. Em 2015 foram reutilizados 12 milhões de m^3 de água, 54% proveniente da atividade de saneamento e os restantes 46% da atividade de abastecimento.

Reutilização de água nas instalações
(%)

Do total de 5,5 milhões de m^3 de água residual tratada reutilizada, 83% foi usada nas instalações do Grupo e a restante utilizada por entidades externas.

Reutilização de água
(%)

Os usos da água residual tratada:

- Lavagem de pavimentos das instalações, equipamentos, rodados e órgãos de tratamento
- Rega de espaços verdes (privados e públicos, incluindo campos de golfe)
- Preparação de reagentes
- Desentupimento de bombas
- Descargas das instalações sanitárias
- Utilização nas desodorizações
- Purificação do biogás
- Arrefecimento de sistemas de refrigeração
- Utilizações municipais, como lavagem de ruas e contentores

P CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS

C Comprometemo-nos a aumentar a valorização dos resíduos e dos subprodutos provenientes dos processos de tratamento.

Resíduos de Processo de Abastecimento e Saneamento

EN23

O Grupo AdP compromete-se a valorizar os resíduos produzidos nos seus processos de tratamento, convertendo-os em subprodutos ou criando parcerias, para que estes sejam incorporados como matéria-prima, promovendo assim a economia circular.

O tratamento de águas e águas residuais gera resíduos de processo, para os quais o Grupo AdP seleciona as melhores tecnologias, tendo em consideração a minimização da sua produção. No entanto, não sendo possível evitá-los por completo, o Grupo AdP privilegia soluções de valorização.

Nos processos de tratamento de água para abastecimento são produzidos, em pequenas quantidades, gradados e areias e, com maior expressão, lamas. Em 2015 foram produzidas 16.863 toneladas de resíduos de processo. Foram encaminhadas para destino final 16.851 toneladas de lamas, sendo que 75%[8] foram valorizadas.

Resíduos de processo - Abastecimento	2013	2014	2015
Gradados (ton.)	0,04	0,44	1,12
Areias (ton.)	17,8	32,4	11
Lamas (ton.)	13.953	19.602	16.851
Total	**13.971**	**19.635**	**16.863**

Valorização e destino final de lamas de abastecimento
(%)

[8] O valor de 2015 é inferior a 2014 uma vez que a EPAL armazenou parte das lamas produzidas. A EPAL envia toda a sua produção de lamas para valorização e é uma das maiores produtoras do Grupo.

Nos processos de tratamento de águas residuais são produzidos gradados, areias, gorduras e lamas. Em 2015, foram produzidos 374.500 toneladas de resíduos de processo. Apesar dos esforços desenvolvidos no sentido de minimizar a produção de resíduos, com a entrada em funcionamento de novas instalações de transporte e tratamento verifica-se um ligeiro aumento. EN23

Resíduos de processo - Saneamento	2013	2014	2015
Gradados (ton.)	7.920	6.480	8.748
Areias (ton.)	11.108	11.892	9.567
Gorduras (ton.)	2.124	2.460	2.202
Lamas (ton.)	317.699	341.679	352.185
Outros (ton.)	3.806	3.180	1.798
Total	**342.656**	**365.690**	**374.500**

A valorização das lamas provenientes do processo de tratamento de águas residuais, nomeadamente como corretivo agrícola, é uma boa prática já enraizada no Grupo AdP, que se traduz na constância da sua percentagem que, em 2015, foi de 98%, 1% acima do valor registado em 2014.

Valorização e destino final de lamas de saneamento
(%)

Além dos resíduos provenientes do transporte e tratamento de água e águas residuais, em 2015 foram ainda produzidos 1.198 toneladas de resíduos das atividades administrativas, de manutenção e de laboratório.

Resíduos produzidos
(%)

PROTEÇÃO DA NATUREZA E DA BIODIVERSIDADE

Comprometemo-nos a requalificar o ambiente, valorizar a paisagem e proteger a biodiversidade.

EN11 EN14
EN12 EN26
EN13 EN27

A missão do Grupo AdP, assegurada pela captação controlada de caudais para abastecimento e pela rejeição de águas residuais tratadas, tem subjacente um impacto ambiental positivo, contribuindo para a despoluição e preservação das linhas de água e solos e, consequentemente, para a conservação da biodiversidade. A gestão sustentável da água, através do seu uso mais eficiente, garante que os meios hídricos apresentem a qualidade e quantidade de água necessária ao funcionamento eficaz dos ecossistemas que dela dependem.

O Grupo AdP adota um conjunto de boas práticas, identificando os aspetos ambientais controláveis e influenciáveis provenientes da atividade e definindo medidas de controlo para minimizar os impactes do *core-business* provocados nos domínios relevantes (ar, água, solo, ruído, entre outros) e para traçar um caminho na valorização da paisagem e na salvaguarda da biodiversidade.

Nas infraestruturas, que pela sua localização ou dimensão, se encontram abrangidas pelo regime legal de avaliação de impacto ambiental, o Grupo AdP implementa ainda os respetivos Estudos de Impacto Ambiental (EIA), que asseguram a proteção do ambiente, mediante a aplicação de medidas de monitorização e minimização de impactes, ao longo de todas as fases do ciclo de vida das instalações. Estão atualmente em vigor 19 EIA.

As infraestruturas de tratamento de água e água residual localizam-se, maioritariamente, junto a linhas de água, integrando, por vezes, áreas protegidas, sendo este um dos aspetos sensíveis que o Grupo identifica, controla e minimiza. Em 2015, o valor de área protegida ocupada pelo Grupo era de 373 ha[9].

Áreas protegidas ocupadas
(%)

Medidas de Gestão Implementadas

Águas do Algarve

A AdA tem vindo a monitorizar e a potenciar os resultados do projeto de requalificação e valorização de galerias ripícolas implementado na ribeira de Odelouca, com utilização de várias soluções técnicas de engenharia natural, que têm constituído um caso de sucesso e de referência a nível nacional. Durante o ano 2015, a AdA em parceria com a comunidade académica, organizações ambientais e outras entidades, deu início ao projeto integrado de investigação, maneio e proteção de espécies de ciprinídeos endémicos da bacia do Arade.

[9] Em 2014, algumas empresas reportaram áreas classificadas da RAN e REN na categoria de "Outras áreas protegidas", que não era o pretendido. Em 2015 foi uniformizado o critério.

P COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

C

Comprometemo-nos a aproveitar o potencial energético das instalações.
Comprometemo-nos a aproveitar os resíduos e seus subprodutos como fontes de energia renovável.
Comprometemo-nos a aumentar a eficiência energética reduzindo/ compensando emissões.

EN3
EN6

Energia Elétrica

O Grupo AdP contribuiu para uma economia de baixo carbono através da otimização dos consumos energéticos e da produção de energia renovável, reduzindo a dependência energética do exterior.

Com o objetivo de melhorarmos o desempenho global do Grupo em matéria de eficiência energética, criando um quadro de referência único em termos de boas práticas e eficiência energética, o Grupo iniciou, em 2014, o processo de implementação da norma internacional de sistemas de Gestão de Energia. Em 2015, quatro empresas do Grupo obtiveram a certificação na norma ISO 50001, correspondendo a 31% das empresas.

Em 2015, o Grupo AdP consumiu 682.094 MWh de eletricidade. Os sistemas de elevação de água e água residual, são os principais responsáveis pelos consumos registados. Em 2015, o Grupo AdP tinha 59 instalações consumidoras intensivas de energia (ou seja, consumiram acima de 500 tep/ ano).

O aproveitamento dos ativos de recursos endógenos permite a produção de energias alternativas, contribuindo para a descentralização da produção de energia elétrica utilizando fontes de energia não fósseis, nomeadamente através de painéis solares fotovoltaicos mini e micro produção, pico e micro hídricas e biogás. A produção de energia sob a forma de eletricidade, em 2015, foi de 27.712 MWh, correspondendo a uma autossuficiência de 4%[10].

Energia produzida
(%)

[10] A saída da EGF do Grupo AdP, em 2015, traduziu-se na diminuição acentuada do valor correspondente à produção de energia elétrica, uma vez que a Central de Valorização Energética da Valorsul era o principal contribuinte. Acresce que as empresas de gestão de resíduos, produziam ainda uma quantidade significativa de biogás nos processos anaeróbios dos aterros sanitários.

AdCL e AdN vencem prémio AdP 0% Energia

Águas de Portugal, Serviços Ambientais

As empresas AdCL e AdN venceram o prémio 0% Energia, com a ETAR de Ílhavo, na categoria "Saneamento de Águas Residuais", e com a EE da ETA do Lever, na categoria "Abastecimento de Água", respetivamente.

Destacam-se as medidas implementadas e os resultados obtidos durante 2013 e 2014:

Na ETAR de Ílhavo:

- Substituição dos variadores mecânicos por variadores eletrónicos de velocidade;
- Alteração do modo de funcionamento das bombas recirculadoras de lamas e água, no aquecimento da digestão, sendo esta uma medida sem qualquer investimento que resultou numa redução aproximada de 5.475 kWh/ mês;
- Alteração do modo de funcionamento da agitação dos digestores (biogás comprimido), de automático contínuo para temporizado, sendo esta uma medida sem qualquer investimento que resultou numa redução aproximada de 7.227 kWh/ mês;
- Aumento de 45,5% da produção da energia elétrica consequente do aumento do aumento da produção de biogás face a 2013;
- Redução muito significativa do consumo de gás natural de 8.968 m^3, em 2013, para 58 m^3, em 2014;
- Redução do consumo específico de 0,209 kWh/ m^3, em 2013, para 0,169 kWh/ m^3;
- A autonomia elétrica da ETAR foi de 53%, no entanto, a financeira foi de 84%.

Na EE da ETA do Lever:

- Desmontagem e beneficiação das bombas B11, B14 e B21 da EE da ETA de Lever, incluindo aplicação do revestimento cerâmico nas volutas e colunas de elevação;
- Investimento de cerca de 36.500 EUR com repercussão ao nível da eficiência energética na ordem dos 4%;
- Poupança de cerca de 29.500 EUR/ ano;
- Prolongamento da vida útil do equipamento.

O Prémio AdP "0% Energia – Utilização eficiente da energia na gestão da nossa água" é um concurso integrado na atividade da Direção de Engenharia da AdP Serviços, S.A., organizado com o objetivo de distinguir e notabilizar iniciativas no âmbito da eficiência energética no Grupo Águas de Portugal.

EN6
EN7

Atualmente, em 92% das empresas do Grupo encontram-se instalados sistemas solares térmicos e unidades fotovoltaicas nas quais foram produzidos 3.306 MWh.

AdA investe no autoconsumo de Energia Elétrica

Águas do Algarve

A AdA investiu em centrais de Produção de Energia Elétrica para autoconsumo, com recurso à energia solar fotovoltaica no valor global de 1,2 M€, com uma potência instalada de 432 kW por central, compreendendo um parque de 1.760 painéis (245 W de potência em cada painel).

A ETA de Tavira e Alcantarilha, instalações escolhidas para o investimento nas centrais de autoconsumo, maximizaram o valor económico do investimento, tirando partido do potencial energético local e regional, de acordo com as premissas abaixo indicadas:

- A capacidade da instalação consumir a quase totalidade da energia elétrica produzida pela central no âmbito da sua atividade, de forma eficiente e racional;
- A produção da central encontra-se correlacionada positivamente com os períodos de maior radiação solar e, por conseguinte, os mais onerosos em termos da aplicação das tarifas correspondentes aos períodos de fornecimento de energia elétrica previstos no regulamento tarifário da ERSE, mitigando-se o seu efeito na fatura de fornecimento de energia elétrica;
- Risco de investimento reduzido, dada a pouca variabilidade dos consumos abaixo dos patamares de potência da solução preconizada, havendo sempre a capacidade de consumir a energia produzida, não onerando o sistema com a necessidade de armazenamento da energia excendentária.

A entrada em exploração das instalações teve o seu início em julho de 2015, registando-se uma diminuição no consumo de energia nos primeiros cinco meses de 330 MWh na ETA de Tavira, e de 226 MWh na ETA de Alcantarilha, contribuindo em conjunto para evitar a emissão 280 toneladas de CO_2 para a atmosfera, enquadrando esta medida no quadro de sustentabilidade económico e ambiental pelo qual a empresa tem pautado a sua atividade.

A produção de energia sob a forma de eletricidade em 2015, resultante da cogeração de biogás obtido nos digestores anaeróbios de lamas resultantes do tratamento de águas residuais, foi de 24.400 MWh. Foram processados 14 milhões de m^3 de biogás.

Aproveitamento de biogás
(m^3/ano)

Do valor de eletricidade produzida, 36% foi vendida à rede e 64% foi consumida pelo Grupo.

Energia produzida
(%)

EN3
EN6
EN7

EN3
EN6
EN15
EN16

Combustíveis

O consumo de combustíveis nas empresas do Grupo deve-se, maioritariamente, ao consumo da frota automóvel de serviço. Nas atividades de operação e manutenção, existem rotinas diárias às infraestruturas de tranporte e tratamento de águas e águas residuais, que envolvem deslocações, as quais são responsáveis pela maior parcela de consumo de combustíveis (gasolina e gasóleo), havendo também consumos marginais associados aos equipamentos existentes nas instalações (por exemplo, geradores)[11].

Existem ainda nas empresas consumos de outros combustíveis, tais como GPL, gás natural e propano. A diminuição do consumo de gás natural, maioritariamente usado para aquecimento dos digestores de lamas resultantes do processo de tratamento de águas residuais, deve-se essencialmente à sua substituição por biogás.

Combustíveis	2014	2015
Consumo de gasolina - fontes móveis (m^3)	62	54
Consumo de gasóleo - fontes móveis (m^3)	2.574	2.533
Consumo de gasolina - fontes fixas (m^3)	5	1
Consumo de gasóleo - fontes fixas (m^3)	112	90
Propano (kg)	8.676	3.948
GPL (m^3)	9.397	8.762
Gás natural (m^3)	503	126

[11] A saída da EGF do Grupo AdP, em 2015, traduziu-se na diminuição acentuada do valor correspondente ao consumo de combustíveis, uma vez que a frota de recolha/ transporte de resíduos deixou de ser considerada e era o principal contribuinte. Os valores referentes a 2014 não contemplam a EGF.

Emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE)

Os referidos consumos de energia sob a forma de eletricidade e combustíveis, dão origem a emissões de gases com efeito de estufa. A eficiência energética e o recurso a fontes de energia não-fóssil permitem ao Grupo, diminuir as suas emissões, contribuindo para o combate às alterações climáticas.

Em 2015, as empresas do Grupo AdP emitiram 174 mil toneladas de CO_2, provenientes do consumo de eletricidade da rede e do autoconsumo de parte da energia produzida, bem como dos combustíveis (o Grupo emitiu ainda cerca de 111 toneladas de CO_2 referentes à produção de eletricidade para venda).

Origem das emissões
(%)

A aposta do Grupo AdP na produção de energias renováveis contribui para a diminuição de gases com efeito de estufa.

EN15
EN16
EN17

Emissão de GEE por empresa de abastecimento e saneamento
(milhares de toneladas de CO_2)

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

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

13 AÇÃO CLIMÁTICA

Tomar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos.

Emissões de NOx, SOx e COVNM

Associadas ao consumo de gasolina e gasóleo, proveniente da frota automóvel de serviço, as empresas do Grupo emitiram NOx, SOx e COVNM. EN21

"Melhorar a educação, aumentar a consciencialização e a capacidade humana e institucional sobre medidas de mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce no que respeita às alterações climáticas."

In Objetivo 13 Ação Climática, Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

P CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS

C Comprometemo-nos a aumentar a ecoeficiência das instalações.

"O Grupo AdP procura, sistematicamente, contribuir para o desenvolvimento sustentável e para a preservação do meio ambiente, privilegiando boas práticas de atuação."

In Manual de Boas Práticas do Grupo AdP

Boas Práticas

EN6
EN7

Num contexo de ecoeficiência exitem no Grupo boas práticas de poupança de consumos, tranversais a todas as atividades. Minimizamos os consumos de água, energia e materiais, utilizando sempre que possível soluções alternativas de reaproveitamento e reutilização dos mesmos.

Poupança de Água

- Redução de consumos nos edifícios e nas instalações operacionais:
  - Instalação de fluxómetros/ redutores de caudal nas torneiras e mangueiras
  - Aquisição de torneiras com temporizadores
  - Redução de capacidade de água nos depósitos dos autoclismos e instalação de autoclismos de dupla descarga
  - Opção por arranjos exteriores nas instalações que não requeiram rega (exemplo: cobertura com casca de pinheiro)
  - Instalação de sensores de pluviosidade nas áreas ajardinadas
  - Manutenção preventiva dos equipamentos de água
- Reutilização de água residual tratada, de água de processo do abastecimento, de água da rede e água pluvial
- Utilização de água de captações próprias

Poupança de Energia Elétrica

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

EN2

Poupança, Reciclagem e Reutilização de Materiais e Consumíveis

- Utilização de papel reciclado
- Utilização de lapiseiras em detrimento de lápis
- Utilização de copos de vidro em detrimento de materiais plásticos
- Utilização de pilhas recarregáveis
- Utilização de tinteiros recicláveis
- Utilização de tintas biodegradáveis para impressão
- Definição de impressoras, por defeito, em modo económico, a preto e branco, em frente e verso e/ou mais do que uma página por folha
- Instalação de impressoras em rede, em detrimento de impressoras individuais
- Aquisição de equipamentos multifuncionais com tinteiros individuais (um por cor)
- Envio de cartuchos vazios e *toners* para enchimento e posterior reutilização
- Utilização de meios eletrónicos ou locais de consulta para divulgação de documentos para conhecimento geral
- Envio do recibo mensal de vencimento por *e-mail*, em detrimento de papel
- Disponibilização de documentos em formato digital em reuniões
- Reutilização interna de material de escritório (envelopes, pastas de documento, papel de rascunho para apontamentos ou impressão)
- Criação de arquivos eletrónicos, em detrimento de arquivos de papel
- Incentivo à não impressão através de mensagem de rodapé no correio eletrónico
- Implementação de sistemas de gestão documental de entrada e saída de documentos com base em ferramentas informáticas
- Formações em *e-learning*
- Sensibilização de colaboradores para a redução de consumíveis

"Promover a ecoeficiência da sua atividade de forma a prevenir a poluição diminuindo o consumo dos recursos naturais, de matérias-primas e de energia e promovendo a reutilização e a reciclagem."

In Política do Sistema de Responsabilidade Empresarial

Orientamos a nossa gestão/ aquisição de bens ou serviços de forma a:

- Economizar matérias-primas, diminuindo o consumo de recursos naturais e limitando o impacto ecológico nesses recursos
- Economizar energia
- Reduzir a produção de desperdícios perigosos e dificilmente degradáveis, privilegiando os materiais biodegradáveis
- Diminuir a produção de resíduos (com a utilização de materiais reutilizáveis e recicláveis)

"Promover práticas de compras públicas sustentáveis, de acordo com as políticas e prioridades nacionais".

In Objetivo 12 Produção e consumo sustentáveis, Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

60 toneladas de papel consumidas no Grupo AdP

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.

2.2 Em Simbiose com os Acionistas

O Grupo AdP aposta numa gestão rigorosa e transparente.

Acionistas

Desafios

- Criação do valor para os acionistas e partes interessadas;
- Cumprimento das orientações e objetivos previstos nas estratégias sectoriais;
- Desenvolvimento de novas atividades.

Princípios e Compromissos

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

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

2.2 Em Simbiose com os Acionistas

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

C Comprometemo-nos a promover a adoção de um modelo de gestão suscetível de criar um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente.

EC8

O Estado confiou ao Grupo AdP um papel central na resolução dos desafios nacionais ao nível ambiental e o Grupo respondeu num ambiente de transparência e confiança, de forma cabal. O seu desempenho muito tem contribuído para o desenvolvimento económico do país, encontrando-se bem patente, nomeadamente, na evolução das taxas de cobertura dos sistemas integrados cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade, na resolução de passivos ambientais, assim como, nos indicadores de qualidade do serviço.

A transparência e eficácia dos modelos de gestão e a eficiência técnica, económica e financeira são alguns dos desafios com que o Grupo AdP se depara, para dar resposta aos seus acionistas e demais partes interessadas. A esse rigor técnico, económico e financeiro tem de ser sempre conciliado a elevação do desempenho ambiental.

O Grupo entende que a eficiência na gestão dos processos é essencial para cumprimento dos compromissos assumidos. O desafio subsequente de melhoria constante dos níveis de desempenho sugere a monitorização dos processos de negócios, para o que em muito contribui as certificações dos sistemas de qualidade, ambiente, segurança, responsabilidade social e gestão da energia.

Os indicadores económico-financeiros apresentam resultados consistentes, sendo o resultado líquido de 2015 extraordinário, no montante de 166 milhões de euros, impactado pela alienação do negócio de resíduos e também por outros fatores que influenciaram o desempenho operacional.

O Grupo AdP entende que o desenvolvimento e a melhoria contínua dos seus processos, a prestação de um serviço público de qualidade e a diversificação numa ótica de aumento da eficiência são pilares essenciais que o tornam num Grupo de referência no setor do ambiente.

A evolução do volume de negócios, incluindo o efeito das operações detidas para venda na Unidade de Negócios de Resíduos foi a seguinte:

A caracterização do setor das águas mostra uma evolução histórica dinâmica e de permanente procura do modelo mais adequado à obtenção dos objetivos nacionais de forma a assegurar a prossecução das políticas sectoriais que enquadram a sua atividade e garantir valor ao acionista.

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

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

As empresas do Grupo AdP, pertencentes ao Setor Empresarial do Estado, seguem uma estrutura de gestão em conformidade com o Decreto-Lei n.º 558/99, de 17 de dezembro, com as alterações decorrentes do Decreto-Lei n.º 300/2007, de 23 de agosto, e com o estatuto do gestor público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março.

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

As tarifas a praticar decorrem das condições associadas a cada sistema, nomeadamente, o volume de investimento previsto e a população abrangida e tem especial impacto nas empresas e na comunidade.

O Grupo AdP enquanto ator com função ativa na sociedade e no ambiente está empenhado numa gestão adequada dos seus recursos, de forma a promover uma operação mais eficiente, que garanta uma melhor qualidade do serviço prestado, a melhores tarifas para a comunidade.

Em 2015, a questão tarifária, designadamente o esforço no sentido da sua harmonização, constituiu uma das premissas fundamentais que esteve na génese da reestruturação, acontecida em 2015.

Tarifas das empresas agregadas:

"Desenvolver infraestruturas de qualidade, de confiança, sustentáveis e resilientes (...) focando-se no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos."

In Objetivo 9 Indústria, Inovação e Infraestruturas, Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Tarifas dos sistemas em "alta" e para um cenário de tarifas médias:

Tarifas Médias - AR
(€/m³)
2015 - 2º Semestre
2015 - 1º Semestre
2014
0,0000
0,1000
0,2000
0,3000
0,4000
0,5000
0,6000
0,7000
AdA
AdSA
LVT
AdCL
AdNorte

Tarifas Médias - AA
(€/m³)
2015 - 2º Semestre
2015 - 1º Semestre
2014
0,0000
0,1000
0,2000
0,3000
0,4000
0,5000
0,6000
0,7000
LVT
AdCL
AdNorte

Águas do Norte
Bem-vindo
ao mundo da água

Tarifas Médias - AR
(€/m³)
2015 - 2º Semestre
2015 - 1º Semestre
2014
0,0000
0,1000
0,2000
0,3000
0,4000
0,5000
0,6000
0,7000
LVT
AdCL
AdNorte

Fatura/Recibo
Águas do Norte

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

C Comprometemo-nos a promover a credibilidade e a transparência dos modelos de gestão, aproximando-os dos requisitos exigidos às empresas cotadas em bolsa.

SO4

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

O Grupo dispõe de diversas ferramentas de prevenção, implementação e controlo que visam assegurar a atuação de acordo com os princípios e valores de Grupo.

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

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

Mais do que um compromisso, este Código de Conduta e Ética reflete a vontade de prosseguir um caminho de melhoria contínua de um Grupo empresarial que assume como princípios estruturantes da sua ação o respeito pelos direitos dos trabalhadores, a responsabilidade da defesa e proteção do meio ambiente, a transparência nas suas relações com o exterior e a contribuição para um desenvolvimento sustentável. O Código é subscrito por todos os colaboradores do Grupo. Em 2010 foi constituída a Comissão de Ética do Grupo AdP, à qual compete acompanhar, com isenção e independência relativamente aos órgãos sociais da sociedade, a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta e Ética em todas as empresas que integram o Grupo Águas de Portugal. A Comissão é constituída por cinco membros e poderá ser contactada através do e-mail eticaadp@adp.pt.

"As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina."

In Princípio Contra a Corrupção, Global Compact

SO4

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

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

O reporte dos seus modelos e práticas de atuação em matéria de sustentabilidade tem-se tornado num procedimento cada vez mais frequente nas empresas do Grupo AdP. Em 2015, e atendendo ao processo de restruturação, o número de reportes individuais desceu, contudo o desempenho das empresas encontra-se refletido no presente reporte consolidado.

SO4

Manual de Indicadores de Sustentabilidade

O Manual de Indicadores de Sustentabilidade do Grupo AdP garante a uniformização na recolha de indicadores permitindo a fiabilidade na consolidação de informação referente a todo o Grupo.

Adicionalmente a estas medidas de controlo, em 2015 todas as empresas do Grupo AdP elaboraram e enviaram às entidades designadas para o efeito, um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, de acordo com a Recomendação para as Empresas do Setor Empresarial do Estado.

A gestão dos riscos inerentes à atividade do Grupo é uma vertente que assume elevada importância. Existe uma direção de auditoria interna e controlo de risco, responsável pela identificação dos fatores de risco ao nível das principais atividades empresariais e dos respetivos controlos chave para reduzir ou eliminar o seu impacte.

Todas as empresas do Grupo AdP têm auditorias financeiras, realizadas por entidades externas e independentes, resultando na publicação do relatório e contas, disponibilizado a todas as partes interessadas.

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

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

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

C Comprometemo-nos a promover a eficiência técnica, financeira e económica dos sistemas, assegurando a manutenção das infraestruturas em exploração e valores mínimos garantidos de retorno do investimento acionista.

EC1

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

Enquanto empresa de serviço público, o Grupo AdP procura assegurar uma gestão adequada, que garanta a otimização de custos e a eficiência das atividades de operação e manutenção dos sistemas de forma a garantir a sua sustentabilidade económica, a qualidade do serviço prestado ao cliente e a minimização dos seus impactes.

Valor económico direto gerado, distribuído e acumulado

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

Clientes: € 655.831.454
Fornecedores: € 436.617.057
Colaboradores: € 91.112.069
Financiadores: € 94.724.075
Estado: € 67.667.379
Comunidade: € 212.655

PR2

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

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

		2012	2013	2014	2015
Capacidade de reserva (horas)	Alta	23	23	24	25
Capacidade de reserva (horas)	Baixa	35	35	36	35
Falhas (n.º)	Alta	47	48	59	42
Falhas (n.º)	Baixa	90	123	111	84
Colapsos (n.º)	Alta	45	62	60	39
Colapsos (n.º)	Baixa	0	13	0	6

Em 2015, a sustentabilidade das operações e a eficiência da gestão foram os grandes objetivos e esses são os pressupostos das opções estratégicas para a atividade do Grupo AdP.

Garantir que os serviços públicos essenciais continuem a ser prestados à população portuguesa de forma universal e equitativa, com qualidade e com custos controlados é o grande objetivo do Grupo AdP.

2.3 Em Simbiose com os Colaboradores

Sabemos que a AdP tem uma missão, como sabemos que a elevada competência do seu capital humano é essencial para a prossecução da mesma.

Colaboradores

Desafios

- A qualificação e valorização dos recursos humanos;
- Promoção da saúde e segurança no trabalho.

Princípios e Compromissos

VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES:

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

2.3 Em Simbiose com os Colaboradores

O Grupo atualmente com 3.253 colaboradores, 3.110 no ativo e 143 com o contrato suspenso, muito tem contribuído para a dinamização do emprego e da economia local, dando um forte contributo no combate à desertificação do interior do país. Este valor é significativamente mais baixo do que em 2014 devendo-se à saída do negócio dos resíduos do Grupo.

Número total de colaboradores no ativo por empresa	2015
AdNorte	696
AdRA	250
AdCL	182
EPAL + LVT	1.466
Holding e Instrumentais	177
AdSA	61
AgdA	121
AdA	157
Total	**3.110**

"As empresas do Grupo AdP devem ser potenciadoras do **emprego local**, usando critérios de preferência regional nos seus processos de seleção."

In Política de Emprego do Grupo AdP

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

Direitos Humanos

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

2.º Princípio
As empresas devem garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

Critério 5: Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área dos direitos humanos.
Critério 6: Gestão efetiva do Grupo AdP de forma a integrar os princípios dos direitos humanos.
Critério 7: Monitorização efetiva e avaliação dos mecanismos de gestão dos direitos humanos.
Critério 8: *Outputs* da integração dos princípios dos direitos humanos na gestão do Grupo.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

3.253
Colaboradores

27
Administradores Executivos

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

Práticas Laborais

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

4.º Princípio
A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

5.º Princípio
A abolição efetiva do trabalho infantil.

6.º Princípio
A eliminação da discriminação no trabalho.

Critério 9: Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área laboral.
Critério 10: Gestão efetiva do Grupo AdP de forma a integrar os princípios laborais.
Critério 11: Monitorização efetiva e avaliação dos mecanismos de gestão laboral.
Critério 12: *Outputs* da integração dos princípios laborais na gestão do Grupo.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

No Grupo AdP acreditamos que os colaboradores são o fator decisivo do nosso sucesso porque as pessoas certas, com competências certas, focadas na excelência do *core-business* no setor da água são o fator decisivo para a prestação de um serviço de qualidade aos clientes e, neste ano de 2015, tudo isso foi notório.

Atendendo à restruturação do Grupo foi pedido aos nossos colaboradores um esforço adicional. Todo este processo requereu uma grande capacidade de adaptação dos mesmos às novas estruturas organizativas, o que implicou novas chefias, novos processos e procedimentos sem perderem o enfoque de um desempenho de excelência.

Apostámos em políticas e práticas de gestão de recursos humanos que promovem a aquisição das competências necessárias à concretização dos nossos objetivos estratégicos e ao desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores. A melhoria contínua dos sistemas de gestão de higiene e segurança no trabalho e de responsabilidade social garantidos no processo de agregações, permitem uma gestão adequada dos riscos associados às atividades do Grupo AdP e à garantia das melhores práticas de trabalho, encontrando-se 85% e 69% das empresas certificadas, respetivamente nas normas OHSAS 18001 e SA 8000. As empresas ainda não certificadas encontram-se em processo de certificação.

"Proteger os direitos do trabalhador."

In Objetivo 8 Trabalho Digno e Crescimento Económico, Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Requisitos que estão na base da SA 8000:

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

O Grupo AdP juntou-se ao Pacto Global da ONU, em 16 de agosto de 2010, assumindo os seus compromissos e está alinhado com as convenções internacionais sobre as relações sociais e condições de trabalho, adotadas na Organização Internacional do Trabalho (OIT).

O Grupo AdP considera os seus recursos humanos como o principal fator diferenciador na prossecução da contínua excelência de serviços. Em 2015 foi notório o compromisso dos nossos colaboradores com a "CAMISOLA DO GRUPO AdP".

Atendendo ao processo de restruturação e aos condicionalismos previstos nas empresas do Setor Empresarial do Estado em 2015, a mobilidade interna continuou a aumentar.

Em 2015, 44 colaboradores tiveram oportunidade de mudar de empresa dentro do Grupo e é aqui também importante realçar que atendendo ao modelo de gestão delegada da EPAL/LVT, todos os colaboradores das empresas originárias que deram origem à LVT foram cedidos à EPAL.

A mobilidade interna no Grupo tem sido uma opção estratégica, contribuindo, por um lado, para a otimização da gestão de recursos humanos e, por outro, para a evolução profissional, partilha de experiências e/ ou melhor equilíbrio da vida pessoal e profissional dos colaboradores. A pesquisa interna de profissionais para alocar a projetos e/ ou para suprir necessidades de *know-how* específico é um processo que acrescenta valor à AdP e possibilita aos colaboradores a exposição a novos contextos e desafios que potenciam a aquisição de novas aprendizagens e competências.

Mobilidade	2015
Mobilidade ocasional de colaboradores para outras empresas do Grupo	44
Mobilidade ocasional de colaboradores para órgãos sociais noutras empresas do Grupo	10
Mobilidade definitiva, com cessão do contrato na empresa de origem	0

Em 2015, as políticas de integração de jovens nas empresas do Grupo, proporcionaram 34 estágios promovendo o contacto dos jovens com o mercado de trabalho.

Número total de estagiários
(%)

Privilegiamos a mobilidade interna nos processos de recrutamento. O recrutamento interno é por nós encarado como uma das ferramentas de desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores, possibilitando-lhes a exposição a novos contextos e desafios, que potenciam a aquisição de novas aprendizagens e competências.

Caracterização dos Recursos Humanos do Grupo

A estratégia de sustentabilidade do Grupo assenta nos pilares de confiança, integridade, responsabilidade e respeito pelos seus colaboradores, privilegiando relações de trabalho estáveis e duradouras, sendo disso prova que 84,3% dos contratos são sem termo e a antiguidade superior a 6 anos é de 83%.

Colaboradores por tipo de contrato de trabalho
(%)

Antiguidade
(%)

LA12

Sendo a exploração de sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais a atividade principal do serviço prestado pelas empresas do Grupo AdP, a categoria profissional com maior representatividade é a dos técnicos operacionais.

Colaboradores por categoria
(%)

Existe um equilíbrio na formação académica dos nossos colaboradores, sendo os licenciados a maior percentagem.

Habilitações literárias dos colaboradores
(%)

VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

Comprometemo-nos a garantir a igualdade de oportunidades.

A igualdade e a não discriminação são princípios fundamentais na gestão dos nossos colaboradores desde o recrutamento e seleção ao desenvolvimento individual dos mesmos. LA12

A Política de Recursos Humanos do Grupo garante o respeito pela diversidade e igualdade de oportunidades, aumentando a cultura corporativa e a coesão social no Grupo. A igualdade de oportunidades no trabalho é garantida independentemente do género, idade, raça, religião, deficiência e/ ou orientação sexual de cada um. Alguns destes princípios são corporizados no Plano para a Igualdade de Género implementado em todas as empresas do Grupo.

Colaboradores por empresa, por género
(nº.)

Total de colaboradores por género
(%)

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

O Código de Conduta e Ética do Grupo reforça a nossa postura relativamente à igualdade de oportunidades, o qual é regulado e acompanhado pela Comissão de Ética do Grupo AdP. No âmbito das políticas de não-discriminação reforçámos o nosso posicionamento com a adesão, em 2009, de todas as empresas do Grupo ao Código de Conduta Empresas e VIH, promovido pela plataforma laboral contra a sida. De realçar, que o Grupo foi pioneiro, não só na adesão ao Código de Conduta Empresas e HIV, promovido pela plataforma laboral contra a sida mas também, com as ações de sensibilização feitas nas empresas sobre esta temática. Esta iniciativa representou um importante contributo para a resposta à infeção pelo HIV no local de trabalho, nomeadamente nas vertentes da não discriminação, da prevenção e do acesso ao tratamento.

LA12

Reduzir as desigualdades dentro dos países e entre eles.

Colaboradores por categoria profissional e faixa etária
(%)

LA12
LA13

Administradores executivos, por faixa etária e por género
(%)

Média da retribuição base mensal, por género
(%)

Média da retribuição total mensal, por género
(%)

LA12

A contratação de colaboradores de outras nacionalidades, portadores de deficiência e de outras minorias em todas as categorias profissionais, reflete a política do Grupo relativa à promoção da igualdade de oportunidades.

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

In Política de Emprego do Grupo AdP

Colaboradores por categoria profissional e fator de diversidade
(n.º)

VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

Comprometemo-nos a motivar os colaboradores e a reconhecer o bom desempenho.

LA2
LA11

A estratégia de Recursos Humanos está alicerçada no cumprimento dos objetivos de excelência do *core-business*, através do contributo individual dos colaboradores. São desenvolvidos esforços no sentido de promover a sua motivação e o seu desenvolvimento de competências. Na atual conjuntura de contenção económica das empresas o desafio torna-se cada vez maior.

O Processo de Avaliação de Desempenho tem como objetivo gerir e desenvolver os contributos individuais, por forma a garantir o alinhamento do desempenho destes com a estratégia e os objetivos da empresa e permite ao Grupo identificar os melhores talentos e criar oportunidades de melhoria, de forma a fortalecer as competências dos nossos colaboradores.

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

Em 2015 foi um ano de mudanças sofrendo a avaliação de desempenho com esse constrangimento. As agregações de empresas e as consequentes alterações de chefias tornaram difícil o processo.

Também os administradores executivos são anualmente avaliados, em função do cumprimento dos objetivos que constam dos contratos de gestão das empresas.

> "Devem ser desenvolvidas estratégias de **reconhecimento** do esforço individual e de cumprimento dos objetivos."
>
> *In* Política de Motivação de Colaboradores do Grupo AdP

Colaboradores sujeitos a avaliação de desempenho
(%)

Outros benefícios complementares que traduzem a aposta em políticas sociais nas nossas empresas:

- Seguro de saúde, extensível a agregados familiares
- Apoio a formação complementar
- Seguro de vida
- Subsídio de transporte
- Acordos com ginásios
- Protocolos com farmácias
- Campos de férias para filhos de colaboradores
- Acordos com instituições culturais
- Cabaz de berço
- Cabaz de natal

VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

Comprometemo-nos a desenvolver o conhecimento e o potencial dos colaboradores disponibilizando a formação necessária.

LA9
LA10

Garantir que os colaboradores têm as ferramentas necessárias ao desenvolvimento das suas competências constitui outro eixo fundamental ao nível dos recursos humanos.

Os nossos colaboradores contribuem de forma decisiva para o sucesso da Grupo. É por este motivo que apostamos em políticas e práticas de gestão de recursos humanos orientadas para o desenvolvimento de competências e para o fortalecimento da motivação, contribuindo ativamente para a sua valorização profissional.

Corporizando a cultura de melhoria contínua inscrita na nossa estratégia, entendemos que é fundamental dotar os nossos recursos humanos com as competências necessárias, que lhes permitam realizar todo o seu potencial, contribuindo assim para o sucesso da AdP. É com este pressuposto que o Grupo aborda as matérias relacionadas com a formação e desenvolvimento pessoal e profissional de cada um dos seus quadros.

Os processos de planeamento, gestão e avaliação da formação, visam dar resposta às necessidades formativas identificadas e garantir a qualidade e eficácia das mesmas. São igualmente dinamizadas ações de formação de cariz transversal e estratégico, com vista a promover o desenvolvimento organizacional.

O Regulamento de Valorização Profissional incentiva a participação dos colaboradores em programas de pós graduação em Universidades ou Escolas Superiores, em ações de formação externa, bem como a sua participação em Associações Profissionais ou de Classe que contribuam para a sua valorização profissional ou se mostrem adequadas ao prosseguimento dos fins da empresa.

Anualmente são elaborados planos de formação por empresa, que visam dar resposta às necessidades formativas identificadas. São igualmente dinamizadas ações de formação de cariz transversal e estratégico com vista a promover o desenvolvimento organizacional. Em 2015, os colaboradores do Grupo tiveram cerca de 68 mil horas de formação.

"Devem ser detetados os **talentos críticos** da organização, sendo desenvolvido para estes um plano de carreira e de formação ajustado às suas necessidades, por forma a fidelizá-los e a melhorar, qualitativa e quantitativamente as suas competências, conhecimentos e atitudes."

In Política de Desenvolvimento do Grupo AdP

LA9
LA10

Média de horas de formação anuais, dos colaboradores e administradores executivos, por categoria funcional

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

VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

Comprometemo-nos reduzir os riscos a que os colaboradores estão sujeitos no ambiente de trabalho.

LA5
LA6
LA7

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

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

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

	2013	2014	2015
Taxa de frequência	69	55	41[12]
Número de acidentes	621	469	226
Taxa de doenças profissionais	0,6	0,6	0,2
Taxa de gravidade	1.689	1.318	652
Taxa de absentismo (%)	5%	5%	7%
Número de óbitos	0	2	0

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

Em 2015, quatro empresas do Grupo (1530 colaboradores) elegeram Representantes dos Colaboradores, que asseguram a sua representação em matérias de higiene, saúde e segurança no trabalho, constituindo um importante veículo de informação entre as administrações, o Técnico Superior de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho e os colaboradores. Este esforço do Grupo, incluindo a formação e a melhoria dos procedimentos em matéria de higiene, saúde e segurança, permitiu-lhe obter a certificação dos sistemas de saúde, higiene e segurança no trabalho (OHSAS) em 11 empresas.

A área da saúde e da segurança é uma preocupação permanente no seio da atividade do Grupo, sendo a abordagem destas questões, essencial para o garante da integridade física e psicológica dos colaboradores.

Em 2015, o número de acidentes de trabalho foi de 222[13] (destes 10 foram acidentes de viação), apesar da contínua aposta no controlo rigoroso dos perigos e riscos inerentes às atividades desenvolvidas pelas empresas.

> "Promover a identificação, a avaliação e o controlo dos perigos e riscos de forma a prevenir lesões, ferimentos e danos para a saúde e a segurança dos trabalhadores e das instalações."

In Política de Responsabilidade Empresarial do Grupo AdP

[12] Foram considerados todos os acidentes que originaram comunicação ao seguro de acidentes de trabalho. Se considerarmos apenas os acidentes que originaram baixa, a taxa é de 27.

[13] Acrescem 111 acidentes de viação sem originarem comunicação ao seguro de acidentes de trabalho e, como tal, não incluídos no valor apresentado.

P VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

C Comprometemo-nos a melhorar os canais de comunicação interna.

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

Em 2015 foram criados Grupos Funcionais das áreas estratégicas, compostos por todas as empresas do Grupo e coordenados pela *holding*, garantindo um maior alinhamento de políticas. Também em 2015 foram adquiridos equipamentos que potenciam as reuniões entre as empresas do Grupo por videoconferência permitindo minimizar as distâncias.

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

"Comunicação transversal: deve existir uma comunicação regular e pertinente no interior das empresas, sendo os colaboradores informados de todos os processos e decisões que possam influenciar a organização da empresa ou o desempenho do seu trabalho."

In Política de Motivação de Colaboradores do Grupo AdP

O Grupo AdP respeita a liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva. Em 2015, cerca de 23% dos colaboradores pertencem a associações sindicais e 20% possuem acordos de negociação coletiva.

Três empresas do Grupo (1.042 colaboradores) elegeram Representantes dos Colaboradores, que asseguram a sua representação em matérias de responsabilidade social, constituindo um importante veículo de informação entre as administrações e os colaboradores.

LA5

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

Efetuamos periodicamente uma auscultação do clima organizacional e das condições de higiene e segurança no trabalho nas empresas de forma a podermos aferir a satisfação dos nossos colaboradores e identificar oportunidades de melhoria.

No final de 2015 foi iniciado o processo para uma nova consulta, a disponibilizar *online*, no site da *holding* e das empresas participadas, no início de 2016. Esta está estruturada em quatro áreas: Ambiente, Acionistas e Clientes, Trabalhadores e Comunidade. Dentro de cada uma das referidas áreas, o Grupo AdP identificou uma lista de temas sobre os quais gostaria de saber a opinião dos *stakeholders*, nomeadamente dos colaboradores, face à sua relevância para o Grupo.

2.4 Em Simbiose com a Comunidade

O Grupo AdP está integrado na comunidade em que se insere, participando ativamente nas questões ambientais, sociais e locais.

Comunidade

Desafios

- Prestação de um serviço público de abastecimento de água, saneamento e tratamento de resíduos sólidos urbanos, universal e contínuo, a tarifas socialmente aceitáveis e com níveis de qualidade de serviço adequados.

Princípios e Compromissos

QUALIDADE DE SERVIÇO:

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

RELAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS:

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

DINAMIZAR A INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO:

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

2.1 Em Simbiose com a Comunidade

O acesso à água de qualidade e ao tratamento das águas residuais contribuem de forma decisiva para o aumento da qualidade de vida das populações.

A prestação de um serviço público contínuo, com exigentes padrões de qualidade e com tarifas socialmente aceitáveis, tem marcado presença no dia-a-dia das empresas e na visão de futuro do Grupo AdP. Para tal, a relação de proximidade com todos os *stakeholders*, municípios, fornecedores, ONG's, comunidades locais, etc e a forte aposta na I&D+I são eixos de atuação que têm potenciado não só a nossa atuação internamente, mas também o desenvolvimento do país, a nível social, ambiental, económico e tecnológico. SO1

P QUALIDADE DE SERVIÇO

C Comprometemo-nos a alargar e criar parcerias com os municípios e outras entidades. Comprometemo-nos a aumentar o nível de cobertura e atendimento.

A abrangência geográfica do Grupo AdP nos domínios do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais, aliada a taxas de cobertura superiores a 90% em ambas as atividades, tem contribuído para o desenvolvimento económico, ambiental e social dos vários municípios de Norte a Sul do país. A melhoria crescente dos níveis de atendimento são o resultado da reabilitação e construção de novas infraestruturas. Em 2015, a criação do Sistema de Águas da Região do Noroeste, cuja gestão e exploração está atribuída à Águas do Norte, contribuiu para o crescimento do serviço em "baixa".

215 Municípios Servidos

Saneamento de águas residuais

223 Municípios Abrangidos

Saneamento de águas residuais

212 Municípios Servidos

Abastecimento de água

218 Municípios Abrangidos

Abastecimento de água

[14] A taxa de cobertura diminuiu ligeiramente devido à uniformização de critérios nas empresas agregadas.

Cobertura do serviço de abastecimento em "alta"
(% de alojamentos servidos)

[15] Na Águas do Norte, a taxa de cobertura diminuiu ligeiramente devido à uniformização de critérios nas empresas agregadas.

[16] A taxa de cobertura de 2014 e 2013 foi corrigida porque, por lapso, não considerava como municípios abrangidos Góis e Arganil.

Cobertura do serviço de saneamento em "alta"
(% de alojamentos servidos)

[17] Na Águas do Centro Litoral, a taxa de cobertura diminuiu ligeiramente devido à uniformização de critérios nas empresas agregadas.

Cobertura do serviço de abastecimento em "baixa"[18]
(%)

Cobertura do serviço de saneamento em "baixa"[18]
(%)

[18] Os gráficos não contemplam a taxa de cobertura em "baixa" de abastecimento e saneamento do sistema de águas da região do Noroeste.

QUALIDADE DE SERVIÇO

Comprometemo-nos a aumentar a fiabilidade e qualidade do serviço prestado.

O Grupo AdP está à altura dos desafios com que se depara diariamente, adotando as melhores soluções técnicas de conceção e exploração dos sistemas multimunicipais e garantindo uma exigente gestão orçamental. Numa sociedade cada vez mais exigente, o rigor na fiabilidade do serviço prestado é diariamente alcançado, quer do ponto de vista da continuidade, quer da qualidade. O acesso a ferramentas relevantes para que se consigam melhorias na gestão dos processos torna-se pois uma necessidade, com vantagens a nível operacional e ambiental.

Abastecimento

A continuidade e qualidade do serviço de abastecimento de água potável é hoje um valor seguro para as populações. A capacidade de reserva que os sistemas multimunicipais do Grupo AdP apresentam, assegura um baixo índice de interrupções de serviço, em situações imprevistas. Em 2015 verificou-se uma capacidade de reserva nos sistemas em "alta" de 1.506.734 m^3 e nos sistemas em "baixa" de 534.447 m^3. O número de interrupções de serviço foi de 42 e 84, respetivamente, nos sistemas em "alta" e em "baixa".

25 horas de capacidade de reserva
abastecimento de água em "alta"

35 horas de capacidade de reserva
abastecimento de água em "baixa"

42 falhas
abastecimento de água em "alta"

84 falhas
abastecimento de água em "baixa"

A continuidade e a qualidade do abastecimento de água potável é hoje um valor seguro para as populações.

A monitorização regular que fazemos à água de acordo com os Planos de Controlo de Qualidade da Água, aprovados pela entidade reguladora - ERSAR, permite-nos assegurar elevados padrões de qualidade na água que fornecemos diariamente. Acresce que as empresas têm planos de monitorização internos tornando o controlo analítico mais exigente.

Em 2015 foram realizadas 73.089 e 22.651[19] análises de água aos sistemas em "alta" e "baixa", respetivamente. Os resultados do controlo analítico são publicados periodicamente, permitindo aos consumidores o acesso à informação da qualidade da água e a sua conformidade com os parâmetros legais.

PR2

Medidas de controlo e monitorização do abastecimento de água

- Medições em contínuo de parâmetros de processo (caudal, pressão, nível de água nos reservatórios, pH, cloro, entre outros)
- Planos de controlo de qualidade da água (PCQA)
- Planos de controlo operacional da qualidade da água
- Planos de monitorização de infraestruturas sob exploração de prestadores de serviços
- Planos de segurança da água
- Controle e monitorização das características hidrológicas das origens de água para abastecimento
- Controlo das perdas de água
- Implementação de *software* de operação e manutenção

99,85% de cumprimento parâmetros de controlo de qualidade da água de abastecimento nos sistemas em "alta"

99,34% de cumprimento[19] parâmetros de controlo de qualidade da água de abastecimento nos sistemas em "baixa"

[19] Não inclui os valores da "baixa" do sistema de águas da região do Noroeste.

Saneamento

EN14
PR2

A rejeição de efluentes, provenientes do exigente tratamento de águas residuais por nós realizado, permite-nos assegurar elevados padrões de saúde pública, a que a população já se habituou. A salvaguarda da qualidade das linhas de água e dos solos, permite à comunidade desfrutar em segurança do recurso água nos seus diversos usos, desde a prática balnear, à rega e à captação para a atividade de abastecimento de água.

O controlo analítico das águas residuais tratadas é realizado periodicamente de acordo com o estipulado nos alvarás e legislação em vigor. Acresce que as empresas têm planos de monitorização internos, tornando o controlo analítico mais exigente e garantindo a água residual rejeitada tem qualidade.

Em 2015 foram realizadas 65.310 e 1.067 análises respetivamente nos sistemas em "alta" e "baixa". Os resultados da monitorização são publicados periodicamente, permitindo aos utilizadores o acesso a informação da qualidade da água residual rejeitada nos meios hídricos e a sua conformidade com os parâmetros legais.

Medidas de controlo e monitorização do saneamento de águas residuais:

- Planos de controlo analítico de acordo com as licenças de descarga
- Plano analítico de controlo operacional
- Plano de monitorização dos emissários submarinos
- Medições em contínuo de pH, de potencial redox, de oxigénio
- Plano de monitorização de emissões gasosas
- Plano de monitorização dos meios recetores de águas residuais tratadas
- Planos de monitorização de infraestruturas sob exploração de prestadores de serviços

O rigor e a exigência na manutenção de infraestruturas, assegura a baixa frequência de colapsos estruturais registada em 2015 e com menor impacto possível às populações.

39 colapsos estruturais
sistemas de saneamento em "alta"

6 colapsos estruturais
sistemas de saneamento em "baixa"

Asseguramos elevados padrões de saúde pública, a que a população já se habituou.

RELAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

Comprometemo-nos a promover uma aproximação crescente à comunidade.

As empresas do Grupo AdP encontram-se integradas na sociedade onde operam, mantendo uma relação de grande proximidade e de parceria com a comunidade local. A promoção de uma maior consciencialização das populações para a utilização sustentável dos serviços de água e saneamento, tem sido uma constante das empresas do Grupo, nomeadamente através de ações de sensibilização, educação ambiental e promoção de visitas às instalações. Estas iniciativas, desenvolvidas individualmente ou através de parcerias (municípios, associações ou outras entidades), têm um forte impacto a nível local e nacional, chegando aos diversos públicos-alvo.

934 visitas

72.984 visitantes

às instalações do Grupo AdP

Apostamos na educação ambiental das gerações atuais, para mudarmos o mundo das gerações futuras.

População convidada a participar em sessão de divulgação de conclusão de empreitada

Águas de Lisboa e Vale do Tejo

A população da Amadora foi convidada a participar na sessão de divulgação da conclusão da empreitada do Caneiro da Ribeira da Falagueira, no dia 5 de junho. Foi ressalvada a importância do projeto na redução das cheias, e o seu impacto na qualidade de vida das populações locais.

A iniciativa incluiu uma visita guiada ao local, mostrando o contributo da atividade da empresa Águas de Lisboa e Vale do Tejo na melhoria da qualidade dos meios hídricos, das condições de saúde pública, contribuindo deste modo para a melhoria da qualidade de vida das populações locais e do desenvolvimento sustentável da região.

THE GLOBAL COMPACT
NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

Proteção Ambiental

8.º Princípio
As empresas devem realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

O cano é que paga - *Jukebox*

Águas do Centro Litoral

A AdCL comemorou o Dia Mundial do Saneamento Básico no Teatro José Lúcio da Silva, em Leiria, com o concerto "Entupimentos Sinfónicos", e aproveitou a ocasião para angariar fundos para o CRIF - Centro de Recuperação Infantil de Fátima. A entrada no concerto era gratuita, mas foi solicitada uma pequena contribuição, de 1€ que reverteu a favor do CRIF.

Este concerto, dirigido pelo Maestro Alberto Roque, incluiu apontamentos nas áreas da Dança, Fotografia e Cenografia. A AdCL aproveitou o momento para apresentar o seu novo instrumento musical, o Xilocano, construído a partir de tubos de canalização. Este instrumento dá continuidade ao projeto iniciado em 2013, pela ex-Simlis, que "transforma" os equipamentos sanitários em instrumentos musicais, como foi o caso do Sanitofone. Estes dois instrumentos, Xilocano e Sanitofone, tiveram uma participação especial no concerto, sendo acompanhados pela Orquestra Ars Lusitanae, do Coro Anima Choralis – Maceira do Coro Adulto SAMP da CAOS - Associação Cultural da Quinta do Rei e da Escola de Dança Clara Leão.

Este verão, a água tem outra cor! Campanha *Watercolors by* EPAL

EPAL

A garrafa inovadora *Fill Forever* está de volta e veste-se de seis cores diferentes.

Elegante, discreta, sofisticada, inovadora, reutilizável, reciclável, ecológica, ultra leve e funcional na sua utilização, a garrafa *Fill Forever* foi concebida para receber e transportar a água da EPAL apresentando-se nas cores azul, rosa, amarelo, laranja, verde e vermelho.

"Leve a água da torneira consigo. Leve no preço. Leve no ambiente." é o desafio que a EPAL lança aos munícipes, clientes e trabalhadores. Agora com uma garrafa que além de icónica é personalizável, a *Fill Forever* chega com uma nova gama de cores apropriada às tendências atuais, ideal a qualquer tipo de *hobby* e adequada a todos os gostos.

Com esta campanha, a EPAL pretende sensibilizar todos os seus clientes e a população de Lisboa para o consumo de água da torneira na praia, no campo, no ginásio, no escritório ou em qualquer outro local, pois para além de ter uma qualidade de excelência, constitui a opção mais barata, conveniente e amiga do ambiente.

Programa Eco-Escolas

Águas de Lisboa e Vale do Tejo

A empresa LVT (que integrou a Águas do Oeste) aderiu ao programa Eco-Escolas, desempenhando um papel ativo no âmbito da Educação Ambiental para a Sustentabilidade, através da participação direta nas reuniões dos Conselhos Eco-Escolas da região do Oeste e colaboração com palestras, seminários e outras atividades sobre o Ciclo Urbano da Água e o Uso Eficiente da Água. A iniciativa envolveu mais de um milhar de participantes em cerca de três dezenas de ações.

Projeto Rios

Águas de Lisboa e Vale do Tejo

A LVT (que integrou a Águas do Oeste), deu seguimento em 2015 à implementação do Projeto Rios, em mais de 5km de linhas de água das bacias hidrográficas das ribeiras do Oeste e do rio Tejo, envolvendo um total aproximado de 600 alunos de diversos estabelecimentos de ensino da região. O objetivo foi sensibilizar a população para a preservação dos recursos hídricos da região e a sua importância enquanto ecossistemas fluviais, mostrando assim o contributo da atividade do Sistema Multimunicipal de Água e de Saneamento de Águas Residuais para a melhoria da qualidade da água dos ecossistemas enquanto meios recetores das águas residuais tratadas das suas ETAR.

Grupo AdP participa nas Jornadas Europeias do Património

EPAL

O Grupo AdP voltou a associar-se ao programa das Jornadas Europeias do Património, cujo objetivo é sensibilizar para a importância da proteção do património e da memória coletiva.

O património museológico do Grupo associado à história do abastecimento de água à cidade de Lisboa e a atividade de tratamento de águas residuais foram os temas escolhidos para a participação da AdP nesta edição, que contou com diversas ações, entre elas: visitas guiadas à Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos, ao Aqueduto das Águas Livres e ao Reservatório da Galeria do Loreto, à ETAR do Barreiro/ Moita e às suas exposições - "O vestígio arqueológico do bosque neolítico submerso - o sítio pré-histórico da Ponta da Passadeira" e "Exposição Fotográfica Águas de Silêncio" e *Peddy-paper* para famílias: do Aqueduto ao Reservatório da Patriarcal.

Seniores percorrem "Roteiro da Água" no dia Mundial do Ambiente

Águas do Centro Litoral e Águas da Região de Aveiro

A Universidade Sénior de Aveiro, no dia Mundial do Ambiente, foi desafiada pela AdRA e AdCL (que integrou a empresa SIMRIA) em parceria com a Câmara Municipal de Aveiro e Águas do Vouga, a percorrer o Roteiro da Água. A iniciativa consistiu numa visita ao ciclo urbano da água, com início na captação e ETA do Vouga e final na ETAR de Cacia da AdCL, explicando qual o destino das águas tratadas, o mar.

Durante a visita foi explicado como chega a água às torneiras das nossas casas desde a sua captação e o que acontece às águas sujas que vão para o esgoto após a utilização da água nas nossas atividades, levando os públicos-alvo a conhecerem em detalhe e no local os processos envolvidos no ciclo urbano da água.

A iniciativa tem sido repetida com diferentes parcerias e públicos-alvo. No dia Mundial do Saneamento foi realizada com os Bombeiros Voluntários de Vagos e diversos *stakeholders*, entre eles Juntas de Freguesia e órgãos de comunicação social regionais e locais.

Sailors For The Sea Portugal

Águas de Portugal

A Volvo Ocean Race Lisbon contou com a participação de voluntários AdP nas equipas "Green Team". A parceria realizou-se no âmbito do projeto Clean Regattas, que visa a certificação da sustentabilidade ambiental das regatas. Esta foi a primeira ação de voluntariado junto da Sailors For The Sea Portugal, entidade parceira do Grupo AdP para a sustentabilidade dos mares e oceanos. Gota a Gota, por um ambiente melhor!

Dia Mundial da Água com alunos do ensino básico

Águas de Santo André

A AdSA comemorou o Dia Mundial da Água, na ETA de Morgavel, com 130 alunos da Escola Básica Frei André da Veiga de Santiago do Cacém.

Sob o tema "Água e Desenvolvimento Sustentável" as atividades proporcionadas pela AdSA tiveram como propósito dar a conhecer a água como motor para o desenvolvimento de todas as sociedades e culturas e de como a água é essencial para:

- Redução da pobreza
- Crescimento inclusivo
- Saúde pública
- Segurança alimentar
- Dignidade de vida para todos
- Harmonia de longa duração com os ecossistemas essenciais da Terra

A ação decorreu ao longo de todo o dia e os alunos assistiram e participaram nas diferentes atividades previstas: experiências laboratoriais, descrição do processo de tratamento e visita à instalação e apresentação sobre o ciclo urbano da água.

A alegria e entusiamo de alunos e professores foram contagiantes e culminaram com o grito em grupo: DIA MUNDIAL DA ÁGUA!

Atento às necessidades da comunidade, que vão surgindo dentro das empresas do Grupo AdP e nas comunidades onde opera, de norte a sul do país, o Grupo promove ativamente projetos de natureza social. Os colaboradores são encorajados a ter um papel ativo no âmbito do voluntariado empresarial, através da possibilidade de participarem em projetos que fortalecem a cultura corporativa e a proximidade entre a Empresa e a Comunidade. Em 2015, alargámos o banco de voluntariado a todas as empresas do Grupo, pretendendo desta forma, dar resposta às exigências da realidade atual em que estamos inseridos, onde é necessário retribuir para manter relações sustentáveis com o exterior, garantindo uma Política Social Externa consistente.

EPAL parceira da Associação Empresários pela Inclusão Social

EPAL

A EPIS, Associação que promove a inclusão social dos jovens através da educação, no âmbito do programa "Escolas de Futuro: Boas práticas de gestão nas escolas" tem vindo a atribuir bolsas sociais. Desde 2011, já foram contempladas 42 escolas e instituições pelas suas boas práticas de inclusão social e premiados 104 alunos, com o apoio de 58 Associados e Parceiros da EPIS, num investimento global de 150 000 euros. A cerimónia de entrega de Bolsas Sociais EPIS 2015 teve lugar no Museu da Água.

48 horas de Empreendorismo Social no *Bootcamp* AdP

Águas de Portugal

Nos dias 19, 20 e 21 de novembro, 40 colaboradores de todas as empresas do Grupo AdP, ligados à área da sustentabilidade e responsabilidade social, partiram para uma formação intensiva rumo ao Empreendorismo Social. A iniciativa teve por objetivos promover o encontro e partilha entre estes e, simultaneamente, proporcionar um momento formativo com relevância para o desenvolvimento e implementação de novos projetos na área de responsabilidade social.

Muitas foram as ideias partilhadas durante as 48 horas de formação, que culminaram com a apresentação de 10 projetos de empreendedorismo social, de diversas áreas como o ambiente, saúde, educação, cultura e desenvolvimento comunitário.

A ação "*Bootcamp* em Empreendedorismo Social Águas de Portugal" foi dinamizada em parceria com o IES/SBS, o principal centro de referência de investigação e formação em Empreendedorismo Social em Portugal, do qual o Grupo AdP é empresa associada.

"Acreditamos que a capacitação destes colaboradores para os princípios base do empreendedorismo social terá um efeito multiplicador, quer por via do desenvolvimento de projetos consistentes que farão das nossas empresas elementos ainda mais ativos para a sociedade, quer ao nível da cultura interna de Grupo, permitindo a estes colaboradores inspirarem outros rumo à ação."

Fátima Borges, Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Acreditamos que "Gota a Gota mudamos Vidas"!

Gota a gota, alegramos o Natal no Bairro da Boavista

Águas de Portugal

Pelo segundo ano consecutivo, com o apoio e espírito de partilha dos colaboradores da sede da AdP, realizou-se mais uma campanha "Gota a gota, alegramos o Natal".

Através da recolha de produtos alimentares foram compostos 20 cabazes, beneficiando um total de 71 pessoas, constituídos de acordo com cada agregado familiar, tendo todos em comum produtos essenciais como bacalhau, azeite, óleo, açúcar, papas, arroz, leite, massas e enlatados. A recolha efetuada assegurou ainda brinquedos para cada uma das 32 crianças integradas nestas famílias, permitindo que o Natal seja uma realidade nas casas apoiadas.

Os cabazes foram entregues à Associação de Moradores do Bairro da Boavista, em Lisboa, às 20 famílias apoiadas. Missão cumprida!

Grupo AdP volta a atribuir bolsas de estudo

Águas de Portugal

O Grupo AdP entregou pelo terceiro ano consecutivo bolsas de estudo no âmbito do seu programa corporativo, que visa contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem dos filhos dos colaboradores. Em outubro, foram atribuídas 35 bolsas de estudo para o ano letivo de 2015/2016, das quais, 20 de ensino superior, no valor de 1.200 euros cada, e 15 de ensino especial, no valor de 1.000 euros cada. De realçar que, no âmbito das bolsas de ensino superior atribuídas, sete representam uma renovação do apoio concedido em anos anteriores, incentivando a continuidade dos estudos.

Mais uma vez, e à semelhança do que tem vindo a acontecer desde 2013, as verbas angariadas para atribuição das bolsas agora entregues tiveram origem no envio eletrónico de cartões de Natal por parte dos colaboradores do Grupo AdP, com um donativo associado de 0,50 EUR por cada cartão enviado para apoiar projetos e causas como esta.

Voluntários AdP criam Banco de Roupa

Águas de Portugal

Em menos de 8 horas, a equipa de voluntários da sede da AdP conseguiu organizar o Banco de Roupas da Unidade Integrativa para Pessoas em Situação de Sem-Abrigo da Associação de Assistência de São Paulo, em Chelas. Os voluntários, com a colaboração das empresas Saniambiente e Sotécnica, limparam, prepararam e organizaram o espaço localizado numa garagem do edifício e triaram e organizaram por categorias a roupa de homem, mulher e criança.

O Banco de Roupa permite à Associação de Assistência de São Paulo e à Novos Rumos, Novos Desafios uma ação mais rápida e eficiente na prestação de auxílio aos sem-abrigo. Objetivo cumprido!

P RELAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

C Comprometemo-nos a contribuir para a dinamização do tecido empresarial regional e do emprego local.
Comprometemo-nos a investir na relação com os fornecedores.

O Grupo AdP e a cadeia de fornecimento

Na prestação de serviços, de norte a sul do país, contamos com o envolvimento de uma extensa rede de fornecedores e de uma grande diversidade de parceiros.

As empresas do Grupo, dispersas por todo o país, promovem a dinamização da economia e permitem a criação de postos de trabalho, à escala local, refletindo-se a nível nacional, com impacte sobretudo nas zonas mais interiores. Em 2015, cerca de 88% das nossas aquisições de bens e serviços foram de origem portuguesa. O prazo médio de pagamento a fornecedores foi de 95 dias em 2015.

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

Aquando da contratação de entidades externas, o Grupo dispõe de diversas ferramentas que visam obter um maior compromisso dos fornecedores na adoção de boas práticas de caráter ambiental, de segurança, direitos humanos e ética. O Grupo pretende que os seus compromissos sejam também os compromissos da sua cadeia de fornecimento. Além das cláusulas relativas à obrigatoriedade do cumprimento legal, incluídas em todos os contratos realizados, existem declarações de responsabilidade social e códigos de conduta e ética, subscritos pelos fornecedores, auditorias, ações de sensibilização e processos de avaliação. O alinhamento de princípios entre o Grupo AdP e a sua cadeia de fornecimento, contribui para a melhoria do desempenho dos fornecedores, com repercussão não só na qualidade do desempenho das empresas do Grupo mas em toda a cadeia de fornecimento.

18 auditorias a fornecedores

18 ações de sensibilização

EN32
EN33
LA14
LA15
HR11

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

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

Atualmente, o Grupo AdP conta com 33 Prestadores de Serviços (19 de exploração de infraestruturas, 4 de operação e 10 de manutenção) associadas ao *core-business* de exploração de infraestruturas, estando responsáveis por 0,1% do caudal captado e por 23% do caudal de águas residuais tratadas rejeitadas. Estas parcerias contribuíram em 2015, para a existência de 550 postos de trabalho.

O Grupo AdP promove os seus compromissos assumidos no Pacto Global das Nações Unidas junto da cadeia de fornecimento.

AdP Membro Fundador do BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

Águas de Portugal

A Águas de Portugal integra o núcleo de 34 fundadores do BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, uma organização de líderes empresariais com uma visão de futuro, que propõe galvanizar a comunidade empresarial para criar um mundo que seja sustentável para as empresas, para a sociedade civil e para o ambiente.

Em conjunto com as empresas membro, o BCSD Portugal catalisa a liderança e a defesa dos interesses comuns na construção de soluções e ações partilhadas. Alavancado nas fortes relações com diferentes *stakeholders*, o BCSD fomenta a mudança de políticas públicas a favor do desenvolvimento sustentável.

O BCSD Portugal é membro da rede regional do WBCSD - World Business Council for Sustainable Development, instituída em 1992 no âmbito da Cimeira do Rio 92, sendo a maior organização empresarial internacional a trabalhar na área do desenvolvimento sustentável. Internacionalmente, o WBCSD é uma das entidades mais credíveis entre as principais organizações de defesa da sustentabilidade.

Membro BCSD Portugal

THE GLOBAL COMPACT
NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

Direitos Humanos

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

2.º Princípio
As empresas devem garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

THE GLOBAL COMPACT
NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

Práticas Laborais

4.º Princípio
As empresas devem abolir todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

5.º Princípio
As empresas devem abolir o trabalho infantil.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

P DINAMIZAR A INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO

C

Comprometemo-nos a utilizar as melhores tecnologias disponíveis.
Comprometemo-nos a criar parcerias em cooperação com os meios académicos e empresarial, com vista à promoção do I&D, e colaborar em projetos de demonstração tecnológica.
Comprometemo-nos a apostar na inovação como fator de promoção da competitividade e sustentabilidade.
Comprometemo-nos a potenciar a partilha de conhecimento e a transferência de tecnologia.

O Grupo AdP reconhece a importância da Investigação e Desenvolvimento e Inovação na resposta aos desafios cada vez mais complexos que decorrem não só das mudanças políticas, económicas, sociais e tecnológicas da sociedade atual, mas também da crescente exigência dos utilizadores dos sistemas de abastecimento e saneamento.

Enquanto principal Prestador de Serviços no setor da água, o Grupo enfrenta diariamente diversas barreiras, que criam necessidades e novas oportunidades para potenciar a sustentabilidade do negócio. O estabelecimento de parcerias com a comunidade científica, académica e empresarial proporciona uma relação *win-win* em que o Grupo disponibiliza recursos e informação para o desenvolvimento da ciência e recebe novos conhecimentos e tecnologias para a melhoria da sua atividade. O *benchmarking* e *networking* são ferramentas muito relevantes para o sucesso da I&D+I.

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

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.

O Grupo AdP desenvolve projetos de I&D+I nacionais e internacionais, tendo por base:

- Motivar a procura do conhecimento e potenciar a inovação de soluções com o conhecimento do Grupo AdP;
- Identificar potenciais áreas de otimização, transversais;
- Capturar, divulgar e transferir as boas práticas entre empresas;
- Desenvolver e implementar soluções de inovação, com especial destaque para a otimização da gestão operacional dos sistemas de água e saneamento do Grupo AdP
- Implementação de projetos de inovação com dimensão institucional;
- Fortalecimento das ligações de entidades de investigação nacionais com o Grupo AdP;
- Fomentar o desenvolvimento da realização de doutoramentos em ambiente empresarial.

O Grupo AdP investe na I&D+I, apostando no desenvolvimento de soluções que otimizam a gestão do ciclo urbano da água.

Durante o ano de 2015, o Grupo AdP integrou a plataforma europeia WssTp – The European Water Platform e no âmbito do European Innovation Partnership on Water (EIP Water), integrou um grupo de trabalho dedicado ao desenvolvimento de soluções de tratamento *low-cost* no âmbito da gestão da água: "Nature-based technologies for innovation in water management (NatureWat)".

Grupo AdP integra plataforma europeia da água

Águas de Portugal

O Grupo AdP integrou a plataforma europeia da água, com o objetivo de estar na vanguarda do conhecimento tecnológico do setor.

A integração da plataforma permite ao Grupo:

- O acesso a documentos técnicos do estado da arte de tendências tecnológicas e normativas europeias;
- A possibilidade de realização de eventos de *networking*;
- A disseminação e apoio na constituição de consórcios a candidaturas de projetos europeus de I&D+I.

A WssTP - The European Water Platform, conta atualmente com 153 membros e uma rede superior a 700 contactos na indústria, instituições científicas e entidades gestoras.

Grupo AdP vence candidatura ao European Innovation Partnership on Water

Águas de Portugal

O Grupo AdP integra o NatureWat, um dos mais recentes grupos de ação criados no âmbito da Parceria Europeia de Inovação no domínio da água (EIP Water), dedicado ao desenvolvimento de tecnologias de base natural no âmbito da gestão da água.

Na base deste projeto encontram-se os desafios relacionados com o estado ecológico das origens de água, com a escassez de água, secas e cheias, com impacto ao nível da degradação dos recursos hídricos e dos ecossistemas envolventes.

O NatureWat atua no domínio dos serviços dos ecossistemas, através da identificação das prioridades de atuação nesta área e do desenvolvimento de novas soluções tecnológicas de base natural que possam dar resposta às necessidades identificadas, tendo por prioridade a criação de soluções inovadoras com baixos custos de investimento e energeticamente eficientes.

Em 2015 no âmbito do projeto, foi efetuado um levantamento das soluções naturais existentes ou em estudo no Grupo AdP e identificados os potencias benefícios.

A EIP Water é uma iniciativa lançada pela Comissão Europeia no quadro da Estratégia Europa 2020.

Grupo AdP integra Programa Doutoral

Águas de Portugal

O Grupo AdP, no âmbito das parcerias com o meio académico, integra o novo Programa Doutoral da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL), aprovado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) designado por EnviHealth&Co.

O programa doutoral será desenvolvido em ambiente empresarial, nomeadamente na EPAL, sendo inteiramente devotado à Saúde Ambiental e áreas afins. Este projeto terá a duração de 4 anos, tendo início em 2016.

O desenvolvimento de projetos de Investigação e Desenvolvimento e inovação no Grupo é transversal a toda a cadeia de valor, abrangendo desde processos mais internos da própria entidade gestora até à sua relação com o consumidor e potencia um melhor serviço prestado a cidadãos, empresas e comunidade.

Destacam-se, em 2015, alguns dos projetos I&D+I:

Aquavir - Portable Automated Analyser for Virus in Water

EPAL e LVT (ex-SIMTEJO)

O projeto, de âmbito europeu, tem por objetivo desenvolver um sistema de deteção portátil, capaz de monitorizar, *in loco*, vírus entéricos humanos em diferentes corpos de água doce a um preço acessível.

SafeWater - Innovative tools for the detection and mitigation of CBRN related contamination events of drinking water

AdA

Projeto europeu que visa desenvolver uma plataforma abrangente e pragmática para gerir a segurança da água potável, reduzindo o tempo de reação, aumentando a resposta eficaz a situações de crise.

LIFE IMPETUS - Improving current barriers for controlling pharmaceutical compounds in urban wastewater treatment plants

EPAL

Projeto europeu que pretende identificar medidas viáveis para beneficiar a remoção de produtos farmacêuticos em ETAR urbanas com tratamento convencional por lamas ativadas.

LIFE SWSS - Smart Water Supply Systems

AdP SGPS, EPAL, AdA

Projeto europeu que visa melhorar a eficiência energética e hídrica na gestão da água.

LIFE Hymemn

AdA

Projeto europeu que visa demonstrar a viabilidade e sustentabilidade de um processo de membranas híbrido, inovador para tratamento de água para consumo humano, de forma a garantir uma barreira efetiva contra os poluentes emergentes com menor impacto ambiental.

Bingo - Bringing INnnovation to onGOing Water Management

AdA

Projeto europeu, cujo objetivo consiste em avaliar os impactos das alterações climáticas no ciclo urbano da água, promovendo estratégias de gestão de risco e medidas de adaptação.

SmartWater4Energy

LVT (ex-SIMTEJO)

O projeto nacional, finalizado em novembro de 2015, teve por objetivo desenvolver um sistema inteligente para a gestão energética das ETAR – plataforma SW4E, contribuindo para a diminuição do consumo de energia.

Wattimizer

Projeto de âmbito nacional, que consiste no desenvolvimento de uma solução inovadora na área da eficiência energética, criado para incentivar a poupança de energia e a otimização da gestão operacional das empresas, contribuindo para os 2020 Climate Changes Targets.

Grupo AdP vence candidatura com projeto de melhoria da eficiência na gestão da água

Águas de Portugal

O Grupo AdP participa no LIFE SWSS, projeto financiado no âmbito do programa comunitário LIFE, que visa melhorar a eficiência, energética e hídrica, dos sistemas de abastecimento de água para consumo público.

O LIFE SWSS tem por principal objetivo a criação de uma plataforma de apoio à decisão e gestão operacional das entidades gestoras. Pretende-se alcançar uma diminuição de 15% no consumo de energia e na emissão de CO_2 e cerca de 2,6% de redução nas perdas médias de água.

Em 2015, no âmbito do projeto, foi efetuado o levantamento da situação inicial para os 3 casos de demonstração, que incluiu a caracterização das estações elevatórias e o levantamento dos dados operacionais existentes (caudal, pressão, potência, entre outros).

Com um orçamento de cerca de 1,4 milhões de euros e execução até agosto de 2018, o projeto é coordenado pelo ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade, em parceria com o Instituto Superior Técnico e a empresa Hidromod e envolve o desenvolvimento de casos de estudo e experimentação em contexto real nas empresas EPAL e Águas do Algarve.

Grupo AdP participa em projeto europeu de adaptação às alterações climáticas

EPAL

A EPAL é parceira no projeto europeu BINGO, liderado pelo LNEC, cujo objetivo consiste em avaliar os impactos das alterações climáticas no ciclo integrado da água, promovendo estratégias de gestão de risco e medidas de adaptação, numa lógica de redução de vulnerabilidades e de acréscimo de resiliência.

O projeto envolve vários intervenientes, desde as entidades gestoras até aos agricultores que fazem uso da água, pretendendo desta forma juntar a dimensão científica à dimensão social e societal de participação de todos os *stakeholders* no processo de decisão.

A participação da EPAL no BINGO, enquanto *end-user*, consiste na disponibilização de dados, muitos dos quais resultantes do projeto Adaptaclima, para as fases da modelação de cenários e de análise de risco, na validação dos respetivos resultados e na procura de soluções de adaptação partilhadas pelos diversos *stakeholders*.

O projeto BINGO, vencedor entre 40 consórcios europeus, é financiado pela União Europeia se no âmbito do Horizonte 2020 – Programa-Quadro Comunitário de Investigação & Inovação e terá disponível um montante de oito milhões de euros, dos quais cerca de dois milhões serão para Portugal.

SW4E - SmartWater for Energy 2013-2015

EPAL

Objetivos: O SW4E visou desenvolver um sistema inteligente para a gestão energética das ETAR. Este dá resposta ao desafio que o setor enfrenta, a nível global, de diminuir o consumo energético no processo de tratamento de águas residuais, em simultâneo com a adoção de limites mais exigentes a nível da qualidade do efluente a descarregar nos meios recetores.

Caso de estudo: O projeto foi desenvolvido e testado nas ETAR de Alcântara e Frielas.

Resultado: A plataforma SW4E foi concluída com sucesso. Na ETAR de Frielas, a poupança efetiva anual foi de 140 mil euros. Na ETAR de Alcântara foram identificadas medidas de melhoria, com o apoio do *software* SW4E, que representam um potencial anual de 119 mil euros.

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

Proteção Ambiental

9.º Princípio

As empresas devem encorajar o desenvolvimento e difusão de tecnologias amigas do ambiente.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

No que diz respeito a programas de financiamento de projetos de I&D+I, em 2015 o Grupo AdP integrou várias candidaturas a programas de financiamento nacionais e internacionais, nomeadamente, H2020, LIFE, P2020 e Interreg, das quais se destacam:

Candidatura RESCCUE - RESilience to cope with Climate Change in Urban arEas - H2020 - DRS-09-20

O consórcio é liderado pela AQUATEC (Barcelona), tendo como parceiros para o caso de estudo nacional: LNEC, HIDRA, Proteção civil CMLisboa, EdP Distribuição, Transportes de Lisboa e Águas de Portugal. Visa a implementação em grande escala de soluções tecnológicas em ambiente real, tendo em vista potenciar os *stakeholders* em cenários de alterações climáticas.

Candidatura TWIST - Estratégia Transnacional para a Inovação no domínio da Água – Interreg Sudoe

O consórcio é liderado pelo Centa (Andaluzia), tendo como parceiros nacionais: IST, PPA e Águas de Portugal. Visa reforçar as sinergias e redes no domínio da I&D+I a nível transnacional em setores específicos através de especializações intiligentes.

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

IV Fórum de Partilha de Experiências e Divulgação de Boas Práticas

AQUASIS

Decorreu no dia 6 de maio, o IV fórum de Partilha de Experiências e Divulgação de Boas Práticas da AQUASIS, com o tema central a "Produtividade da Infraestrutura – Conhecer para Gerir Melhor". O evento reuniu 381 participantes, tendo estado representadas 54 entidades gestoras, a operar nas áreas do abastecimento de água saneamento de águas residuais, 52 empresas do setor e 9 Instituições/ Universidades.

O evento contou com a presença dos *keynote speakers* Eng.º João Pedro Matos Fernandes, Ministro do Ambiente, que fez uma intervenção sobre as bases para um desenvolvimento sustentável dos serviços da água e Eng.º Govert Geldof, convidado internacional, que fez uma intervenção sobre a complexidade das águas urbanas (Urban Water and its Complexity). Seguiram-se 4 painéis com os temas específicos Financiar, Conhecer e Planear, Operar e Manter e O índice de conhecimento infraestrutural: que visão, que futuro.

O IV Fórum teve um simbolismo especial para a AQUASIS, por coincidir com o ano de celebração dos 25 anos da empresa.

6ª edição das Jornadas de Engenharia

AdP Serviços

Sob o mote "O ciclo da Engenharia: da conceção à otimização" decorreu, em Aveiro, a 6ª edição das Jornadas de Engenharia do Grupo AdP, o encontro anual que reúne os profissionais das áreas de engenharia das várias empresas do Grupo. Foi a primeira vez que o evento se realizou fora da sede da Águas de Portugal, tendo a Águas da Região de Aveiro como anfitriã do encontro que reuniu mais de 170 participantes – o maior número de sempre - de um espectro muito alargado de empresas e centros operacionais.

O programa, com grande representatividade das áreas de engenharia das várias empresas do Grupo, contou também com participações exteriores ao Grupo, com destaque para o Presidente do Conselho Diretivo da ERSAR, Orlando Borges, orador convidado das Jornadas e de Maria Felisbina Quadrado, da Agência Portuguesa do Ambiente, com uma intervenção sobre os Planos de Gestão de Região Hidrográfica.

Do programa de oradores fizeram ainda parte o Conselho de Regulação da Água de Moçambique, a Águas da Região de Maputo e a Águas do Porto, no âmbito dos serviços prestados pelo grupo de especialistas da Águas de Portugal a estas entidades gestoras na implementação de Planos de Segurança da Água.

"A abertura do encontro a participações exteriores ao Grupo é especialmente salutar, na medida em que é bem demonstrativa que os vários *stakeholders* do setor da água reconhecem as vantagens de um trabalho colaborativo e de aprendizagem mútua, algo que o Grupo tem procurado promover".

Nuno Brôco, Diretor de Engenharia da AdP Serviços

Integração na Sociedade

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

Associações/ Instituições/ Organizações

ABS - Associação da Baía de Setúbal
Agência de Energia AMESeixal
AIDA - Associação Industrial de Aveiro
AIRO - Associação Industrial da Região Oeste
AIP - Associação Industrial Portuguesa
APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Água
APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial
APESB - Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental
APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial
APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade
APRH - Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos
AREAL - Agência Regional de Energia e Ambiente do Algarve
BCSD - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
Bombeiros Voluntários de Óbidos
CESAB - Centro de Serviços Ambientais
Comissão Municipal de Proteção Civil
Comunidade Portuária de Aveiro
Conselho Consultivo da Sociedade Polis da Ria de Aveiro
ENERAREA - Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior
EPIS - Empresários pela Inclusão Social
IAREN - Instituto da Água da Região Norte
IES - Instituto de Empreendedorismo Social
IPQ - Instituto Português de Qualidade
IWA - International Water Association
NERA - Associação Empresarial da Região do Algarve
NERGA - Núcleo Empresarial da Região da Guarda
Nerlei - Associação Empresarial da Região de Leiria
Oeste Sustentável - Agência Regional de Energia e Ambiente do Oeste
RELACRE (Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal)
S.Energia - Agência Regional de Energia do Barreiro, Moita, Montijo e Alcochete
UNGC - United Nations Global Compact

3. Anexos

METAS 2015

EM SIMBIOSE COM O AMBIENTE

PRINCÍPIO: Promover a conservação e a valorização dos recursos

Promover estudos de avaliação do impacto das captações na disponibilidade hídrica das fontes através de parcerias com universidades	4 parcerias	pág. 56
Elaborar planos de programas de deteção de fugas/ perdas ao longo do sistema de abastecimento da água	5 programas	pág. 57
Implementar sistemas de recolha seletiva de resíduos dos escritórios	100% das empresas	pág. 65

PRINCÍPIO: Contribuir para a proteção da natureza e biodiversidade

Promover estudos de caracterização da biodiversidade através de parcerias com as universidades	6 estudos	pág. 66

PRINCÍPIO: Contribuir para o combate às alterações climáticas

Promover a produção de energia eólica	Prod. de 31.500 MWh	(-)
Promover a produção de energia fotovoltaica, através da aposta em microfotovoltaicas e centrais CPV (*Photovoltaic Concentration*)	Prod. de 15.000 MWh	pág. 67-69
Promover a produção de energia a partir de aproveitamento hidroelétrico em micro e minihídricas	Prod. de 6.000 MWh	pág. 67-69
Aumentar a energia produzida através da queima de biogás	Prod. de 140.000 MWh	pág. 67-69
Promover a eficiência na utilização de energia nos edifícios através de planos de eficiência energética e auditorias energéticas às instalações	100% das empresas	pág. 67
Formação de colaboradores em "ecocondução"	50% dos colaboradores	(-)

EM SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS

PRINCÍPIO: Garantir a sustentabilidade económica do Grupo e a criação de valor para os acionistas e demais partes interessadas

Aumentar o grau de envolvimento dos Administradores Não Executivos (presença em Comissões Especializadas)	(-)	pág. 40-41
Melhorar o *disclosure* em Gestão do Risco (dimensão e exposição aos riscos identificados)	(-)	pág. 41-43
Uniformizar o Código de Conduta e Ética a todas as empresas do Grupo	100% das empresas	pág. 40,98
Formar colaboradores sobre Códigos de Conduta e Ética uniformizado a todas as empresas do Grupo	50% das empresas	(-)
Publicação de Relatório de Sustentabilidade	100% das empresas operacionais	(-)
Rever os contratos de concessão dos sistemas multimunicipais	50% das empresas	(-)
Aumentar os proveitos operacionais provenientes de outras áreas	10% de aumento	(-)

METAS 2015

EM SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

PRINCÍPIO: Valorizar a relação com os colaboradores

Uniformizar os procedimentos de contratação de colaboradores	100% das empresas	pág. 95
Promover a formação sobre o código de conduta e código HIV	50% dos colaboradores	(-)
Obter a certificação segundo a norma SA 8000	50% das empresas	pág. 94
Aplicar o sistema de análise de desempenho e desenvolvimento da carreira	100% das empresas	pág. 102
Criar o sistema de intranet no Grupo	100% das empresas	pág. 106, 107
Aplicar o inquérito de avaliação do clima organizacional	50% das empresas	(-)

EM SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

PRINCÍPIO: Prestar um serviço público de qualidade elevada e tarifas socialmente aceitáveis, de forma cada vez mais abrangente e contínua

Cobertura dos sistemas multimunicipais de abastecimento de água	95% da população servida	pág. 111, 112
Cobertura dos sistemas multimunicipais de saneamento de águas residuais	95% da população servida	pág. 111, 113
Atendimento da população em cada sistema público de drenagem e tratamento de águas residuais	70% da população servida	pág. 114
Desenvolver um Plano de Segurança da Água	50% das empresas	pág. 116, 131
Implementar um Sistema de Gestão de Clientes através da definição de indicadores e métricas de avaliação	50% das empresas	(-)

PRINCÍPIO: Partilhar os princípios de sustentabilidade na relação com as partes interessadas

Promover ações de sensibilização a fornecedores	uma por ano	pág. 124
Definir uma política de compras ecológicas		pág. 75

PRINCÍPIO: Dinamizar a I&D numa perspetiva de reforço das capacidades nacionais

Realizar eventos e/ ou reuniões de modo a fomentar a partilha de conhecimentos entre os colaboradores das empresas do Grupo	um evento por ano, até 2015	pág. 126-131

SIGLAS

A

AA – Água de Abastecimento
ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho
AdP – Águas de Portugal
AG – Assembleia Geral
APA – Agência Portuguesa do Ambiente
AR – Águas Residuais

B - C

CO_2 – Dióxido de Carbono
COSO – Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commissions
COVNM – Composto Orgânico Volátil não Metânico

D - E

EE – Estação Elevatória
EGF – Empresa Geral do Fomento
EIA – Estudo de Impacto Ambiental
ERSAR – Entidade Reguladora de Águas e Resíduos
ETA – Estação de Tratamento de Água
ETAR – Estação de Tratamento de Águas Residuais

F - G

GCNP – Global Compact Network Portugal
GEE – Gases com Efeito de Estufa
GRI – Global Reporting Initiative
GPL – Gás Propano Liquefeito

H - I

IGAMAOT – Inspeção Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território
I&D+I – Investigação e Desenvolvimento e Inovação

J - K - L - M

MA – Ministério do Ambiente
MF – Ministério das Finanças

N

NP EN ISO 9001:2008 – Norma de Gestão da Qualidade
NP EN ISO 14001:2004 – Norma de Gestão Ambiental
NP EN ISO 50001:2012 – Norma de Gestão Energética
NOx – Óxidos de Azoto

O

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OHSAS 18001:2007 – Norma de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho
OIT – Organização Internacional do Trabalho
ONG – Organização não Governamental
ONU – Organização das Nações Unidas

P

PCQA – Plano de Controlo da Qualidade da Água
PENSAAR – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais
PESOMAS – Plano Estratégico para os Serviços de Operação e Manutenção nos Sistemas Multimunicipais de Abastecimento e Saneamento de Águas Residuais
PNAC – Plano Nacional para as Alterações Climáticas
POSEUR – Programa Operacional de Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos
PSA – Plano de Segurança da Água

Q - R

RCM – Resolução do Conselho de Ministros
RGS – Relatório de Governo Societário
R&C – Relatório e Contas

S

SA 8000 – Norma de Responsabilidade Social
SEE – Setor Empresarial do Estado
SMM – Sistema Multimunicipal
SOx – Óxidos de Enxofre

T - U - V - W - X - Y - Z

UNGC – United Nations Global Compact, por vezes abreviado apenas para GC

ÍNDICE GRI

ESTRATÉGIA E ANÁLISE	PÁGINAS
G4-1 - Declaração do Presidente do Conselho de Administração	6
G4-2 - Principais impactos, riscos e oportunidades	21-28; 41-43; 49; 51; 77; 91: 105; 109

PERFIL ORGANIZACIONAL	PÁGINAS
G4-3 - Nome da organização	14
G4-4 - Principais produtos e serviços	13; 37-39; 53
G4-5 - Localização da sede da organização	contracapa
G4-6 - Países em que a organização opera	17; 38
G4-7 - Tipo e natureza legal de propriedade	13; 14; 80
G4-8 - Mercados servidos	17; 110-114
G4-9 - Dimensão da organização	8; 9; 13; 14; 55; 59
G4-10 - Caracterização dos colaboradores	92-94; 96-98
G4-11 - Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	107
G4-12 - Cadeia de fornecimento	13; 53; 124; 125
G4-13 - Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	10
G4-14 - Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização	40-43
G4-15 - Cartas, princípios ou outras iniciativas externas sobre questões económicas, ambientais e sociais que a empresa subscreva ou endosse	21-28; 31-33; 79; 98
G4-16 - Principais adesões a associações e/ou organizações nacionais ou internacionais	132

ASPETOS MATERIAIS E LIMITES	PÁGINAS
G4-17 - Lista das entidades a considerar num relatório financeiro consolidado	15; 35
G4-18 - Processo para definição do conteúdo e limites do relatório	3; 174
G4-19 - Lista dos aspetos materiais identificados	174
G4-20 - Identificação dos aspetos materiais no interior da organização e seus limites	27; 28; 134; 135; 174
G4-21 - Identificação dos aspetos materiais no exterior da organização e seus limites	27; 28; 134; 135; 174
G4-22 - Efeitos de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	(-)
G4-23 - Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere ao âmbito e limites	10

ÍNDICE GRI

ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	PÁGINAS
G4-24 - Lista das partes interessadas da organização	44
G4-25 - Base para identificação das principais partes interessadas	44
G4-26 - Formas de consulta às partes interessadas	45; 46; 107; 174
G4-27 - Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessadas como resultado da consulta e como a organização responde a estas questões e preocupações	44-46; capítulo 2

PERFIL DO RELATÓRIO	PÁGINAS
G4-28 - Período coberto pelo relatório	3
G4-29 - Data do relatório anterior mais recente	3
G4-30 - Ciclo de emissão de relatórios	3
G4-31 - Dados para contactos em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	175
G4-32 - Nível de aplicação, índice de conteúdo da GRI, referência ao relatório de verificação externa	3
G4-33 - Política e procedimento relativamente à verificação externa do relatório	3

GOVERNANCE	PÁGINAS
G4-34 - Estrutura de governação da organização	34; 35
G4-35 - Processo de delegação de autoridade (nas áreas económica, ambiental e social) da gestão de topo em membros executivos ou outros trabalhadores	15; 34-36; Relatório de Governo Societário 2015 (RGS 2015)
G4-36 - Identificação de membros de nível executivo com responsabilidade por temas económicos, ambientais e sociais	35; RGS 2015
G4-37 - Processos de consulta entre as partes interessadas e a gestão de topo da organização	44-46
G4-38 - Composição do Conselho de Administração	34
G4-39 - Indicação se o Presidente do Conselho de Administração é membro executivo e suas funções	34; 35
G4-40 - Procedimentos de seleção e nomeação dos membros do Conselho de Administração e critérios seguidos	34; 35; RGS 2015
G4-41 - Procedimentos para a gestão de topo evitar e gerir conflitos de interesse	34; 35; 40; 41; 87; RGS 2015
G4-42 - Envolvimento do Conselho de Administração e membros executivos no desenvolvimento, aprovação e atualização da visão, missão, estratégia, política e metas relacionadas com os impactos económico, ambiental e social da organização	RGS 2015
G4-43 - Medidas para desenvolver e melhorar os conhecimentos globais do Conselho de Administração nas áreas económica, ambiental e social	103; 104; RGS 2015

ÍNDICE GRI

***GOVERNANCE* (continuação)**	**PÁGINAS**
G4-44 - Procedimentos de avaliação do desempenho do Conselho de Administração no que diz respeito às áreas económica, ambiental e social; independência e frequência da avaliação; ações tomadas em resposta à avaliação (alterações de práticas organizacionais, mudanças de cargos)	102; RGS 2015
G4-45 - Envolvimento do Conselho de Administração na identificação e gestão dos impactos, dos riscos e das oportunidades e na implementação de processos de diligência; consulta às partes interessadas durante o processo	41; 42; RGS 2015
G4-46 - Envolvimento do Conselho de Administração na revisão da eficácia dos processos de gestão de risco da organização nas áreas económica, ambiental e social	40-43; RGS 2015
G4-47 - Frequência com que o Conselho de Administração revê os impactos (económico, ambiental e social), os riscos e as oportunidades	40-43; RGS 2015
G4-48 - Comissão ou função que inclui a revisão formal e aprovação do Relatório de Sustentabilidade da organização e assegura a cobertura de todos os aspetos materiais	34; 35
G4-49 - Processos de comunicação de preocupações críticas à gestão de topo.	40; 85; 98; 107
G4-50 - Número e natureza de preocupações críticas comunicadas á gestao de topo e mecanismos utilizados para responder e resolver.	40; 85; 98; 107
G4-51 - Política de remuneração do Conselho de Administração e membros executivos: fixa e variável, bónus e incentivos, benefícios, pagamentos de rescisão, relação com objetivos	RGS 2015
G4-52 - Processo para determinar remuneração; envolvimento de consultores independentes no processo	34
G4-53 - Integração da opinião das partes interessadas quanto à remuneração	34
G4-54 - Relação entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem-pago e a média das remunerações totais anuais de todos os colaboradores (exceto o mais bem-pago)	100
G4-55 - Relação entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem-pago e o aumento percentual médio das remunerações totais anuais de todos os colaboradores (exceto o mais bem-pago)	(-)

ÉTICA E INTEGRIDADE	**PÁGINAS**
G4-56 - Valores, princípios, padrões e normas de comportamento tais como códigos de conduta e códigos de ética	23; 28; 40; 41; 43; 45; 85;86; 94; 98; 124
G4-57 - Mecanismos internos e externos para obtenção de aconselhamento em comportamento legal, ético e de integridade da organização	40; 41; 43; 45; 85;86; 94; 98; 124
G4-58 - Mecanismos internos e externos para denúncia de comportamento ilegal ou anti-ético ou questões sobre integridade da organização	40; 41; 43; 45; 85;86; 94; 98; 124

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES ECONÓMICOS - EC					
FORMAS DE GESTÃO_ Desempenho Económico					
G4 EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	**Valor económico direto gerado**	€ 655 831 453,74		88; 102
		Valor económico direto distribuído	€ 690 333 234,45		
		Custos operacionais	€ 436 617 056,79		
		Salários e benefícios dos colaboradores	€ 91 112 068,72		
		Pagamentos a financiadores	€ 94 724 075,12		
		Pagamentos ao estado	€ 67 667 379,24		
		Investimentos na comunidade	€ 212 654,57	O valor reportado encontra-se subestimado uma vez que alguns dos investimentos realizados não foram desagregados do *core-business* das empresas.	
		Valor económico direto acumulado	**-€ 34 501 780,70**		
G4 EC2	Implicações financeiras para a organização e outros riscos e oportunidades, decorrentes das alterações climáticas		(-)		43; 116
G4 EC3	Planos de benefícios na aposentação, oferecidos pela organização	Encargos sobre remunerações ou segurança social	(-)	A EPAL dispõe de um sistema de benefícios sociais para os seus trabalhadores, que tem inerente o pagamento de complemento de pensões de reforma (por velhice ou invalidez), suportando, adicionalmente, as responsabilidades decorrentes de situação de pré-reforma. O sistema de benefícios com pensões da empresa consubstancia-se em dois tipos de planos de pensões, de contribuição definida e de benefícios definidos. Esta informação consta do R&C da AdP SGPS.	(-)
G4 EC4	Benefícios financeiros recebidos pelo governo	Benefícios financeiros reconhecidos	€ 53 507 126,93		(-)

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES ECONÓMICOS - EC (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Presença no Mercado					
G4 EC5	Proporção entre o salário mais baixo, por género, e o salário mínimo local	M	1,00		(-)
		F	1,16		
G4 EC6	Percentagem de pessoal contratado na comunidade local para postos de alta gestão		Não aplicável	Os Conselhos de Administração são eleitos em Assembleia-Geral, que designam também o seu Presidente.	93
FORMAS DE GESTÃO_ Impactes Indiretos					
G4 DMA	Descrição da metodologia de levantamento dos impactos económicos indiretos; significado dos impactos num contexto de *benchmark* externo e de prioridades para as partes interessadas; existência de avaliação das necessidades da comunidade local				27; 28; 44-46; 134; 135; 174
G4 EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços para benefício público		€ 342 910,37	O valor reportado encontra-se subestimado uma vez que alguns dos investimentos realizados não foram desagregados do *core-business* das empresas.	88; 118-123
G4 EC8	Descrição dos impactos económicos indiretos significativos e sua extensão	Impactos da atividade das empresas na comunidade	(-)		51; 78; 124; 125

	INDICADOR		VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES ECONÓMICOS - EC (continuação)					
FORMAS DE GESTÃO_ Práticas de *Procurement*					
G4 DMA	Descrição da metodologia para identificar e ajustar as práticas de *procurement* que causam ou contribuem para impactos negativos na cadeia de fornecimento; de políticas e práticas usadas na seleção de fornecedores locais e que promovam a inclusão social				27; 28; 44-46; 75; 124; 125; 134; 135; 174
G4 EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em compras e operações significativas	Fornecedores locais (%)	88%	Considerou-se como fornecedores locais os fornecedores, cujas sedes se encontram em Portugal.	124
INDICADORES AMBIENTAIS - EN					
FORMAS DE GESTÃO_ Materiais					
G4 EN1	Consumo de materiais, por peso ou volume	Água captada por origem	Ver EN8		(-)
		Águas residuais tratadas (pela empresa), por nível de tratamento	Ver EN22		
		Consumo de reagentes, total (ton.)	54 235,9	O valor corresponde à quantidade de reagentes necessários aos processos de tratamento de água (fase líquida e fase sólida) e de águas residuais (fase líquida, sólida e gasosa). O valor corresponde às infraestruturas sob exploração direta e infraestruturas em regime de *outsourcing*.	
		Consumo de reagentes no tratamento de água para consumo	39 394,1		
		Consumo de reagentes no tratamento de águas residuais	14 841,9		
G4 EN2	Percentagem de materiais usados provenientes de reciclagem		(-)	As empresas do Grupo AdP não utilizam materiais reciclados no seu *core-business*. Em atividades tranversais existem boas práticas implementadas, destacando-se a utilização de papel reciclado, utilização de soluções de reagentes obsoletas por introdução no processo e/ ou para preparação de novas soluções, reutilização de óleos nos compressores de biogás, incorporação de materiais reciclados em obra; utilização de pneus recauchutados e aquisição de brindes em material reciclado. Algumas empresas contribuem mediante o envio de resíduos de *toners* para a reciclagem.	74

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Energia					
G4 DMA	Política ou regulação energética, a nível nacional, regional ou industrial, a que a organização fica sujeita				27; 28; 44-46; 67134; 135; 174
G4 EN3	Consumo de energia na organização	Consumo total de energia (GJ/ ano)	2 756 670	Não inclui a queima de biogás em *flare*, nem o consumo de energia térmica. O consumo de combustíveis está associado à frota automóvel de serviço das empresas do Grupo (exclui a frota de serviço de prestadores de serviços) e está associado às instalações em regime de exploração direta e *outsourcing*. O consumo de eletricidade está associado às instalações em regime de exploração direta e *outsourcing*.	63; 69; 70
		Eletricidade da rede (GJ/ ano)	2 416 256		
		Gasolina (GJ/ ano)	1 848	= Consumo de gasolina l/ ano x 0,034 GJ/ l	
		Gasóleo (GJ/ ano)	94 406	= Consumo de gasóleo l/ ano x 0,036 GJ/ l	
		GPL (GJ/ ano)	210 282	= Consumo de GPL l/ ano x 0,024 GJ/ l	
		Propano (GJ/ ano)	48	= Consumo de propano kg/ ano / 0,511kg/ l x 0,024 GJ/ l	
		Gás natural (GJ/ ano)	4 788	= Consumo de gás natural m^3/ ano x 0,038 GJ/ m^3	
		Energia hídrica (GJ/ ano)	11		
		Energia fotovoltaica, autoconsumo (GJ/ ano)	2 592		
		Energia elétrica produzida por cogeração, autoconsumo (GJ/ ano)	26 440		
		Energia hídrica, vendida (GJ/ ano)	0		
		Energia fotovoltaica, vendida (GJ/ ano)	9 324		
		Energia elétrica produzida por cogeração, vendida (GJ/ ano)	7 344		
G4 EN4	Consumo de energia fora da organização	Eletricidade (GJ/ano)	5 791	O valor reportado encontra-se muito subestimado, sendo referente a alguns prestadores de serviço ao Grupo AdP, nomeadamente de transporte de lamas e exploração/operação/manutenção de infraestruturas.	(-)

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Energia (continuação)					
G4 EN5	Intensidade energética	Abastecimento de água (KWh/ m^3)	0,602		(-)
		Saneamento de águas residuais (KWh/ m^3)	0,531		
G4 EN6	Redução do consumo de energia	Redução total do consumo de energia (GJ/ ano)	(-)		43; 67-70; 73
		Redução do consumo de combustíveis (GJ/ ano)	(-)		
		Redução do consumo de eletricidade (GJ/ ano)	(-)		
G4 EN7	Redução nos requisitos de energia dos produtos ou serviços		(-)		43; 68; 69; 73
FORMAS DE GESTÃO_ Água					
G4 EN8	Total de água captada por origem	Total de água captada direta e indiretamente (m^3/ ano)	579 996 463		55; 56; 63
		Captações superficiais (processo de abastecimento) (m^3/ ano)	494 378 981	O valor reportado é referente à água captada para o *core-business* das empresas, em instalações em regime de exploração direta e em regime de *outsourcing*.	
		Captações subterrâneas (processo de abastecimento) (m^3/ ano)	68 461 809	O valor reportado é referente à água captada para o *core-business* das empresas, em instalações em regime de exploração direta e em regime de *outsourcing*.	
		Captações para efeito de processos industriais (em captações próprias ou sob responsabilidade da empresa) (m^3/ ano)	4 231 872	A empresa Águas de Santo André captou no rio Sado, em 2015, 4,3 milhões de m^3 para alimentar a albufeira de Morgavel, da qual foram retirados em 2015, 13,7 milhões de m^3 de água para produção de água industrial.	
		Consumos internos em edifícios administrativos e operacionais (m^3/ ano)	1 527 067	O valor reportado é referente a consumos nos edifícios administrativos e operacionais, em instalações geridas pelas empresas do Grupo e valores consumidos em instalações sob exploração em regime de *outsourcing*. A estimativa é obtida mediante valores faturados e valores medidos.	
		Captações de água próprias para uso interno (m^3/ ano)	511 256		
		Água reutilizada para uso interno (m^3/ ano)	10 885 477	Inclui AA e AR	

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Água (continuação)					
G4 EN9	Origens afetadas significativamente pelas captações de água		(-)		56
G4 EN10	Percentagem e total de volume de água reciclada e reutilizada	Total de água reutilizada (m^3/ ano)	11 984 855		63
		Para uso interno (m^3/ ano)	10 885 477	Volume referente a água reutilizada nas instalações de abastecimento, saneamento e gestão de resíduos, em instalações em regime de exploração direta e em regime de *outsourcing*.	
		(%)	83%		
		Fornecida a entidade externa (m^3/ ano)	1 099 378	Volume referente a água cedida/ vendida para uso de entidades externas ao Grupo.	
		(%)	17%		
		Água reutilizada face ao EN8 (%)	1,4%		
FORMAS DE GESTÃO_ Biodiversidade					
G4 EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas	(ha)	373	O valor reportado corresponde a instalações localizadas em Parques Naturais, Parques Nacionais, Rede Natura, Reserva Natural e Paisagem Protegida. Condutas adutoras, coletores e emisários não estão incluídas no valor reportado. Em 2014, por lapso foram reportados 10 hectares referentes a áreas classificadas RAN e REN.	66
G4 EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas		(-)		51; 66
G4 EN13	*Habitats* protegidos ou restaurados		(-)		66
G4 EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos atuais ou futuros para a gestão de impactos na biodiversidade		(-)		62; 66; 117

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Emissões					
G4 DMA	Política ou regulação sobre emissões, a nível nacional, regional ou industrial, a que a organização fica sujeita				27; 28; 44-46; 134; 135; 174
G4 EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa	Total de emissões de CO_2 eq. (ton. CO_2 eq./ ano)	20 376	O valor de emissões apresentado está associado ao consumo de eletricidade de todas as instalações em exploração direta e sob exploração de prestadores de serviços e ao consumo de combustíveis associado à frota automóvel de serviço das empresas do Grupo (excluindo frota de serviço de prestadores de serviços) e às fontes móveis existentes nas instalações em exploração direta e sob exploração de prestadores de serviços. Não inclui as emissões difusas provenientes das ETAR.	70; 71
		Emissões provenientes do consumo de gasolina (ton. CO_2 eq./ano)	127,86	= Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,0692 ton.CO_2/GJ	
		Emissões provenientes do consumo de gasóleo (ton. CO_2 eq./ ano)	6 986,04	= Consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,074 ton.CO_2/GJ	
		Emissões provenientes do consumo de GPL (ton. CO_2 eq./ ano)	13 247,74	= Consumo de GPL l/ano x 0,024 GJ/l x 0,063 ton.CO_2/GJ	
		Emissões provenientes do consumo de propano (ton. CO_2 eq./ ano)	13,72	= Consumo de propano kg/ano/ 0,511kg/l x 0,024 GJ/l x 0,074 ton.CO_2/GJ	
		Emissões provenientes do consumo de gás natural (ton. CO_2 eq./ ano)	0,27	= Consumo de gás natural l x 0,038 GJ/l x 0,0561 ton.CO_2/GJ	

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Emissões (continuação)					
G4 EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa	Total de emissões de CO_2 eq. (ton.CO_2eq./ano)	154630,60	O valor de emissões apresentado está associado ao consumo de eletricidade de todas as instalações em exploração direta e sob exploração de prestadores de serviços (rede e autoconsumo).	70; 71
		Emissões de CO_2eq. provenientes do consumo de energia elétrica da rede (ton.CO_2eq./ano)	154 371,92	= Consumo de eletricidade KWh/ano x 230 g CO_2/KWh x 10-6	
		Emissões provenientes do consumo de energia elétrica produzida por cogeração, autoconsumo (ton.CO_2eq./ano)	258,68	= Consumo de eletricidade (produzida por cogeração) x 0,0546	
G4 EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa		(-)		71
G4 EN18	Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa	Abastecimento de água (gCO_2/m^3)	138,39		(-)
		Saneamento de águas residuais (gCO_2/m^3)	122,21		
G4 EN19	Redução de emissões de gases com efeito de estufa	Redução de emissões através da produção de energia renovável (gCO_2)	6 373,30	Valor correspondente à redução de emissões proveniente da produção de energia por cogeração, fotovoltaica e hídrica. Deste valor, o Grupo através do autoconsumo de parte da energia produzida reduz 4.089 gCO_2. O restante valor corresponde à parcela de energia vendida à rede.	(-)
G4 EN20	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono			As empresas do Grupo AdP não utilizam substâncias destruidoras da camada de ozono nas suas atividades. As únicas fontes existentes estão associadas a equipamentos de ar condicionado, *chillers*, frigoríficos e outros sistemas de refrigeração, como estufas, unidades de tratamento de ar, etc. Grande parte das empresas do Grupo têm realizado ou em curso um levantamento dos equipamentos existentes e um plano para a substituição de gases, sempre que esta for necessária de acordo com a legislação em vigor. Para assegurar o funcionamento adequado destes equipamentos, são realizadas ações de manutenção e de deteção de fuga. As intervenções nestes equipamentos são realizadas por técnicos com habilitação adequada, de acordo com a legislação em vigor.	(-)

INDICADOR			VALOR 2015		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)						
FORMAS DE GESTÃO_ Emissões (continuação)						
G4 EN21	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Fontes fixas - NOx, SOx, COT, partículas e outros poluentes (kg/ano)	(-)		As empresas efetuam medições pontuais, segundo a legislação em vigor, por vezes com periodicidade trienal, mediante parecer da entidade competente. Estas medições revelam valores de emissão muito baixos.	72
		Fontes móveis - NOx (kg/ano)	76 474,87		= Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,6 kgNOx/GJ + consumo de gasóleo l/ano x 0,036GJ/l x 0,8 kgNOx/GJ. Os valores reportados incluem o consumo de gasolina e gasóleo da frota automóvel de serviço das empresas do Grupo AdP (excluindo as frotas de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis.	
		Fontes móveis - SOx (kg/ano)	20 811,78		= Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,075 kgSOx/GJ + consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,21 kgSOx/GJ. Os valores reportados incluem o consumo de gasolina e gasóleo da frota automóvel de serviço das empresas do Grupo AdP (excluindo as frotas de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis.	
		Fontes móveis - COVNM (kg/ano)	21 603,88		= Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 1,5 kgCOVNM/GJ + consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,2 kgCOVNM/GJ. Os valores reportados incluem o consumo de gasolina e gasóleo da frota automóvel de serviço das empresas do Grupo AdP (excluindo as frotas de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis.	

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Efluentes e Resíduos (continuação)					
G4 EN22	Total de águas residuais rejeitadas por tipo de tratamento e destino final	Total de água rejeitada (m^3/ano)	463 799 642	O valor inclui toda a água que é rejeitada na linha de água, pelas empresas do Grupo (tratadas nas empresas ou por entidade externa)	59-61
		Águas residuais tratadas rejeitadas em linha de água (m^3/ano)	347 450 189		
		Águas residuais tratadas rejeitadas no mar (m^3/ano)	116 162 390		
		Águas residuais tratadas rejeitadas por infiltração no solo (m^3/ano)	187 063		
		Águas residuais tratadas rejeitadas noutros destinos (m^3/ano)	-		
		Total de água tratada (m^3/ano)		O valor inclui toda a água que é tratada pelas empresas do Grupo.	
		Águas residuais rejeitadas, com tratamento preliminar (%)	0%		
		Águas residuais rejeitadas, com tratamento primário (%)	10%		
		Águas residuais rejeitadas, com tratamento secundário (%)	63%		
		Águas residuais rejeitadas, com tratamento terciário(%)	27%		
		Águas residuais rejeitadas, com desinfeção (%)	32%		

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)

FORMAS DE GESTÃO_ Efluentes e Resíduos (continuação)

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 EN23	Peso total de resíduos por tipo e método de eliminação	Total de resíduos produzidos (ton./ano)	1 198	Os valores reportados são referentes a resíduos produzidos, que saíram das instalações do Grupo AdP, através de guias de acompanhamento de resíduos. Por este motivo, poderão contemplar uma parcela referente a *stock* de resíduos em armazém referentes ao ano anterior. Pelo mesmo motivo, poderão não contemplar pequenas parcelas referentes a produções de 2015, que se encontrem armazenadas e que transitem para 2016. Relativamente aos resíduos recicláveis (papel, vidro e embalagens) e aos resíduos indiferenciáveis, produzidos sobretudo nos edifícios administrativos, estes são encaminhados respetivamente para ecopontos e contentores de indiferenciados, não sendo o registo de quantidades produzidas efetuado por todas as empresas.	64; 65
		Resíduos perigosos (ton./ano)	1 068		
		Valorização (Códigos R) (%)	45%		
		Eliminação (Códigos D) (%)	44%		
		Resíduos não perigosos (ton./ano)	130		
		Valorização (Códigos R) (%)	5%		
		Eliminação (Códigos D) (%)	6%		
		Total de resíduos de processo produzidos (ton./ano)	22 327	O valor reportado é referente a resíduos produzidos em instalações em regime de exploração direta e em regime de *outsourcing*.	
		Lamas enviadas para destino final – abastecimento (ton./ano)	16 851		
		Lamas valorizadas - abastecimento (%)	75%		
		Lamas eliminadas - abastecimento (%)	25%		
		Lamas enviadas para destino final - saneamento (ton./ano)	352 185		
		Lamas valorizadas - saneamento (%)	98%		
		Lamas eliminadas - saneamento (%)	2%		
		Gradados - Saneamento (ton./ano)	8 748		
		Areias - Saneamento (ton./ano)	9 567		
		Gorduras - Saneamento (ton./ano)	2 202		
		Outros - Saneamento (ton./ano)	1 798		
		Gradados - Abastecimento (ton./ano)	1		
		Areias - Abastecimento (ton./ano)	11		

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Efluentes e Resíduos (continuação)					
G4 EN24	Número total e volume de derrames significativos	Número (n.º)	4		(-)
		Volume (m^3)	50	Corresponde ao volume de apenas 1 derrame. Nos restantes não foram contabilizados volumes.	
G4 EN25	Quantidade de resíduos perigosos transportados, importados, exportados nos termos da convenção de Basileia, e a quantidade de resíduos transportados internacionalmente		0		(-)
G4 EN26	Identidade, dimensão, estado de proteção e valor de biodiversidade das fontes de água (e respetivos ecossistemas ou *habitats*) significativamente afetados pela descarga e escoamentos de água da organização		(-)		62; 66
FORMAS DE GESTÃO_ Produtos e Serviços					
G4 EN27	Extensão da mitigação de impactes ambientais dos produtos e serviços				51; 54; 56-58; 60; 63-69; 73-75; 116; 117
G4 EN28	Percentagem de produtos e embalagens recuperadas, por categoria		Não aplicável		(-)
FORMAS DE GESTÃO_ Conformidade					
G4 EN29	Valor monetário de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais	Número de inspeções	10		(-)
		Valor monetário de coimas	(-)		
		Sanções não monetárias	(-)		

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Transporte					
G4 EN30	Impactos ambientais significativos resultantes do transporte de produtos, bens e materiais e das deslocações de colaboradores		(-)	Existem no Grupo emissões de CO_2 não contabilizadas, associadas às atividades de suporte à exploração de infraestruturas - tais como transporte de resíduos produzidos, transporte de reagentes, atividade de manutenção, entre outros - transporte de bens e serviços, bem como às deslocações de colaboradores em viaturas próprias e em transportes coletivos, nomeadamente casa - empresa/ empresa - casa. Os impactes ambientais resultantes são os inerentes ao consumo de combustíveis e respetivas emissões.	(-)
FORMAS DE GESTÃO_ Global					
G4 EN31	Total de gastos e investimentos em proteção ambiental, por tipo	Gestão de resíduos produzidos	6 604 443		(-)
		Seguro de responsabilidade ambiental	52 515		
		Auditorias ambientais (internas e externas)	87 172		
		Formação/ Sensibilização Ambiental	43 381		
FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação de Fornecedor					
G4 DMA	Sistema de seleção de fornecedores com base no impacto ambiental				27; 28; 46; 47; 75; 124; 134; 135; 174
G4 EN32	Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios ambientais		18,0		124
G4 EN33	Impactes ambientais negativos significativos, atuais e potenciais, dos fornecedores e ações tomadas		(-)		124

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Mecanismos de Reclamação					
G4 DMA	Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação dos impactos ambientais; formação administrada nestes mecanismos e processos; partes interessadas envolvidas na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos				27; 28; 44-46; 124; 134; 135; 174
G4 EN34	Número de reclamações relacionadas com impactos ambientais, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação		(-)	Em 2015 foram registadas 570 reclamações nas empresas em "alta" e 6.176 nas empresas em "baixa" (esta informação não se encontra desagregada por tipo)	(-)

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO					
FORMAS DE GESTÃO_ Emprego					
G4 DMA	Descrição das ações tomadas para determinar e lidar com situações de condições de trabalho inapropriadas, incluindo na cadeia de fornecimento		(-)		27; 28; 40; 44-46; 107; 124; 134; 135; 174
G4 LA1	Número total e taxas de entradas e saídas de colaboradores, por faixa etária, género e região	Total de colaboradores que entraram no Grupo (n.º)	124	AdN - 79%, AdCL - 3%, AgdA - 11%, AdRA - 2% e AdPI - 5%	(-)
		Total de colaboradores que saíram do Grupo (n.º)	107	AdN - 13,1%, AdN - 0,9%, AdA - 1,9%, EPAL/ LVT - 56%, AQUASIS - 0,9%, AgdA - 1,9%; AdSA - 2,8%, AdRA - 9,3%, AdP SGPS - 3,7%, AdP Serviços - 2,8%, AdPI - 6,5%	
		Percentagem de colaboradores que entraram (%)*	4,0%		
		M	3,2%		
		F	0,8%		
		Percentagem de colaboradores que saíram (%)*	3,4%		
		M	2,5%		
		H	0,9%		
		Percentagem de colaboradores do género masculino que entraram (%)*			
		<19	0,0%		
		[19-25]	0,1%		
		[26-35]	1,5%		
		[36-45]	0,8%		
		[46-55]	0,6%		
		[56-65]	0,2%		
		>65	0,0%		

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Emprego (continuação)					
G4 LA1	Número total e taxas de entradas e saídas de colaboradores, por faixa etária, género e região	Percentagem de colaboradores do género masculino que saíram (%)*			(-)
		<19	0,0%		
		[19-25]	0,1%		
		[26-35]	0,4%		
		[36-45]	0,5%		
		[46-55]	0,2%		
		[56-65]	0,8%		
		>65	0,5%		
		Percentagem de colaboradores do género feminino que entraram (%)*			
		<19	0,0%		
		[19-25]	0,0%		
		[26-35]	0,3%		
		[36-45]	0,2%		
		[46-55]	0,3%		
		[56-65]	0,0%		
		>65	0,0%		
		Percentagem de colaboradores do género feminino que saíram (%)*		Taxa calculada relativamente ao total de colaboradores no ativo	
		<19	0,0%		
		[19-25]	0,0%		
		[26-35]	0,2%		
		[36-45]	0,1%		
		[46-55]	0,1%		
		[56-65]	0,3%		
		>65	0,3%		

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Trabalho/ Relações de Gestão					
G4 LA2	Benefícios para os colaboradores com contrato a termo incerto, a termo certo, sem termo, a tempo parcial e estagiários		(-)		102
G4 LA3	Taxas de regresso ao trabalho após licença parental, por género	Número de colaboradores no ativo que usufruíram de licença parental em 2015	174	Taxa calculada relativamente ao total de colaboradores no ativo	(-)
		M (%)	4,0%		
		F (%)	1,6%		
		Número de colaboradores no ativo que retomaram ao trabalho em 2015 após conclusão da licença parental (%)	100%		
		Número de colaboradores no ativo que concluiram em 2015 12 meses de trabalho após conclusão da licença parental	100%		
FORMAS DE GESTÃO_ Relação Gestão/ Trabalho					
G4 LA4	Prazo mínimo de aviso prévio em caso de alterações operacionais		(-)	As empresas do Grupo AdP não têm definido internamente um período mínimo de anúncio acerca de mudanças nas operações, respeitando a legislação em vigor, com exceção da EPAL: Não tendo havido alterações ao acordo de empresa celebrado entre a EPAL e as organizações sindicais representativas dos trabalhadores ao serviço da empresa, mantém-se o estabelecido no capítulo VII do AE, que define um pré-aviso de 48 horas para mudanças de área ou de local de trabalho. Determina também a necessidade de acordo do trabalhador para mudança de área geográfica, acordo não exigido para mudança de local de trabalho dentro da mesma área.	(-)

INDICADOR				VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)						
FORMAS DE GESTÃO_ Saúde e Segurança Ocupacional						
G4 DMA	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco existentes para os colaboradores, as suas famílias ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves			(-)	As empresas do Grupo AdP dispõem de serviços de Medicina do Trabalho. Neste âmbito são realizadas, pelo médico no trabalho, visitas periódicas para conhecer *in loco* as condições de trabalho dos colaboradores, com o objetivo de identificar, em matéria de saúde, os potenciais riscos a que os colaboradores estão sujeitos e definir planos de ação, de forma a que as empresas atuem ao nível da prevenção. Manutenção da subscrição do "Código de Conduta Empresas e VIH", elaborado no âmbito da Plataforma Laboral contra a SIDA, assumindo-se as empresas como interlocutoras privilegiadas na resposta à infeção pelo VIH no local de trabalho, nomeadamente nas vertentes da não discriminação, da prevenção e do acesso ao tratamento.	(-)
G4 LA5	Percentagem de trabalhadores representados formalmente em comités de saúde e segurança no trabalho, que apoiem na monitorização e no aconselhamento na saúde ocupacional e nos programas de segurança	Percentagem de colaboradores com representante para as questões de Higiene, Segurança e Saúde no trabalho (%)		49%	Em 2015 tinhamos 15 representantes eleitos em 3 empresas do Grupo (EPAL/ LVT, AdN e AdCL). Existe também na AdA, AdCL e AdN representantes para as questões da responsabilidade social estando 1.041 colaboradores do Grupo representados (33%).	105; 107
G4 LA6	Tipo de lesões e taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número total de óbitos, por região e género	Taxa de frequência		41	= número total de acidentes/número de horas de trabalho efetivo x 1.000.000. Foram considerados todos os acidentes que originaram comunicação ao seguro de saúde. Se considerarmos apenas os acidentes que originaram baixa, a taxa é de 27. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e em trabalho suplementar.	105
			M	36		
			F	5		
		Taxa de doenças ocupacionais		0,18	= número de doenças ocupacionais/número de horas de trabalho efectivo x 1.000.000. São consideradas doenças ocupacionais as doenças ou lesões resultantes da situação ou da atividade laboral. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e o em trabalho suplementar.	
			M	0,18		
			F	-		
		Taxa de gravidade		652	= número total de dias não trabalhados/número potencial de horas trabalháveis x 1.000.000. O número de dias não trabalhados resultam de acidentes de trabalho ou doenças ocupacionais. Os dias perdidos contabilizados são referentes a dias úteis e, no caso dos acidentes, a sua contagem inicia-se no dia a seguir ao acidente.	
			M	604		
			F	48		
		Taxa de absentismo (%)		7%	= número total de horas de ausência/número potencial de horas trabalháveis x 100. Inclui ausências dos colaboradores por impossibilidade de trabalhar, provenientes de acidentes e doenças (de trabalho ou não). Exclui licenças temporárias permitidas tais como feriados, estudos, licença de parentalidade ou por luto.	
			M	4%		
			F	2,35%		
		Óbitos		(-)		
			M	(-)		
			F	(-)		

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Saúde e Segurança Ocupacional (continuação)					
G4 LA7	Trabalhadores com elevada incidência ou elevado risco de doenças relacionadas com a sua ocupação		(-)	A taxa de doenças ocupacionais no Grupo é de 0,18. As empresas têm matrizes de identificação e quantificação de perigos e riscos que permitem atuar na prevenção.	105
G4 LA8	Tópicos de saúde e segurança cobertos em acordos formais com os sindicatos			No Grupo AdP, a EPAL possui acordo de empresa. Este apresenta um capitulo referente a questões de higiene e segurança no trabalho no qual são abordados os temas comissões de segurança e medicina no trabalho, abrangendo todos os colaboradores da EPAL.	(-)
FORMAS DE GESTÃO_ Formação e Educação					
G4 LA9	Média de horas de formação por ano, por colaborador, por género e por categoria profissional	Total de Horas de Formação*	67 602	Não inclui 906 horas de formação dadas a colaboradores que a 31 de dezembro não se encontravam no ativo (suspensos e saídas).	103; 104
		Administradores executivos (h)	471	Não inclui 16 horas de formação dadas a órgãos sociais que a 31 de dezembro não se encontravam em funções.	
		Colaboradores (h)	67 131		
		Administradores executivos (h/administrador)	17		
		M	16		
		F	24		
		Colaboradores (h/colaborador)	22		
		M	20		
		F	26		
		Chefias de 1ª linha (h/colaborador)	30	= Horas de formação Chefias de 1ª/Chefias de 1ª linha	
		(%)	24%	= Horas de formação Chefias de 1ª/Total de horas de formação dos colaboradores	
		Chefias intermédias (h/colaborador)	33	= Horas de formação Chefias intermédias/Chefias intermédias	
		(%)	11%	= Horas de formação Chefias intermédias/Total de horas de formação dos colaboradores	
		Técnicos superiores ou equiparados (h/colaborador)	29	= Horas de formação Técnicos superiores ou equiparados/Técnicos superiores ou equiparados	
		(%)	15%	= Horas de formação Técnicos superiores ou equiparados/Total de horas de formação dos colaboradores	
		Técnicos operacionais (h/colaborador)	15	= Horas de formação Técnicos operacionais/Técnicos operacionais	
		(%)	18%	= Horas de formação Técnicos operacionais/Total de horas de formação dos colaboradores	
		Técnicos de apoio administrativo (h/colaborador)	26	= Horas de formação Chefias de 1ª/Chefias de 1ª linha	
		(%)	36%	= Horas de formação Técnicos de apoio administrativo/Total de horas de formação dos colaboradores	

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Formação e Educação (continuação)					
G4 LA10	Programa de gestão de competências que suporta a empregabilidade dos trabalhadores e os assiste em fase de final de carreira		(-)		103; 104
G4 LA11	Percentagem de trabalhadores que recebem, regularmente, a sua avaliação e respetiva revisão de carreira, por género e por categoria profissional	Colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (n.º)*	18,01%		102
		M (%)	18,08%		
		F (%)	17,81%		
		Colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por categoria profissional			
		Chefias de 1ª linha (%)	23,81%	= Chefias de 1ª linha que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira/Chefias de 1ª linha x 100	
		Chefias intermédias (%)	10,98%	= Chefias intermédias que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira/Chefias intermédias x 100	
		Técnicos superiores ou equiparados (%)	15,01%	= Técnicos superiores ou equiparados que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira/Técnicos superiores ou equiparados	
		Técnicos operacionais (%)	18,01%	= Técnicos operacionais que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira/Técnicos operacionais x 100	
		Técnicos de apoio administrativo (%)	36,02%	= Técnicos de apoio administrativo que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira/Técnicos de apoio administrativo x 100	
FORMAS DE GESTÃO_ Diversidade e Igualdade de Oportunidades					
G4 LA12	Caracterização dos colaboradores e da administração por género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade, discriminados por categoria profissional	Chefias de 1ª linha (%)*	3%		97-101
		Chefias intermédias (%)*	8%		
		Técnicos superiores ou equiparados (%)*	27%		
		Técnicos operacionais (%)*	55%		
		Técnicos de apoio administrativo (%)*	7%		
		Administradores executivos (n.º)*	27		
		M (%)	78%		
		F (%)	22%		

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Diversidade e Igualdade de Oportunidades (continuação)					
G4 LA12	Caracterização dos colaboradores e da administração por género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade, discriminados por categoria profissional	Administradores Executivos [26 - 35[(%)	0%		97-101
		Administradores Executivos [36 - 45[(%)	11%		
		Administradores Executivos [46 - 55[(%)	52%		
		Administradores Executivos [56 - 65[(%)	37%		
		Administradores Executivos >65 (%)	0%		
		Administradores Executivos - nacionalidade minoritária (n.º)	0		
		Administradores Executivos - portadores de deficiência (n.º)	0		
		Chefias de 1ª linha (n.º)	84		
		M (%)	65%		
		F (%)	35%		
		Chefias de 1ª linha <19 (%)	0%		
		Chefias de 1ª linha [19 - 25[(%)	0%		
		Chefias de 1ª linha [26 - 35[(%)	4%		
		Chefias de 1ª linha [36 - 45[(%)	43%		
		Chefias de 1ª linha [46 - 55[(%)	31%		
		Chefias de 1ª linha [56 - 65[(%)	23%		
		Chefias de 1ª linha >65 (%)	0%		
		Chefias de 1ª linha - nacionalidade minoritária (n.º)	0		
		Chefias de 1ª linha - portadores de deficiência (n.º)	2		
		Chefias intermédias (n.º)	246		
		M (%)	62%		
		F (%)	38%		
		Chefias intermédias <19 (%)	0%		
		Chefias intermédias [19 - 25[(%)	0%		
		Chefias intermédias [26 - 35[(%)	9%		
		Chefias intermédias [36 - 45[(%)	61%		

	INDICADOR		VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Diversidade e Igualdade de Oportunidades (continuação)					
G4 LA12	Caracterização dos colaboradores e da administração por género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade, discriminados por categoria profissional	Chefias intermédias [46 - 55[(%)	21%		97-101
		Chefias intermédias [56 - 65[(%)	10%		
		Chefias intermédias >65 (%)	0%		
		Chefias Intermédias - nacionalidade minoritária (n.º)	1		
		Chefias Intermédias - portadores de deficiência (n.º)	1		
		Técnicos superiores ou equiparados (n.º)	853		
		M (%)	47%		
		F (%)	53%		
		Técnicos superiores ou equiparados <19 (%)	0%		
		Técnicos superiores ou equiparados [19 - 25[(%)	0%		
		Técnicos superiores ou equiparados [26 - 35[(%)	22%		
		Técnicos superiores ou equiparados [36 - 45[(%)	53%		
		Técnicos superiores ou equiparados [46 - 55[(%)	16%		
		Técnicos superiores ou equiparados [56 - 65[(%)	9%		
		Técnicos superiores ou equiparados >65 (%)	0%		
		Técnicos superiores ou equiparados - nacionalidade minoritária (n.º)	3		
		Técnicos superiores ou equiparados - portadores de deficiência (n.º)	13		
		Técnicos operacionais (n.º)	1716		
		M (%)	93%		
		F (%)	7%		
		Técnicos operacionais <19 (%)	0%		
		Técnicos operacionais [19 - 25[(%)	1%		
		Técnicos operacionais [26 - 35[(%)	24%		
		Técnicos operacionais [36 - 45[(%)	34%		
		Técnicos operacionais [46 - 55[(%)	26%		
		Técnicos operacionais [56 - 65[(%)	16%		

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Diversidade e Igualdade de Oportunidades (continuação)					
G4 LA12	Caracterização dos colaboradores e da administração por género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade, discriminados por categoria profissional	Técnicos operacionais >65 (%)	0%		97-101
		Técnicos operacionais - nacionalidade minoritária (n.º)	16		
		Técnicos operacionais - portadores de deficiência (n.º)	25		
		Técnicos de apoio administrativo (n.º)	211		
		M (%)	31%		
		F (%)	69%		
		Técnicos de apoio administrativo <19 (%)	0%		
		Técnicos de apoio administrativo [19 - 25[(%)	1%		
		Técnicos de apoio administrativo [26 - 35[(%)	20%		
		Técnicos de apoio administrativo [36 - 45[(%)	42%		
		Técnicos de apoio administrativo [46 - 55[(%)	26%		
		Técnicos de apoio administrativo [56 - 65[(%)	11%		
		Técnicos de apoio administrativo >65 (%)	0%		
		Técnicos de apoio administrativo - nacionalidade minoritária (n.º)	4		
		Técnicos de apoio administrativo - portadores de deficiência (n.º)	7		
FORMAS DE GESTÃO_ Igualdade na Remuneração Homens/ Mulheres					
G4 DMA	Ambiente legal e socio--económico que providencia ou dificulta igualdade de oportunidades e remuneração entre géneros		(-)		100

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Igualdade na Remuneração Homens/ Mulheres (continuação)					
G4 LA13	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria	**Rácio da retribuição base mensal média (M/F)***			100
		Administradores executivos	1,0		
		Chefias	0,8		
		Chefias intermédias	0,9		
		Técnicos superiores ou equiparados	0,8		
		Técnicos operacionais	1,2		
		Técnicos de apoio administrativo	1,0		
		Rácio da retribuição total mensal média (M/F)*			
		Administradores executivos			
		Chefias	0,8		
		Chefias intermédias	0,9		
		Técnicos superiores ou equiparados	0,8		
		Técnicos operacionais	1,0		
		Técnicos de apoio administrativo	1,1		
FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação de Fornecedores					
G4 DMA	Procedimentos de identificação e priorização dos fornecedores para avaliação dos impactos nas práticas laborais. Práticas de avaliação e auditoria a fornecedores e seus produtos/ serviços utilizando critérios laborais		(-)		27; 28; 44-46; 124; 125; 134; 135; 174
G4 LA14	Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios de práticas laborais		(-)		75; 124

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação de Fornecedores (continuação)					
G4 LA15	Impactos negativos significativos, atuais e potenciais, das práticas laborais dos fornecedores e ações tomadas	Fornecedores avaliados (n.º)	18,0		124
FORMAS DE GESTÃO_ Mecanismos de Reclamação					
G4 DMA	Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação dos impactos nas práticas laborais, formação administrada nestes mecanismos e processos, partes interessadas envolvidas na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos		(-)		27; 28; 40; 44-46; 107; 134; 135; 174
G4 LA16	Número de reclamações relacionadas com práticas laborais, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação		(-)	Em 2015 foram registadas 570 reclamações nas empresas em "alta" e 6.176 nas empresas em "baixa" (esta informação não se encontra desagregada por tipo)	107

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS					
FORMAS DE GESTÃO_ Investimento					
G4 DMA	Estratégias para extender políticas e procedimentos a terceiros, tal como *joint ventures* ou subsidiários, descrição de critérios ou cláusulas contratuais que incluam direitos humanos		(-)		27; 28; 36; 44-46; 134; 135; 174
G4 HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre os direitos humanos ou que foram submetidos a uma análise sobre direitos humanos	Contratos estabelecidos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos (%)	51%	O valor reportado contempla o número de contratos de investimentos significativos que foram celebrados com inclusão de subscrição de declaração de compromisso com o respeito pelos direitos humanos (no entanto, a definição de "contratos de investimento significativos" não é homogénea nas empresas do Grupo, podendo o valor apresentar um desvio da realidade). Não obstante, o Código de Conduta e Ética, que abrange 100% dos colaboradores do Grupo, define as diretrizes gerais que devem reger a conduta da Gestão de topo e dos Colaboradores tanto nas relações internas como com o mercado.	(-)
G4 HR2	Total de horas de formação para os colaboradores em políticas e práticas relacionadas com os direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de colaboradores que recebeu formação	Horas de formação por colaborador (h/ colaborador)	0,043		(-)
		Número de colaboradores formados (n.º)	83		
FORMAS DE GESTÃO_ Não Discriminação					
G4 HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		0	Nas empresas certificadas na norma SA 8000 são realizadas auditorias de responsabilidade social que permitem verificar o cumprimento dos direitos humanos.	(-)

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Liberdade de Associação e Negociação					
G4 DMA	Políticas ou procedimentos que poderão afetar a decisão dos colaboradores aderirem a sindicatos ou a negociação coletiva		(-)		27; 28; 44-46; 107; 134; 135; 174
G4 HR4	Operações e fornecedores relevantes nos quais foi identificado que poderão ser colocados em risco os direitos de liberdade de associação e negociação coletiva e medidas tomadas para suportar esse risco		0	Nas empresas certificadas na norma SA 8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos.	(-)
FORMAS DE GESTÃO_ Trabalho Infantil					
G4 HR5	Operações e fornecedores relevantes nos quais foi identificado o risco de recurso ao trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a eliminação do trabalho infantil		0	Nas empresas certificadas na norma SA 8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos.	(-)
FORMAS DE GESTÃO_ Trabalho Forçado ou Compulsório					
G4 HR6	Operações e fornecedores relevantes nos quais foi identificado o risco de recurso ao trabalho forçado ou compulsório e medidas tomadas para contribuir para a eliminação do trabalho forçado ou compulsório		0	Nas empresas certificadas na norma SA 8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos.	(-)

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS					
FORMAS DE GESTÃO_ Práticas de Segurança					
G4 HR7	Percentagem de segurança pessoal que receberam formação em políticas de direitos humanos ou em procedimentos relevantes para as operações		(-)	Nas empresas certificadas na norma SA 8000, realizam ações de formação às empresas Prestadoras de Serviços, incluindo empresas de segurança das instalações.	(-)
FORMAS DE GESTÃO_ Direitos dos Indígenas					
G4 HR8	Número total de incidentes de violação dos direitos dos indígenas		Não aplicável		(-)
FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação					
G4 HR9	Número total e percentagem de operações com avaliação dos impactos em direitos humanos		(-)	As empresas certificadas na norma SA 8000 são auditadas periodicamente.	79; 94
FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação de Fornecedores					
G4 DMA	Sistema de seleção de fornecedores com base em critérios de direitos humanos. Procedimentos de identificação e priorização dos fornecedores para avaliação dos impactos em direitos humanos. Práticas de avaliação e auditoria a fornecedores e seus produtos/ serviços utilizando critérios de direitos humanos		(-)		27; 28; 44-46; 124; 125; 134; 135
G4 HR10	Percentagem e número total de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios de direitos humanos		18		124
G4 HR11	Impactos negativos significativos, atuais e potenciais, nas práticas de direitos humanos dos fornecedores e ações tomadas		(-)		124

INDICADOR		VALOR 2015		OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Liberdade de Associação e Negociação					
G4 DMA	Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação dos impactos dos direitos humanos, incluindo ao longo da cadeia de fornecimento, e envolvimento das partes interessadas (incluindo fornecedores, comunidades locais e representantes dos colaboradores) na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos		(-)		27; 28; 44-46; 124; 125; 134; 135; 174
G4 HR12	Número de reclamações relacionadas com direitos humanos, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação		(-)	Em 2015 foram registadas 570 reclamações nas empresas em "alta" e 6.176 nas empresas em "baixa" (esta informação não se encontra desagregada por tipo)	(-)

	INDICADOR		VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE					
FORMAS DE GESTÃO_ Comunidades Locais					
G4 DMA	Declarações sobre direitos das comunidades locais. Envolvimento com as comunidades locais. Autoridade de comissões ou outros corpos representativos dos trabalhadores para lidar com os impactos nas comunidades locais		(-)		27; 28; 44-46; 124; 125; 134; 135; 174
G4 SO1	Percentagem de operações com mecanismos implementados para envolvimento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento com as comunidades locais		(-)		110
G4 SO2	Operações com impacto negativo ou potencialmente negativo nas comunidades locais		(-)	Não vem nos indicadores de sustentabilidade	51
FORMAS DE GESTÃO_ Anticorrupção					
G4 DMA	Procedimentos de avaliação de risco de corrupção. Mecanismos de identificação e gestão de conflitos de interesse de colaboradores ou outras pessoas relacionadas com a atividade da organização. Mecanismos para assegurar que donativos não são formas de suborno, formação em anticorrupção da gestão de topo e restantes colaboradores e outros parceiros		(-)		27; 28; 44-46; 124; 125; 134; 135; 174
G4 SO3	Número total e percentagem de operações com avaliação de risco relacionadas com corrupção e riscos significativos identificados		(-)		41; 85

	INDICADOR		VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE (CONTINUAÇÃO)					
FORMAS DE GESTÃO_ Anticorrupção (continuação)					
G4 SO4	Comunicação e formação em procedimentos e política anticorrupção		(-)	As empresas do Grupo dispõem de código de conduta e ética (que abrange cerca de 100% dos colaboradores), onde estão salvaguardados aspetos relacionados com anti-corrupção. Esta posição está reforçada nas empresas certificadas na norma SA 8000.	85-87
G4 SO5	Incidentes de corrupção confirmados e ações tomadas		0		(-)
FORMAS DE GESTÃO_ Políticas Públicas					
G4 DMA	Descrição de temas significativos que são o focus da participação da organização no desenvolvimento e *lobby* de políticas públicas.		Não aplicável		(-)
G4 SO6	Valor total de contribuições políticas por país e beneficiário		Não aplicável		(-)
FORMAS DE GESTÃO_ Comportamentos anticompetitivos					
G4 SO7	Número total de ações legais por comportamentos anticompetitivos, anticonfiáveis e práticas de monopólio e resultados				
FORMAS DE GESTÃO_ Conformidade					
G4 SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sansões não monetários por não cumprimento de leis e regulamentos		0	133 inspeções realizadas	(-)

	INDICADOR		VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE					
FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação de Fornecedror					
G4 DMA	Sistema de seleção de fornecedores com base no impacto na sociedade		0		(-)
G4 SO9	Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios de impacto na sociedade		0		(-)
G4 SO10	Impactos negativos significativos, atuais e potenciais, na sociedade, dos fornecedores e ações tomadas		(-)		75; 124
FORMAS DE GESTÃO_ Mecanismos de Reclamação					
G4 DMA	Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação por impactos na sociedade, incluindo ao longo da cadeia de fornecimento e envolvimento das partes interessadas (incluindo fornecedores, comunidades locais e representantes dos colaboradores) na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos		(-)		40; 43-46; 85; 94; 124
G4 SO11	Número de reclamações relacionadas com impactos na sociedade, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação		(-)	Em 2015 foram registadas 570 reclamações nas empresas em "alta" e 6.176 nas empresas em "baixa" (esta informação não se encontra desagregada por tipo)	(-)

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO					
FORMAS DE GESTÃO_ Segurança e Saúde do Consumidor					
G4 DMA	Fases do ciclo de vida dos produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados tendo em vista a melhoria		(-)		15; 51; 58; 60-62; 64; 66; 70; 75; 79; 87; 89; 105; 115-117; 124
G4 PR1	Percentagem de categorias de produto e serviços para os quais os impactes na saúde e segurança são avaliados tendo em consideração a melhoria		(-)	Todos os produtos são avaliados (análises de qualidade)	15; 87; 115-117
G4 PR2	Número total de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários referentes a impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança, durante o ciclo de vida, por tipo de resultado	Qualidade da água (%) - Alta	99,8%		89; 115-117
		Qualidade da água (%) - Baixa	99,3%		
		Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - Alta	93,4%		
		Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - Baixa	48,2%		
		Falhas no abastecimento (n.º) - Alta	42		
		Falhas no abastecimento (n.º) - Baixa	84		
		Colapsos estruturais em coletores (n.º) - Alta	39		
		Colapso estruturais em coletores (n.º) - Baixa	6		
FORMAS DE GESTÃO_ Produtos e Serviços de Rotulagem					
G4 DMA	Descrição das práticas existentes na organização, com o objetivo de manter os clientes satisfeitos		(-)	6 empresas (em 8) avaliaram a satisfação dos seus clientes	44-46; 107
G4 PR3	Tipo de informação de produtos e serviços requerida pelos procedimentos da organização para informação e rotulagem de produtos e serviços		Não aplicável		(-)

INDICADOR			VALOR 2015	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE					
FORMAS DE GESTÃO_ Produtos e Serviços de Rotulagem					
G4 PR4	Número total de incidentes por incumprimentos de regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, por tipo de resultados		Não aplicável		(-)
G4 PR5	Resultados de questionários de avaliação de satisfação de clientes		(-)	Os resultados dos questionários de avaliação satisfação de clientes em 2015 foram positivos.	44-46; 107
FORMAS DE GESTÃO_ Comunicação de *Marketing*					
G4 PR6	Venda de produtos proibídos ou contestados		Não aplicável		(-)
G4 PR7	Número total de incidentes de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicação de *marketing*, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado		Não aplicável		(-)
G4 PR8	Número total de reclamações referentes a violação da privacidade e perda de informação dos clientes		(-)	Em 2015 foram registadas 570 reclamações nas empresas em "alta" e 6.176 nas empresas em "baixa" (esta informação não se encontra desagregada por tipo)	(-)
FORMAS DE GESTÃO_ Conformidade					
G4 PR9	Valor monetário de multas significativas decorrentes de não conformidades com a legislação e regulamentos relativamente ao fornecimento e uso de produtos e serviços		0	Em 2015 foram realizadas 3 inspeções: APA (Agência Portuguesa do Ambiente), SEPNA (Serviços de Proteção da Natureza e Ambiente) e IGAS (Inspeção Geral das Atividades em Saúde)	(-)

* Os cálculos foram realizados tendo em consideração o número de colaboradores no ativo

Análise de materialidade

Em 2008 foi definida a estratégia de sustentabilidade do Grupo, que traduzia a análise de materialidade realizada à data. Em 2015 foi feita a sua revisão, para aferir se os temas relevantes se mantinham face aos pressupostos atuais. Foram identificados os indicadores do GRI G4 associados.

Foram definidas 3 etapas:

Os indicadores abordados no Relatório de Sustentabilidade foram definidos de acordo com a relevância para o Grupo AdP e para as partes interessadas com quem o Grupo se relaciona (pág. 44, O envolvimento com os *Stakeholders*).

O cruzamento dos temas mais relevantes para os *stakeholders*, obtidos através da sua participação por consulta *online*, somado às publicações nos *media* e à perceção do próprio Grupo AdP da importância e aplicabilidade para o seu *core-business* e para o seu setor, destacou os aspetos efetivamente materiais para a organização. A temática dos direitos humanos foi desde logo assumida como material, uma vez que para o Grupo AdP sempre foi assumida como relevante.

Temas materiais

1. Conservação e valorização dos recursos hídricos (água superficial e subterrânea)
Captar o volume de água essencial para as necessidades de abastecimento das populações; reduzir as perdas de água; rejeitar no meio hídrico as águas residuais tratadas em condições ambientalmente corretas; reutilizar a água residual tratada sempre que economicamente viável.

2. Promoção da eficiência energética
Otimizar os consumos energéticos e aumentar a produção de energia renovável (através do aproveitamento do potencial energético das instalações e dos subprodutos).

3. Antecipação e gestão de riscos e crises
Existência de um modelo de gestão com especial enfoque numa prudencial gestão do risco.

4. Sustentabilidade económico-financeira do modelo de gestão
Garantir a sustentabilidade económico-financeira do modelo de negócio, beneficiando a minimização de custos sem comprometer a excelência do serviço.

5. Garantia da qualidade do produto (água de abastecimento e água residual tratada)
Garantir água de abastecimento da maior confiança e rejeitar água residual tratada com qualidade.

6. Eficiência da prestação de serviços
Prestar um serviço de excelência, fiável e com qualidade, ao menor preço possível no âmbito de uma gestão sustentável.

7. Garantia da acessibilidade aos serviços de água e saneamento
Assegurar elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento.

8. Justiça social no acesso à água e ao saneamento
Assegurar uma gestão que permita promover um preço justo, no abastecimento e no saneamento, e homogéneo territorialmente.

9. Investimento no desenvolvimento dos colaboradores
Investir na formação e desenvolvimento dos trabalhadores.

10. Garantia da segurança e saúde no trabalho
Prevenir a sinistralidade laboral.

A consulta a *stakeholders* mantém-se disponível *online* e, durante 2016, será feita uma revisão da análise de materialidade de acordo com os resultados obtidos.

Estratégia de Sustentabilidade 2016-2020

Princípios e Compromissos

Simbiose com o Ambiente

P GERIMOS O CICLO URBANO DA ÁGUA EM EQUILÍBRIO COM OS CICLOS DA NATUREZA.

C
- Conservar e valorizar as massas de água.
- Valorizar os resíduos produzidos.
- Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas.
- Apostar na investigação e desenvolvimento.

P CONTRIBUÍMOS PARA O COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS.

C
- Garantir a ecoeficiência do Grupo.

Simbiose com os Colaboradores

P VALORIZAMOS A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES.

C
- Investir no desenvolvimento dos colaboradores.
- Garantir a igualdade de oportunidades.
- Garantir a segurança e saúde no trabalho.
- Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.
- Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz.

Simbiose com a Comunidade

P PROMOVEMOS UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE.

C
- Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento.
- Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais.
- Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico.
- Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento.

Simbiose com os Acionistas e Clientes

P GARANTIMOS A PROSSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SECTORIAIS CONSOLIDANDO UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE.

C
- Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas.
- Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo.
- Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável.

P PRESTAMOS UM SERVIÇO PÚBLICO DE EXCELÊNCIA, COM IMPACTO DIRETO NA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DAS POPULAÇÕES.

C
- Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações.
- Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto.
- Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade.

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 2016-2020 - OBJETIVOS E METAS

	OBJETIVOS	METAS GRUPO 2016-2020
EM SIMBIOSE COM O AMBIENTE		
PRINCÍPIO: Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza		
COMPROMISSO: Conservar e valorizar as massas de água	Prevenir e reduzir as perdas físicas de água	Reduzir para 3% perdas físicas de água (alta)
	Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada	Aumentar para 5% reutilização de água residual tratada
	Promover estudos de avaliação do impacte das captações na disponibilidade hídrica das fontes	2 estudos
	Promover estudos de avaliação do impacte das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente	2 estudos
	Prevenir a poluição da água nas origens e nos destinos de descarga	100% Análises de águas residuais (alta e baixa)
		98% Cumprimento dos parâmetros de descarga (alta)
	Alargar o âmbito das certificações na ISO 14001 a todas as instalações	100% em 2020
COMPROMISSO: Valorizar os resíduos produzidos	Valorizar as lamas de ETAR	99% de lamas ETAR valorizadas
	Incentivar a utilização de lamas de ETA na produção de novos produtos	5 iniciativas com a indústria
	Valorizar lamas de ETA	85% de lamas de ETA valorizadas
COMPROMISSO: Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas	Identificar serviços de ecosistemas relevantes para o *core-business* do Grupo	2 estudos piloto de serviços de ecossistemas (1- AA; 1 - AR)
COMPROMISSO: Apostar na Investigação e Desenvolvimento	Investir em I&D	€250 000 anual de investimento em ID
	Mobilizar os nossos *expertises* no caminho do I&D	Prémio anual de I&D
	Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano de água	2 projetos por ano de I&D
PRINCÍPIO: Contribuímos para o combate às alterações climáticas		
COMPROMISSO: Garantir a ecoeficiência do Grupo	Avaliar o impacte das alterações climáticas no ciclo urbano da água	1 estudo
	Garantir a eficiência das instalações	Certificar 100% das empresas na norma ISO 50001
	Avaliar a pegada de Carbono	1 estudo
	Reduzir a dependência energética do exterior	Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida
		4 horas de formação/ colaboradores em boas práticas de ecoeficiência

	OBJETIVOS	METAS GRUPO 2016-2020
EM SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS E CLIENTES		
PRINCÍPIO: Garantimos a prossecução das políticas sectoriais consolidando um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente		
COMPROMISSO: Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas	Garantir a eficiência operacional	
	Promover a gestão integrada do ciclo urbano da água	5 estudos conducentes à integração da baixa/alta
COMPROMISSO: Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo	Sensibilizar os colaboradores para o Código de Conduta e Ética	100% de colaboradores do Grupo
	Publicar o Relatório do Sustentabilidade	100% das empresas
	Promover a aproximação aos *stakeholders* no âmbito da sustentabilidade	1 encontro/ ano para apresentação do RS
	Promover a melhoria contínua nos sistemas de gestão da qualidade	Adaptar o sistema de gestão empresarial às novas versões das normas implementadas ISO e SA 8000
COMPROMISSO: Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável	Impacto social, ambiental e económico das atividades do Grupo na economia local	1 estudo sobre o impacto socio-económico
	Contribuir para a viabilidade económica e financeira dos fornecedores do Grupo	Dimuinir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores
	Promover a economia nacional	95% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens
PRINCÍPIO: Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações		
COMPROMISSO: Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações	Garantir a execução dos planos de investimento de infraestruturas previstos contratualmente	100% execução
COMPROMISSO: Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto	Garantir a fiabilidade do serviço e a segurança do produto	100% empresas com Plano de Segurança da Água
		100% - Água segura (alta e baixa)
	Garantir a eficiência do serviço	AA - 50 (alta); 100 (baixa) - Falhas no abastecimento
		AR - 50 (alta); 0 (baixa) - Colapsos estruturais em coletores
COMPROMISSO: Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade	Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços	Realizar questionário de avaliação da satisfação dos clientes de 2 em 2 anos
		Respostas a reclamações escritas 100% AA e AR

	OBJETIVOS	METAS GRUPO 2016-2020
EM SIMBIOSE COM OS COLABORADORES		
PRINCÍPIO: Valorizamos a relação com os colaboradores		
COMPROMISSO: Investir no desenvolvimento dos colaboradores	Garantir a formação contínua e a valorização das competências dos colaboradores	Garantir >35 horas de formação/ colaborador por ano
	Garantir a avaliação de desempenho dos colaboradores	100% dos colaboradores do Grupo
COMPROMISSO: Garantir a igualdade de oportunidades	Garantir o cumprimento do Plano para a Igualdade do Género	Implementar o Plano em 100% das empresas
	Promover a diversidade	
	Obter a certificação segundo a norma SA 8000	100% das empresas do Grupo
COMPROMISSO: Garantir a segurança e saúde no trabalho	Prevenir a sinistralidade laboral	8 horas/ ano/ colaborador em formação em segurança
		Reduzir 25% os acidentes de trabalho
		0 óbitos
	Alargar o âmbito das certificações em segurança e saúde a todas as instalações	100% de empresas com 100% do âmbito certificado
COMPROMISSO: Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal	Promover a mobilidade interna	% de pedidos/ % de pedidos aceites >80%
COMPROMISSO: Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz	Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento	100% das empresas com *intranet* de Grupo
	Promover o diálogo social	100% das empresas com questionário de clima organizaciona de 2 em 2 anos
EM SIMBIOSE COM A COMUNIDADE		
PRINCÍPIO: Promovemos uma aproximação crescente à comunidade		
COMPROMISSO: Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento	Promover ações de sensibilização e de educação ambiental	4 campanhas/ ano
		>1 000 visitas às instalações/ ano
		>40 000 visitantes/ ano
COMPROMISSO: Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais	Fomentar o envolvimento ativo com cidadãos contribuindo para uma melhor qualidade de vida regional e nacional	10 000 de horas de voluntariado/ano
		100% das empresas com programa de voluntariado
COMPROMISSO: Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico	Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento	5 ações de capacitação em países em desenvolvimento
		30 000 euros/ ano em projetos de cooperação em países em desenvolvimento
	Avaliar o impacte em ações de cooperação	1 avaliação/ ano
COMPROMISSO: Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento	Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores	Implementar Regulamento de Fornecedores
		10 ações de sensibilização/ ano
		10 auditorias de 3ª parte/ ano

Contactos

A responsabilidade da elaboração do relatório está a cargo da Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da AdP SGPS, podendo este ser consultado em www.adp.pt. Para receber mais informações sobre os dados publicados, ou caso pretenda enviar-nos os seus comentários, poderá fazê-lo para sre@adp.pt.

O seu contributo é muito importante para nós!

Ficha Técnica

Edição:

AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.
Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Design gráfico e paginação:

AdP - Águas de Portugal Serviços Ambientais, S.A.
Direção de Marketing e Comunicação

AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.
Rua Visconde de Seabra, 3 | 1700-421 Lisboa - Portugal
Tel.: +351 21 246 94 00 | Fax: +351 21 246 94 01
E.mail: info@adp.pt | Site: www.adp.pt