

# Relatório de Sustentabilidade 2015



**EPAL**

Grupo Águas de Portugal

# Índice

1. Mensagem do Presidente	3
2. Perfil do Relatório	4
3. Perfil da Epal	6
3.1 Princípios e Indicadores de Sustentabilidade	7
3.2 Factos e Dados Chave 2014	9
3.3 A Epal	13
3.4 Modelo de Governança e Organização	22
4. Estratégia - Riscos, Partes Interessadas, Impactos e Oportunidades	30
4.1 Riscos	31
4.2 Partes Interessadas	34
4.3 Impactos	36
4.4 Aspetos Materiais Identificados E Medidas	38
4.5 Oportunidades	45
5. Desempenho e Abordagem da Gestão	48
5.1 Indicadores de Desempenho Económico	49
5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental	54
5.3 Indicadores de Desempenho Social	65
6. Índice GRI	78



**José Manuel Sardinha**

Presidente do Conselho de Administração

# 1. Mensagem do Presidente

Perfazem-se, em 2016, dez anos de reporte da sustentabilidade da EPAL.

No ano de 2015, a EPAL viveu factos marcantes, geradores de alterações e desafios profundos.

Com a publicação do Decreto-Lei n° 94/2015, de 29 de maio, a empresa viu o seu quadro de pessoal acrescido de 647 para 1494 colaboradores, e passou a gerir, para além do seu próprio sistema, o sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento da empresa então criada, a Águas de Lisboa e Vale do Tejo, sistema que abrange um total de 86 Municípios, anteriormente servidos pelas empresas, entretanto extintas, SANEST, SIMTEJO, SIMARSUL, Águas do Centro, Águas do Zêzere e Côa, Águas do Centro Alentejo, Águas do Norte Alentejano e Águas do Oeste.

A EPAL serve hoje 3,8 milhões de habitantes de 95 municípios, o que corresponde a um terço do território continental português.

O esforço desenvolvido no contexto de profunda mudança em que se viveu o ano de 2015, permitiu a continuidade da prestação de serviços com elevada qualidade e a melhoria dos rácios e indicadores mais significativos da boa performance da empresa.

A capacidade de inovação e desenvolvimento, o incremento de sistemas de gestão da qualidade, a solidez da situação económica e financeira da empresa e o controlo dos impactes ambientais das atividades desenvolvidas, a par das iniciativas de envolvimento e aproximação dos clientes e da sociedade em geral são realidades que merecem destaque e cujas realizações poderão ser conhecidas no presente relatório.

## 2. Perfil do Relatório



O presente relatório respeita ao período entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2015 e, à semelhança dos dois anteriores, foi elaborado de acordo com a 4ª geração (G4) das “Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade” da Global Reporting Initiative, mantendo assim os critérios e métodos anteriormente adotados. No entanto, a alteração organizacional operada, em 2015, dificulta a apresentação de dados comparáveis.

Pelo décimo ano consecutivo, a EPAL publica o seu Reporte de Sustentabilidade, tendo optado, desde 2012, pelo modelo In Accordance – Abrangente. Não inclui informação nem aspetos sobre os quais a organização não tem controlo nem informação detalhada (ver índice GRI – capítulo 6 deste relatório).

Para além da comunicação da informação relevante sobre o desempenho da organização aos seus stakeholders, este relato serve como resposta às Nações Unidas, no âmbito do compromisso assumido pela EPAL desde a adesão, em 2009, ao Global Compact e para efeitos da Communication On Progress (COP), que deve, anualmente, ser submetida àquela organização.

Tendo em conta as alterações organizacionais ocorridas que afetaram significativamente a atividade da EPAL, e por razões de contenção de custos, o relatório de sustentabilidade de 2015 não foi verificado por entidade externa. Dúvidas ou esclarecimentos sobre o relatório podem ser remetidos à Direção de Sustentabilidade Empresarial (mcristovao@adp.pt).

Por último, é importante referir que a componente relativa à operação do Sistema Multimunicipal Abastecimento de Água e de Saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, delegada pela empresa Águas de Lisboa e Vale do Tejo na EPAL, mercê do Decreto-Lei 94/2015, está descrita em relatório autónomo (Relatório de Sustentabilidade LVT 2015).



# 3. Perfil da Epal





## 3.1 Princípios e Indicadores de Sustentabilidade



Em 2015, para além de subscrever a Estratégia de Sustentabilidade do Grupo AdP, a EPAL manteve os 5 Princípios de Desenvolvimento Sustentável seguintes:

### VALOR ECONÓMICO E SOCIAL DO SERVIÇO

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

### ECOEFIÊNCIA E PROTEÇÃO AMBIENTAL

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

### PROTEÇÃO E DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

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

### ENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE NA GESTÃO SUSTENTÁVEL DA ÁGUA

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

### INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

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



## 3.2 Factos e Dados Chave 2015



## FACTOS

No ano de 2015 existe um acontecimento que se destaca dos restantes, concretamente a delegação, na EPAL, da gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo (LVT), por via do Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio.

Com efeito, a EPAL, passou a gerir, a partir de 30 de junho de 2015, para além do seu próprio sistema, o sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, que abrange um total de 86 Municípios, anteriormente geridos pelas empresas entretanto extintas: SANEST, SIMTEJO, SIMARSUL, Águas do Centro, Águas do Zêzere e Côa, Águas do Centro Alentejo, Águas do Norte Alentejano e Águas do Oeste. De salientar que as tarifas a aplicar pela EPAL no período de convergência tarifária (2016-2020) se encontram fixadas nos Anexos IV e V, do referido diploma.

Nesse âmbito a EPAL assumiu, para além da gestão das infraestruturas da LVT, todas as demais obrigações inerentes à gestão do sistema, designadamente:

- Construção de infraestruturas, aquisição, manutenção e renovação das instalações e equipamento;
- Controlo dos parâmetros de qualidade da água para abastecimento público e da água residual tratada;
- Faturação dos serviços de fornecimento e de recolha, elaboração da contabilidade da sociedade LVT;
- Gestão financeira e controlo de gestão, apoio jurídico, logística, comunicação, gestão de sistemas de informação e suporte e apoio à atividade;
- Gestão de recursos humanos, incluindo a contratação de pessoal, bem como a posição contratual da sociedade LVT, nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal, isto é, os trabalhadores da LVT foram integrados na estrutura orgânica da EPAL, enquanto durar a gestão delegada.

Salienta-se, ainda, o “Acordo de Aditamento ao Contrato para Abastecimento de Água ao Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Oeste”, celebrado a 21 de maio de 2015 entre a EPAL, a Águas do Oeste (agora agregada na LVT) e a Águas de

Portugal, que veio a produzir efeitos no início de 2016, sendo complementar ao Aditamento ao Contrato de Abastecimento de Água, estabelecido entre as partes em 2003.

Este Acordo altera o prazo do contrato anterior, revê os volumes a fornecer e a correspondente tarifa. Altera igualmente o âmbito do serviço prestado, passando a EPAL a assumir a exclusividade do fornecimento de água ao sistema multimunicipal, todos os custos e encargos inerentes à sua exploração e manutenção, bem como o pessoal da ex. AdO afeto à atividade de abastecimento de água.

A constituição e implementação deste novo sistema alterou a empresa de forma significativa, afetando a sua atividade corrente, com destaque para as atividades relacionadas com a implementação da nova estrutura organizacional, única para a EPAL e LVT e a colocação de trabalhadores nas novas áreas organizativas e nos novos locais de trabalho, o que aconteceu, faseadamente e com maior incidência, nos meses de verão.

No que respeita à atividade operacional da EPAL, é de realçar que após 10 anos consecutivos de redução nos volumes vendidos, assistiu-se, em 2015, a um acréscimo de 5,0 milhões de m<sup>3</sup> (Mm<sup>3</sup>), verificando-se um crescimento tanto nos clientes municipais e multimunicipais como nos clientes diretos.

Merece especial destaque o excelente desempenho económico conseguido pela EPAL, em 2015, reflexo do contínuo esforço na procura da melhoria da eficiência e da otimização dos processos, que muito contribuiu para a sólida posição e estrutura financeira da Empresa e para a sustentabilidade económica do Grupo AdP.

## DADOS

### PRODUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

- Volume de água captada: 218 908 085 m<sup>3</sup>, representando um aumento de 3,2%, face a 2014.
- 83% da água captada teve origem na Albufeira de Castelo do Bode, o que corresponde a uma redução de 1,8%, face a 2014.
- Conclusão das obras de remodelação da Captação de Valada Tejo, permitindo a exploração desta origem sem qualquer restrição (11% da água captada em 2015); os restantes 6% provieram da captação em origens subterrâneas (Ota, Alenquer e Lezírias).

- Manutenção do nível de qualidade de serviço “boa” no referencial do ERSAR, não obstante o incremento do número de roturas em condutas (18 ocorrências, correspondendo a um aumento de 4,2%) e em ramais (2 ocorrências, i.e., um aumento de 0,3%), o que resulta num desempenho de 31 avarias/100km/ano.
- Manutenção do volume de água não faturada, na rede de distribuição num nível de excelência (8,5% da água entrada no sistema, muito abaixo da meta de 25%, estabelecida pelo PENSAAR, para 2020).
- No sistema de adução, o volume de água não faturado correspondeu a 13,2 Mm<sup>3</sup> (6,0% da água entrada no sistema).

## NEGÓCIO

- Incremento no consumo da água e no aumento do volume de negócios para 144 MEuros (mais 2,0 milhões de Euros, ou seja um aumento de 1,4% face a 2014).
- Inversão na tendência de diminuição das vendas que vinha a ocorrer, nos últimos anos sendo que, em 2015, a EPAL vendeu 197 Mm<sup>3</sup>, mais 5,0 Mm<sup>3</sup> de água do que no ano anterior:
- 4,2 Mm<sup>3</sup> a clientes municipais/ multimunicipais (3,0%);
- 0,7 Mm<sup>3</sup> nos clientes diretos (1,4%).
- Decréscimo de 12,8% do Resultado Líquido, face a 2014, de 54 MEuros para 47,1 MEuros.

## TRABALHADORES E COMUNIDADE

- Integração, a partir de julho, em virtude da gestão delegada da LVT, dos trabalhadores desta última, sendo que no final de 2015 a EPAL tinha 1 494 trabalhadores.
- Continuidade ao Open Day, dia em que os trabalhadores podem reunir, individualmente, com a Administração para exporem as suas preocupações e/ou sugestões.
- Continuidade da aposta do CA na Academia das Águas Livres (AAL), para qualificação de quadros e de técnicos para o Setor da Água e Ambiente.
- Continuidade do Tarifário Social.

- Conclusão do Plano de Remoção de coberturas em materiais contendo amianto em todos os recintos da EPAL, num total de 15,7ha.
- Conclusão da requalificação do Museu da Água;
- Colaboração com a associação EPIS – Empresários para a Inclusão Social.

## INOVAÇÃO, CRIAÇÃO DE VALOR E PARTILHA

- Participação em diversos projetos inovadores, de que são exemplo:
  - o LIFE IMPETUS, sobre medidas de adaptação dos sistemas de tratamento para remoção de micropoluentes farmacêuticos.
  - o BINGO, que procura avaliar os impactos das alterações climáticas no ciclo integrado da água, bem como promover estratégias de gestão de risco e medidas de adaptação.
- Desenvolvimento de produtos e serviços, facilitadores, com recurso ao conhecimento da organização, nomeadamente AQUAmatrix®, myAQUA, a WattWater, entre outros.
- 1 prémio de relevo internacional (IF International Forum Design GmbH) e 4 prémios de relevo nacional (Green Project Awards – campanha “Leve a água da torneira consigo. Leve no preço. Leve no ambiente”, Grande Prémio Excelência em Comunicação da APCE – Associação Portuguesa, de Comunicação de Empresa, Prémios APOM 2015 - Prémio Instituição pelo trabalho desenvolvido no âmbito do seu património museológico, Prémio Inovação NOS - Waterbeep).
- Publicação na conceituada revista internacional dedicada à investigação no setor da água “Water Research”, do artigo “Evolution of strategic risks under future scenarios for improved utility master plans” no âmbito da gestão de risco estratégico;
- Presença no “Water Eco-Security 2015”, Organizado pelo W-Smart, em Paris, que abordou a temática dos desafios da Eco-Security e das estratégias de adaptação metropolitanas.

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

Nota: O nº de trabalhadores e o número de acidentes têm em conta a totalidade dos trabalhadores EPAL + Gestão delegada da LVT.



Indicadores de Sustentabilidade	2012	2013	2014	2015
<b>Eixo Económico</b>				
Volume de negócios (M€)	144,2	143,1	142,0	143,9
Volume de água vendida (Mm³)	205,2	198,6	192,0	197,0
Resultado líquido (M€)	43,9	40,0	54,0	47,1
<b>Eixo Social</b>				
Trabalhadores (n.º)	738	694	675	1 494
Acidentes de trabalho (n.º)	28	39	28	76
Clientes directos (n.º)	346 121	347 233	349 151	351 041
Clientes municipais (n.º)	17	17	17	17
Clientes multimunicipais (n.º)	3	3	3	2
Municípios * (direta e indiretamente) abastecidos (n.º)	34	34	34	34
Consumidores (n.º)	2 870 507	2 859 714	2 846 875	2 842 185
Área abastecida (km²)	7 090	7 090	7 095	7 095
<b>Eixo Ambiental</b>				
Água não faturada na Distribuição (%)	8,7	7,9	8,1	8,5
Energia não renovável consumida (GJ)	406 840	451 070	427 376	448 224
CO <sub>2</sub> emitido - emissões diretas e indiretas (ton CO <sub>2</sub> )	45 848	42 407	40 734	51 546
CO <sub>2</sub> evitado (microgeração - venda) (ton CO <sub>2</sub> )	14,4	7,3	6	25
CO <sub>2</sub> evitado (microgeração - autoconsumo) (ton CO <sub>2</sub> )	22	25,5	26	33
Resíduos produzidos (ton)	7 233	4 027	9 499	7 523

\* excluindo Lisboa

## 3.3 A EPAL



A centenária Companhia das Águas de Lisboa (CAL), concessionária do abastecimento de água à cidade de Lisboa entre abril de 1868 e outubro de 1974, altura em que terminou o contrato de concessão, antecedeu a EPAL – Empresa Pública das Águas de Lisboa, mantendo a referida designação até 1981, quando passa a denominar-se EPAL – Empresa Pública das Águas Livres.

Em 21 de abril de 1991, por força do Decreto-Lei n.º 230/91, é transformada em sociedade anónima de capitais, integralmente, públicos, situação que lhe confere maior flexibilidade de gestão, para concretizar o seu desenvolvimento estratégico e realizar a sua missão, passando a denominar-se EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA.

Em 1993 é integrada no então criado, Grupo AdP – Águas de Portugal SGPS, SA, cujos acionistas são a Parpública – Participações Públicas, SGPS, SA e a Parcaixa, SGPS, SA, que detém 100% do capital social, da EPAL (150 000 000 Euros - cento e cinquenta milhões de Euros).

A partir de julho de 2015, a EPAL ficou responsável pela gestão delegada do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo (LVT), servindo 3,8 milhões de habitantes de 95 municípios, o que corresponde a mais de um terço do território continental português.

O reporte relativo a esta gestão, operada durante 2015, consta do Relatório de Sustentabilidade 2015 da LVT.

### 3.3.1 ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

A EPAL tem uma capacidade de produção diária instalada de 1,1 Mm<sup>3</sup>/dia, encontrando-se o seu sistema de Produção e Transporte (em Alta) dividido em três subsistemas:

- Alviela, em exploração desde 1880;
- Tejo, inaugurado na década de 40, do séc. XX;
- Castelo de Bode, em exploração desde 1987.



Figura 1. Ativos e Cadeia de Valor do Sistema de Abastecimento em Alta

#### Captação

- o 2 Captações superficiais (Rio Tejo e Rio Zêzere - Albufeira de Castelo de Bode);
- o 3 Captações subterrâneas (Alenquer, Lezírias e Ota).

#### Tratamento

- o 2 Estações de Tratamento de Água (ETA);
- o 1 Estação de Oxidação com permanganato de Potássio;
- o 1 Estação de decarbonatação.



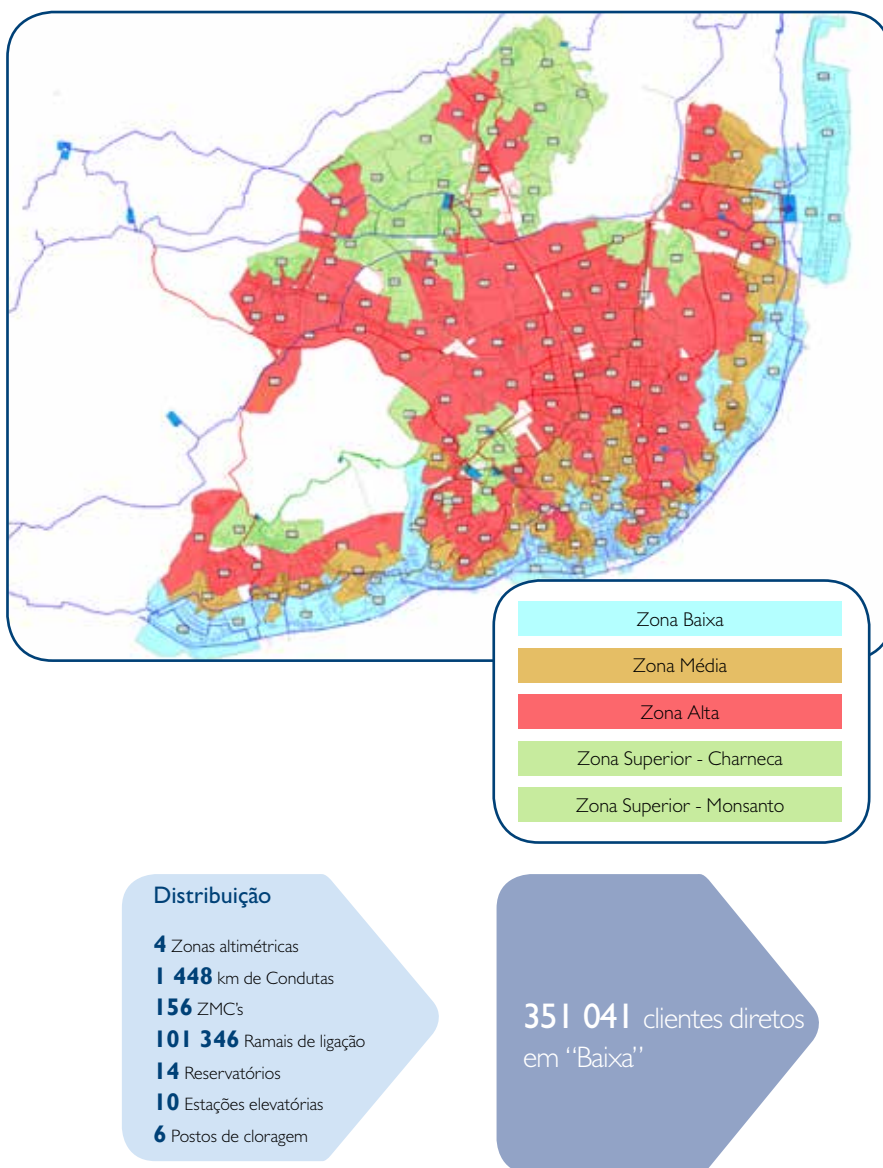


Figura 2. Ativos e Cadeia de Valor do Sistema de Abastecimento em Baixa

### Adução

- 695 km condutas – 15 km desativados – troço inicial do Aqueduto do Alviela;
- 31 Estações Elevatórias (EE);
- 28 Reservatórios;
- 19 Postos de Cloragem;
- 25 Pontos de Entrega em "alta".

A rede de distribuição de água na cidade de Lisboa é bastante complexa, com uma extensão de 1 448 km de condutas e devido às características topográficas da cidade, com quatro zonas altimétricas distintas: Zona Baixa (Cota Rio Tejo até 30 m), Zona Média (cota 30 a 60 m), Zona Alta (cota 60 a 90 m) e Zona Superior (Z.S.) (composta por duas redes independentes, Z.S. de Monsanto e Z.S. da Charneca, que abastecem acima da cota 90 m).

A gestão da rede de distribuição, de Lisboa, é realizada através de 156 Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC), abrangendo a quase totalidade da rede, de forma a monitorizar e controlar, em contínuo, os caudais, consumos e pressões, permitindo que seja um dos mais eficientes sistemas de distribuição de água de abastecimento, do mundo.

### Distribuição

No ano de 2015, a EPAL abasteceu, em "Alta", água para consumo humano, a 34 municípios, excluindo Lisboa (figura 3):

- 2 Clientes Multimunicipais:
  - o Águas de Lisboa e Vale do Tejo (16 municípios);
  - o Águas do Ribatejo (1 município).
- 17 Clientes Municipais, localizados na margem norte do rio Tejo.

No município de Lisboa, a EPAL, assegurou a distribuição, "em Baixa".

## Clientes

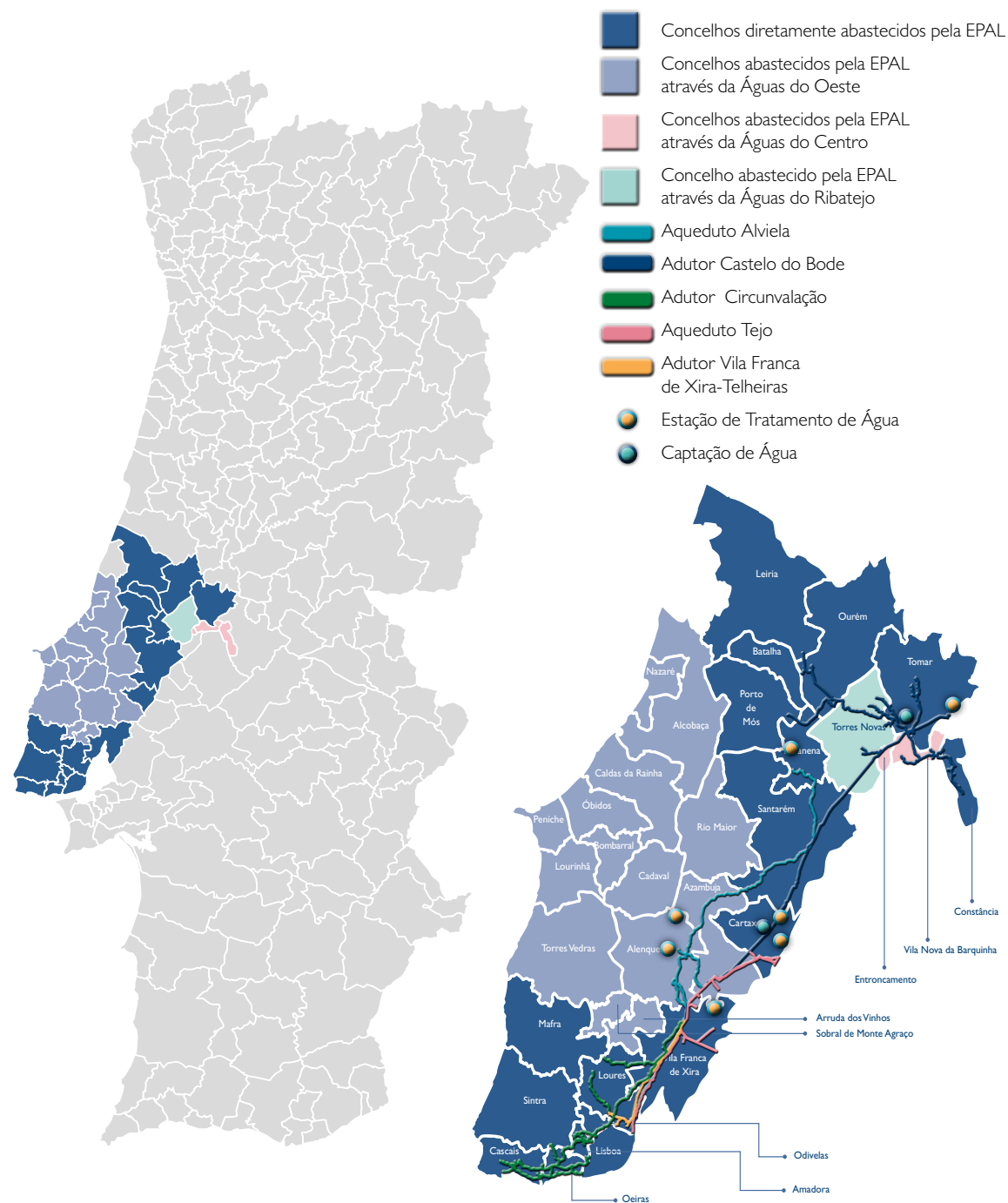


Figura 3. Clientes da EPAL

### Produção, Venda e Perdas de Água

Para cumprir a Missão que lhe foi outorgada a EPAL, conta, para além do seu desempenho, com a colaboração, a montante, da cadeia de fornecimento, bem como de outras empresas do grupo na gestão eficiente, do ciclo urbano da água.

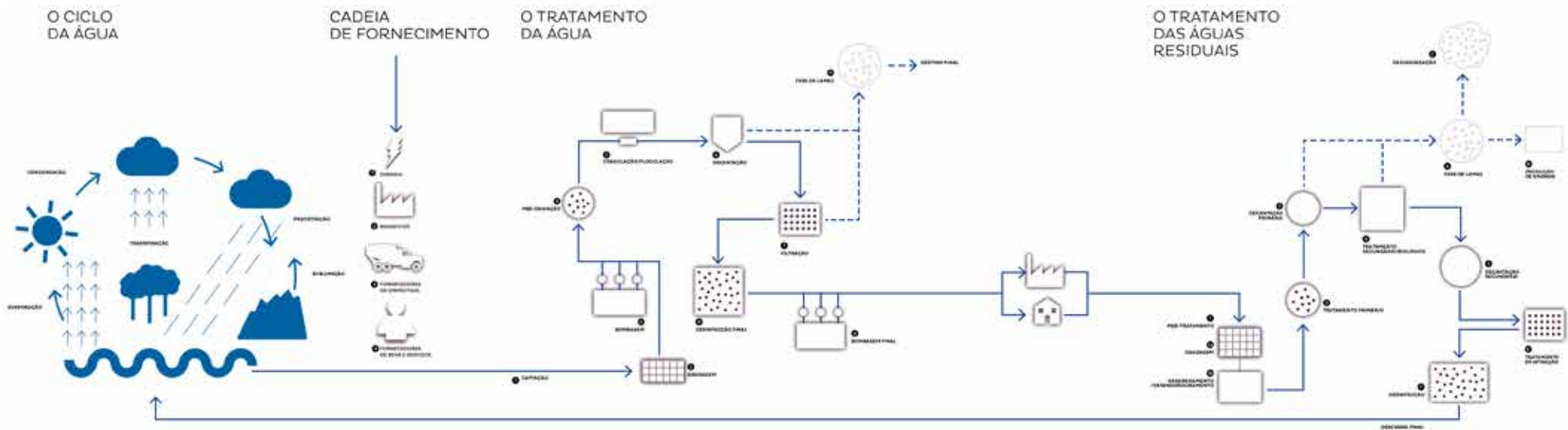


Figura 4. Cadeia de Fornecimento da EPAL



A evolução do volume (Mm<sup>3</sup>) de água captada, tratada, vendida e não faturada pode ser analisada, no quadro abaixo.

Captação			Tratamento			Adução			Armazenamento			Distribuição		
2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Tratada						Vendida								
						198 192 197								
						Não Faturada (Baixa)								
218	212	219	217	211	218	8 8 8,5								
						Não Faturada (Alta)								
						11 11 13,2								

### Serviços Pós Venda

No âmbito do serviço prestado ao Município de Lisboa, a EPAL disponibiliza um serviço de atendimento telefónico, durante 24H00, sete dias por semana, assim como serviços de Assistência Domiciliária. Os resultados obtidos, no ano em análise, ao nível do atendimento, refletem um aumento no número de clientes, que recorreu ao serviço: cerca de 11%, para o Contact Center e 8% no atendimento presencial, provocando um agravamento dos restantes índices apresentados.

Atendimento a Clientes - Contact Center	2014	2015
Clientes atendidos (n.º)	279 830	310 882
Tempo médio de espera (seg)	20	159
% de atendimento	97%	83%
Atendimento presencial	2014	2014
Clientes atendidos nas lojas (n.º)	145 520	157 032
Clientes c/tempo de espera na loja da sede inferior a 15 min	75%	43%
Tempo médio de espera loja sede (min)	9	20
Serviços de Assistência Domiciliária	2014	2014
Leituras de contadores (taxa de realização da leitura primária de 85%)	659 295	682 200
Serviços domiciliários realizados (n.º)	169 033	199 833
Instalação de Telemetria (n.º)	1 376	1 956

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

Para potenciar o seu know-how, a EPAL tem uma estratégia de desenvolvimento de produtos e serviços, relacionados com o ciclo urbano da água, visando a respetiva comercialização e procurando contribuir, com esta partilha, para o desenvolvimento sustentável.

De entre os vários produtos e serviços destacam-se:

- Sistema de informação e gestão comercial – AQUAMatrix®;
- Sistema de redução de perdas de água – WONE®;
- Sistema de informação e incentivo à eficiência de utilização de água – Waterbeep®;
- Apoio à otimização da gestão energética em Entidades Gestoras –Wattwater;
- Prestação de serviços de monitorização e diagnóstico de redes;
- Prestação de serviços de análise e controlo laboratorial;
- Prestação de serviços de aferição e reparação de contadores;
- Cursos de formação profissional através da Academia das Águas Livres, atividade que conta com o apoio do Instituto de Emprego e Formação Profissional.

### Manutenção de Contadores de Água e Medidores de Caudal

Remontando à data de fundação da antiga Companhia das Águas de Lisboa, a Oficina de Reparação e o Laboratório de Ensaio e Calibração de contadores de água da EPAL, acreditado segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025:2005 desde 1994, tem vindo a apoiar as entidades gestoras na garantia da fiabilidade da medição de volumes de água circulantes na respetiva rede.

Em 2015, a EPAL retirou da rede 48,7 mil contadores, que deram entrada na Oficina de Contadores, tendo-se reparado e verificado metrologicamente cerca de 17 mil, que foram disponibilizados para instalação.

O laboratório de contadores da EPAL realizou, ainda, trabalhos de reparação, ensaio e calibração de contadores e medidores de caudal para entidades externas.

Laboratório de Contadores da EPAL	2013	2014	2015
	152	147	117
Valor faturado	39 342€	51 919€	49 388€

### Amostragem e monitorização da qualidade da água

A Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água da EPAL é detentora de grande credibilidade no meio laboratorial nacional, facto que é comprovado pelas instituições que recorrem aos seus serviços, com especial relevância para a própria Administração Central.

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



Durante o ano de 2015, foram apresentadas 105 propostas/candidaturas a concursos públicos, convites para prestação de serviços de colheita de amostras e/ou realização de análises para entidades externas (controlo da qualidade da água destinada ao consumo humano, controlo da qualidade de águas subterrâneas e superficiais destinadas à produção de água destinada ao consumo humano e ensaios a materiais em contacto com a água para consumo humano). Destas propostas, foram adjudicadas 49, o que representa uma taxa de sucesso de 50%.

	2013	2014	2015
Serviços realizados (n.º)	28	36	49
N.º de amostras	837	1943	2 226
N.º de determinações de substâncias individualizadas	5 673	14 130	14 107
Valor faturado	123 600€	109 035€	111 056€

### Sistema de Gestão Comercial de Entidades Gestoras AQUAmatrix®

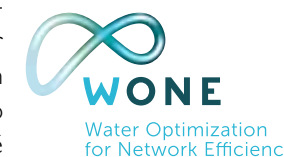


Este produto teve um desenvolvimento comercial relevante, no ano em análise, com a implementação em três novos clientes, nomeadamente, Empresa Municipal de Água e Saneamento de Beja (EMAS), Empresa Municipal de Água e Resíduos de Vila Real (EMAR) e SMAS de Vila Franca de Xira, perfazendo um total de 31 entidades gestoras de Água, Saneamento e Resíduos, com responsabilidade em 58 municípios. Foram, ainda, renovados contratos com quatro clientes, que resulta numa quota de mercado nacional de 31% e 1,7 milhões clientes finais.

Em 2015 desenvolveu-se o Plano de migração tecnológica do AQUAmatrix®, iniciado, ainda, em 2014. Trata-se de um trabalho de enorme complexidade que visa melhorar a sua competitividade e potenciar a sua internacionalização. No sentido de dar maior robustez à operação AQUAmatrix® iniciou-se o processo para implementação da norma ISO 27001.

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

O WONE® - Water Optimization for Network Efficiency - é um sistema 100% EPAL, que foi concebido para apoiar as entidades gestoras no combate às perdas de água, num contributo, inestimável, para as metas de eficiência exigidas no PNUEA: 20% de água não faturada para o setor urbano, até 2030.



Dos trabalhos realizados, que incluem, diagnóstico de redes, deteção de fugas e comercialização do Sistema. Destacam-se, em 2015:

- PT Pro - Deteção de Fugas;
- Manutenção Militar - Deteção de Fugas;
- Ministério das Finanças - Deteção de Fugas;
- Município de Mourão - Deteção de Fugas/Licença WONE®;
- Município de Fronteira - Licença WONE®;
- SMAS de Torres Vedras - Consultoria/Licença WONE®;
- Município de Alter do Chão - Deteção de Fugas/Licença WONE®;
- EPAL, EP – Consultoria/Deteção de Fugas.

	2013	2014	2015
Prestações de Serviços ao exterior	7	6	11
Montante Total serviço	33 170.00 €	47 740.00 €	152 840 €

No final de 2015 foi também outorgado um protocolo de cooperação entre a EPAL e a CIMAC – Comunidade Intermunicipal dos Municípios do Alentejo Central, o qual visa aumentar a eficiência das redes de abastecimento de água de 12 municípios associados através da aplicação da metodologia e software WONE® - Water Optimization for Network Efficiency. Os Municípios visados são Alandroal, Arraiolos, Borba, Estremoz, Montemor-o-Novo, Mora, Mourão, Portel, Redondo, Vendas Novas, Viana do Alentejo e Vila Viçosa.

### MyAQUA®

Dando continuidade à estratégia de proximidade com os seus clientes, em 2015, a EPAL, desenvolveu a versão da aplicação myAQUA® para Windows Phone, em complemento dos sistemas operativos IOS e Android. Com esta iniciativa, a EPAL, permitiu a todos os utilizadores de telemóveis gerir o seu contrato, comunicar leituras, consultar contas

de água e muito mais, através de um smartphone, garantindo a universalidade de acesso a esta aplicação pioneira.

Um ano após o lançamento, a aplicação, para smartphone, myAQUA, foi pela primeira vez comercializada a uma Entidade Gestora – SIMAR – Serviços Municipalizados de Água e Resíduos de Loures e Odivelas, reconhecendo o valor deste serviço, 100% EPAL, logo 100% nacional e disponibilizando aos seus clientes uma ferramenta inovadora, interativa e de grande utilidade, com valor acrescentado, para ambos e com ganhos, evidentes, na qualidade do serviço.

### Serviço de Controlo de Consumos de Água - Waterbeep®

Há dois anos a ajudar os clientes a controlarem os seus consumos de água e a serem cada vez mais eficientes, o waterbeep® continuou a despertar o interesse de vários Clientes, quer sejam Empresas, quer Particulares. Em 2015 registaram-se as primeiras adesões à modalidade premium, o que permitiu aos clientes aderentes, receber a informação relativa ao seu consumo de água em ficheiro customizado e compatível com a integração nos seus sistemas de gestão empresarial.

Na edição de 2015 do Prémio Inovação NOS, o waterbeep foi galardoado com uma Menção Honrosa, na categoria Grandes Empresas, que premeia os projetos e produtos mais inovadores do mundo empresarial.



	2014	2014
Faturação	2 425€	11 923€
Adesões (nº) *	<b>2 280</b>	<b>4 194</b>
waterbeep® Home	2 280	3 543
waterbeep® Plus	504	591
waterbeep® Pro	36	55
waterbeep® Pro	-	5





## WattWater



Trata-se de uma nova tecnologia 100% portuguesa, integralmente desenvolvida na EPAL, com o objetivo de promover a otimização da gestão energética em Entidades Gestoras de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, tendo sido lançada no mercado durante o Encontro Nacional de Entidades Gestoras 2015.

O WattWater é um SaaS (Software as a Service) que permite, de uma forma eficiente e inovadora, assegurar o complexo processo de integração dos dados, relevantes, para a monitorização das variáveis associadas à gestão de energia, constituindo-se como um sistema flexível, objetivo e intuitivo.

Esta nova aplicação de gestão tem como principais vantagens:

- Automatização da recolha e tratamento dos dados;
- Efetuar correlação entre o consumo de energia, os seus custos e os volumes movimentados e configuração de alertas, pelo utilizador, para qualquer variável.

### Academia das Águas Livres (AAL)

Em 2015, a Academia das Águas Livres concluiu o segundo ano completo da sua atividade. Realizou 80 ações de formação, abrangendo 1 069 formandos originários da EPAL, de outras empresas do grupo AdP, empresas municipais, autarquias locais, entidades reguladoras e entidades privadas do setor da água e ambiente.

O volume de formação concretizou-se em 19 753 horas e o montante da faturação aumentou 32%, face ao ano anterior, o que ilustra o reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, pela AAL, para a formação do setor.

## Fill Forever

A garrafa de design, exclusivo, concebida pela EPAL como solução pioneira para a portabilidade da água da torneira conheceu, em 2015, mais uma inovação com o lançamento da gama colorida de tampa e lettering em 7 cores distintas. Esta iniciativa representa uma solução criativa para a identificação com critérios de lifestyle, hobbies, ideologias e tendências, impulsionando o sucesso da Fill Forever em diferentes públicos e dimensões da sociedade.



Esta garrafa foi a estrela em diversos mega eventos da capital sendo-lhe reconhecida, pelos consumidores, a natureza criativa e sustentável, propiciando o consumo de um produto de elevada qualidade, acessível e com impacte positivo na melhoria do ambiente.

## 3.4 Modelo de Governação e Organização



### 3.4.1 Estrutura e Composição do Modelo de Governação

A EPAL rege-se pelos Princípios de Bom Governo das Empresas do Sector Público Empresarial (RCM n.º 49/2007, de 28 de março). O modelo de governo da EPAL é conforme ao modelo definido no Código das Sociedades Comerciais para as Sociedades Anónimas (art.º 271 a 350).

São órgãos da sociedade, nos termos do artigo 7.º dos seus estatutos, a assembleia geral, o conselho de administração e o conselho fiscal ou o fiscal único. Junto do conselho de administração funciona o conselho consultivo para o desenvolvimento sustentável.

#### Assembleia Geral

A mesa da Assembleia Geral (AG) é constituída por um presidente, um vice-presidente e um secretário, eleitos pela assembleia geral, de entre acionistas ou outras pessoas, por períodos de três anos, conforme previsto no artigo 9.º dos estatutos da sociedade. O mandato dos membros da mesa da assembleia geral é renovável, mantendo-se estes em efetividade de funções até à posse dos membros que os venham a substituir.

Compete à AG apreciar e votar os relatórios e as contas anuais, eleger os membros dos órgãos sociais, deliberar sobre os estatutos e aumentos de capital, autorizar a aquisição e alienação de imóveis e participações sociais, bem como, a realização de investimentos de valor superior a 20% do capital social.

Durante o 1.º semestre do ano de 2015, manteve-se em funções a AG que havia sido eleita por deliberação unânime do acionista de 24 de fevereiro de 2012 para o mandato 2012/2014, especificamente:

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

Em 30 de junho de 2015, foram eleitos, para o mandato 2015-2017, os membros da Mesa da Assembleia Geral da sociedade, identificados abaixo:

<b>Presidente</b>	AMEGA - Associação de Municípios para Estudos e Gestão da Água, representada pelo presidente do Conselho Diretivo, António Pombinho, vereador da Câmara Municipal de Loures
<b>Vice-presidente</b>	AdP-Águas de Portugal, SGPS SA,
<b>Secretária</b>	Dr.ª Ana Cristina Rebelo Pereira

#### Conselho de Administração (CA)

As disposições que regulam a composição e funcionamento do Conselho de Administração constam do Capítulo III, Secção II, artigos 12.º a 17.º dos estatutos da empresa.

O CA tem os poderes de gestão e representação da sociedade cometidos por lei, pelos artigos 13.º e 14.º dos estatutos da sociedade e pelas deliberações dos acionistas.

Durante o 1.º semestre do ano de 2015, manteve-se em funções o Conselho de Administração que havia sido eleito por deliberação unânime para o mandato 2012/2014, composto por três membros, todos eles executivos.

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

Por deliberação unânime por escrito, de 30 de junho de 2015, foi eleito o Conselho de Administração para o triénio 2015/2017, composto por cinco membros, todos eles executivos.

<b>Presidente</b>	Eng.º José Manuel Leitão Sardinha
<b>Vice-Presidente</b>	Dra. Maria do Rosário da Silva Cardoso Águas
<b>Vogal</b>	Dra. Maria do Rosário Mayoral Robles Machado Simões Ventura
<b>Vogal</b>	Dra. Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado
<b>Vogal</b>	Eng.º José António Afonso Calmeiro

O Conselho de Administração realizou 49 reuniões durante o ano de 2015. As 24 primeiras compreenderam-se no âmbito do mandato anterior; as restantes reuniões foram realizadas pelo Conselho de Administração eleito por deliberação unânime escrita do Acionista, de 30 de junho de 2015.

### Secretário da Sociedade

Este órgão manteve a sua constituição ao longo de 2015

<b>Efetivo</b>	Dr. José Manuel Zenha
<b>Suplente</b>	Dr. Luís Durão

### Órgão de Fiscalização

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

Durante o primeiro semestre, de 2015, o órgão de fiscalização manteve a constituição de 2014:

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

A 30 de junho foi eleito novo órgão para o triénio 2015/2017, constituído por:

<b>Fiscal Único Efetivo:</b>	PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda, representada por Dr. João Rui Fernandes Ramos
<b>Fiscal Único Suplente:</b>	Dr. José Manuel Henriques Bernardo
<b>Revisor Oficial de Contas Efetivo</b>	PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., representada por Dr. João Rui Fernandes Ramos

### Comissão de Vencimentos

Delibera sobre a remuneração dos membros dos órgãos sociais e manteve a sua constituição ao longo de 2015

<b>Presidente:</b>	Eng.º Afonso José Marçal Grilo Lobato de Faria
<b>Vogal:</b>	Dr. Paulo Jorge Pinto da Silva

### Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável

O Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável resultou da transformação do anterior Conselho de Impacte Ambiental e é constituído por três personalidades de reconhecida competência nas áreas da sustentabilidade, eleitas pela assembleia-geral sob proposta do conselho de administração, cabendo-lhe a emissão de pareceres e recomendações acerca da sustentabilidade das atividades da empresa e sobre o impacte ambiental dos seus projetos ligados ao ciclo da água. O Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável foi eleito na Assembleia-geral de 30 de março de 2012 e teve oportunidade de se reunir durante o ano de 2015.

<b>Presidente:</b>	Eng.º Carlos Pimenta
<b>Vogal:</b>	Prof.ª Maria Paula Batista Antunes
<b>Vogal:</b>	Eng.º Manuel Duarte Pinheiro

### Delegação de autoridades/competências

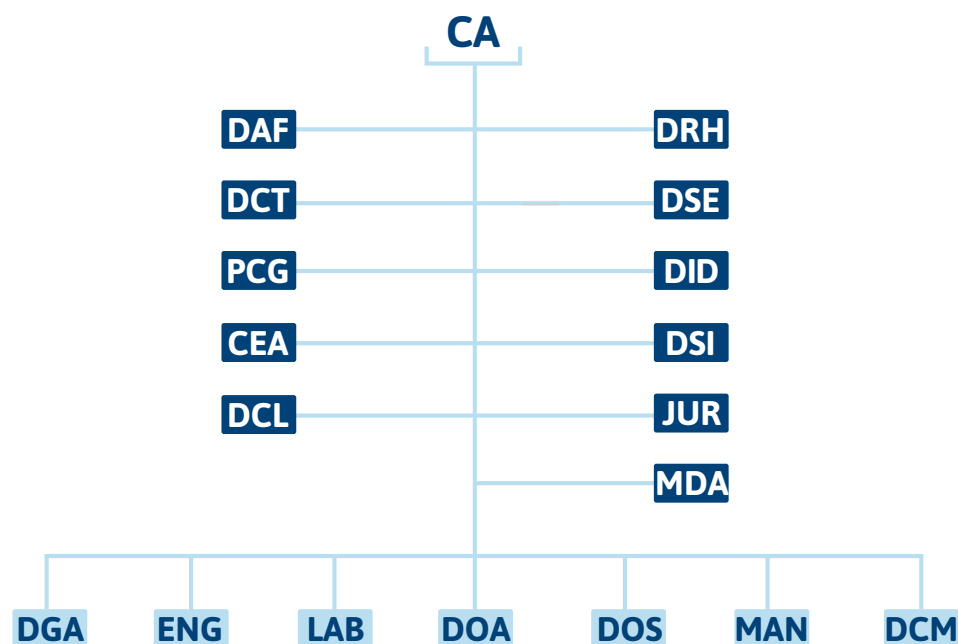
O Conselho de Administração e os órgãos da sua macroestrutura, da EPAL, são responsáveis pelos aspetos económicos, ambientais e sociais da sua atividade, nos termos das Ordens de Serviço seguintes:

- OS-CA-002 de 2015 – Estrutura Orgânica;
- OS-CA-003 de 2015 – Constituição de Pelouros;
- OS-CA-006 de 2015 – Delegação de Competências.

De seguida é apresentada a estrutura orgânica da organização, bem como a atribuição de pelouros, pelos Elementos do CA e a estrutura orgânica da EPAL vigente a 31 de dezembro de 2015.



### Estrutura Orgânica da EPAL



### Distribuição de Pelouros pelos membros do CA

Em reunião de 1 de julho de 2015, foram constituídos os seguintes pelouros:

#### Presidente – Eng.º José Manuel Leitão Sardinha

- Secretário da Sociedade
- CEA – Direção de Comunicação e Educação Ambiental
- MDA – Direção do Museu da Água
- DOA – Direção de Operações de Abastecimento de Água
- DOS – Direção de Operações de Saneamento

#### Vice-Presidente – Dr.ª Maria do Rosário da Silva Cardoso Águas

- DRH – Direção de Recursos Humanos
- DGA – Direção de Gestão de Ativos
- ENG – Direção de Engenharia

#### Vogal – Dr.ª Maria do Rosário Mayoral Robles Machado Simões Ventura

- DAF – Direção Administrativa e Financeira
- DCT – Direção de Contabilidade
- PCG – Direção de Planeamento e Controlo de Gestão
- DSI – Direção de Sistemas de Informação
- DCM – Direção Comercial

#### Vogal – Dr.ª Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado

- DSE – Direção de Sustentabilidade Empresarial
- DCL – Direção de Compras e Logística
- JUR – Direção Jurídico-Legal

#### Vogal – Eng.º José António Afonso Calmeiro

- DID – Direção de Investigação e Desenvolvimento
- LAB – Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água
- MAN – Direção de Manutenção

Processo e critérios de seleção e nomeação da Gestão de topo

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

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

### Prevenção de conflitos de interesses

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

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

### CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES DOS MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Entrega junto da Inspeção-geral de Finanças, de declaração contendo todas as participações e interesses patrimoniais que detenham, direta ou indiretamente na Empresa, bem como cargos, funções e atividades profissionais que exerçam (artigo 22º, n.º 9 do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março).	Entrega da Declaração de Património e Rendimentos junto do Tribunal Constitucional (Lei n.º 4/83 de 02 de fevereiro, na redação da Lei n.º 25/95, de 18 de agosto, Decreto-Regulamentar n.º 1/20000, de 9 de março e ainda Lei 28/82 de 15 de novembro).	Entrega à Procuradoria-Geral da República de Declaração de Inexistência de Incompatibilidades ou Impedimentos (artigo 11º da Lei n.º 63/94 de 26 de agosto e artigo 22º, n.º 8 do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março).	Não intervenção em deliberações quando nelas tenham interesse direta ou indiretamente (artigo 22º do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março).	Cumprimento das demais disposições previstas no Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, e no Código das Sociedades Comerciais relacionadas com esta matéria.
--	--	---	--	---

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

- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- O Código de Ética e de Conduta;
- Consagração e prática, no relacionamento com as Partes Interessadas, dos valores de;
  - o Integridade e transparência;
  - o Competência e rigor;
  - o Respeito pela Lei;
  - o Melhoria contínua;
- Existência de processos de auditoria autónomos e independentes;
- Contratos de comissões de serviço em regime de exclusividade;
- Cumprimento rigoroso do Código de Contratação Pública;
- Composição organicamente diversificada dos júris constituídos quer no âmbito dos procedimentos de recrutamento e seleção, quer nos de aquisição de bens e serviços.

### Política de remuneração da Gestão de topo

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

Em 2015, não houve prémios de gestão, comparticipação de lucros, nem remunerações variáveis.

Processo de definição de remunerações

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

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

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

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

O Conselho de Administração tem vindo a adotar várias práticas, apresentadas no esquema, abaixo no sentido de melhorar o processo de comunicação. Relativamente à comunicação das preocupações críticas, não existe um procedimento formal, podendo ser utilizados todos os meios, nomeadamente:

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

À semelhança de anos anteriores, a organização, com base no seu Sistema de Informação de Gestão (MIS), continua a emitir relatórios mensais relativos a cada unidade da estrutura orgânica, onde são monitorizados os dados da gestão corrente, das atividades programadas e desenvolvidas e recolhidos comentários e preocupações, dos respetivos responsáveis, que definem, sempre que se justifique, medidas adequadas à resolução dos problemas.



### 3.4.2 Missão, Estratégia, Política e Objetivos 2015 e sua Avaliação

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

As Orientações Estratégicas e os Objetivos de Gestão para o Conselho de Administração da EPAL, para o mandato 2015/2017 foram aprovados por deliberação unânime por escrito, de 30 de junho de 2015. A administração da EPAL tem para o mandato 2015/2017 doze objetivos de gestão, dois corporativos, dois de eficiência, quatro financeiros, dois ambientais e dois de reporte, conforme apresentado, abaixo.

De salientar que uma vez que a gestão do sistema da LVT está delegada na EPAL, os objetivos definidos para a Empresa contemplam também a componente de gestão da LVT, designadamente em termos económico-financeiros.

Objetivos de Gestão	Objetivo	Resultados	Avaliação
Redução de Lugares de Chefia (reorganização territorial)	$\geq 45\%$	48%	Superado
Redução de Lugares de Chefia (reorganização corporativa e territorial)	$\geq 53\%$	-	Não Avaliado
Plano de Redução de Gastos (PRG)	$90\% < x < 110\%$	-3%	Atingido
Redução de Gastos Operacionais	$11,3\text{MEuros} \leq x \leq 11,9\text{MEuros}$	-46,2	Superado
Dívida Comercial Vencida de Utilizadores Municipais	$90\% < x < 110\%$	65%	Superado
Evolução da Tesouraria de Exploração	$75\% < x < 100\%$	49%	Superado
Evolução do ROCE	Manutenção ou aumento do valor	0,6%	Superado
Margem EBITDA	$75\% < x \leq 100\%$	103%	Superado
Evolução da Qualidade da Água Fornecida	$97,5\% \leq x \leq 100\%$	100,2%	Superado
Evolução da Qualidade das Águas Residuais Tratadas	$95,0\% \leq x \leq 100\%$	98%	Atingido
Grau de Cumprimento das Orientações Corporativas	$90\% \leq x < 100\%$	-	Não avaliado. No ano não foram dadas orientações corporativas, formalizadas para este âmbito
Grau de Cumprimento dos Prazos de Reporte	$-1 \text{ dia} \leq x \leq 0 \text{ dias}$	-1,1	Superado

Dos doze indicadores, dois não foram avaliados, dado que no ano não foram dadas quaisquer orientações corporativas formalizadas para este âmbito e a reorganização corporativa encontra-se suspensa, tendo assim, nos termos previstos nos objetivos do mandato, sido efetuada uma distribuição equitativa da ponderação pelos restantes objetivos. A avaliação global é de 2,8 num máximo de 3, o que se traduz num desempenho superado.

Destaca-se, em 2015, o investimento e a realização de projetos com importância ambiental e social:

- Renovação na Rede de Distribuição e Adução (condutas de distribuição e adutoras) no valor de 3,8 MEuros;
- Intervenções em instalações, no valor de 1,4 MEuros;
- Aquisição e substituição de Contadores, no valor de 1,0 MEuros;
- Recuperação do Troço Final do Adutor de Castelo do Bode, no valor de 0,7 milhões de Euros;
- Investimentos em tecnologias de informação e comunicação, no valor de 0,6 milhões de Euros;
- ETA da Asseiceira - Sistema de gestão de lamas desidratadas por forma a assegurar a compatibilidade ambiental, no valor de 0,5 milhões de Euros;
- Reabilitação da Conduta Prior Velho - Camarate, na zona do Bairro Sovilar, no valor de 0,4 milhões de Euros;
- Reabilitação da Conduta de Água Bruta de Valada DNI250, no valor de 0,3 milhões de Euros;
- Ampliação de Rede de Distribuição, com uma realização de 0,5 milhões de Euros.

#### Participação em associações Nacionais /Internacionais e Cartas e Princípios subscritos

A EPAL manteve a sua adesão ao Pacto Global, uma iniciativa das Nações Unidas no âmbito da responsabilidade empresarial, onde estão consagrados dez Princípios nos domínios dos Direitos Humanos e do Trabalho, da Proteção do Ambiente e de Mecanismos Anticorrupção.





## Global Compact Network Portugal

Em 2015, a sociedade participou nas seguintes instituições de índole fundacional ou associativo:

- ANQIP - Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais;
- APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas;
- APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial;
- Associação Turismo de Lisboa;
- EPIS - Empresários Pela Inclusão Social;
- Foundation for the Global Compact;
- IPQ - Instituto Português da Qualidade;
- IWA - International Water Association;
- Lisboa E-Nova - Agência Municipal de Energia e Ambiente;
- PSAT - Associação de Promoção e Segurança de Ativos Técnicos;
- RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal;
- SWAN - Smart Water Networks Forum;
- Water Footprint Network;
- Wsmart-Water Security Management Assessment, Research & Technology.

### Ética e Integridade

O Código de Ética e Conduta da EPAL tem por objetivo enquadrar a missão, os princípios e os valores da Empresa num conjunto de referências e linhas de orientação que deverão mobilizar os comportamentos e atitudes de todos os trabalhadores ao seu serviço nas suas atividades, de todos os dias. As referências e linhas de orientação do Código de Ética deverão ser observadas por todos os trabalhadores da Empresa e trabalhadores das entidades que prestem serviços à EPAL, qualquer que seja a natureza jurídica da sua relação.

Por forma a ser possível, a cada um, identificar e participar questões relacionadas com o incumprimento de princípios e valores consignados no referido código, foi criado um endereço eletrónico: [etica@epal.pt](mailto:etica@epal.pt).

Para além do referido código foi adotado, na Empresa, um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, cujos objetivos passam, em grande medida, por identificar as áreas que potencialmente poderão ser sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os riscos daí decorrentes e os controlos instituídos visando a sua mitigação. O Plano pretende, também, reforçar a cultura do grupo e dos respetivos trabalhadores no que respeita a comportamentos éticos e boas práticas no relacionamento comercial com clientes, fornecedores e demais entidades. Compreendendo toda a Empresa, este Plano dá cumprimento à recomendação do CPC - Conselho de Prevenção da Corrupção, de 1 de julho de 2009.

Em conformidade com o definido no artigo n.º 46 do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, as Empresas estão obrigadas à elaboração de um relatório anual das ocorrências identificadas ou risco de ocorrências de factos mencionados na alínea a) do n.º 1 do artigo n.º 2 da Lei n.º 54/2008, de 4 de setembro. A EPAL submete anualmente, à CPC e ao seu acionista, os resultados da sua monitorização interna, tendo elaborado um relatório síntese relativo ao ano de 2015.

Para além dos três documentos, mencionados, que se encontram disponíveis, para consulta na internet, no sítio <http://www.epal.pt>, existem outros mecanismos internos e externos para apoio do comportamento ético, concretamente:

- Cumprimento da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 49/2007, de 28 de março;
- Existência de Gabinete Jurídico na macroestrutura da empresa;
- Ações da Direção de Recursos Humanos nas áreas da formação e informação;
- Existência do site [GestaoTransparente.Org](http://GestaoTransparente.Org).



4.

# Estratégia - Riscos, Partes Interessadas, Impactos e Oportunidades

## 4.1 Riscos



Face à reestruturação do grupo AdP ocorrida (a extinção de várias empresas gestoras dos sistemas multimunicipais existentes e a criação de 3 novas empresas) e dada a complexidade e criticidade do processo, foi entendimento da Administração da AdP SGPS, não proceder em 2015 à avaliação do risco do Grupo e das respetivas empresas participadas.

Nas figuras, abaixo, são apresentadas as diferentes tipologias dos riscos a que a Empresa se encontra exposta e algumas das medidas de gestão continuamente implementadas.

#### RISCOS OPERACIONAIS

##### Qualidade da Água

Risco de consequências adversas para a saúde pública decorrentes de falhas, erros, acidentes ou avarias do processo de abastecimento

- Programa Integrado de Controlo de Qualidade da Água (compreende o controlo legal, operacional e de vigilância e o controlo dos processos de tratamento instalados nas Fábricas)
- Plano de Segurança da Água, no qual são avaliados os riscos para a saúde do consumidor e os riscos de falta de água, desde a captação até à torneira, com análise exaustiva de todos os perigos existentes e das medidas de controlo implementadas

##### Falha ou indisponibilidade de ativos

Pode comprometer a continuidade do abastecimento de água para consumo humano

- Sistema de Telegestão (assegura a monitorização e operação dos ativos em tempo real)
- Planos de Contingência
- Inspeções a infraestruturas de abastecimento de água (constituem uma atividade corrente e sistemática na EPAL, o que permite à Empresa dispor de informação constantemente atualizada sobre o estado e evolução da condição física dos ativos, servindo esta para conhecer os riscos presentes na exploração dos mesmos, apoiar a tomada de decisão sobre os investimentos mais prioritários, bem como suportar e definir as ações de manutenção curativa e preventiva a realizar)

##### Segurança física das instalações

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

- Planos de emergência e esquemas de segurança ao nível da integridade das instalações

#### RISCOS FINANCEIROS

##### Risco de Liquidez

Risco de não deter fundos necessários para solver os compromissos assumidos

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

##### Risco de Crédito

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

- Avaliação efetuada regularmente, tendo em conta o tipo de crédito, a finalidade e a natureza das operações, nomeadamente através do controlo dos saldos de contas a receber, com base numa avaliação económica sobre o risco de incobrabilidade



## OUTROS RISCOS

## Alterações Climáticas

Risco de afetação da qualidade e da quantidade dos recursos hídricos disponíveis

- Projeto Adapta Clima, que visa dotar a EPAL de uma estratégia de médio e longo prazo de adaptação às alterações climáticas
- Projeto PREPARED, que tem como principal objetivo a criação de uma plataforma comum, a nível Europeu, de soluções de adaptação às alterações climáticas para as entidades gestoras do setor de abastecimento e saneamento de água
- Projeto de Investigação e inovação "BINGO", que conta com a participação da EPAL em consórcio liderado pelo LNEC e que tem por objetivo avaliar os impactos das alterações climáticas no ciclo integrado da água e promover estratégias de gestão de risco e medidas de adaptação

## Custos Energéticos

O peso dos custos energéticos na estrutura de custos da empresa pode não ser recuperável pela via tarifária

- Compra de energia no mercado liberalizado
- Investimento na produção de energia através de fontes renováveis
- Implementação de Planos de Racionalização energética e Sistema de Gestão de Energia

## Regulação Económica

Insuficiente codificação do modelo regulatório específico da EPAL

- Colaboração e disponibilidade para análise e discussão do modelo regulatório

## Regulamentação

Acréscimo de encargos para a Empresa decorrentes de nova legislação e regulamentação

- Colaboração com as autoridades competentes, emitindo pareceres sobre as novas propostas de legislação ou regulamentação

## 4.2 Partes Interessadas/Stakeholders



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

Em virtude da nova realidade a EPAL identificou 13 grupos de Partes Interessadas, de acordo com a figura 6.

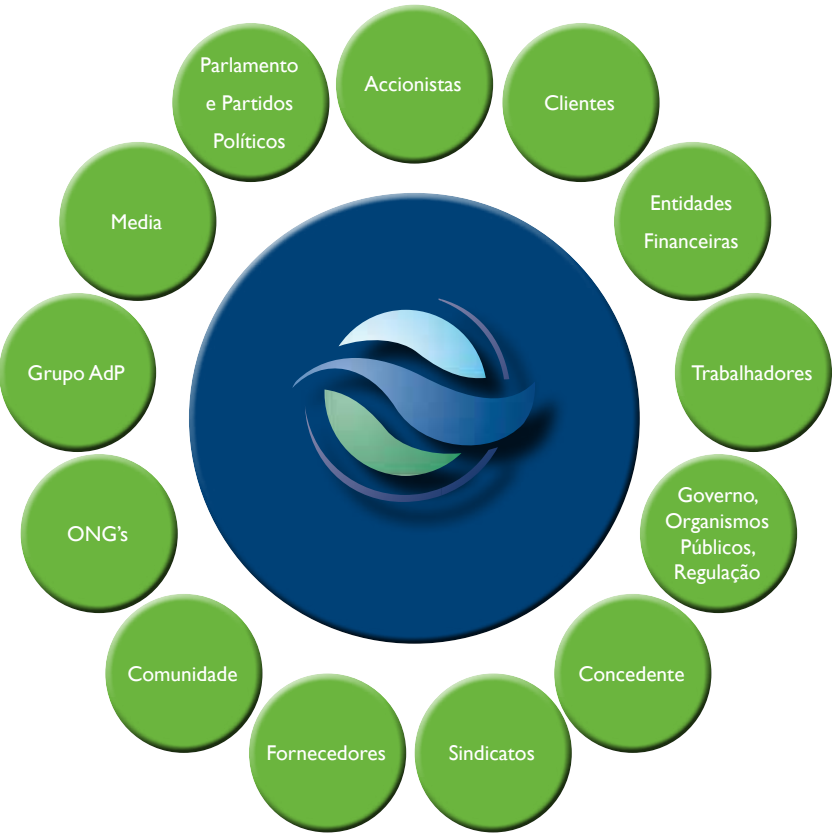


Figura 6. Partes interessadas da EPAL

A identificação das Partes Interessadas tem por base os seguintes critérios:

Responsabilidade	Influência	Proximidade	Dependência	Representação	Política e orientação estratégica
Aqueles perante os quais a organização tem, ou pode vir a ter no futuro, responsabilidade legal, operacional e financeira, sob a forma de regulamentos, contratos, políticas e códigos (ex.: empregados, autoridades locais)	Aqueles que têm influência ou poder de decisão sobre a organização (ex.: autoridades locais, acionistas, grupos de pressão).	Aqueles com os quais a organização interage mais, incluindo os internos à organização (ex.: empregados, autoridades locais, parceiros de negócio, fornecedores locais).	Aqueles que estão, direta ou indiretamente, dependentes das atividades da organização em termos económicos ou financeiros, ou em termos de infraestruturas locais ou regionais, bem como os que estão dependentes de produtos fornecidos pela organização.	Aqueles que legitimamente reclamam representar alguém, ou uma causa (ex.: Organizações Não Governamentais, sindicatos).	Aqueles a quem a organização, direta ou indiretamente, se dirige, através das suas políticas e valores, incluindo aqueles que podem dar alertas para assuntos emergentes e riscos (ex.: sociedade civil, escolas).

## 4.3 Impactos





Da atividade da EPAL decorreram, em 2015, os resultados líquidos e impactos principais seguintes:

- **219 Mm<sup>3</sup>** de água captada;
- **21 Mm<sup>3</sup>** de água perdida, na totalidade do sistema (10% da água entrada no sistema);
- Serviço prestado a **2 842 185** Consumidores, abrangendo uma área de 7 095km<sup>2</sup>;
- Investimento: **10,2 MEuros**.

## 4.4 Aspectos Materiais Identificados e Medidas



Tendo em conta que as alterações ocorridas, ao longo de 2015, influenciam, significativamente, a análise de materialidade do negócio da EPAL, a organização decidiu adiar, para uma fase posterior, a avaliação que estava prevista realizar, em articulação com a Holding.

O que não sofreu alterações foi a preocupação, da EPAL, com as suas Partes Interessadas, continuando a desenvolver esforços para ir ao encontro das respetivas inquietações. Ao longo do tempo, constata-se que a garantia da capacidade, da fiabilidade, da segurança e da qualidade do serviço de abastecimento, bem como do uso eficiente e sustentável da água, são os temas sobre os quais recaem, de forma continuada, um maior número de questões. Assim, a Administração, tem vindo a integrá-las, de forma permanente na gestão e nas atividades da empresa, percorrendo um caminho que conduza à melhoria contínua, compromisso que estabeleceu na sua Política de Gestão.

Enquadradas neste contexto, destacam-se, dos investimentos realizados em 2015, os seguintes:

Medida/Investimento	
Garantia da Capacidade	Ampliação da Rede de Distribuição: 0,5 MEuros
	Renovação da Rede de Distribuição: 2,0 MEuros
Garantia da Fiabilidade e Segurança	Renovação da Rede de Adução: 1,8 MEuros
	Reabilitação de Estações Elevatórias e Reservatórios: 0,4 MEuros
	Outros: 1,3MEuros
	Monitorização e Controlo: 0,1 MEuros
Qualidade, Sustentabilidade e Inovação	Eficiência Energética: 0,07MEuros
	Sistema de Gestão de Lamas: 0,5MEuros
	Investimentos em tecnologias de informação e comunicação: 0,6 MEuros

Relativamente à solidez económico-financeira da Empresa, foi elaborado e disponibilizado, na página da internet, o Relatório e Contas 2015, auditado pela PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda. e aprovado, em assembleia-geral, pelo acionista Águas de Portugal, SGPS, SA.

Para ir ao encontro das expetativas das Partes Interessadas, a EPAL, recorre a outras medidas que não se enquadram na rubrica do investimento, concretamente, as descritas, de seguida, identificadas como as mais significativas, tendo em conta o Grupo, ou grupos, a que se destinam.

## Cientes

A Avaliação da Satisfação dos Clientes com base no European Customer Satisfaction Index (ECSI), referente a 2014/15 revelou que a EPAL subiu a pontuação em 14 dos 33 itens que compõem o índice. Assim, por forma a melhorar, continuamente, a confiança na qualidade do produto e na organização, valorizar a respetiva imagem e fomentar o uso, do recurso, de forma sustentável, a EPAL promoveu, em 2015, as seguintes iniciativas vocacionadas:

A **Garrafa Fill Forever**, reciclável, reutilizável, ecológica e ultra leve continuou a ser divulgada e disponibilizada, incentivando o consumo da água da torneira.



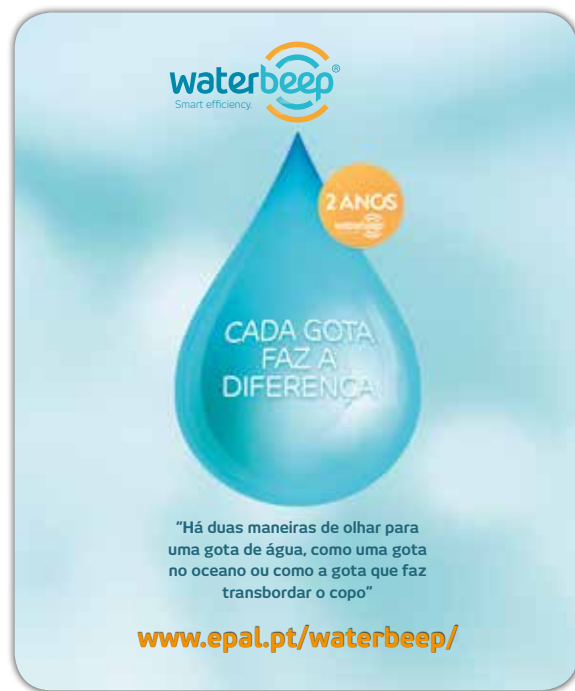
Campanha **"Poupe na Conta da Água, Poupe no Ambiente"**, dirigida ao segmento Doméstico, em que pela primeira vez a EPAL propôs um desconto na conta da água pela adesão ao Débito Bancário (SEPA) e ao envio da fatura por e-mail. O desconto incidu sobre o valor da componente fixa da tarifa da água, Quota de Serviço, tendo sido atribuído 5% de desconto na adesão a cada um destes serviços, podendo ir até 10% da Quota de Serviço para os Clientes que aderissem, a ambos. A campanha teve lugar de 20 de março a 30 de setembro e contou com um leque abrangente de meios de promoção, incluindo e-newsletter, carta de adesão inserida na fatura, envio de SMS e Telemarketing, tendo-se registado um esforço de adesão total de 6 640 adesões à SEPA e 12 266 adesões à e-conta. Em termos acumulados, no final da campanha, 50% dos Clientes Domésticos passaram a ter débito direto e 22% recebem a conta da água, em formato digital, o que representa um crescimento, significativo, da adesão a estes serviços de comodidade.

**POUPE NA SUA  
CONTA DA ÁGUA  
POUPE NO AMBIENTE**  
ADIRA AO DÉBITO BANCÁRIO E À FATURA POR E-MAIL

Saiba como em [www.epal.pt](http://www.epal.pt)



A EPAL organizou uma campanha para comemoração do 2º aniversário do waterbeep, com promoção, do produto, através de vários meios, entre eles, posters nas Lojas EPAL, e-newsletter, enviada a cerca de 110 000 clientes, publicação no facebook de um post patrocinado, com atualização do mural, do site EPAL, anúncio no Diário de Notícias e um spot de rádio na TSF. Com o mesmo intuito a EPAL esteve presente no ENEG 2015, com duas comunicações uma relacionada com a apresentação do Waterbeep como um serviço inovador e pioneiro no âmbito do uso eficiente da água e outra sobre a realização de um estudo de caso para identificar a eficácia da sua implementação, em clientes não-domésticos. No final de 2015, o produto, estava a ser utilizado por 4 194 clientes.



Campanha de lançamento da versão da aplicação myAQUA para Windows Phone, em complemento dos sistemas operativos iOS e Android, de modo a proporcionar a universalidade de acesso a esta aplicação pioneira de gestão online do contrato de abastecimento. A divulgação desta nova versão do myAQUA, que teve lugar em outubro, incluiu diversos meios, nomeadamente site EPAL, Facebook, e-newsletter, mensagem com imagem na conta da água, anúncios de Imprensa e ainda um spot de rádio registando-se um aumento, significativo, do número de instalações da aplicação, cuja média mensal, de 2015, era de 355 instalações, sendo que no mês de outubro foi instalada por 1 371 utilizadores. Desde o seu lançamento (junho 2014) até ao final de 2015, o myAQUA já tinha sido instalado por 12 222 utilizadores. Salienta-se, ainda, que durante 2015 foi iniciada a comercialização do myAQUA junto de outras entidades gestoras, tendo-se iniciado pelos SIMAR – Serviços Municipalizados de Águas e Resíduos de Loures e Odivelas.

Agora também disponível para



“EPAL no combate à diabetes”, campanha de incentivo ao consumo de água da torneira que esteve presente, em 2015, nas carruagens do Metropolitano de Lisboa, em parceria com a Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal e do Programa Nacional para a Diabetes.



O Tarifário Social da EPAL, ao qual se deu continuidade apresentava, no final do ano, 2 587 clientes.

Existe, também, a Tarifa Familiar da Água, destinada a agregados familiares com 5 ou mais pessoas, baseando-se no princípio da equidade e evitando que os maiores consumos resultantes da dimensão do agregado sejam faturados aos escalões mais elevados

2015	
PREÇOS DE VENDA DE ÁGUA em Lisboa	
Entrada em vigor em 17 de agosto de 2015	
Tipos de Clientes	Preço por m³
<b>Domésticos</b>	
1º escalão - até 5 m³/30 dias	0,26
2º escalão - de 6 a 15 m³/30 dias	0,60
3º escalão - de 16 a 25 m³/30 dias	1,50
4º escalão - mais de 25 m³/30 dias	1,90
<b>Tarifa Familiar da Água (agregados de 5 ou mais pessoas)</b>	
1º escalão - Consumos inferiores ou iguais a 5 m³/30 dias	0,26
2º escalão - Consumos superiores ao primeiro escalão, aplicando-se a fórmula: $1^a \text{ taxa} \times 3,6 \text{ m}^3/30 \text{ dias} + 2^a \text{ taxa}$ que "1ª" é igual ao 1º escalão e "2ª" é igual ao 2º escalão da Tarifa Familiar da Água	0,60
3º escalão - Consumos que excedem o resultado da aplicação da fórmula: $1^a \text{ taxa} \times 3,6 \text{ m}^3/30 \text{ dias} + 2^a \text{ taxa}$ que "1ª" é igual ao 1º escalão e "2ª" é igual ao 3º escalão da Tarifa Familiar da Água	1,50
4º escalão - Consumos superiores a 25 m³/30 dias	1,90
<b>Tarifa Social da Água</b>	
Criada para pensar nas famílias mais carenciadas, esta tarifa prevê descontos que podem ir até aos 94%	
<b>Tarifa Social da Água</b>	
Consumos até 15 m³/30 dias	0,26
Consumos de 16 a 25 m³/30 dias	0,2692
Consumos superiores a 25 m³/30 dias	1,5477
Atenção: IVA à taxa legal de 6%	1,9504
<b>Vantagens desta tarifa</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aos primeiros 15 m³ de água consumida por mês, é aplicada a tarifa do 1º escalão dos Clientes Domésticos;</li> <li>Desconto mensal de 4,40 EUR, correspondente ao preço da Quota de Serviço prevista para Clientes Domésticos com contador de calibre igual a 15 mm.</li> </ul>	
Para mais informações consulte o folheto Preços de Venda de Água 2015	



## Acionistas e Grupo AdP

A EPAL promove um relacionamento estreito com os acionistas e com o Grupo AdP por via da participação em Assembleias-Gerais e outras reuniões e do envio de relatórios periódicos.

## Trabalhadores

- Manutenção do **Open Day**, que permite, aos trabalhadores expor, diretamente, à administração, os seus problemas e propostas para um melhor funcionamento, da organização;
- Manutenção da **Certificação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho**, segundo a norma OHSAS 18001:2007;
- Realização, no Museu da Água, de almoço de homenagem aos trabalhadores que completaram 25 e 35 anos de serviço, em 2014;
- Promoção da Comunicação interna com recurso ao **Jornal “Águas Livres”** (11 edições) e à intranet, meios acessíveis a todos, por via digital, onde são publicadas notícias e informação considerada relevante, para a organização;
- **Remoção de Coberturas em Materiais contendo Amianto**, em todos os recintos da EPAL, concretiza, em 2015, o objetivo firme do Conselho de Administração de melhorar as condições de segurança e saúde no local de trabalho;
- Programa de Bolsas de Estudo da AdP, para descendentes pertencentes ao agregado familiar dos trabalhadores, para o ano letivo 2015/2016;
- **Campanha de Vacinação contra a Gripe**, para os trabalhadores que pretenderam ser vacinados, a EPAL disponibilizou, de forma gratuita, a respetiva vacina;
- **Remodelação das instalações da Medicina no Trabalho, no Parque das Nações**, que passou a oferecer melhores condições de atendimento, aos trabalhadores;
- Realização de sorteios e distribuição de convites para eventos a que a EPAL se associa, permitindo aos trabalhadores e família desfrutar de acontecimentos, nas mais diversas áreas. No ano, em análise, foram exemplo a Futurália, Festival In 2015, Zoológico de Lisboa, Mexefest, entre outros;

- “Concurso de Desenho Infantil para filhos e netos dos trabalhadores”, decorreu, em novembro, no refeitório do recinto do Parque das Nações e foi dirigido a crianças com idades compreendidas entre os 4 e os 12 anos;
- Prossecução da aposta na Academia das Águas Livres (AAL) para formação de Técnicos e Quadros. No ano em análise, a AAL, ultrapassou os 1 000 formandos, abrangendo, trabalhadores, participadas do Grupo, empresas municipais, autarquias locais e entidades privadas do Setor da Água e Ambiente.

## Governo, Organismos Públicos e Regulação

- Publicação da Atualização Tarifária, através de jornais e do site, da empresa. Com a entrada em vigor a 17 de agosto de 2015, estes preços mantiveram-se para os Clientes Diretos da cidade de Lisboa;
- Divulgados os dados relativos ao “Controlo da Qualidade Água”, aos clientes diretos, municipais e multimunicipais, ERSAR e Direção Geral da Saúde (DGS), através de meios digitais, cartas e jornais;
- Publicados e distribuídos, em suporte digital, os Relatório e Contas e o Relatório de Sustentabilidade de 2014, através do site da EPAL;
- Em 2015 foi organizado um Curso Prova de Águas para um grupo de técnicos da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e DGS e para membros da Ordem dos Engenheiros.

## Comunidade

- A EPAL manteve ativa a Campanha “Papel por Alimentos”, que permitiu, em 2015, fazer a entrega de cerca de 10 toneladas de papel usado, para permuta por alimentos, para o Banco Alimentar, traduzindo-se num contributo de cerca de 1 000 Euros, em alimentos;
- Foram promovidos Ateliers Cerciência, que consistem numa série de atividades, para famílias e grupos escolares, dinamizado pela CERCiência - Ciência em Rede. A realização de ateliers de carácter científico com a duração de aproximadamente 1 hora, dirigidas às escolas, encontram-se adaptadas para os vários ciclos de ensino, tendo sido realizadas, no espaço do Mini-LAB, 7 sessões que envolveram a participação de 137 crianças;

• **Exposição itinerante “Água para todos”.** Esta exposição, com o apoio institucional da UNESCO Portugal, é cedida, gratuitamente, pelo Museu da Água, às escolas estando patente durante uma semana. Apresenta a temática geral da água com especial enfoque nos temas: Água Essencial à Vida, o Ciclo da Água, as Propriedades da Água, como a Água Chega às Nossas Casas, a Poluição e a Água e Sustentabilidade. No ano de 2015 foi solicitada por 6 escolas da área da Grande Lisboa;

• **Exposição itinerante “Aquadutos de Portugal”,** foi apresentada, no ano de 2015 em:

• Sociedade Nacional de Belas Artes, Lisboa;

• Galeria 4 de Outubro, Loures;

• Museu da Terra de Miranda, Miranda do Douro;

• Rhode Island College, Providence, EUA;

• Torreão de Lozoya, Segóvia, Espanha.

• No âmbito da parceria, com a Câmara Municipal de Lisboa, **Passaporte Escolar** continuamos a proporcionar visitas, a um custo simbólico, para as crianças do ensino do pré-escolar e do 1º ciclo da cidade de Lisboa. Em 2015 foram realizadas 15 visitas;

• A EPAL, como empresa do grupo AdP, associou-se, novamente, ao programa **Ciência Viva no Verão** e voltou a abrir as portas de algumas das suas infraestruturas, dando oportunidade, ao público em geral, de conhecer os processos de tratamento de água para consumo humano;

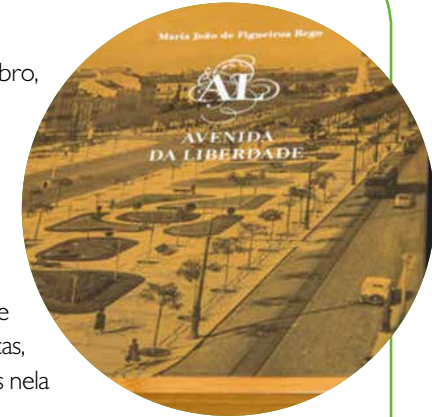
Ao longo de 2015, a EPAL, em parceria com o Jardim Zoológico de Lisboa, organizou vários eventos, concretamente:

• “Dia Mundial da Criança” em que ofereceu 40 convites duplos (adulto e criança), a trabalhadores e clientes;

• Promoção do waterbeep junto do público infantil, sensibilizando os mais novos, com materiais pedagógicos para o uso eficiente da água, contando com um stand junto ao habitat da Foca “BEEP”, apadrinhada pela EPAL, no dia 1 de Junho – Dia Mundial da Criança e no dia 5 de

Junho – Dia Mundial do Ambiente e no dia 5 de dezembro, segundo aniversário do waterbeep.

• A EPAL tem vindo a patrocinar a edição de algumas obras que considera relevantes e com um contributo, importante, para o conhecimento, a vários níveis. Desta forma, apoiou a obra “Avenida da Liberdade”, de Maria João Figueiroa Rego, que retrata uma das avenidas mais emblemáticas da cidade de Lisboa, as suas características paisagísticas e arquitetónicas, bem como as numerosas marcas comerciais e empresariais nela instaladas, designadamente a EPAL.

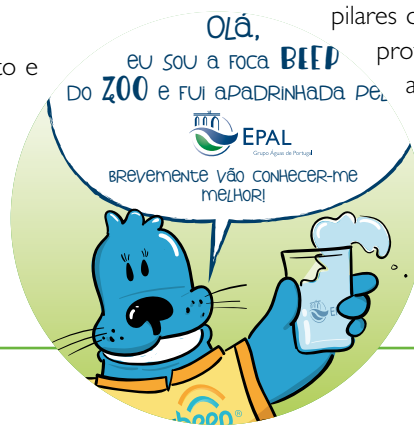


## ONG's

Manutenção do Protocolo celebrado a entre a EPAL e a Quercus, tendo por base a iniciativa “Criar Bosques”, à qual a EPAL se aliou identificando locais da empresa onde se possa promover a plantação de espécies autóctones, de forma planeada e faseada, contribuindo para minimizar a pegada do carbono. Assim, a EPAL promoveu, no dia da floresta Autóctone, 28 de novembro, a plantação de 300 novas árvores, na ETA da Asseiceira, para o que contou com a participação de 45 pessoas, entre trabalhadores, e familiares.



Em 2015, a EPAL manteve a parceria, com a Associação EPIS-Empresários pela Inclusão Social, no seu programa Vocações-Programas de Voluntariado de Formação, que assenta nos pilares da orientação, vocação e inserção profissional e cria oportunidade aos jovens EPIS de viverem experiências e apreenderem conhecimentos, em ambiente profissional e com profissionais de referência.



## Media

- Foi realizado, em parceria com a QUERCUS, um filme “Minuto Verde” no Laboratório de Lisboa da EPAL mostrando o trabalho ali realizado para garantir a qualidade da água distribuída ao cliente e incentivando para o consumo de água da torneira.
- O site da EPAL teve 885 724 visitas, em 2015.
- Foram publicadas 1061 notícias acerca da EPAL, distribuídas por:
  - o 292 Imprensa escrita;
  - o 698 Meio digital;
  - o 51 Televisão;
  - o 20 Rádio;
  - o 31 Anúncios publicados por iniciativa da empresa;
  - o 16 Notas de imprensa.
- Participação em diversos congressos e exposições nacionais e internacionais do setor da água, destacando-se a presença na Futurália, Festival In e Green Business Week.

## Sindicatos

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

## I&D, Inovação e Estabelecimentos de Ensino

Por forma a dar cumprimento aos objetivos estabelecidos para I&D e Inovação, a EPAL tem vindo a realizar vários projetos que constituem uma afirmação na investigação e no desenvolvimento empresarial, criando novas oportunidades e novos desafios numa empresa

que aposta, constantemente, no desenvolvimento tecnológico e na criação de novos produtos e serviços.

Como projetos desenvolvidos em 2015, referem-se:

- O “BINGO - Bringing INnovation to onGOing water management – a better control of our future under climate change” é um projeto europeu, liderado pelo LNEC. (ver indicador EC2);
- Desenvolvimento e otimização da “**Simulação Hidráulica Integrada da Rede de Distribuição de Lisboa**”, solução de engenharia prática e eficiente para a elaboração de estudos e diagnósticos à rede de distribuição de Lisboa, com base na sua modelação matemática integrada;
- Desenvolvimento e otimização de “**Plataforma de Gestão do Sistema de Inspeções**”, base de dados dedicada à gestão, incluindo registo, tratamento e reporting, de toda a informação associada ao sistema de Inspeções da EPAL/LVT;
- Projeto Europeu **LIFE IMPETUS**, “Improving current barriers for controlling pharmaceutical compounds in urban wastewater treatment plants”. Este projeto tem como participante a EPAL, através da sua Direção Laboratórios e de Controlo de Qualidade da Água. Os outros beneficiários deste projeto europeu são o LNEC, que coordena o projeto, a Águas do Algarve, S.A., o Environment and Regional Development Consulting, Lda. (EHS), Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa (FCUL), Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa (FFUL) e Universidade do Algarve (UAAl). Quando o projeto foi submetido à União Europeia, em 2014, também fazia parte dos participantes a empresa SIMTEJO– Saneamento Integrado dos Municípios do Tejo e Trancão, S.A.. Com a fusão e integração da SIMTEJO na EPAL, em 2015, este projeto passou efetivamente a contar com a Direção de Operações de Saneamento da EPAL, formada aquando da reestruturação desta empresa;
- Projeto EnviHealth&Co.: novo Programa Doutoral da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL), aprovado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) e que 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, sendo o primeiro ano (2016) um ano curricular a decorrer na Faculdade de Medicina de Lisboa. Entre 2017 e 2019, a EPAL irá receber dois estudantes de doutoramento para a execução do trabalho experimental da tese de doutoramento. Em 2015 a EPAL colaborou na seleção de candidatos às bolsas de doutoramento atribuídas no âmbito deste Programa Doutoral;

- Projeto Europeu “AquaVIR - Portable Automated Water Analyser for Viruses”, coordenado pela Universidade Técnica da Dinamarca, conta com a participação de um total de 15 instituições europeias de 9 países (universidades, instituições de investigação, indústrias e entidades/empresas governamentais) agrupadas em Consórcio. O projeto AquaVIR tem por objetivo concretizar o desenvolvimento de um novo sistema portátil, de baixo custo, de instalação e deteção no local, para monitorização de vírus entéricos humanos em diferentes tipos de massas de água. Este método baseia-se na utilização de unidades/ cartuchos de microfiltração (sensores), nos quais as partículas de vírus são concentradas e detetadas por leitura elétrica até limites de deteção de 0,01-1 partículas de vírus/L. Está prevista a realização de ensaios laboratoriais e ensaios de campo, a validação da unidade de monitorização, o desenvolvimento de um sistema de alerta (“early warning”) e de avaliação de risco epidemiológico. No âmbito deste projeto, com início a 1 de novembro de 2013 e duração de 36 meses, a EPAL participa na qualidade de utilizador final (“end-user”), através da realização de ensaios de campo de modo a apoiar a validação dos resultados. No decorrer de 2015, LAB não teve participação no desenvolvimento do projeto, no entanto efetuou a validação do método de ensaio para pesquisa de Norovirus de acordo com a Norma USEPA 1615 com o objetivo de poder efetuar análises pelas 2 metodologias para comparação e validação de resultados;
- Deu-se continuidade à preparação, da 3ª edição do concurso de inovação EPALin, a decorrer em 2016, que visa dinamizar a inovação empresarial, premiando o desenvolvimento interno de projetos que contribuam para a eficiência e eficácia dos processos e atividades da empresa e para a valorização e afirmação da marca EPAL no Setor da água, tendo sido recebidas, na edição de 2014, seis candidaturas.



## 4.5 Oportunidades



A EPAL mantém a convicção sobre a identificação, planeamento e gestão dos principais aspetos materiais, da sua atividade tendo em atenção os “Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?” (GRI, 2014). Na tabela, abaixo, são apresentados e sistematizados de acordo com os eixos da sustentabilidade.

#### ASPETOS MATERIAIS - EIXO AMBIENTAL

<b>Eficiência Energética Operativa</b>	• As 9 instalações consumidoras intensivas de Energia têm implementados Planos de Racionalização Energética, para vigorar até 2016 e 2018.
	• Está implementado um modelo de otimização energética da exploração do sistema de abastecimento de água, com qualidade de serviço nos indicadores energéticos, quer em alta quer em baixa, classificada pelo ERSAR de “Boa”.
	• Desenvolvimento do Wattwater para otimização da gestão energética para Entidades Gestoras.
	• Implementação do Sistema de Gestão de Energia ISO50001, com certificação prevista para 2016.
<b>Impacto Sobre as Origens</b>	• Está implementado um Plano de Segurança da Água.
	• Existem contratos de concessão para a exploração das captações superficiais com o estado português.
<b>Disponibilidade de Recursos Hídricos</b>	• É captada água em diferentes origens (superficiais e subterrâneas), consideradas sustentáveis.
	• Projeto Adaptaclima.
	• Projeto BINGO.
<b>Poluentes Aquáticos</b>	• Em curso projeto de investigação que tem como objetivo a monitorização de vírus entéricos humanos nas massas de água (desenvolvimento por LAB de ensaios para validação do método de ensaio para pesquisa de Norovirus de acordo com a Norma USEPA 1615).
	• Foram realizados estudos de validação e implementação de 22 métodos de ensaio, nomeadamente para análise de pesticidas, de fármacos, norovirus, endotoxinas e de Compostos Orgânicos Voláteis (COVs).
<b>Tratamento de Lamas</b>	• Construção de um parque de lamas coberto para reduzir o tempo de secagem das lamas produzidas no processo de tratamento de água na ETA da Asseiceira.

#### ASPETOS MATERIAIS - EIXO SOCIAL

<b>Acesso Aos Recursos Hídricos</b>	• Renovação nas Redes de Adução e Distribuição, dimensionadas para uma adequada cobertura das zonas abastecidas.
	• Foi ampliada a rede de distribuição.
<b>Qualidade do Produto Água para Consumo Humano</b>	• Plano de Controlo de Qualidade da Água (PCQA).
<b>Segurança do Produto Água para Consumo Humano</b>	• Projeto Europeu AquaVIR - Portable Automated Water Analyser for Viruses, que tem por objetivo desenvolver um sistema portátil, de baixo custo, de instalação e deteção on-site, para realizar a monitorização de vírus entéricos humanos em diferentes tipos de massas de água.
	• Foram escolhidos os candidatos ao EnviHealth&Co, um Projeto Doutoral, em contexto empresarial, em parceria com a Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, que decorrerá entre 2016-2019.
<b>Corrupção</b>	• Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

#### ASPETOS MATERIAIS - EIXO ECONÓMICO

<b>Perdas de Água</b>	• WONE – Water Optimization Network Efficiency;
	• Substituição do Parque de Contadores de Água de Lisboa (em curso).
<b>Promoção da Eficiência do Uso pelo Lado da Procura</b>	• Waterbeep, MyAqua. AQUAmatrix, desenvolvimento do processo de migração do sistema para nova tecnologia, iniciado em 2014, que vai conferir, ao produto, maior robustez, competitividade e modernização.
	• Implementação da ISO 27001 - Segurança da Informação.

Em 2015, a empresa foi distinguida com vários prémios atribuídos por entidades nacionais e internacionais, destacando-se:

Grande Prémio Excelência em Comunicação da APCE – Associação Portuguesa, de Comunicação de Empresa, Prémios APOM 2015- Prémio Instituição pelo trabalho desenvolvido no âmbito do seu património museológico, Prémio Inovação NOS - Waterbeep).

#### • IF International Forum Design GmbH



A IF International Forum Design GmbH distinguiu a garrafa reutilizável, da EPAL, Fill Forever com o prémio iF Design Award 2015 na disciplina de Packaging Design, na categoria de Beverages.

#### • Green Project Awards



Esta iniciativa distingue os projetos que promovam as boas práticas, fomentem o empreendedorismo, a inovação, o desenvolvimento sustentável e a economia verde.

Os Green Project Awards 2015 distinguiram com uma Menção Honrosa a campanha “Leve a água da torneira consigo. Leve no preço. Leve no ambiente”, na categoria “Iniciativa de Mobilização”.

#### • APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa



O Grande Prémio Excelência em Comunicação da APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa, 2015, distinguiu na categoria “**Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial**”, o projeto de “Requalificação da Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos e Exposição Permanente do Museu da Água”.

Receberam, ainda, a **distinção de Mérito** os seguintes trabalhos:

- “Barbadinhos do Vapor ao Museu”, na categoria “Edição Especial”;
- “Site EPAL”, na categoria “Website”;
- “Foca BEEP, sabes poupar água?”, na categoria “Campanha de Comunicação de Responsabilidade Social”;
- “Leve a água da torneira consigo. Leve no preço. Leve no ambiente”, na categoria “Campanha de Comunicação Institucional”;
- “Congresso IWA movido a água da torneira”, na categoria especial “Surpreenda-nos”.

#### • Prémios APOM 2015



A Associação Portuguesa de Museologia (APOM) distinguiu a EPAL com o **Prémio Instituição** pelo trabalho desenvolvido no âmbito do seu património museológico.

#### • Prémio Inovação NOS



O waterbeep recebeu **Menção Honrosa** do Prémio Inovação NOS, na categoria Grandes Empresas, que premeia os projetos e produtos mais inovadores do mundo empresarial.





# 5. Desempenho e Abordagem da Gestão



## 5.1 Indicadores de Desempenho Económico



## Valor económico direto gerado e distribuído (ECI)

unid.: EUR

	2013	2014	2015
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO</b>			
<b>a) Proveitos</b>	145 378 356	143 521 185	144 599 482
Vendas Líquidas	143 079 105	141 958 403	643 249
Juros Obtidos	2 276 970	1 536 193	22 282
Proveitos de Venda de Ativos	22 282	26 589	
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO</b>			
<b>b) Custos Exploração</b>	34 407 635	31 271 683	31 119 866
Custo de Merc.Vendidas e Mat.Consumidas	2 285 541	2 189 866	2 233 525
Fornecimentos e Serviços Externos	32 122 094	29 081 817	28 886 342
<b>c) Remunerações dos colaboradores</b>	13 511 960	12 727 011	21 118 084
Remunerações pagas aos trabalhadores	13 511 960	12 727 011	21 118 084
<b>d) Pagamentos a provedores de capital</b>	38 627 161	35 026 631	32 169 795
Dividendos Pagos	35 081 798	31 969 427	29 720 610
Juros Pagos	3 545 363	3 057 203	2 449 185
<b>e) Pagamentos aos poderes públicos</b>	21 473 863	17 514 439	28 095 888
IRC pago	21 304 373	17 312 447	27 831 331
Imposto Selo pago	13 966	12 923	6 361
IMI pago	155 524	189 069	258 196
<b>f) Donativos</b>	79 932	119 013	39 276

### a) Proveitos

- As Vendas Líquidas registaram um acréscimo de 1,4% face ao ano anterior, correspondente a mais 2,0 milhões de Euros, fixando-se em 143,9 milhões de Euros;

- O incremento nas Vendas Líquidas resultou do efeito conjugado de:

- Subida de cerca de 5 milhões m<sup>3</sup> no volume vendido, dos quais 4,2 milhões m<sup>3</sup> nos Clientes Municipais e 0,7 milhões m<sup>3</sup> nos Clientes Diretos. Após as contínuas descidas no volume vendido, em 2015 regista-se um acréscimo, de 2,6%;
- A Receita de Venda de Água (incluindo Quota de serviço) aumenta 1,3% (+1,8 milhões de Euros). Verifica-se um aumento de 2,4 milhões de Euros nos Clientes Diretos e uma redução nos Clientes Municipais (redução esta influenciada apenas pelo efeito dos valores mínimos contratuais reconhecidos em 2014 e que ascendiam a cerca de 2,5 milhões de Euros);

- Manutenção da tendência de crescimento do número de Clientes Diretos, com um aumento de cerca de 2.000 novos clientes/ano;

- Os juros obtidos ascenderam a 0,6 milhões de Euros, que têm implícita uma taxa média de 1,25% (2,52% em 2014). A sua evolução e notória degradação face ao ano anterior justifica-se pelo excesso de liquidez que as instituições bancárias dispõem, pelo que não remuneraram adequadamente os excedentes financeiros disponíveis.

### b) Custos de Exploração

- Os Custos de Exploração apresentam no ano de 2015 um decréscimo de 0,2 milhões de Euros, correspondente a -0,5%, cifrando-se em 31,1 milhões de Euros;

- Ao nível dos fornecimentos e serviços externos (FSE) regista-se uma variação negativa de 0,7%, apesar do aumento do custo da energia em cerca de 0,4 milhões de Euros (+4%). A redução nos FSE só foi possível com a contenção verificada nas rubricas de trabalhos especializados, manutenção, combustíveis e outros fornecimentos e serviços, permitindo desta forma mitigar o aumento verificado na energia elétrica.

### c) Remunerações pagas aos trabalhadores

- As remunerações pagas aos trabalhadores ascenderam a 21,1 milhões de Euros;

- O incremento, face aos exercícios anteriores, decorre do facto de no 2º semestre de 2015, na sequência da assunção da gestão delegada da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, a EPAL ter assumido a posição contratual da primeira nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal, ou seja, as trabalhadoras e trabalhadores da sociedade LVT foram integrados na estrutura orgânica da EPAL. No final do ano de 2015 a EPAL tinha 1 494 trabalhadores, 847 dos quais afetos à Gestão delegada da LVT.

### d) Pagamentos a provedores de capital

- O pagamento de dividendos, ao acionista, em 2015 foi de 29,7 milhões de Euros;

- Os juros pagos a financiadores externos, liquidados na totalidade ao Banco Europeu de Investimentos, ascenderam a 2,4 milhões de Euros registando uma redução de 20% face ao período homólogo. Esta redução nos gastos financeiros resulta sobretudo de melhores condições nos financiamentos existentes da EPAL, aliada a uma criteriosa gestão da sua tesouraria. A empresa não recorreu em 2015 a qualquer novo financiamento, tendo

efetuado reembolsos de capital no valor de cerca de 17,9 milhões de Euros relativos a empréstimos BEI, de acordo com o plano de amortização previsto.

#### e) Pagamentos de impostos

- No pagamento de impostos destaca-se o pagamento do imposto sobre o rendimento (IRC) no valor de 27,8 milhões de Euros.

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

#### ADAPTACLIMA-EPAL

Decorreu de 2010 a 2013, o Projeto Adaptaclima-EPAL, com a colaboração de diversas universidades portuguesas.

Em resultado do estudo, verificou-se que diversas intervenções de melhoria do sistema já implementadas ou em implementação, pela EPAL, se configuram como medidas de adaptação que conduzem à redução de vulnerabilidades futuras, caso se concretizem os cenários de alterações climáticas.

Concluiu-se, também, que não é razoável definir-se *à priori* um plano de adaptação, a longo prazo, pelo que se optou pela adoção de um plano de adaptação flexível, baseado em práticas de monitorização do risco por meio da definição de indicadores de alterações climáticas, bem como no estabelecimento de limiares para os mesmos, os quais, ao serem atingidos, deverão despoletar uma resposta por parte da Empresa. Assim, passou a ser produzido um relatório trimestral de monitorização de indicadores selecionados sobre a quantidade e qualidade da água e, até 2015, não se verificaram situações de risco a assinalar.

#### BINGO

Durante o ano de 2015 foi iniciado o Bingo - *Bringing INnovation to onGOing Water Management – A better control of our future under climate change*, um projeto internacional de grande abrangência, financiado pela Comissão Europeia, na *call* 2a do Horizonte 2020, tendo sido o primeiro financiamento concedido a um consórcio liderado por uma entidade de investigação portuguesa, neste caso, o LNEC. No total participam no projeto 20 Parceiros



Europeus, de 6 países, integrando uma equipa multidisciplinar de 70 elementos, provenientes de centros de investigação e inovação, de autoridades da água, de utilizadores da água, da indústria e de empresas ligadas ao setor dos recursos hídricos. O caso português conta, além do LNEC, com a participação da EPAL, da Comunidade Intermunicipal da Lezíria do Tejo (CIMLT), da Direção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural (DGADR) e da Sociedade Portuguesa de Inovação (SPI).

O estudo tem como objetivo avaliar os impactes das alterações climáticas no ciclo integrado da água, procurando estratégias de gestão de risco e medidas de adaptação, numa lógica de redução de vulnerabilidades e de acréscimo de resiliência dos sistemas relevantes

na gestão de recursos hídricos, com enforque em eventos extremos, previsões decadais e potencial conflito de usos.

Assim, a avaliação de impactes das alterações climáticas tem por base previsões de cenários climáticos de médio prazo, para 2015-2025, numa resolução espacial adequada aos problemas a resolver e como suporte aos vários níveis de decisão de base geográfica e territorial, em espaços geográficos distintos, localizados no Norte da Europa (Noruega, Países Baixos e Alemanha) e no Sul (Espanha, Portugal e Chipre), compreendendo assim uma gama representativa de condições climáticas, de combinações de usos da água e de tipologias de pressões sobre o recurso.

Outro aspeto importante para a aplicabilidade do projeto é o facto de assentar numa cooperação dinâmica entre investigadores e utilizadores finais dos resultados, através da criação de uma comunidade prática, e assim agilizar a focalização nos problemas reais da gestão do ciclo urbano da água.

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

A Empresa tem em vigor um sistema de benefícios sociais, para os seus trabalhadores, que tem inerente o pagamento de complementos à pensão de reforma, atribuída pela Segurança Social (por velhice ou invalidez). Este sistema de benefícios com pensões está consubstanciado em dois planos de pensões, um de Contribuição Definida e outro de Benefícios Definidos.

#### • Planos de Contribuição Definida

Trata-se de um plano de pensões, segundo o qual a Empresa tem como única obrigação contribuir, mensalmente com montantes fixos, uma percentagem correspondente a 3,5% do respetivo salário “pensionável”, junto de uma entidade separada (um Fundo). Nesta modalidade foi, também, facultada aos trabalhadores abrangidos, a possibilidade de efetuarem, contribuições próprias.

As contribuições ao abrigo do Plano de Contribuição Definida, durante o exercício de 2015, foram:

- Contribuições da Empresa – 468 014 Euros
- Contribuições dos trabalhadores – 20 412 Euros

O valor do Fundo de Pensões de Contribuição Definida ascendia, no final de 2015, a 17,6 milhões de Euros.

No relatório e contas do exercício de 2015, da EPAL, encontram-se registadas as evoluções dos valores dos fundos de pensões.

#### • Planos de Benefício Definido

É um plano de pensões que define o montante de benefício de complemento à pensão que um empregado irá receber na reforma, normalmente dependente de um ou mais fatores, como a idade, anos de serviço e remuneração.

O valor deste fundo ascendia, no final de 2015, a 38,5 milhões de Euros, registando um nível de financiamento de 111,1%, utilizando uma taxa de desconto de 2,0%, atendendo que as responsabilidades por serviços passados eram de 34,7 milhões de Euros.

#### Ajuda financeira significativa recebida do governo (EC4)

Não se registaram quaisquer subsídios, subvenções ou prémios atribuídos pelo Estado à EPAL em 2015.

#### Salários pagos comparados com o salário mínimo nacional (EC5)

Em 2015 o salário mais baixo pago aos trabalhadores da EPAL, foi de 511 Euros (superior em 1% ao salário mínimo nacional).

Apenas dois dos 1 494 trabalhadores receberam essa remuneração.

#### Contratação local (EC6)

Em 2015, na EPAL, houve 5 admissões em regime de Cedência Ocasional e 1 reingresso de Contrato Suspensão.

No universo LVT não houve admissões em regime de Contrato de Cedência Ocasional.

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

Neste domínio destaca-se:

- Prossecução do Protocolo de cooperação com a Fundação Arpad Szenes – Vieira da Silva (FASVS), em vigor desde 2013 e que visa possibilitar uma maior fruição da cultura e do espaço privilegiado do Jardim das Amoreiras, do reservatório da Mãe d'Água da EPAL e da Fundação Arpad Szenes – Vieira da Silva, assim como a promoção de uma cidadania mais ativa;
- A continuidade do protocolo de mecenato celebrado com a Quercus, no âmbito do qual se realizou a iniciativa “Dia da Floresta Autóctone - Criar Bosques”;
- Protocolo de Cooperação com EGEAC- Empresa de Gestão de Equipamentos e Animação Cultural, visando a promoção das “Festas da Cidade de 2016”;
- Continuação do Programa “Mediadores para o Sucesso Escolar”, um apoio à Associação EPIS - Empresários pela Inclusão Social, que visa premiar alunos carenciados do 3º ciclo de escolaridade que se distinguiram na recuperação das notas escolares;
- Participação na iniciativa “Passeios com Arte e Ciência - Entre as Amoreiras e o Chiado”, uma iniciativa conjunta de 8 museus de Lisboa abrangendo áreas como a Arqueologia, a História, a História da Arte, as Belas Artes e as Ciências. Este projeto, para além de articular a oferta cultural desta zona, dando-lhe maior visibilidade, integra ainda um preço especial para atrair mais turistas e novos públicos ou seja, com a aquisição de um primeiro bilhete de tarifa normal num dos museus aderentes, os visitantes têm direito a 20 por cento de desconto em todos os restantes, válido por um período de 3 dias;



- Requalificação das galerias subterrâneas, o que permitirá disponibilizar, para visitas ao público, diversos percursos entre o Arco, a Mãe-de-Água passando pelo largo do Rato e Rua da Escola Politécnica, com ligação à Patriarcal, saída no Chafariz da Rua do Século, uma nova saída, para além da já existente, em São Pedro de Alcântara;
- Manutenção da iniciativa “EPAL no combate aos incêndios” regida pelo Protocolo de Colaboração com o Instituto de Conservação da Natureza, a Autoridade Nacional de Proteção Civil e a Guarda Nacional Republicana no sentido de potenciar a articulação entre as diversas entidades públicas e a ajuda no combate de proximidade, aos incêndios florestais;
- Participação em novembro no Festival Vodafone Mexefest, que decorre em diversos espaços da cidade, com a cedência da garagem da Sede, na Avenida da Liberdade, para a apresentação de projetos de música independente;
- “Porque a Água é para todos e as cores também” serviu de lema à campanha de lançamento das garrafas Fill Forever com sistema identificador de cores para daltónicos realizada na imprensa escrita, digital e na rádio.

### Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos (EC8)

Em 2015, não se registaram quaisquer alterações nos impactos económicos indiretos significativos decorrentes da atividade da empresa.

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

O Grupo AdP dispõe de uma unidade da AdP – Águas de Portugal Serviços Ambientais, S.A., que funciona como estrutura operacional de centralização, otimização e racionalização da aquisição de bens e serviços, no âmbito das atividades a que se dedicam as empresas que integram o Grupo. Neste quadro, foi estabelecido um modelo relacional no âmbito do qual se encontra listado um conjunto diferenciado de bens e serviços cuja contratação se opera através da Direção de Compras Centralizadas da AdP Serviços, que funciona como central de compras do Grupo.

De entre o universo das categorias contratadas, é de destacar a energia elétrica, que é um dos principais gastos da Empresa (ver tabela seguinte) e que, face ao conjunto vasto de instalações operadas e à escala proporcionada pelo universo do Grupo, tem permitido a obtenção de sinergias, muito significativas, com excelentes resultados ao nível da centralização da aquisição desta utility.

Outra das categorias relevantes é a relativa à contratação da carteira de seguros do Grupo, adaptada à realidade e às necessidades e riscos específicos decorrentes da sua atividade, que no contrato agregado são diluídos em resultado da diversificação operada. Neste campo, a solução agregada para a cobertura da responsabilidade ambiental constitui um bom exemplo das vantagens decorrentes da contratação centralizada.

Na EPAL, durante o ano de 2015, 80% dos gastos correspondeu a gastos com fornecedores locais.

De um outro ponto de vista, a tabela seguinte apresenta a lista de fornecedores significativos, no caso, são aqueles com transações que representaram 5% dos fornecimentos e serviços externos e cujos fornecimentos ultrapassaram o valor de 1 milhão de Euros.

## 5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental

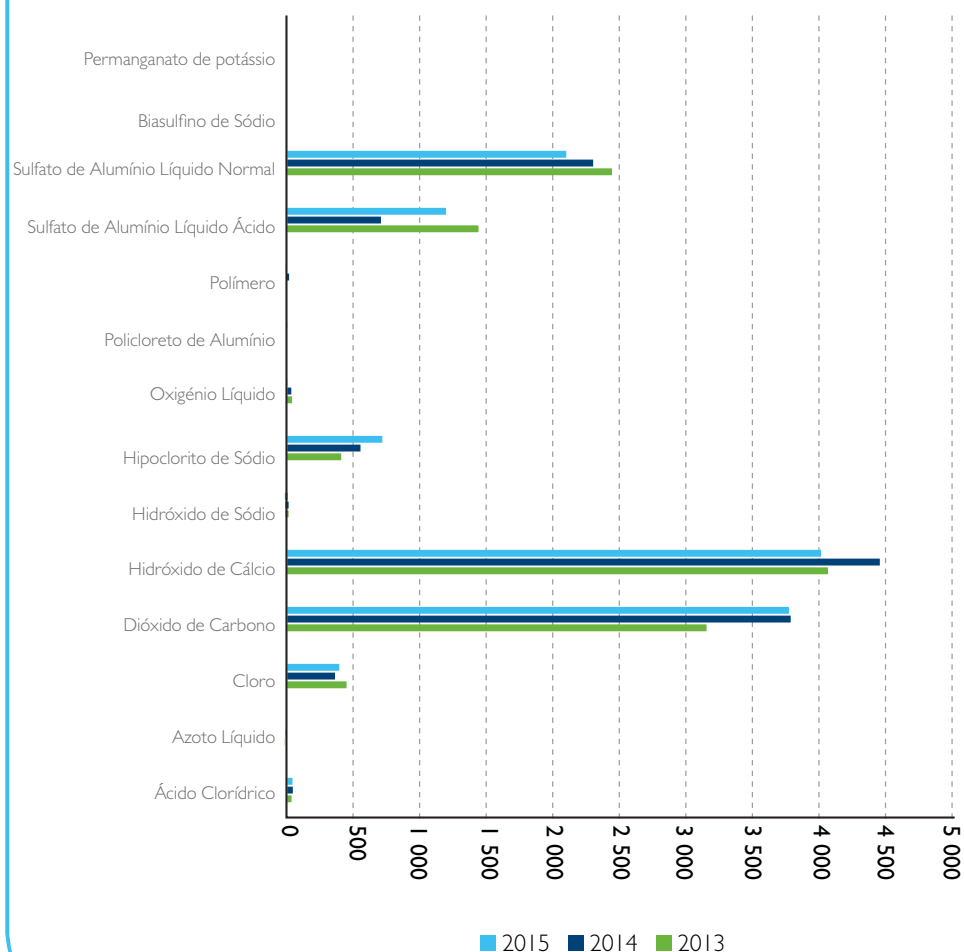


## Materialais

### Materialais usados (EN1)

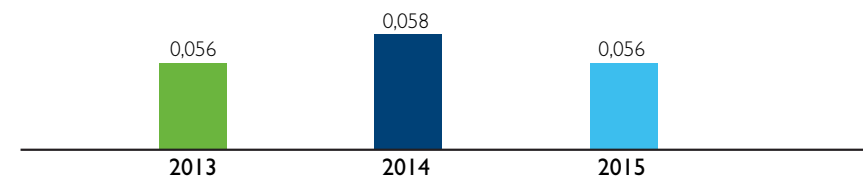
Na atividade da EPAL os principais materiais usados são produtos químicos, necessários durante o tratamento e ao longo do processo de transporte e distribuição.

Consumo de Reagentes no Sistema de Abastecimento



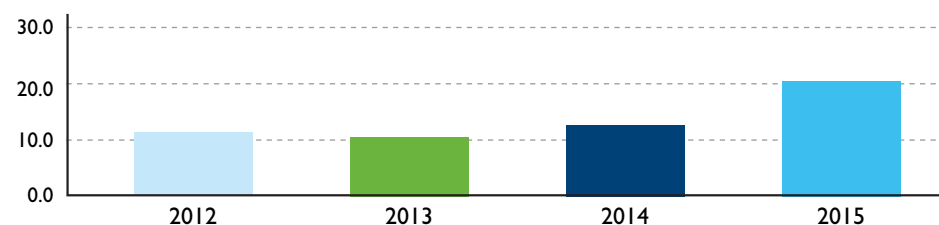
Em 2015 o consumo total destes reagentes manteve-se ao nível dos consumos registados nos dois últimos anos (cerca de 12 ton/ano), correspondendo a um consumo específico de 56 g de reagentes por metro cúbico de água tratada.

Evolução do Consumo Específico de Reagentes (Kg/m³)



Nas atividades não operacionais verificou-se, relativamente ao consumo de papel e cartão, um aumento de 147%, quando comparado com 2014. Este aumento resulta da aquisição, pela EPAL, de papel para a consumo próprio e para a LVT, pelo que os valores não são comparáveis.

Consumo de Papel e Cartão (toneladas)



### Materialais usados provenientes de reciclagem (EN2)

A EPAL tem vindo a fazer a gestão dos resíduos que produz, de forma responsável, optando em primeira instância, pela sua valorização ou reciclagem (demonstrado no indicador EN23) e, no caso das águas de processo provenientes das ETA, pela respetiva recuperação e reciclagem, conforme EN10.

Face às exigências ao nível das especificações técnicas e de produto que é necessário cumprir, a utilização de materiais usados provenientes de reciclagem (por exemplo na reparação da rede ou na construção de novas instalações não tem sido opção).

Por seu turno, a utilização de papel reciclado no parque de equipamentos administrativos da EPAL está vedada pelas condições contratuais dos respetivos alugueres operacionais.

## Energia

Na EPAL a energia é utilizada principalmente para bombagem e tratamento de água. Existem outros consumos devidos a serviços complementares da exploração, tais como o comando e monitorização de sistemas de operação da adução e distribuição de água. Consome-se também energia nos serviços de apoio administrativo e de manutenção. A principal forma de utilização da energia é a elétrica, utilizando-se também combustíveis fósseis (gasóleo, gasolina, propano e gás natural) embora em muito menor valor percentual.

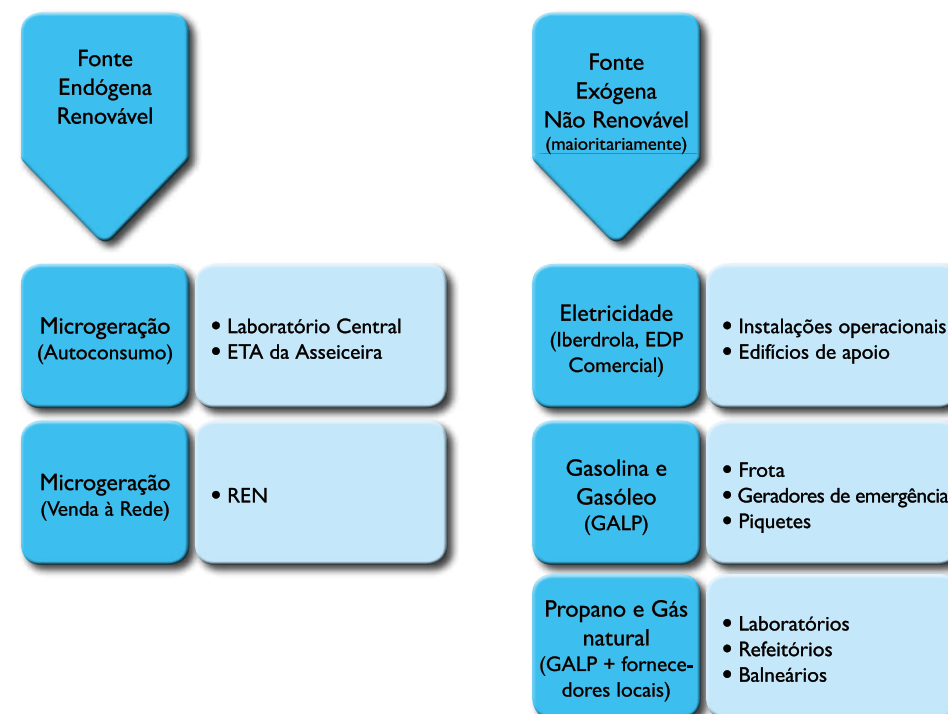
### Origem da Energia

A energia elétrica consumida nas instalações da EPAL durante o ano de 2015 foi adquirida a comercializadores do Mercado Liberalizado (Iberdrola e EDP Comercial).

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

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

A figura seguinte representa as diversas formas de energia utilizadas durante 2015 assim como as respetivas fontes, fornecedores e locais de consumo.



A tabela seguinte apresenta a evolução das diversas formas de energia, consumidas e produzidas pela EPAL com recurso à microgeração.

Esta energia é em parte autoconsumida e em parte vendida à rede.

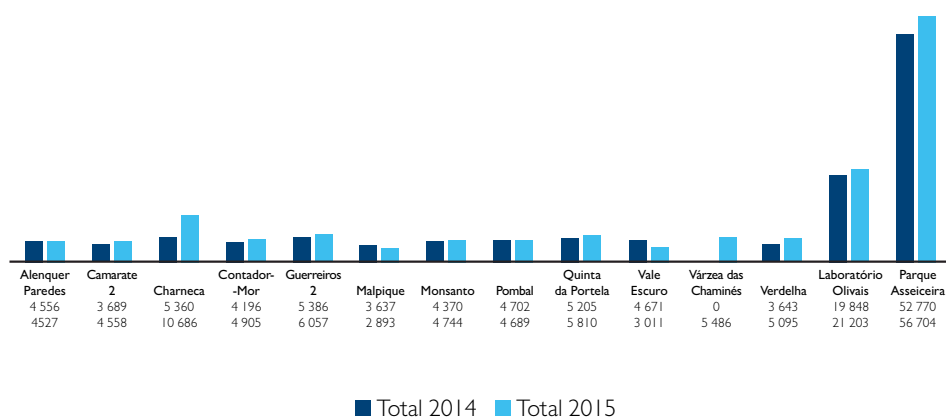
O consumo total de energia em instalações da EPAL, englobando todas as origens, foi de 448 224 GJ (aumento de 5% relativamente a 2014).



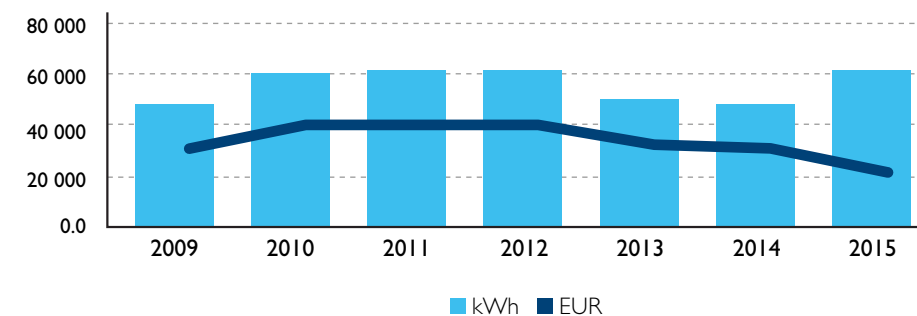
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
Forma de Energia	Quantidade				Conteúdo energético (GJ)				Varição
Consumida									
Gasóleo (l)	398 039	406 385	403 531	395 733	14 391	14 693	14 590	14 308	-2%
Gasolina (l)	11 703	7 771	4 745	6 780	392	260	159	228	43%
Propano (kg)	3 285	3 285	3 185	3 034	159	159	155	147	-5%
Gás natural (m³)	n.d.	n.d.	49 699	37 369	n.d.	n.d.	1 911	1 437	-25%.
Elettricidade adquirida (kWh)	130 828 305	120 436 314	113 972 178	119 951 107	470 982	433 571	410 300	431 924	5%
Elettricidade para autoconsumo (kWh)	57 200	72 560	72 618	77 907	206	261	178	280	7%
Vendida à rede									
Elettricidade vendida (kWh)	62 802	51 454	49 415	57 719	226	185	178	208	17%
Total de energia consumida (GJ)					406 840	451 070	427 376	448 224	5%

É de referir de 2014 para 2015 aumentou a energia proveniente de microgeração fotovoltaica: em 2015 foram produzidos 77 907 kWh, tendo sido possível vender 208 GJ, à rede, o que gerou uma receita de cerca de 22 500€. (ver figuras infra).

### Produção Energia Fotovoltaica (kWh) por Recinto 2014-2015



### Evolução da Venda de Energia à Rede



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

Trata-se de consumos de energia associados ao processo produtivo da EPAL mas que têm lugar fora das instalações da empresa. Considera-se incluída neste indicador, a energia consumida no transporte de lamas das ETA para a empresa cimenteira que as recebe.

Em função do número de viagens e respetivas distâncias médias, foi apurado o consumo seguinte relativo ao ano de 2015:

- Gasóleo para transporte de lamas: 4 945 litros;
- Conteúdo energético correspondente: 179 GJ;
- Emissões atmosféricas correspondentes: 13,1 tCO<sub>2</sub>;

### Intensidade energética (EN5)

Representa o consumo de energia por unidade de produção. No caso da EPAL, calcula-se pelo quociente entre o consumo total de energia (ocorrido dentro e fora da EPAL) e o volume total de água captada, e aumentou de 2014 para 2015, contrariando a tendência decrescente que vinha a ter desde 2012.

	2012	2013	2014	2015
Consumo de energia (Gj)	487 004	451 175	427 669	448 224
Água captada (m³)	224 490 035	218 251 646	211 732 490	218 908 085
Intensidade energética (kJ/m³)	2 169	2 067	2 020	2 048

### Redução do consumo de energia (EN6)

Neste indicador são consideradas as ações desenvolvidas para obter reduções do consumo de energia na empresa. Consideram-se relevante salientar o início da implementação do sistema de Gestão de Energia de acordo com a norma NP EN ISO 50001:2012, que promoverá de modo mais sistémico as iniciativas que conduzam à redução do consumo de energia através de:

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

### Emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE)

São considerados os indicadores relativos às emissões de gases de efeito de estufa (GEE) assim como as que provocam a depleção da camada de ozono,  $\text{NO}_x$ ,  $\text{SO}_x$  e outras emissões atmosféricas significativas.

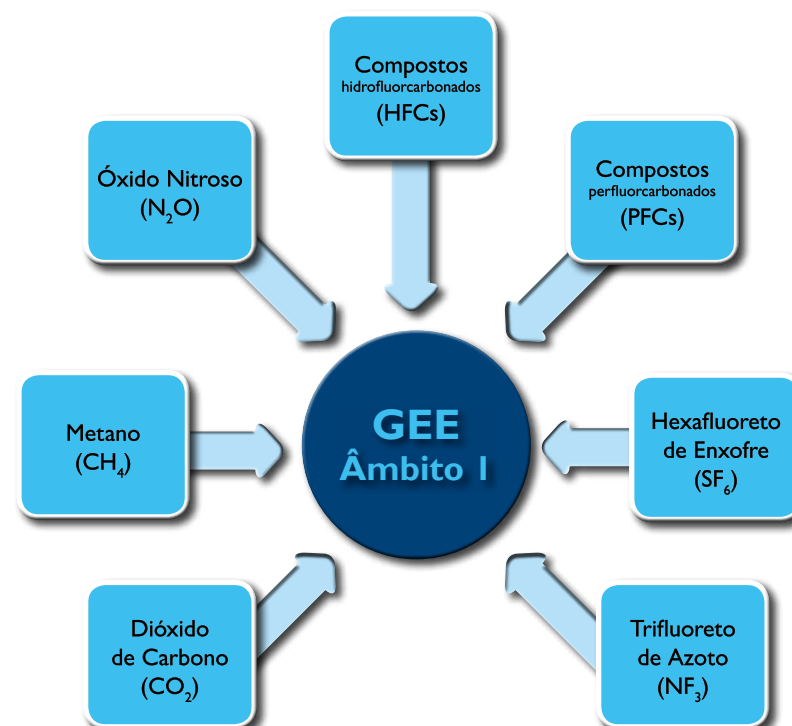
No Protocolo dos Gases de Efeito de Estufa consideram-se 3 tipos de emissões, conforme o enquadramento operacional em que ocorre a produção dos GEE:

- Diretas (Âmbito 1) - emissões resultantes de operações detidas e controladas pela organização.
- Emissões indiretas (Âmbito 2) - resultantes da geração de eletricidade, calor, frio ou vapor adquiridos e consumidos nas instalações da organização.

- Outras emissões indiretas (Âmbito 3) - são todas as emissões indiretas (não incluídas no Âmbito 2) que ocorrem no exterior da organização, incluindo fluxos de entrada e de saída.

### Total de emissões diretas GEE - Âmbito 1 (EN15)

Este indicador engloba a libertação direta dos seguintes GEE, expressa em  $\text{CO}_2$  equivalente.



As emissões diretas (Âmbito 1) no caso da EPAL limitam-se ao CO<sub>2</sub> resultante da queima de combustíveis referidos no indicador EN3.

Embora sejam utilizados, nas instalações da EPAL, equipamentos que contêm HFC e SF<sub>6</sub>, estas substâncias estão confinadas no interior dos equipamentos. Por outro lado, a adequada manutenção preventiva dos mesmos previne eventual emissão devida a avarias (ver EN20).

As emissões de GEE do Âmbito 1, dentro e fora da EPAL, diminuirão no seu cômputo global e face a 2014 (menos emissões decorrentes do transporte de lamas de ETA).

Local de produção das emissões	2012	2013	2014	2015
Toneladas de CO <sub>2</sub> emitidas				
Dentro da EPAL	1 132	1 224	1 198	1 154,5
Fora da EPAL	12,00	7,60	21,50	13,1
<b>Total</b>	<b>1 144,0</b>	<b>1 231,9</b>	<b>1 219,0</b>	<b>1 167,6</b>

### Total de emissões indiretas de GEE - Âmbito 2 (EN16)

Corresponde às emissões geradas durante a produção da energia elétrica que foi comprada pela EPAL, que em 2015 sofreu um aumento (ver EN3), espelhado no aumento das emissões indiretas de GEE (perto de 50 toneladas).

	2013	2014	2015
Elettricidade consumida (kWh)	120 436 314	113 972 178	119 951 107
Emissões GEE (tCO <sub>2</sub> )	42 407	40 734	50 379

### Outras emissões indiretas relevantes de GEE - Âmbito 3 (EN17)

Este indicador reflete o valor das emissões indiretas de GEE que não estão incluídas no indicador EN16, especificamente emissões:

- Produzidas durante o fabrico de produtos adquiridos, pela organização;
- Ocasionais ocorridas em fábricas não detidas ou controladas, pela organização.

A informação necessária ao cálculo deste indicador não está disponível pelo que o mesmo não é apresentado.

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

Este indicador é definido como o quociente entre o total de emissões (diretas e indiretas) e a totalidade da produção, que, no caso da EPAL, é dado pela relação entre a totalidade das emissões devidas às suas atividades e o volume total de água captada.

Em 2015 verificou-se um aumento na intensidade das emissões de GEE, de 0,198 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>, para 0,235 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>.

	2012	2013	2014	2015
Água captada (m <sup>3</sup> )	224 490 035	218 251 646	211 732 490	218 908 085
Emissões diretas (ton CO <sub>2</sub> emitido)	1 144,00	1 224,20	1 219,00	1 167,64
Emissões indiretas (ton CO <sub>2</sub> emitido)	45 848	42 407	40 734	50 379
CO <sub>2</sub> emitido total (ton)	46 992	43 631	41 953	51 547
Intensidade das emissões (kg CO <sub>2</sub> / m <sup>3</sup> )	0,209	0,200	0,198	0,235

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

Dada a relação, direta, entre o consumo energético e o nível de emissões GEE, para dar resposta ao presente indicador recorreremos às medidas implementadas para minimização dos consumos energéticos que já foram referidos em EN6.

Outra informação importante prende-se com as emissões de CO<sub>2</sub> evitadas, pela EPAL, graças ao uso de energias renováveis.

Emissões de gases com efeito de estufa evitadas	2012	2013	2014	2015
Microprodução - venda (kg CO <sub>2</sub> )	14 382	7 306	6 051	25 339
Produção - Autoconsumo (kg CO <sub>2</sub> )	21 944	25 551	25 954	32 721

### Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono (EN20)

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

2015, a quantidade deste tipo de gases detida e reportada à APA pela EPAL rondava as 2 toneladas (1 713 kg). Estes equipamentos foram alvo de programas de manutenção preventiva e de controlo de fugas, contribuindo para prevenir a depleção da camada de ozono.

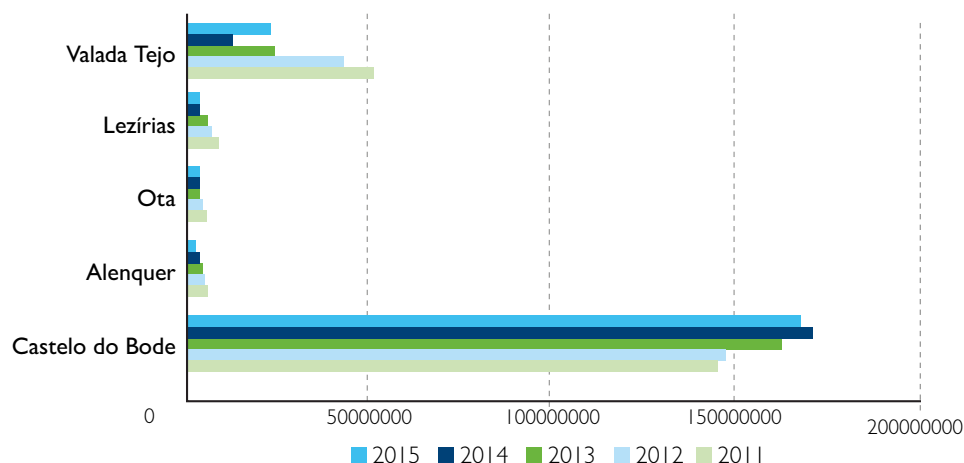
## Água

### Água captada por fonte (EN8)

De acordo com o já indicado, a EPAL produziu em 2015 água para consumo humano a partir de cinco origens, concretamente duas captações superficiais (Rio Tejo e Albufeira de Castelo de Bode) e três captações subterrâneas (Alenquer Lezírias e Ota). As captações de origem superficial são as mais importantes e têm a respetiva exploração regulada por contratos de concessão estabelecidos entre o Estado Português e a organização (Castelo de Bode - ARHT/2482.09/T/C.CAS e Valada Tejo - e ARHT 2486.09/T/C.CAS)

O ano de 2015 foi um ano menos chuvoso do que 2014 e a altura média mensal da principal origem do Sistema de Abastecimento, a Albufeira de Castelo de Bode, foi de 110 m (em 2014 esta média mensal fixou-se em 114 m). Por outro lado, em 2015 o volume de água captada aumentou, contrariando a tendência que se vinha a verificar, nos anos anteriores.

Distribuição do volume captado por origem (milhões de m³)

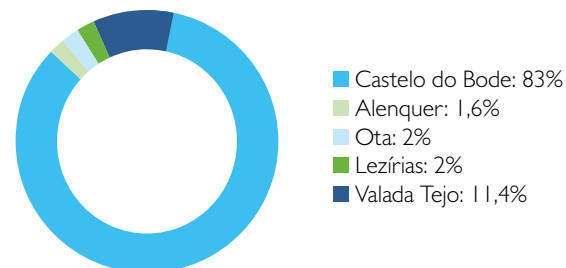


A EPAL captou, em 2015, mais 6,9 milhões de m³ que representam mais 3,2% de água do que em 2014, mantendo-se uma repartição de 94% de água captada em origem superficiais e 6% captada em origens subterrâneas.

Dada por terminada a obra de Reabilitação e Remodelação na Captação de Valada Tejo, em 2015, foi possível aumentar em quase 11 milhões de m³ a água captada no Rio Tejo.

Água Captada (m³)	2011	2012	2013	2014	2015
Castelo de Bode	156 334 720	159 137 870	175 765 850	184 851 872	181 588 565
Alenquer	6 402 526	5 611 982	5 502 255	4 096 118	3 567 924
Ota	6 279 390	5 323 579	4 056 748	4 628 537	4 384 796
Lezírias	9 524 497	7 481 854	6 209 083	4 505 163	4 475 599
Valada Tejo	55 963 950	46 934 750	26 717 710	13 946 310	24 891 200
<b>Total</b>	<b>234 505 083</b>	<b>224 490 035</b>	<b>218 251 646</b>	<b>212 028 000</b>	<b>218 908 085</b>

Distribuição da água captada por origem



No que toca à água consumida pela EPAL, durante 2015, as infraestruturas administrativas e operacionais da empresa consumiram 179 581 m³ de água.

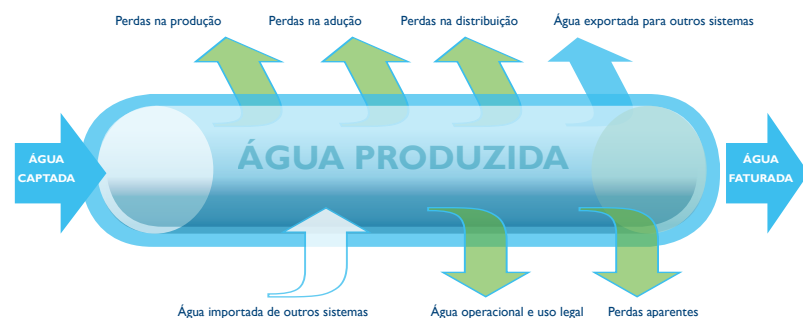
### Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água (EN9)

As origens superficiais de água da EPAL não foram durante 2015 afetadas pela captação. A captação mensal média autorizada em Castelo de Bode é de 19 milhões de m³ de água, tendo a EPAL durante 2015, em média, captado cerca de 15,1 milhões de m³ por mês. Em Valada Tejo o contrato de concessão autoriza um volume médio mensal de 7,5 milhões de m³, tendo sido captados durante 2015, em média, 2,1 milhões de m³.



Do ponto de vista da atividade operacional e do sistema de abastecimento da EPAL, o Balanço Hídrico de 2015 revela:

- Perdas em Alta: 13,2 Mm<sup>3</sup> (6% da água entrada no sistema);
- Perdas em Baixa: 8,5 Mm<sup>3</sup> (8.5% da água entrada no sistema);
- Perdas no Sistema de Abastecimento, englobando os sistemas de Produção e Transporte e de Distribuição: 21Mm<sup>3</sup> (10% da água entrada no sistema).



## SISTEMA DE ABASTECIMENTO DA EPAL

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DA EPAL	Água Entrada no Sistema (água captada)	212 028 000	Consumo autorizado	Consumo autorizado faturado	Consumo faturado medido	188 221 002	Água facturada 192 067 383
				192 067 383	Consumo faturado não medido	3 846 381	
				Consumo autorizado não faturado	Consumo não faturado medido	261 796	
				359 796	Consumo não faturado não medido	98 000	
	Perdas de Água (água captada não fornecida)	19 600 822	Perdas reais	Perdas aparentes	Uso não autorizado	631 854	Perdas Comerciais (água captada não faturada)
				4 889 088	Perdas de água por erros de medição	4 257 234	
				14 711 734	Perdas reais nas condutas de Água bruta e no tratamento (quando aplicável)	166 658	
					Fuga nas condutas	11 363 159	
					Fugas e extravasamentos nos reservatórios	2 339 450	
					Fuga nos ramais	842 467	

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

## Água reciclada e reutilizada (EN10)

Ao longo do processo de tratamento das Estações de Tratamento de Água, da EPAL estão implementadas boas práticas para conservação da água, concretamente ao nível da reciclagem das águas de processo (ver linha castanha). No ano de 2015 foram reciclados cerca de 3,5 milhões de m<sup>3</sup>, o que corresponde a evitar uma perda de 1,7%, da água captada.

Água reciclada	2013	2014	2015	Variação (%)
<b>ETA de Vale da Pedra</b>				
Água captada (m <sup>3</sup> )	26 716 890	13 946 310	24 882 470	78,4
Volume de água reciclada e recuperada no processo produtivo	1 373 190	797 037	1 211 592	52,0
Água reciclada no Tratamento de Lamas	932 660	441 330	769 939	74,5
Água recuperada da cisterna PCI	440 530	355 707	441 653	24,2
<b>ETA de Asseiceira</b>				
Água captada (m <sup>3</sup> )	175 765 850	184 851 872	184 851 872	0,0
Volume de água reciclada no processo produtivo	1 767 584	1 995 840	2 338 656	17,2
Água de lavagem dos filtros L1	1 229 929	1 425 600	1 695 308	18,9
Água de lavagem dos filtros L2	537 655	570 240	643 348	12,8
Água captada total	202 482 740	198 798 182	209 734 342	5,5
Água recuperada e reciclada no processo produtivo total	3 140 774	2 792 877	3 550 248	27,1
% de água reciclada face à captada	1,55%	1,40%	1,69%	20,5

## Efluentes e Resíduos

### Descarga total de água, por qualidade e destino (EN22)

Nas instalações e atividade da EPAL apenas são de referir as águas residuais domésticas, que são tratadas com recurso a ETAR em três recintos, previamente à descarga no meio ambiente. Durante o ano de 2015, apenas a monitorização trimestral realizada numa dessas ETAR apresentou resultados não conformes. Esta situação está a ser trabalhada e foi devidamente reportada às autoridades.

Apenas num dos recintos se considera existir efluente dito industrial, que resulta da atividade desenvolvida na instalação do Parque das Nações, nomeadamente pelo Laboratório Central, que realiza análises de qualidade da água para consumo humano e pela Oficina de Reparação de contadores de água para consumo humano. Nesta instalação a descarga cumpriu durante 2015 os valores requeridos pelo Regulamento de Descarga da Câmara Municipal de Lisboa.

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

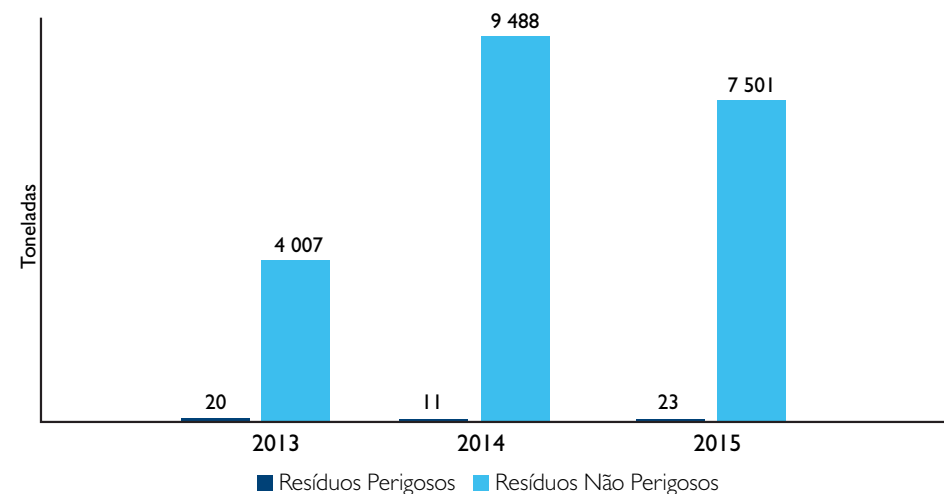
Não obstante a situação referida em EN22, a monitorização realizada às três descargas de águas residuais tratadas da EPAL para linhas de água permite assegurar que as mesmas não foram afetadas na sua qualidade.

### Resíduos gerados e destino final (EN23)

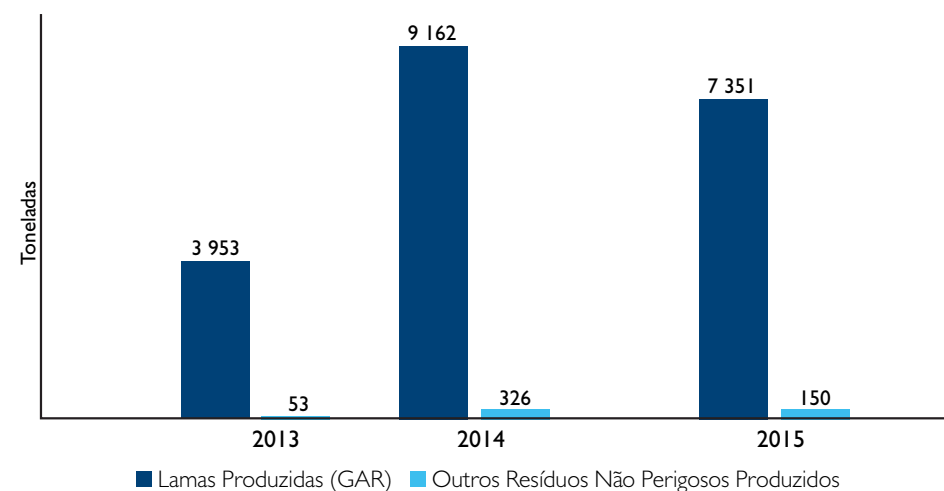
A atividade da EPAL gerou durante 2015 cerca de 7 523 toneladas de resíduos (entre resíduos perigosos e resíduos não perigosos, incluindo lamas de clarificação de água). Face a 2014, a quantidade total de resíduos perigosos produzidos aumentou para o dobro (52,2%). A quantidade de lamas de clarificação de água encaminhadas para o exterior, 5 195 toneladas, diminuiu, face a 2014 (salienta-se que as referidas lamas têm uma taxa média de humidade de aproximadamente 70%), no entanto, a sua produção também reduziu.

Gestão de Resíduos	2013	2014	2015
<b>Destino final</b>			
Valorização	48	317	75
Eliminação	25	16	30
Armazenamento na unidade de produção	3 953	1 304	2 224
<b>Tipologia de resíduos produzidos (p, np)</b>			
Resíduos Perigosos	20	11	23
Resíduos Não Perigosos	4 007	9 488	7 501
<b>Total</b>	<b>4 027</b>	<b>9 499</b>	<b>7 523</b>
<b>Resíduos não perigosos</b>			
Lamas produzidas (GAR)	3 953	9 162	7 351
Outros resíduos não perigosos produzidos	53	326	150
Lamas enviadas para destino final (GAR)	2 506	5 195	5 195

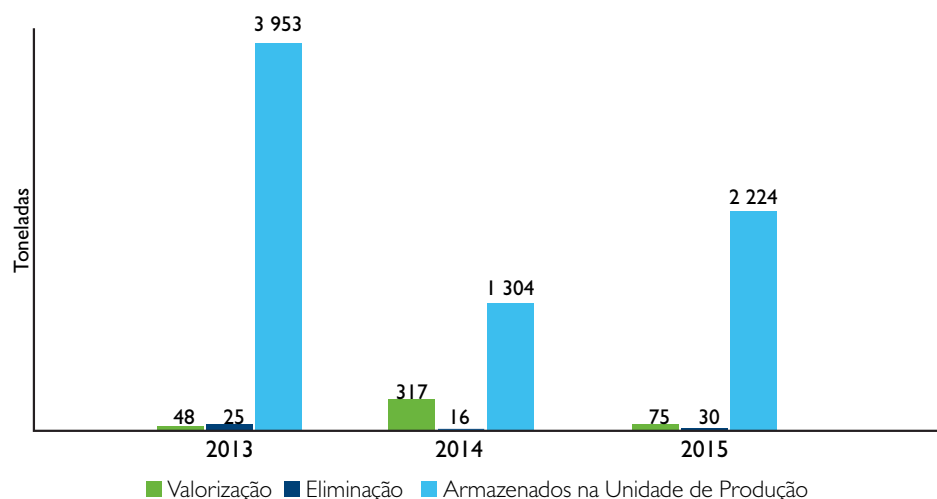
### Total de Resíduos Produzidos



### Resíduos Não Perigosos Produzidos (Lamas de ETA)



### Destino Final dos Resíduos Produzidos



Relativamente ao destino final dos resíduos produzidos, verificou-se uma diminuição nas taxas de valorização (de 3,3% em 2014 para 0,99% em 2015), um aumento na eliminação (de 0,17% para 0,44% em 2015) e um aumento nos resíduos acumulados nas unidades de produção (em 2014, 14% das lamas de clarificação de água produzidas tinha ficado armazenado, em 2015 ficaram em parque cerca de 29% das lamas).

### Número e volume total de derrames significativos (EN24)

Em 2015 ocorreu, na ETA da Asseiceira, um derrame de água de cal, que foi contido em cuba de retenção apropriada, ainda assim extravasou para o exterior da ETA, situação que foi comunicada à APA.

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

Em 2015 não foram gerados resíduos perigosos, nos termos da Convenção de Basileia.

## Biodiversidade

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

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

A EPAL possui instalações em duas áreas protegidas, o Parque Natural das Serras d'Aire e Candeeiros e o Parque Natural do Estuário do rio Tejo, instalações essas que ocupam uma superfície total de cerca de 35 hectares, concretamente:

#### Captação no Recinto dos Olhos d'Água

Localiza-se junto à nascente do rio Alviela, situada em pleno Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros e que foi desativada em 2011. É uma área protegida, desde 1979, integrada na Rede Natura, desde 2000 e que consta da Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 1616).

#### Subsistema do Médio Tejo e do Canal Alviela

Parte das instalações operacionais, deste subsistema e canal, estão situadas no Parque Natural da Serra d'Aires e Candeeiros. Trata-se de condutas instaladas no subsolo e de canal construído à superfície, não decorrendo da sua exploração quaisquer impactes negativos significativos.

#### Captação de Valada Tejo e Captações das Lezírias e respetivas condutas

Situam-se na fronteira do estuário do rio Tejo, constituído como Reserva Natural em 1976 e como Zona de Proteção Especial em 1994. O estuário do rio Tejo foi integrado na Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 211) e, em 1997, na Rede Natura, como Habitat Natural. A existência e exploração das referidas infraestruturas não têm impactes ambientais negativos.

É, também, relevante o facto de a EPAL assegurar a manutenção e salvaguarda das faixas de proteção das suas condutas adutoras e intervir, através de pareceres, nos processos de licenciamento de obras, nos terrenos adjacentes, o que permite controlar os potenciais impactes ambientais.

## Habitats protegidos ou restaurados (EN13)

Durante 2015, no âmbito do Protocolo de Mecenato em vigor entre a EPAL e a Quercus, deu-se continuidade à iniciativa "Criar Bosques em Recintos da EPAL", com uma ação de reflorestação na ETA da Asseiceira, para assinalar o Dia da Floresta Autóctone. Foi plantado cerca de um hectare numa iniciativa que reuniu cerca de 20 pessoas.

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

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

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

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

## Produtos e Serviços

### Conformidade

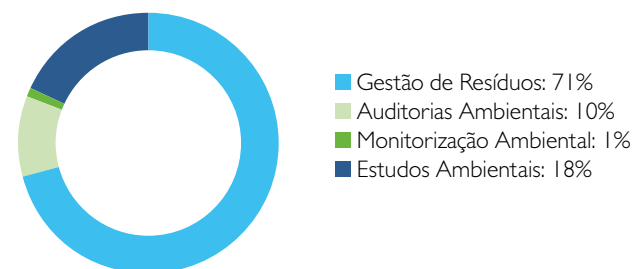
**Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais (EN29)**

Em 2015 não foi aplicada qualquer tipo de sanção.

## Total de custos em proteção ambiental (EN31)

Durante 2015 a EPAL despendeu aproximadamente 161 000 Euros em atividades relacionadas com a proteção ambiental, com as maiores fatias atribuídas à gestão de resíduos, com 71%, valor muito superior ao do ano anterior e da realização de estudos com uma percentagem de 18%, abaixo do valor de 2014.

### Gastos com Proteção Ambiental



Custos em proteção ambiental	2014	2015
Gestão de Resíduos	36 881	114 717
Monitorização Ambiental (ETAR)	2 711	1 627
Renovação de Licenças	150	
Auditoriais Ambientais (certificação, internas)	4 715	15 914
Estudos	24 545	28 330
<b>Total</b>	<b>69 001</b>	<b>160 588</b>



## 5.3 Indicadores de Desempenho Social



## Práticas Laborais - Emprego

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

Conforme já referido, nos termos do artigo 11º do Decreto-Lei nº 94/2015, de 29 de maio, a EPAL, no âmbito da gestão delegada da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, assumiu a posição contratual desta última, nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal. Assim, a partir de julho, as trabalhadoras e trabalhadores, da LVT, ou seja, os trabalhadores originários das oito empresas agregadas, foram integrados na estrutura orgânica da EPAL, passando, esta última, a contratar, em nome próprio, o pessoal necessário à gestão do sistema LVT.

No final do ano de 2015, a EPAL tinha 1 494 trabalhadores, dos quais 847 associados à gestão delegada da LVT.

Trabalhadores - 31 de dezembro	2013	2014	2015
EPAL	694	675	647
Gestão delegada LVT	-	-	847
<b>Total</b>	<b>694</b>	<b>675</b>	<b>1 494</b>

Tendo em conta esta situação, a caracterização dos Recursos Humanos apresentada, ao longo deste capítulo, tem em conta o universo dos 1 494 trabalhadores, o que vai condicionar a comparabilidade com os dados relativos a anos anteriores.

Trabalhadores - 31 de dezembro	2013	2014	2015	Percentagem
Mulheres	192	192	388	26%
Homens	502	483	1 106	74%
<b>Total</b>	<b>694</b>	<b>675</b>	<b>1 494</b>	<b>100%</b>

Conforme quadro, acima, 26% dos trabalhadores são mulheres e 74% são homens.

No que toca aos trabalhadores pertencentes aos quadros da empresa, oriundos da EPAL, 72 % são Homens e 28 % Mulheres, sendo que a maioria dos Homens tem mais de 50 anos (53%) e a maioria das mulheres tem entre 30 e 50 anos (60%).

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

Para além da integração dos 847 trabalhadores, originários das oito empresas agregadas, durante o ano de 2015 ocorreram 5 admissões e 51 saídas.

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

A percentagem dos contratos sem termo ficou em 97%.

O quadro de pessoal associado à gestão delegada da LVT contava com 847 trabalhadores, 24% são Mulheres e 76% dos quais são Homens.

Género	2015	Percentagem
Mulheres	204	24%
Homens	643	76%
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>100%</b>

A distribuição por género demonstra uma preponderância do sexo masculino, com 76% dos trabalhadores da Empresa, relativamente ao sexo feminino, que conta com 24%. Esta diferença resulta, principalmente, do predomínio de trabalhadores do sexo masculino em funções operacionais.

A maioria dos trabalhadores da gestão delegada da LVT localizam-se na faixa etária entre os 30 e os 50 anos, sendo a média de idades, em 31-12-2015, de 42 anos e 8 meses.

Trabalhadores da Gestão Delegada da LVT por faixa etária e género	H	M	Total	% H	% M
< 30	20	2	22	2,4%	0,2%
>30<50	476	174	650	56,2%	20,5%
>50	147	28	175	17,4%	3,3%
<b>Totais</b>	<b>643</b>	<b>204</b>	<b>847</b>	<b>75,9%</b>	<b>24,1%</b>

Relativamente aos 862 trabalhadores existentes nas oito empresas agregadas, em 30 de junho de 2015, ocorreram 2 reingressos de trabalhadores com contratos suspensos e 17 saídas.

Estão contratados através de contrato de trabalho sem termo, cerca de 99%.

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

Os trabalhadores oriundos da EPAL estavam abrangidos por um Acordo de Negociação Coletiva (AE), puderam usufruir dos mesmos benefícios sociais, independentemente de se encontrarem na situação de efetivos ou de contrato a termo.

A empresa disponibiliza, para além dos previstos por lei, e no âmbito do AE, os seguintes benefícios:

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

Coberturas	Valor (€)
Assistência Clínica em Regime Hospitalar	12 500,00
Parto, Cesariana, Interrupção Involuntária de Gravidez	1 500,00
Assistência Clínica em Regime Ambulatório	1 000,00
Estomatologia	500,00
Medicamentos	275,00
Próteses e Ortóteses	1 000,00

- Distribuição de lucros: por imposição legal decorrente do Orçamento do Estado não houve lugar a distribuição de lucros em 2015;
- 23 dias de férias, por ano, a 3.ª feira de carnaval e o dia do aniversário;
- 5 Refeitórios e Bares, localizados nos seguintes recintos: Asseiceira, Olivais, Sede, Vale da Pedra e Vila Franca de Xira;

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

**Salário Líquido – Subsídio Segurança Social = Complemento de subsídio de doença.**

- Fundo de Pensões/ Complemento de Reforma (para trabalhadores admitidos até Março de 2008);
- Programa de Ocupação de Tempos Livres para os filhos dos trabalhadores com idades entre os 6 e os 25 anos, disponível em duas modalidades:
- OTL/Infantil e Juvenil – dos 6 aos 17 anos, com recurso a Campo de Férias, em regime de internato e gerido por empresas da especialidade, por um período máximo de 2 semanas, sendo os custos suportados pela EPAL, havendo lugar a uma comparticipação dos pais a título simbólico;
- OTL/Empresa – dos 18 aos 25 anos, atividades preenchidas por Ações de Formação ministradas na Academia das Águas Livres e nas instalações da Asseiceira, estando a frequência dos participantes limitada a uma semana e beneficiando de refeições e de uma bolsa no valor de 15€, por cada dia efetivo de participação no programa.

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

Em 2015, no que se refere aos trabalhadores inicialmente oriundos da EPAL, 32 trabalhadores (23 Homens e 9 Mulheres) usufruíram de licença parental, tendo 28 regressado ao trabalho após a licença.

Licença Parental	2013		2014		2015	
	H	M	H	M	H	M
	10	10	15	9	23	9
<b>Total</b>	<b>20</b>		<b>24</b>		<b>32</b>	

No que se refere à LVT e durante o segundo semestre de 2015, 55 trabalhadores (43 homens e 12 Mulheres) usufruíram de licença parental, tendo 52 regressado ao trabalho após a licença.

## Práticas Laborais - Relações Laborais

### Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais (LA4)

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

## Práticas Laborais - Segurança e Saúde no Trabalho

### Representação de trabalhadores em Comissões de Segurança (LA5)

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

Durante 2015 esta Comissão realizou seis reuniões de trabalho.

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

#### Lesões

Tendo em conta a gestão delegada, da LVT, na EPAL, este indicador passou a contabilizar todos os trabalhadores, pelo que os valores não são comparáveis com os apresentados nos anos anteriores.

Em 2015, verificaram-se, sobretudo, três tipos de lesões: com concussões/lesões internas, relacionadas com deslocamentos, entorses e distensões e com feridas e lesões superficiais,

salientando-se que esta última tipologia é bastante inferior às anteriores. O número de lesões, nos Homens, é muito superior ao verificado, nas mulheres, o que tem implicações na taxa de lesões (maior no sexo masculino), ainda assim é importante não esquecer que o número de trabalhadores Homens é muito superior ao de mulheres.

Os dias perdidos nos Homens, comparativamente com as Mulheres, foram muito superiores, enquanto a Taxa de Absentismo é idêntica, para ambos.

Tipo de Lesões (nota 1)	2015	
	H	M
Feridas e lesões superficiais	7	1
Fracturas	3	2
Deslocações, entorses e distensões	22	2
Amputação	0	0
Concussões e lesões internas	25	10
Queimaduras, escaldaduras, congelação	3	0
Envenenamentos (Intoxicações)	0	0
Afogamento e Asfixia	0	0
Efeitos do Ruído, vibrações e pressão	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	0	0
Choques	1	0
Lesões múltiplas	0	1
Outras lesões	0	0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>16</b>

nota 1 - Inclui *In Itinere*

Taxa de Lesões (nota 1)	2015	
	H	M
Número de lesões	60	16
Taxa de lesões	9,1	6,7
Horas de Trabalho Prestado	1 322 454	477 497

(nota 1) - Inclui *In Itinere*

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



## Dias Perdidos

Taxa de Dias Perdidos	2015	
	H	M
Dias Perdidos	1 504	180
Taxa de Dias Perdidos	291	39
Horas Possíveis de Trabalho	1 033 392	927 165

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

Destacam-se os dias perdidos nos Homens, comparativamente com as Mulheres.

## Absentismo

Taxa de Absentismo	2015	
	H	M
Dias de Absentismo	6 593	5 537
Taxa de Absentismo	1	2
Dias de Trabalho Possíveis (nota 2)	713 242	238 187

Taxa de absentismo (TA) = total de dias de absentismo × 100 / n° de dias de trabalho possíveis

## Óbitos

Óbitos	2015	
	H	M
Número de óbitos	0	0
Número de dias perdidos (nota 2)	1 504	180

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

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

Na EPAL foi reportado em 2015 um caso de doenças profissionais, (um caso de surdez).

Durante 2015 não foram reportados casos de doenças profissionais, no âmbito da gestão delegada da LVT.

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

Os mecanismos implementados, ao nível da Segurança e Saúde, abrangem a totalidade dos trabalhadores.

O Acordo de Empresa, tal como aplicável à EPAL, integra as seguintes orientações relativas aos tópicos de segurança e saúde no trabalho que se apresentam na figura seguinte.



O Regulamento de Higiene e Segurança, abrange questões como:

- Conservação e limpeza;
- Arejamento e ventilação;
- Iluminação;
- Condições atmosféricas dos locais de trabalho;
- Áreas dos locais de trabalho;
- Água potável;
- Lavabos;
- Sanitários;
- Poluição acústica;
- Assentos;
- Vestiários;
- Locais subterrâneos e semelhantes;
- Primeiros socorros;
- Refeitórios;
- Equipamento de proteção individual.

## Práticas Laborais - Formação e Educação

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

Durante 2015, com apoio da Academia das Águas Livres, foi possível facultar aos trabalhadores uma média de 18 horas de formação por trabalhador de 26 h por trabalhador.

### Total de trabalhadores (31 dezembro de 2015)

1 494

### Número médio de horas de formação por género

Total de horas de Formação de trabalhadores EPAL	26 522
Nº de Trabalhadores Envolvidos	891
Média Horas de Formação por Trabalhador	18

### Horas de Formação por Género

Género	Total de Trabalhadores	N.º de Trabalhadores com formação	% de Trabalhadores com formação	Horas Formação	N.º médio de horas de formação por Género	% de horas Formação
F	388	264	68	8 648	22	33
M	1 106	627	57	17 874	28	67

As médias de formação por género são próximas idênticas (22 horas para as mulheres e 28 horas para os homens).

### Programas para gestão de competências e formação contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gestão de fim da carreira (LA10)

Destacam-se durante 2015 as seguintes ações de formação:

### Ações de Formação

Componente financeira da gestão de ativos para gestão de compras, armazéns e investimentos
PREZI Online e SWAY Online
Sensibilização Perigos e Riscos Saneamento
Excel Intermédio
Sistema de gestão de energia - ISO 50001
Manutenção de postos de cloração com doseamento de hipoclorito
Operação de equipamentos de ETA e ETAR
eDOC - Formação em Gestão Documental
Sistemas de Tratamento de água para consumo - caracterização e processos de tratamento
Elettricidade Geral
ENEG 2015
Identificação de perigos e avaliação de riscos químicos
Windows 8
Sistemas de tratamento de água residual - caracterização e processos de tratamento

## Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria profissional (LA11)

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

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

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

Durante 2015 não foi possível concluir o processo de avaliação de desempenho.

## Práticas Laborais - Diversidade e Igualdade de Oportunidades

### Composição dos grupos responsáveis pela governação corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade (LA12)

No mandato 2012-2014, dois terços do CA era constituído por mulheres, sendo que a totalidade dos administradores tinham entre 46 e 55 anos de idade. Em 2015, em virtude do processo de agregação, o CA passou a apresentar cinco membros, três mulheres e dois homens, com idades distribuídas de acordo com o quadro, abaixo.

No que se refere a Diretores, em 2015, cinco eram do género feminino e treze do género masculino, sendo que 72% tinha entre 30 e 50 anos de idade.

Conselho de Administração por Género e Faixa Etária	2013		2014		2015	
	H	M	H	M	H	M
[46 – 55]	1	2	1	2	2	3
[56 – 65]	0	0	0	0	2	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Quadro de Diretores por Género e Faixa Etária	2013		2014		2015	
	H	M	H	M	H	M
< 30	0	0	0	0	0	0
[30 – 50]	6	1	7	1	9	4
>50	5	2	5	1	4	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>5</b>

## Práticas Laborais - Igualdade de remuneração entre homens e mulheres

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

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

Retribuição Base Mensal EPAL (€)	Homens (H)	Mulheres (M)	Média	Variação M/H	Variação M/
				(%)	Média(%)
Chefias	4 411	3 716	4 064	-16%	-9%
Chefias Intermédias	3 006	2 413	2 709	-20%	-11%
Técnicos Superiores ou Equiparados	2 036	1 654	1 845	-19%	-10%
Técnicos Operacionais	948	1 157	1 053	11%	10%
Técnicos de Apoio Administrativo	1 024	1 138	1 081	11%	5%

## Direitos Humanos - Investimento

**Percentagem e número total de contratos de investimento significativo que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos (HRI)**

Todos os contratos, referentes a empreitadas e a prestação de serviços celebrados em 2015, contemplaram disposições de salvaguarda e/ou garantia de cumprimento da legislação laboral, de segurança e saúde dos trabalhadores e dos direitos humanos. No início dos trabalhos, por regra, é distribuído a todos os contratados o “Manual de Acolhimento de Entidades Externas”, que também está disponível no site da empresa e onde constam os direitos e deveres das partes interessadas que trabalham com a EPAL.

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

O Plano de Formação da EPAL, em 2015, não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

## Direitos Humanos - Não Discriminação

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

Não há registo de qualquer caso de discriminação sexual, política, religiosa ou racial em 2015.

## Direitos Humanos - Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

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

Não foram identificadas durante 2015 operações ou fornecedores em que o direito de liberdade de associação ou de negociação pudesse estar comprometido.

## Direitos Humanos - Trabalho Infantil

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

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

## Direitos Humanos - Trabalho Forçado Ou Análogo Ao Escravo

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

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



## Direitos Humanos - Práticas Relativas a Segurança

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

A formação realizada em 2015 não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

## Direitos Humanos - Avaliação de Direitos Humanos

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

Em 2015, não se realizaram procedimentos formais de avaliação dos eventuais impactos das operações desenvolvidas na empresa quanto a direitos humanos.

## Direitos Humanos - Avaliação de Direitos Humanos de Fornecedores

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

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

- Subscrição de normas e diretrizes reconhecidas;

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

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

## DIREITOS HUMANOS - Mecanismos para queixas sobre direitos humanos

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

Não há registo, referente a 2015, de reclamações relativas a direitos humanos.

## Sociedade - Comunidades Locais

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

Para além das operações de ampliação e beneficiação da rede de distribuição, que devem ser consideradas nas suas implicações de desenvolvimento local, destacam-se algumas ações promotoras do envolvimento da Comunidade servida pela empresa, nomeadamente:

- Requalificação do Museu da Água, Arquivo Histórico e Galerias Técnicas do Aqueduto para usufruto pela comunidade;
- Promoção do uso eficiente da água na Comunidade e em Clientes (Waterbeep, consumo bi-horário, Fill Forever, Wattwater);
- Envolvimento nos eventos e festividades da cidade de Lisboa, promovendo o uso sustentável da água e a cultura.

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

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

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

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

Releva-se a opção estratégica assumida, pela empresa, de substituir nas estações de desinfecção de água tratada, o reagente que tem sido utilizado - o cloro - por hipoclorito de sódio, de forma a mitigar eventuais impactes na segurança de pessoas e bens localizados no meio envolvente, já implementada nos principais postos de cloragem de Lisboa e que teve continuidade em 2015.

## Sociedade - Combate à Corrupção

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

Durante 2015 não foram realizadas monitorizações específicas relacionadas com o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

### Comunicação e formação em políticas e procedimentos anticorrupção (SO4)

Em 2015 não se realizaram ações de formação específicas em políticas, práticas e procedimentos anticorrupção.

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

### Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas (SO5)

Não foram detetadas quaisquer situações relativas a casos de corrupção em 2015.

## Sociedade - Políticas Públicas

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

Não se registaram em 2015 ações legais, queixas ou reclamações, por comportamento anti concorrencial e práticas antimonopolistas.

## Sociedade - Conformidade

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

Em 2015, não foram registadas quaisquer multas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.

## Responsabilidade pelo Produto - Saúde e Segurança do Cliente

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

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, decorreu durante 2015, e irá prolongar-se em 2016, a Avaliação de Risco para a Segurança e Saúde dos Trabalhadores.

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

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

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

### Incumprimentos de valores paramétricos em 2015 (Controlo Legal e Operacional do Sistema de Abastecimento da EPAL)

	N.º de determinações (substâncias individualizadas)	N.º de Incumprimentos	%
Adução*	52 379	42	0,08
Distribuição	28 883	36	0,12
Consumo**	33 004	28	0,08

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

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

Todas as ocorrências de incumprimento de valores paramétricos nas torneiras dos consumidores de 2015 foram comunicadas de imediato à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. (Departamento de Saúde Pública) e à ERSAR. Os valores não conformes detetados nos pontos de entrega a Entidades Gestoras foram comunicados à Direção Geral de Saúde, à ERSAR e à Entidade Gestora respetiva.

## Responsabilidade pelo Produto - Rotulagem de Produtos e Serviços

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

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

Em 2015 foram mensalmente publicados no site [www.epal.pt](http://www.epal.pt) e trimestralmente na imprensa nacional, os resultados das determinações realizadas aos parâmetros microbiológicos, organoléticos e químicos termos legais definidos no Decreto – Lei n.º 306/2007.

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

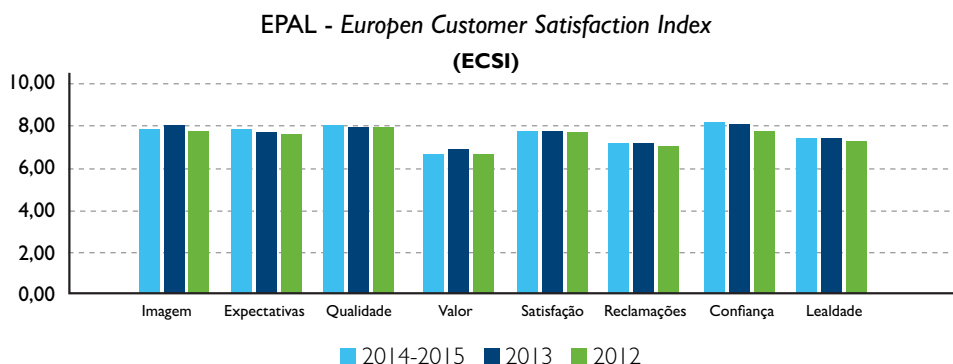
Não há registo de casos de não conformidade relativamente à divulgação de informação sobre a qualidade e características da água fornecida pela EPAL.

## Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes (PR5)

Destaca-se a participação, da EPAL, pelo 6º ano consecutivo, no ECSI – *European Customer Satisfaction Index*, um processo de consulta ao grupo Clientes e para o qual a organização obteve uma classificação para o tema satisfação de 7,76, uma avaliação positiva e muito superior à média do setor (ver indicador PR5).

O *European Customer Satisfaction Index* (ECSI) consiste num sistema de avaliação da qualidade dos bens e serviços, através de questionário, com classificações na escala de 1 a 10 ( $\leq 4$  avaliação negativa; 4-6 avaliação neutra;  $\geq 6$  avaliação positiva;  $\geq 8$  avaliação muito positiva), do qual resulta o Índice de Satisfação dos clientes, da EPAL e a sua posição no ranking face a outras empresas, do setor da água e de outros setores, a nível nacional.

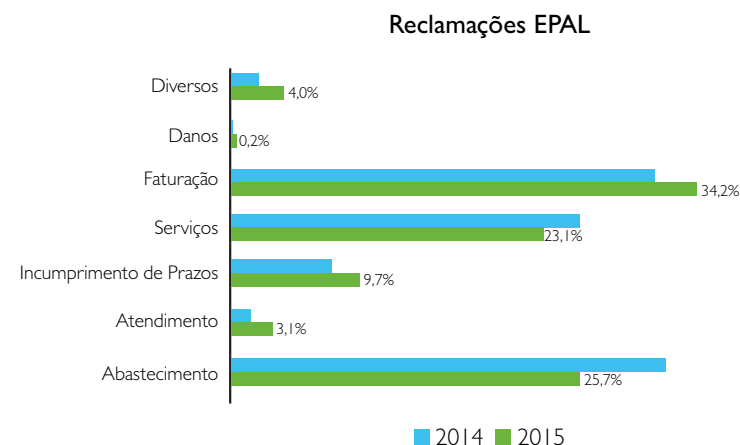
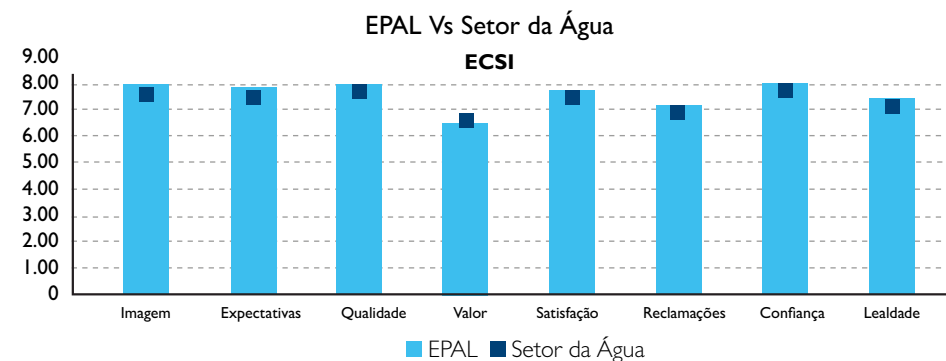
No âmbito do referido índice, que resulta de uma parceria entre o Instituto Português da Qualidade (IPQ), a Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) e o Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação da Universidade Nova de Lisboa (ISEGI-UNL), a EPAL obteve, para as categorias e subcategorias, “Expectativas”, “Qualidade”, “Resolução de Reclamações”, “Confiança”, “Valor”, “Imagem”, “Lealdade” e “Satisfação”, o valor de 7,62, o mesmo valor relativo a 2013.



O resultado revela que a EPAL apresenta, para as categorias mencionadas, uma avaliação “positiva”, sendo que para “confiança” e “Qualidade” ela é “muito positiva”.

Face às congéneres, para além da categoria “valor” para a qual a EPAL apresenta uma classificação idêntica, para todas as restantes o valor é superior, sendo que conseguiu posicionar-se no 2º lugar nos critérios “Qualidade”, obtendo 8,07 face a 8,56 alcançado pelo 1º lugar, e “Expectativas” obtendo 7,92 face a 8,39 registado pela empresa líder do ranking.

Para além da Avaliação de Satisfação de Clientes, a organização procede, sistematicamente, à gestão das suas reclamações. De referir que em 2015, para um universo de 351 041 clientes diretos, foram recebidas 8 387 reclamações, com uma distribuição que incide, sobretudo, na faturação.





## Responsabilidade pelo Produto - Comunicação e Marketing

### Venda de produtos proibidos ou contestados (PR6)

Não houve em 2015 venda de quaisquer produtos proibidos ou contestados.

### Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado (PR7)

Não há registo em 2015 de quaisquer inconformidades relativas a legislação aplicável nas vertentes de marketing ou de publicidade.

## Responsabilidade pelo Produto - Privacidade do Cliente

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

Não há registo de qualquer reclamação referente a violação de privacidade e perda de dados de clientes. Deu-se continuidade à implementação de um Sistema de Gestão de Segurança de Informação, de acordo com a norma ISO27001 (implementação em curso na área de negócio Aquamatrix).

## Responsabilidade Pelo Produto - Conformidade

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

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

# 6. Índice GRI



DIRETRIZES GRI	TÓPICO	Página
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>		
G4-I	Mensagem do Presidente	3
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>		
G4-28	Período coberto pelo relatório	5
G4-29	Data do relatório anterior	5
G4-22	Continuidade de informação constante em relatórios anteriores	5
G4-23	Mudanças significativas em comparação com períodos anteriores	5
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	5
G4-31	Contacto em caso de dúvidas	5
G4-32	Reportar a opção 'in accordance' escolhida pela empresa	5
G4-33	Verificação externa do relatório	5
<b>PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>		
G4-3	Nome	14
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	14-21
G4-5	Localização	14-16
G4-6	Países em que está presente	14-16
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica de organização	14
G4-8	Mercados servidos (discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	14-16
G4-9	Dimensão	14-18
G4-10	Número total de empregados contratados por género	66
G4-11	Percentagem de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	43
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da empresa	17
G4-13	Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	5; 10-11
G4-14	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	26-29
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a EPAL subscreve ou endossa	28-29
G4-16	Associações e/ou organismos nacionais / internacionais de defesa em que a EPAL participa	29
<b>GOVERNANÇA</b>		
G4-34	Estrutura de governação da organização	23-29
G4-35	Delegação de autoridades/competências para aspetos económicos, ambientais e sociais	24
G4-36	Responsável para aspetos económicos, ambientais e sociais	24
G4-37	Processo de consulta às partes interessadas	39

DIRETRIZES GRI	TÓPICO	Página
<a href="#">G4-38</a>	Composição do modelo de governação da organização	23-27
<a href="#">G4-39</a>	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um diretor executivo	n. a.
<a href="#">G4-40</a>	Processo e critérios de seleção e nomeação da Gestão de topo	23
<a href="#">G4-41</a>	Prevenção de conflito de interesses	26
<a href="#">G4-42</a>	Papel da Gestão de topo na implementação e desenvolvimento da missão, estratégia, política e objetivos dos aspetos económicos, ambientais e sociais	28-29
<a href="#">G4-43</a>	Medidas adotadas para consolidar o conhecimento dos aspetos económicos, ambientais e sociais da empresa pela Gestão de topo	39-46
<a href="#">G4-44</a>	Avaliação do desempenho da Gestão de topo relativamente aos aspetos económicos, ambientais e sociais	12; 28
<a href="#">G4-45</a>	Papel da Gestão de topo na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos e exigências legais, económicos, ambientais e sociais	28; 32-33
<a href="#">G4-46</a>	Revisão pela Gestão de topo da eficácia dos processos de gestão de riscos económicos, ambientais e sociais	28; 32-33
<a href="#">G4-47</a>	Frequência da revisão dos processos de gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos económicos, ambientais e sociais	32
<a href="#">G4-48</a>	Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável / Conselho de Impacto Ambiental	24
<a href="#">G4-49</a>	Processo de comunicação à Gestão de topo de preocupações críticas	27
<a href="#">G4-50</a>	Reportar a natureza e número de preocupações críticas comunicadas à Gestão de topo e mecanismos utilizados para a sua resolução	27
<a href="#">G4-51</a>	Política de remuneração da Gestão de topo	26-27
<a href="#">G4-52</a>	Processo de definição de remunerações	26-27
<b>ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>		
<a href="#">G4-53</a>	Como as partes interessadas são ouvidas quanto a políticas remuneratórias	27
<a href="#">G4-2</a>	Principais Riscos, Impactos e Oportunidades	32-33; 37; 46
<a href="#">G4-24</a>	Lista de Partes Interessadas	35
<a href="#">G4-25</a>	Base para a identificação e seleção de partes interessadas com os quais a organização se relaciona	35
<a href="#">G4-26</a>	Abordagens para a interação com as partes interessadas	39
<a href="#">G4-27</a>	Principais temas e preocupações as partes interessadas e medidas adotadas	39-44
<a href="#">G4-17</a>	Informação económico-financeira consolidada	39
<a href="#">G4-18</a>	Explicação do modo de definição do conteúdo do relatório e limites ou fronteiras dos Aspetos	5; 39; 46
<a href="#">G4-19</a>	Aspetos considerados materiais na definição do conteúdo do Relatório	39;46
<a href="#">G4-20</a>	Materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas internas	39-44; 46
<a href="#">G4-21</a>	Materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas externas	39-44; 46
<b>FORMA DE GESTÃO</b>		
<a href="#">G4 - DMA</a>		8; 24; 26-28; 32-33



SUBCATEGORIA	ASPETO		Página	INDICADORES (Categoria)
	Desempenho económico	<b>G4-EC1</b>	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	50
	Desempenho económico	<b>G4-EC2</b>	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	51
	Desempenho económico	<b>G4-EC3</b>	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	51
	Desempenho económico	<b>G4-EC4</b>	Ajuda financeira significativa recebida do governo	52
	Presença no Mercado	<b>G4-EC5</b>	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	52
	Presença no Mercado	<b>G4-EC6</b>	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	52
	"Impactos Económicos	<b>G4-EC7</b>	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou atividades pro bono	52
	"Impactos Económicos	<b>G4-EC8</b>	Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	53
	Práticas de Compra	<b>G4-EC9</b>	Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	53

## 5.1 Indicadores de Desempenho Económico

SUBCATEGORIA	ASPETO		Página	INDICADORES (Categoria)
	Materiais	G4-EN1	Materiais usados	55
	Materiais	G4-EN2	Materiais usados provenientes de reciclagem	55
	Energia	G4-EN3	Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária	56
	Energia	G4-EN4	Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária	57
	Energia	G4-EN5	Intensidade energética	57
	Energia	G4-EN6	Iniciativas para redução do consumo energético	58
	Energia	G4-EN7	Medidas adotadas para redução energética de produtos e serviços	n. a.
	Água	G4-EN8	Água captada por fonte	60
	Água	G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água	60
	Água	G4-EN10	Água reciclada e reutilizada	61
	Biodiversidade	G4-EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada, dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	63
	Biodiversidade	G4-EN12	Descrição dos impactos significativos na biodiversidade, associados a atividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	63
	Biodiversidade	G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	64
	Biodiversidade	G4-EN14	Espécies protegidas da Lista vermelha IUCN e nível de risco de extinção	64
	Emissões GEE	G4-EN15	Total de emissões diretas de gases com efeito de estufa (âmbito 1)	58
	Emissões GEE	G4-EN16	Total de emissões indiretas de gases com efeito de estufa (âmbito 2)	59
	Emissões GEE	G4-EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa (âmbito 3)	59
	Emissões GEE	G4-EN18	Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa	59
	Emissões GEE	G4-EN19	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	59
	Emissões GEE	G4-EN20	Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono	59
	Efluentes e Resíduos	G4-EN22	Descarga de águas residuais	61
	Efluentes e Resíduos	G4-EN23	Resíduos gerados e destino final	62
	Efluentes e Resíduos	G4-EN24	Número e volume total de derrames significativos	63

SUBCATEGORIA	ASPETO		Página	INDICADORES (Categoria)
	Efluentes e Resíduos	G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – anexos I, II, III, VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	63
	Efluentes e Resíduos	G4-EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização	62
	Produtos e Serviços	G4-EN27	Iniciativas para Mitigação de Impactos Ambientais	Ao longo do capítulo
	Conformidade	G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais	64
	Generalidades	G4-EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por Tipo	64

5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental

SUBCATEGORIA	ASPETO			Página	INDICADORES (Categoria)
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e de rotatividade, por faixa etária, género e região	66	5.3 Indicadores de Desempenho Social
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA2	Benefícios concedidos a trabalhadores a tempo inteiro não oferecidos a trabalhadores temporários ou em regime de meio período	67	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género	67	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Relações Laborais	G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva	68	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA5	Percentagem de trabalhadores representados em Comissões de Segurança	68	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA6	Tipo e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e fatalidades, por região e género	68	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA7	Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais	69	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA8	Tópicos de saúde e segurança abrangidos no acordo de empresa	69	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA9	Média de horas de formação por empregado, género e categoria profissional	70	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira	70	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA11	Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria profissional	71	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governação corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	71	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Igualdade de remuneração entre homens e mulheres	G4-LA13	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	71	
Direitos Humanos	Investimento	G4-HR1	Percentagem e número total de contratos de investimento significativo que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	72	

SUBCATEGORIA	ASPETO		Página	INDICADORES (Categoria)
Direitos Humanos	Investimento	G4-HR2	72	5.3 Indicadores de Desempenho Social
Direitos Humanos	Não Discriminação	G4-HR3	72	
Direitos Humanos	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	G4-HR4	72	
Direitos Humanos	Trabalho Infantil	G4-HR5	72	
Direitos Humanos	Práticas relativas a segurança	G4-HR7	73	
Direitos Humanos	Direitos Humanos - Avaliação de direitos humanos	G4-HR9	73	
Direitos Humanos	Avaliação de direitos humanos de fornecedores	G4-HR10	73	
Direitos Humanos	Mecanismos para queixas sobre direitos humanos	G4-HR12	73	
Sociedade	Comunidades Locais	G4-SO1	73	
Sociedade	Comunidades Locais	G4-SO2	74	
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO3	74	
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO4	74	
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO5	74	



SUBCATEGORIA	ASPETO			Página	INDICADORES (Categoria)
Sociedade	Concorrência desleal	G4-SO7	Número total de ações legais por concorrência desleal, práticas de trust e monopolistas e seus resultados	74	
Sociedade	Conformidade	G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	75	
Responsabilidade pelo Produto	Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR1	Porcentagem de produtos e serviços significativos com avaliação de riscos relativas à segurança e saúde no trabalho realizadas	75	
Responsabilidade pelo Produto	Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	75	
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências	76	
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados	76	
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR5	Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes	76	
Responsabilidade pelo Produto	Comunicação e Marketing	G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados	77	
Responsabilidade pelo Produto	Comunicação e Marketing	G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	77	
Responsabilidade pelo Produto	Privacidade do cliente	G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	77	
Responsabilidade pelo Produto	Conformidade	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos e serviços	77	



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